

คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา

นางสาวตัสนิม ทับคำ



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา

พ.ศ. 2563

Quality of Working Life Relating the Work Achievement of the Local  
Administration Staff at Su-ngai Padi District  
in Narathiwat Province

Miss Tasnime Tabkham

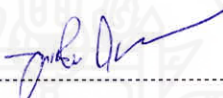



Independent Study Title Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open Universit  
2020


หัวข้อการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์  
ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น  
ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา  
ชื่อและนามสกุล นางสาวต๋สนิม ทับคำ  
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม

การศึกษาคั่นคว่ำอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2564

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ

  
..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุดมวิศกุล)

  
.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส  
**ผู้ศึกษา** นางสาวตัสนีย์ ทับคำ **รหัสนักศึกษา** 2603002102 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม **ปีการศึกษา** 2563

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส (2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส (3) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส และ (4) ปัญหาและเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานส่วนท้องถิ่นในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส จำนวนทั้งสิ้น 171 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน และศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 136 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีชั้นภูมิแบบสัดส่วนและแบบโควตา เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ (3) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ (4) ปัญหาที่พบ คือ ปัญหาสภาพแวดล้อมที่ด้านความปลอดภัย การขาดแคลนกล้องวงจรปิดและระบบไฟในสำนักงาน ส่วนข้อเสนอแนะที่พบมากที่สุดคือ ควรเพิ่มปริมาณของกล้องวงจรปิดและระบบไฟฟ้าภายในสำนักงาน

**คำสำคัญ** คุณภาพชีวิตการทำงาน พนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอสุโขทัย



**Independent Study title:** Quality of Working Life Relating the Work Achievement of the Local Administration Staff at Su-ngai Padi District in Narathiwat Province

**Author:** Miss Tasnime Tabkham; **ID:** 2603002102; **Degree:** Master of Public Administration;

**Independent Study advisor:** Dr.Chamnian Rajphaetyakhom, Assistant Professor;

**Academic year:** 2020

### Abstract

The objectives of this study were (1) to study the opinion of quality of working life level of the local administration staff at Su-ngai Padi District in Narathiwat Province (2) to study the opinion of work achievement level of the local administration staff at Su-ngai Padi District in Narathiwat Province (3) to study the relationship between quality of working life and work achievement of local administration staff at Su-ngai Padi District in Narathiwat Province, and (4) to study problems and recommend ways to develop quality of working life of local administration staff at Su-ngai Padi District in Narathiwat Province.

This study was a quantitative research. The population of this study was 171 local administration staff at Su-ngai Padi District in Narathiwat Province. The sample size was determined by using Taro Yamane calculation formula and studied from 136 samples with stratified random and quota sampling methods. Research instrument was a questionnaire. Statistics employed for data analysis were percentage, mean, standard deviation and Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

The results revealed that (1) an overview of quality of working life level of the local administration staff at Su-ngai Padi District in Narathiwat Province was at high level (2) work achievement level of the local administration staff at Su-ngai Padi District in Narathiwat Province was at high level. The highest mean was the staff could implement according to the formulated projects and plans (3) quality of working life and work achievement of local administration staff had correlated positively at high level at statistically significant at 0.01 level, and (4) The problem was that related to the unsafe environment and lack of safety instruments such as closed-circuit camera and domestic electricity system. The recommendations were there should increase the number of closed-circuit camera and domestic electricity system.

**Keywords:** Quality of working life, Local administration staff, Su-ngai Padi District

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งท่านได้กรุณาเสียสละเวลา ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตลอดทั้งคอยเป็นกำลังใจและมีความตั้งใจจริงในการติดตามและแก้ไขการศึกษาค้นคว้าอิสระ ด้วยความเต็มใจจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและให้ข้อเสนอแนะต่างๆ และขอขอบพระคุณผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย ที่ได้เสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการทุกท่าน ที่กรุณาให้ความรู้ด้านวิชาการ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกในทุกๆ ด้าน รวมทั้งเพื่อนๆ หลักรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่คอยให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำต่างๆ แก่ผู้ศึกษาในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ตัสนีม ทับคำ  
ธันวาคม 2564

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ณ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	5
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	6
ขอบเขตของการศึกษา .....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	11
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน .....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน .....	25
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสู่หงป่าตี .....	51
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	59
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	62
รูปแบบการศึกษา .....	62
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	62
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	66
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	68
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	68
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	70
ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	71
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสู่หงป่าตี จังหวัดนราธิวาส .....	74

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา .....	91
ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา .....	97
ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา .....	99
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	104
สรุปการศึกษา .....	104
อภิปรายผล .....	113
ข้อเสนอแนะ .....	122
บรรณานุกรม .....	125
ภาคผนวก .....	132
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือ .....	133
ข หนังสือเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือ .....	135
ค หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล .....	139
ง แบบสอบถาม .....	147
ประวัติผู้ศึกษา .....	155

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 สถิติเหตุการณ์ความไม่สงบในจังหวัดนราธิวาส ปี พ.ศ. 2557 .....	3
ตารางที่ 2.1 ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการชี้วัดและระดับวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม .....	40
ตารางที่ 2.2 ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการชี้วัดและระดับวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย .....	41
ตารางที่ 2.3 ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการชี้วัดและระดับวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคคล .....	4.2
ตารางที่ 2.4 ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการชี้วัดและระดับวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน .....	43
ตารางที่ 2.5 ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการชี้วัดและระดับวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม .....	44
ตารางที่ 2.6 ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการชี้วัดและระดับวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน .....	45
ตารางที่ 2.7 ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการชี้วัดและระดับวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว .....	46
ตารางที่ 2.8 ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการชี้วัดและระดับวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม .....	47
ตารางที่ 2.9 ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการชี้วัดและระดับวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ .....	48
ตารางที่ 2.10 ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการชี้วัดและระดับวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ในการแก้ปัญหาให้ประชาชนหรือผู้รับบริการ .....	49
ตารางที่ 2.11 ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการชี้วัดและระดับวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการ .....	50
ตารางที่ 2.12 การปกครองส่วนภูมิภาคของอำเภอสุไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส .....	58
ตารางที่ 2.13 การปกครองส่วนท้องถิ่นของอำเภอสุไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส .....	58
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ศึกษาแยกตามหน่วยงาน .....	63
ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากรและการกำหนดโควตากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงาน .....	64
ตารางที่ 3.3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงาน .....	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 3.4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างและสัดส่วนการเพิ่มจำนวนแบบสอบถามและการได้รับคืน.....	65
ตารางที่ 3.5 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม.....	67
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ .....	71
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ .....	71
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุราชการ .....	72
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา .....	72
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทตำแหน่ง .....	73
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด .....	73
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานส่วนท้องถิ่นในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา โดยรวม .....	74
ตารางที่ 4.8 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม .....	76
ตารางที่ 4.9 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย .....	78
ตารางที่ 4.10 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคคล .....	80
ตารางที่ 4.11 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน .....	82
ตารางที่ 4.12 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม .....	84
ตารางที่ 4.13 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านความมีระเบียบ กฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน .....	86

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านความสมดุล ระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว .....	88
ตารางที่ 4.15 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม .....	90
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของ พนักงานส่วนท้องถิ่นในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา โดยรวม .....	91
ตารางที่ 4.17 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายแผนงาน โครงการ .....	92
ตารางที่ 4.18 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านผลสัมฤทธิ์ในการแก้ปัญหาให้ประชาชน .....	94
ตารางที่ 4.19 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านความพึงพอใจของประชาชน .....	96
ตารางที่ 4.20 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานกับ ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา .....	97
ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา .....	98
ตารางที่ 4.22 ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา .....	99

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 ข้อมูลเหตุการณ์และผู้เสียหายจากสถานการณ์ความไม่สงบ ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ตั้งแต่ปี 2547 – 2563 .....	4
ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	6





# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นองค์กรที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นอย่างมาก ในปัจจุบันข้อมูลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ณ วันที่ 9 กันยายน 2563 มีองค์การบริหารส่วนจังหวัดจำนวน 76 แห่ง เทศบาลนครจำนวน 30 แห่ง เทศบาลเมือง จำนวน 195 แห่ง เทศบาลตำบล จำนวน 12,247 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 5,300 แห่ง กระจายอยู่ทั่วประเทศ ซึ่งแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสภาพทางภูมิศาสตร์ และวัฒนธรรมท้องถิ่นที่แตกต่างกัน เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่นนั้น และบริบทในแต่ละท้องถิ่นก็มีความแตกต่างกัน ทั้งทางด้านการเมือง ประเพณี ความเชื่อ และสภาพการณ์ปัญหาในการดำรงชีวิตแตกต่างกัน เช่น เหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งได้แก่ จังหวัด นราธิวาส ยะลา ปัตตานี และสงขลา เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นเวลามากกว่า 10 ปี ที่บุคลากรภาครัฐเป็นเป้าหมายของการก่อเหตุการณ์ความไม่สงบโดยการบุกเข้าทำร้ายซึ่งร่างกาย ทรัพย์สิน เจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งส่งผลถึงขวัญกำลังใจและคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

การบริหารองค์กรมีปัจจัยของการบริหารงานที่สำคัญโดยหลัก 4 M ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ (Man) งบประมาณ (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Materials) และการจัดการ (Management) ในบรรดาทรัพยากรบริหารต่างๆ นักบริหารและนักวิชาการต่างๆ เห็นตรงกันว่าทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยการบริหารที่มีความสำคัญที่สุด เพราะมนุษย์มีสติปัญญา ความสามารถ และสมรรถนะ ในการใช้ทรัพยากรบริหารอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่จะบริหารให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทำให้ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องเร่งดำเนินการพัฒนาผู้นำองค์กร การสรรหาและการรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ พร้อมกับเร่งรัดดำเนินการเพื่อเพิ่มผลิตภาพจากการทำงานของบุคคล (Workforce Productivity) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกคนให้สามารถปฏิบัติงานเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้กำหนดมาตรฐานความสำเร็จของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย มาตรฐานความสำเร็จ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ (2) ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (3) ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

(4) ความพร้อมรับผิดชอบด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (5) คุณภาพชีวิตและความสมดุลของชีวิตและการทำงาน จะเห็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นมิติหนึ่งที่กำหนดความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากรไปสู่ผลสำเร็จขององค์กร

โดยแนวความคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse and Cummings 1985) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ความสอดคล้องระหว่างความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่คาดหวังของบุคคลกับความมีประสิทธิภาพขององค์กร หรือกล่าวได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ประสิทธิภาพขององค์กรที่เกิดจากความสุขของผู้ปฏิบัติงานเป็นผลมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพอใจในงานนั้นๆ โดยคุณภาพชีวิตการทำงานนี้จะส่งผลต่อองค์การสามประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตการทำงานช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับนอกซ์และเออร์วิง (Knox & Irving 1997) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ความสุขและความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในองค์กร การทำงานของผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะทำให้มีความสุข เกิดความรู้สึกว่างานมีความสำคัญ มีความผูกพันกับงาน รู้สึกว่าตนมีคุณค่า มีแรงจูงใจ มีการเสียสละและทุ่มเทให้กับการทำงาน มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลในองค์กร และมองว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิผลของงานในองค์กร

อำเภอสุโขทัย เป็นอำเภอหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา มีเนื้อที่ 239,147 ไร่ ห่างจากศาลากลางจังหวัดประมาณ 50 กิโลเมตร มีสภาพภูมิศาสตร์ที่มีทิวเขาสลับซับซ้อน เรียกว่า ทิวเขาสันกาลาคีรี มีความสูง 1,800 ฟุต เป็นเทือกเขาสูงที่สุดในจังหวัดนครราชสีมา ประชาชนในอำเภอสุโขทัย ส่วนใหญ่เป็นชาวไทยเชื้อสายมลายู การนับถือศาสนาส่วนใหญ่เป็นชาวไทยมุสลิม และชาวไทยพุทธเป็นส่วนน้อย และมีอาชีพส่วนใหญ่ทำเกษตรกรรม ไร่จ้าง และรับราชการ อำเภอสุโขทัย มีสถานการศึกษา ได้แก่ (1) โรงเรียนมัธยมสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2) โรงเรียนมัธยมสุโขทัย (3) โรงเรียนธัญธารวิทยา (4) โรงเรียนเอกชนสามัญ (5) โรงเรียนประชาคุณเคราะห์ และมีสถานที่ท่องเที่ยว ได้แก่ (1) น้ำตกฉัตรวาริน (2) อ่างเก็บน้ำโคกยาง (3) สวนรวมพรรณไม้ป่า 60 พรรษา มหาราชินี และอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา เป็นพื้นที่ที่มีการก่อเหตุการณ์ความไม่สงบมากกว่า 15 ปี ข้อมูลจากคณะทำงานฐานข้อมูลเหตุการณ์ชายแดนใต้ ศูนย์เฝ้าระวังสถานการณ์ภาคใต้ ณ วันที่ 25 ธันวาคม 2557 พบว่า อำเภอสุโขทัย เป็นอำเภอที่มีการก่อเหตุการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ เป็นอันดับที่ 2 ของจังหวัดนครราชสีมา โดยในปี 2557 มีเหตุการณ์ความไม่สงบ จำนวน 30 ครั้ง ดังรายละเอียดในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 สถิติเหตุการณ์ความไม่สงบในจังหวัดนราธิวาส ปี พ.ศ. 2557

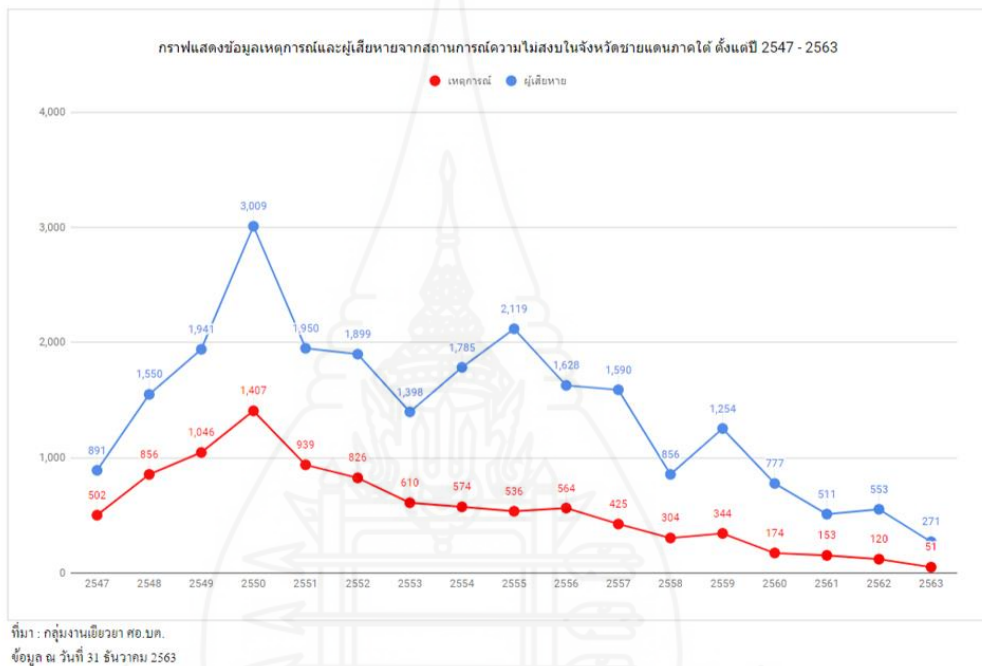
ลำดับ	อำเภอ	เหตุการณ์	รวมเสียชีวิต	รวมบาดเจ็บ
1	ระแงะ	44	18	29
2	รือเสาะ	44	20	27
3	สุโหงปาดี	30	0	19
4	บาเจาะ	26	7	13
5	สุโหงโก-ลก	25	0	15
6	ตากใบ	21	10	14
7	เมืองนราธิวาส	17	9	27
8	ยี่งอ	15	2	2
9	จะแนะ	14	5	7
10	ศรีสาคร	12	0	14
11	เจาะไอร้อง	11	1	21
12	สุคีริน	3	0	4

ที่มา: ศูนย์เฝ้าระวังสถานการณ์ภาคใต้ (2557)

จากตารางที่ 1.1 ศูนย์เฝ้าระวังสถานการณ์ภาคใต้ (Deep South Watch) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ได้รวบรวมสถิติเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ต่อเนื่องมาเป็นเวลาหลายปี ซึ่งการก่อเหตุความไม่สงบอันได้แก่ การยิง การระเบิด การวางเพลิง และการก่อวินาศกรรมสถานการณ์ โดยจังหวัดนราธิวาสมีการก่อเหตุความไม่สงบสูงเป็นลำดับที่สอง

รายงานจากฐานข้อมูลของศูนย์เฝ้าระวังสถานการณ์ภาคใต้ (Deep South Watch Database) ณ วันที่ 16 สิงหาคม 2562 เหตุการณ์ในพื้นที่จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส และ 4 อำเภอของจังหวัดสงขลา ตั้งแต่เดือนมกราคม 2547 จนถึง เดือนมิถุนายน 2562 มีจำนวนเหตุการณ์ 20,323 เหตุการณ์ มีผู้เสียชีวิต 6,997 ราย และผู้ได้รับบาดเจ็บ 13,143 ราย หากดูเฉพาะสถิติในปี 2562 (มกราคม- มิถุนายน) มีจำนวนเหตุการณ์ 222 เหตุการณ์ มีผู้เสียชีวิต 92 ราย และผู้ได้รับบาดเจ็บ 153 ราย (ศรีสมภพ จิตรภิรมย์ศรี 2562)

ข้อมูลสถิติจากศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (Southern Border Provinces Administrative Centre) ในภาพรวม ตั้งแต่ปี 2560 – 2563 มีจำนวนเหตุการณ์ความไม่สงบทั้งสิ้น 1,146 ครั้ง มีผู้ได้รับความเสียหาย 4,222 คน ซึ่งสภาพการณ์ความรุนแรงจากเหตุการณ์ความไม่สงบ ส่งผลต่อขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกประเภทที่ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ และการดำเนินการของภาครัฐก็เป็นที่ไปด้วยความยากมากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนในจังหวัดชายแดนใต้เป็นอย่างยิ่ง รายละเอียดดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 ข้อมูลเหตุการณ์และผู้เสียหายจากสถานการณ์ความไม่สงบ  
ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ตั้งแต่ปี 2547 - 2563

ที่มา: กลุ่มงานเยียวยา ศอ.บต. (2563)

จากข้อมูลสถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกประเภท และข้อมูลจากรายงานมติการประชุมคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดนราธิวาส ปี พ.ศ. 2564 พบว่า มีพนักงานส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนราธิวาสได้ดำเนินการขอความเห็นชอบในการโอน (ย้าย) ออกจากจังหวัดนราธิวาสอย่างต่อเนื่อง และพบว่าพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ได้เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดนราธิวาสส่วนมากเป็นกรณีเข้ามาปฏิบัติงานเนื่องจากการได้รับการบรรจุใหม่จากบัญชีการสอบแข่งขันเพื่อบรรจุบุคคลเป็นข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น

และส่วนมากไม่มีภูมิสำเนาในจังหวัดนราธิวาส ซึ่งจากสภาพการณ์ดังกล่าวแสดงถึงปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลให้พนักงานส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงอันตราย โดยจากการศึกษาแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า นักวิชาการมีความเห็นสอดคล้องกันว่า คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อความสุข ความพอใจในการปฏิบัติงานให้องค์กรและผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

จากความสำคัญที่กล่าวมา ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นในอำเภอสุไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงอันตรายจากเหตุการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นเป้าหมายในการก่อเหตุการณ์ความไม่สงบและระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ส่งผลต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้หน่วยงานสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานและผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส เกิดประโยชน์แก่องค์กรและประชาชนอย่างสูงสุด

## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส

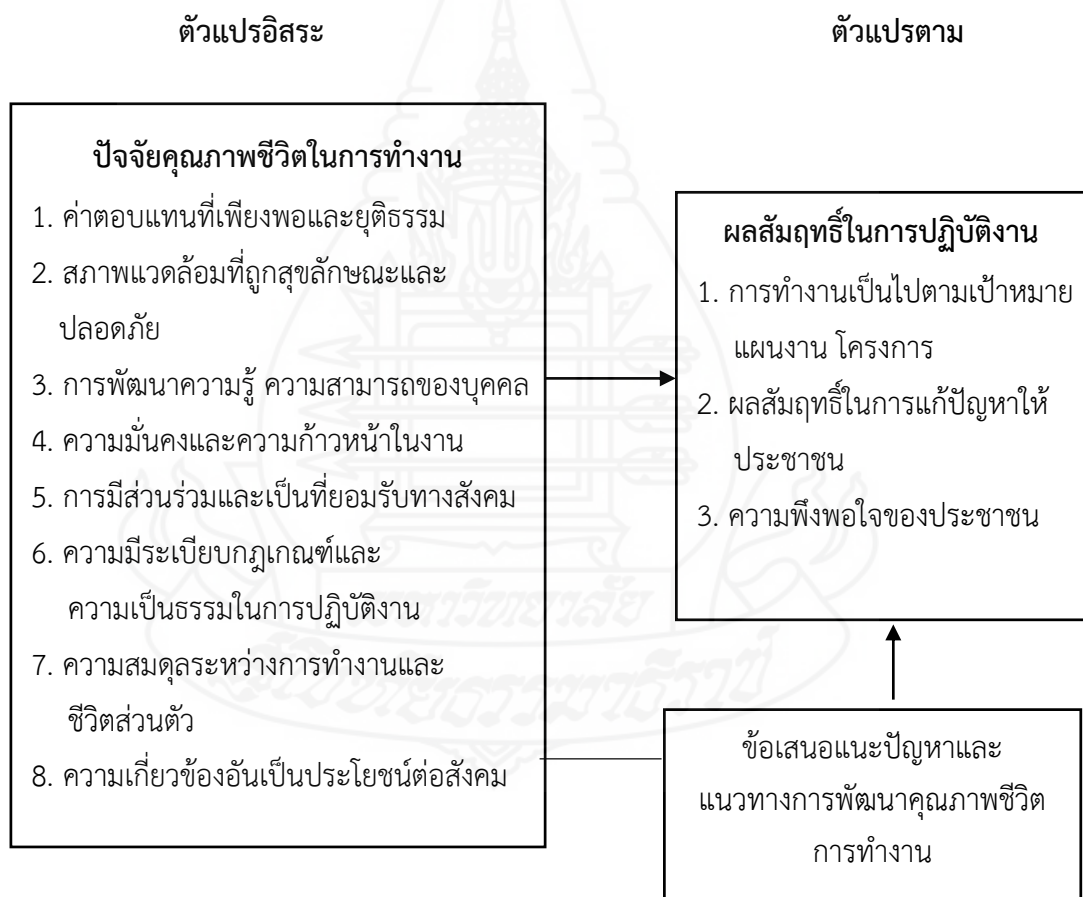
2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นในอำเภอสุไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส

2.4 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุไหงปาตี จังหวัดนราธิวาส

### 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษานี้ผู้ศึกษามุ่งศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา โดยปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ของ ฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse and Cummings 1985) เนื่องจากมีองค์ประกอบที่เหมาะสมกับการศึกษา และเป็นองค์ประกอบที่สอดคล้องกับมาตรฐานความสำเร็จของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงาน ก.พ. และผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2562 โดยผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเหล่านี้มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา



## 4. ขอบเขตของการศึกษา

### 4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษากำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

**4.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)** ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิด ทฤษฎี ของ ฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse and Cummings 1985) ประกอบไปด้วยคุณภาพชีวิต 8 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม

**4.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)** ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานปรับใช้มาจากพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ ตามแนวคิด ทฤษฎี การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management) ด้านผลสัมฤทธิ์ในการแก้ปัญหาให้ประชาชน ตามแนวคิด ทฤษฎี การแก้ปัญหา (General Problem Solver) ของ แม็คนามารา (McNamara 1999) และด้านความพึงพอใจของประชาชน ตามแนวคิด ทฤษฎี ความพึงพอใจ (Satisfaction) ของ มิลเลทท์ (Millet 1954)

### 4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**4.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้** ได้แก่ พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวนทั้งสิ้น 171 คน (ที่มา: งานการเจ้าหน้าที่ ตามสังกัด อปท. ณ วันที่ 23 สิงหาคม 2564)

**4.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้** จำนวน 120 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane 1970) และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการกำหนดโควตา (Quota sampling) แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) จากนั้นจึงใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสมัครใจ (Convenient or Volunteer Sampling) ซึ่งมีโอกาสได้รับแบบสอบถามกลับคืนไม่ครบ ผู้ศึกษาจึงได้เพิ่มจำนวนแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลมากกว่าจำนวนที่คำนวณอีกร้อยละ 15 ตามสูตรประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คาดว่าจะหายไป (Lameshow, Hosmer, Klar, & Lwanga 1990 อ้างถึงใน สุดใจ แสงสุนทร 2545) ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงมีจำนวนทั้งสิ้น 138 คน

### 4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา โดยกำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระยะเวลาระหว่าง เดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2564

## 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายและการแปลความหมายของการศึกษาในครั้งนี้ จึงได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

**5.1 พนักงานส่วนท้องถิ่น** หมายถึง พนักงานเทศบาล พนักงานส่วนตำบล ซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการโดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจากเงินงบประมาณหมวดเงินอุดหนุนของรัฐบาลที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำมาจัดเป็นเงินเดือนของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น (อ้างอิงใน พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542)

**5.2 คุณภาพชีวิตการทำงาน** หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม ความมีระเบียบ กฎเกณฑ์ และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว และความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม

**5.2.1 ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ** หมายถึง การรับรู้ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ที่มีต่อเงินเดือน การพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่มีความยุติธรรมเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน และเงินเดือน สวัสดิการที่ได้รับอยู่ปัจจุบันมีความเพียงพอกับมาตรฐานการดำรงชีวิต

**5.2.2 สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย** หมายถึง การรับรู้ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ที่มีต่อการปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความเหมาะสม ปลอดภัย สถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ มีแสงสว่างเพียงพอต่อการทำงาน มีการระบายอากาศที่ดี อุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีเสียงดัง กลิ่นเหม็น ที่ส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงาน การเดินทางมีความสะดวกและปลอดภัย สถานที่ทำงานมีการดูแลความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้



**5.2.3 การพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคคล** หมายถึง การรับรู้ของพนักงานส่วนท้องถิ่นที่มีต่อโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงานโดยการศึกษาต่อการฝึกอบรมและดูงาน ซึ่งมีผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติที่ผู้ปฏิบัติมีอิสระในการตัดสินใจ การสร้างความรับผิดชอบในการทำงาน งานที่ได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถหลากหลายในการทำงาน งานที่มีความท้าทาย และผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบผลการปฏิบัติงานเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตน

**5.2.4 ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน** หมายถึง การรับรู้ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ที่มีโอกาสได้รับการเตรียมความรู้และทักษะเพื่อตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ความเชื่อมั่นที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานและความเหมาะสมของการย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ เพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร

**5.2.5 การมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม** หมายถึง การรับรู้ของพนักงานส่วนท้องถิ่นที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา โดยคำนึงถึงความสำเร็จของงานเป็นหลัก และการได้รับการยอมรับหรือรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสำคัญในการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทรต่อกัน ปราศจากการแบ่งแยก หมู่มาก การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน การให้เกียรติและการเคารพต่อการแสดงความคิดเห็นเพื่อการทำงานร่วมกันเป็นทีม มุ่งเน้นการเสริมสร้างความสามัคคี มีการประสานการทำงานและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน รวมทั้งการรู้สึกว่าคุณค่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

**5.2.6 ความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การรับรู้ของพนักงานส่วนท้องถิ่นที่มีต่อความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานซึ่งตั้งอยู่บนระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย โดยการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ โดยความเป็นธรรมและอยู่บนข้อกฎหมาย ระเบียบ โดยปราศจากความลำเอียงของผู้บังคับบัญชา รวมถึงสิทธิในการแสดงความคิดเห็น การเคารพในสิทธิส่วนบุคคลและให้เกียรติซึ่งกันและกัน

**5.2.7 ความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว** หมายถึง การรับรู้ของพนักงานส่วนท้องถิ่นที่มีต่อความสมดุลของช่วงเวลาในการทำงานกับช่วงเวลาในการดำเนินชีวิต โดยมีการวางแผนเวลาในการทำงานอย่างเหมาะสม และมีช่วงเวลาที่ได้ผ่อนคลายความตึงเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีการแบ่งเวลาให้กับตนเองและครอบครัว มีเวลาว่างที่จะเข้าร่วมกิจกรรมอื่นๆ ในสังคม

**5.2.8 ความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม** หมายถึง การรับรู้ของพนักงานส่วนท้องถิ่นที่มีต่อกิจกรรมหรืองานที่มีความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม และการทำงานที่มีความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม โดยเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่ทำให้รู้สึกว่าการของตนได้ทำประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ อันจะส่งผลให้พนักงานส่วนท้องถิ่นเกิดความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้น

**5.3 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน** หมายถึง การรับรู้ของพนักงานส่วนท้องถิ่นที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

**5.4 ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส ในลักษณะงานตามหน้าที่รับผิดชอบ ส่งผลให้องค์การบรรลุตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน 3 ด้าน คือ ด้านการทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ ด้านผลสัมฤทธิ์ในการแก้ปัญหาให้ประชาชน และความพึงพอใจของประชาชน

**5.4.1 การทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ** หมายถึง การปฏิบัติงานตามเป้าหมายการปฏิบัติราชการ โดยการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของงานระดับองค์กร และระดับส่วนราชการลงสู่ระดับบุคคล ได้ผลสัมฤทธิ์ มีองค์ประกอบในการวัดผลการปฏิบัติงาน 3 องค์ประกอบ คือ 1) ความประหยัด 2) ความมีประสิทธิภาพ 3) ความมีประสิทธิภาพ

**5.4.2 ผลสัมฤทธิ์ในการแก้ปัญหาให้ประชาชน** หมายถึง ความสามารถในการแก้ปัญหาในเรื่องต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนหรือผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค ประกอบไปด้วย 7 ขั้นตอน คือ 1) ระบุปัญหา 2) มองหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา 3) แจกแจงทางเลือกต่างๆ สำหรับวิธีการที่จะใช้แก้ปัญหา 4) เลือกวิธีการแก้ปัญหา 5) วางแผนนำทางเลือกในการแก้ปัญหาที่เป็นวิธีที่ดีที่สุดไปปฏิบัติ 6) ดูแลควบคุมการปฏิบัติตามแผน 7) ตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ในการแก้ปัญหา

**5.4.3 ความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงาน ซึ่งมีหลักที่ผู้ปฏิบัติงาน 5 ประการ คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

**5.5 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นที่มีผลสัมฤทธิ์ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อสามารถนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานและผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานและมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากแหล่งข้อมูลสำคัญต่างๆ โดยมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องเสนอหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน
3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสุโขทัย
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบและแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

##### 1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า มีนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ให้นิยามหรือความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้แตกต่างกัน ดังเช่น

วอลตัน (Walton 1974, p. 12 อ้างถึงใน ปาริชาติ ผิวผ่อง 2562, น. 10) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการและความปรารถนาของบุคคลโดยพิจารณา คุณลักษณะแนวทางการเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคล หรือสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ

ฮิวส์ และคัมมิง (Huse and Cummings 1985, p. 198 อ้างถึงใน ปาริชาติ ผิวผ่อง 2562, น. 10) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ความสอดคล้องระหว่างความรู้สึกรับรู้สิ่งที่ดีกว่าที่คาดหวังของบุคคลกับความประสิทธิผลขององค์กร หรือกล่าวได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ประสิทธิภาพขององค์กรที่เกิดจากความสุขของผู้ปฏิบัติงานเป็นผลมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ โดยคุณภาพชีวิตการทำงานนี้จะส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง

ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตการทำงานช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

เดลามอตเต และทาเกซาวา (Delamotte & Takezawa 1984 อ้างถึงใน อิทธิพงษ์ อินทยุง 2562, น. 12) กล่าวไว้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น หมายถึง การที่องค์กรดำเนินการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี เกิดสภาพแวดล้อมที่ ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย มีการคำนึงถึงค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ที่พนักงานได้รับ ซึ่งต้องมีความยุติธรรมเท่าเทียมกัน องค์กรมีการปรับปรุงลักษณะของการทำงานอยู่ตลอดเวลา ส่งเสริมชีวิตความเป็นอยู่ในที่ทำงาน รวมถึงการให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมต่อการดำเนินการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานเองด้วย

เดวิสและจอห์น (Davis & John, 1989, p. 387 อ้างถึงใน ปาริชาติ ผิว่อง 2562, น. 10) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าหมายถึง สภาพแวดล้อมการทำงานที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจ โดยความต้องการเบื้องต้นของพนักงาน คือ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีต่อพนักงานมากที่สุด โดยต้องพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์มากกว่า ความต้องการพื้นฐาน นอกจากนี้ยังต้องให้พนักงานไม่ตกอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เลวร้ายเกินไป ไม่เกิดความเครียดมากเกินไป ไม่ทำให้ความเป็นมนุษย์ของพนักงานลดน้อย และควรให้พนักงานได้มีเวลาหรือการพักผ่อนในการทำกิจกรรมอื่นๆ บ้าง เช่น ความเป็นพลเมือง คู่สมรส พ่อแม่ เป็นต้น

เกส (Guest 1992, p. 76 อ้างถึงใน อิทธิพงษ์ อินทยุง 2562, น. 12) กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ปฏิบัติการความรู้สึกของพนักงานในแต่ละบุคคลที่มีต่องานที่ตนเองทำ ปฏิบัติการและความรู้สึกที่เกิดขึ้นจะเกี่ยวข้องกับทุกๆ มิติในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจที่มีต่อค่าตอบแทนที่ตนเองได้รับสวัสดิการ ความมั่นคงในหน้าที่การงานของตนเอง สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน สังคมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร ความสัมพันธ์ที่มีต่อหน่วยงาน เป็นต้น

โบวี และจอห์น (Bovee and John 1993 อ้างถึงใน ปาริชาติ ผิว่อง 2562, น. 11) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ปรัชญาในการปรับปรุงผลผลิตในการทำงาน โดยการเตรียมและกำหนดให้พนักงานมีโอกาสใช้ความสามารถที่มีอยู่ปรับปรุงตนเอง และปรับปรุงในสิ่งที่องค์กรต้องการ ซึ่งการดำเนินการในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น กระทำได้โดยการทำการออกแบบชิ้นงานใหม่ โดยมองว่าหากออกแบบงานให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานแล้ว ผลลัพธ์ที่ได้ตามมา คือ การแบ่งมอบอำนาจให้กับพนักงานในแต่ละตำแหน่ง (Empowerment) ที่จะสามารถตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้ตามขอบเขตของอำนาจหน้าที่ที่องค์กรกำหนดไว้

มอนดี้ และโน (Mondy and Noe 1996 อ้างถึงใน ปารีชาต ผิวผ่อง 2562, น. 11) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ขอบเขตของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานในองค์กรนั้นๆ หรือระดับของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ได้รับการสนองตอบความต้องการในการทำงานในองค์กร

น็อกซ์ และเออร์วิง (Knox & Irving 1997b อ้างถึงใน ปารีชาต ผิวผ่อง 2562, น. 11) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ความสุขและความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในองค์กร การทำงานของผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จะทำให้มีความสุข เกิดความรู้สึกว่างานมีความสำคัญ มีความผูกพันกับงาน รู้สึกว่าตนมีคุณค่า มีแรงจูงใจ มีการเสียสละและทุ่มเทให้กับการทำงาน มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลในองค์กร และมองว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลมีความสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในองค์กร

องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO 1993 อ้างถึงใน ญัฐชา สังข์แป้น 2563, น. 8) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นการรับรู้และการประเมินภาวะต่างๆ ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน โดยการรับรู้และการประเมินภาวะต่างๆ ของบุคคลนี้จะแตกต่างกันไปตามพื้นฐานชีวิตของบุคคล ตามสถานภาพ บทบาทและความสามารถของแต่ละบุคคลในการตอบสนองต่องานสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสภาพแวดล้อมของชีวิต

ติน ปรัชญพฤทธ์ (2538, น. 334) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง แนวคิดที่เน้นคุณค่าของความเป็นมนุษย์ที่ท้าทายค่าตอบแทน ยุติธรรม ความปลอดภัยและการมีสุขภาพที่ดี โอกาสที่จะได้ใช้ความรู้ ความสามารถ อนาคตที่เจริญงอกงามและมั่นคง การป้องกันสิทธิส่วนบุคคล การแสดงออกอย่างเสรี และการมีความสมดุลระหว่างการทำงานและการดำเนินชีวิตส่วนตัว

ทิพวรรณ ศิริคุณ (2542, น. 18) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในองค์กรที่มีความต้องการที่จะให้ตนเองทำงานในองค์กรได้อย่างมีความสุข เกิดความพึงพอใจในการทำงานและสามารถทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

นิตยา สานะพันธ์ (2554, น. 15) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง แนวทางในการทำงานที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน เป็นตัวผลักดันที่ช่วยสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นพลังของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กรและค่านิยมของแรงงานในสังคมที่จะช่วยให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า และมีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร



ทรงศักดิ์ ทองพันธ์ (2555, น. 19) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ความเห็นของบุคคลที่มีต่อการทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ รวมถึงค่าตอบแทนที่ได้รับความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ สภาพแวดล้อมที่ดีที่มีความมั่นคง และความก้าวหน้าในการทำงาน การมีส่วนร่วมในองค์กร มีความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และการได้รับการยอมรับจากสังคมอันก่อให้เกิดผลดีต่อตนเองและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

นิยม จับใจสุข (2555, น. 21) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานภายใต้ความพึงพอใจ โดยมีปัจจัยที่ทำให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงาน อันประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และโอกาสในการพัฒนาความสามารถ การได้รับการยอมรับทางสังคม ความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ความสมดุลในชีวิตการทำงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือแสดงความคิดเห็น จึงจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามภารกิจ ซึ่งจะนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขและความพอใจในการทำงาน และยังส่งผลให้ผลงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากยิ่งขึ้น

ศรุต กาญจนศิริ (2555, น. 23) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจอย่างเพียงพอ ยุติธรรมและมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข ซึ่งแตกต่างกันออกไปตามการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคล

จากความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานที่กล่าวมา ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีปัจจัยที่สำคัญประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และโอกาสในการพัฒนาความสามารถ การได้รับการยอมรับทางสังคม ความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ความสมดุลในชีวิตการทำงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือแสดงความคิดเห็น จึงจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามภารกิจ ซึ่งจะนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และส่งผลให้ผลงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากยิ่งขึ้น

## 1.2 ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นมีความประโยชน์ในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน ทั้งร่างกายและจิตใจ ตลอดจนความสามารถในการทำงาน โดยพงศธร พันลึกเดช (2548, น. 39) กล่าวถึง ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้มีแรงจูงใจในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน และมีความผูกพัน

ต่อองค์การมากขึ้น จนนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ เช่นเดียวกับ สูดาร์ตัน ครุทส์ก (2557) กล่าวถึง ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นสิ่งที่เพิ่มพูนความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ช่วยให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานให้กับองค์การ อย่างเต็มความสามารถ ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์การ

สำหรับนักวิชาการชาวต่างประเทศได้กล่าวถึงประโยชน์ของการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ เช่น

สกูลเลอร์ และคณะ (Schuler & Others 1989, p. 492 อ้างถึงใน ปารีชาติ ผิวผ่อง 2562, น. 13) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ ดังนี้

- 1) ทำให้เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน (Maximized Employee Satisfaction) สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากร (Increase Employee Morale)
- 2) ทำให้ผลผลิตเพิ่มมากขึ้น (Higher Productivity) ช่วยให้อัตราการขาดงานลดลง
- 3) ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น (Higher Efficiency) บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานและมีความสนใจงานมากขึ้น
- 4) ช่วยลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงาน (Reduce Stress, Accident and Illness)
- 5) ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล (Minimized Medical Costs)
- 6) ช่วยลดอัตราการเรียกร้องสิทธิจากการทำประกัน (Minimized Insurance Claims) ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมากขึ้น (Work Force Flexibility) และความสามารถในการสับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคลากรเกิดความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์การ และบุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานเพิ่มขึ้น
- 7) ช่วยให้อัตราการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรมีประสิทธิภาพดีขึ้น (Better Selection Ratios) เนื่องจากองค์การมีความน่าสนใจเพิ่มมากขึ้น เป็นผลมาจากความน่าเชื่อถือในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขององค์การ
- 8) ช่วยลดอัตราการขาดงานและการลาออกของบุคลากร (Reduce Absenteeism and Turnover) โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่ดี
- 9) ช่วยทำให้บุคลากรรู้สึกสนใจงานมากขึ้น (Increase Job Involvement) เป็นผลมาจากการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน การรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรและการเคารพสิทธิของบุคลากร



เดสเลอร์ (Dessler 1991 อ้างถึงใน ปาริชาต ผิว่อง 2562, น. 14) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานจะช่วยให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ วัฒนธรรมองค์กร และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา ในการทำงานให้เป็นที่ไปในทางบวก โดยเฉพาะเมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับสูง

กอร์ดอน (Gordon 1991, p. 635, 637 อ้างถึงใน ปาริชาต ผิว่อง 2562, น. 14) กล่าวว่า การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา การตัดสินใจร่วมกับฝ่ายบริหาร และเป็นการสร้างโอกาสในการทำงานมากขึ้น คุณภาพชีวิตการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับงาน และมีผลโดยตรงต่อบุคลากร จะทำให้เกิดประสิทธิผลขององค์การ การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของงาน และระบบการทำงาน ระบบการให้รางวัลให้สอดคล้องกับกระบวนการในการทำงานและผลผลิต รวมทั้งการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้มีหลายหน่วยงานนำแนวคิดการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานมาใช้ ในระยะแรกจะเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ปรับปรุงการทำงานและลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน โดยอาศัยวิธีการทำงานเป็นระบบกลุ่มคุณภาพ (Quality Circles) จัดให้มีการประชุมกันภายในกลุ่ม และให้บุคลากรเสนอแนะ ข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงาน จากการนำแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานไปใช้ พบว่า บุคลากรเกิดความพึงพอใจและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และยังช่วยให้ อัตราการขาดงาน และการลาออกของบุคลากรลดลงด้วย

กรีนเบิร์ก และบารอน (Greenberg and Baron 1995, p. 647 อ้างถึงใน ปาริชาต ผิว่อง 2562, น. 14) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ 3 ด้านในองค์การ คือ ช่วยเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ช่วยให้บุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ และลดอัตราการเปลี่ยนงาน ทำให้ผลผลิตขององค์การสูงขึ้น ช่วยเพิ่มประสิทธิผลขององค์การ เช่น ทำให้ผลกำไรขององค์การเพิ่มขึ้น การบรรลุเป้าหมายขององค์การ

มอนดี้ และโน (Mondy and Noe 1996, p. 284 อ้างถึงใน ปาริชาต ผิว่อง 2562, น. 15) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตการทำงานว่ามีประโยชน์ คือ จะช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงาน และเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานแก่บุคลากร ซึ่งเป็นการนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของผลผลิตขององค์การต่อไป

จากแนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานข้างต้น ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีประโยชน์ คือ เป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมการทำงานของบุคลากรให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีแรงจูงใจในการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์การ และเพิ่มศักยภาพในตัวบุคคล ส่งผลให้มีผลการปฏิบัติที่มีคุณภาพสูง ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การต่อไป

### 1.3 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

มีนักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศได้กล่าวถึง องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ ดังนี้

วอลตัน (Walton 1973, p. 12-16 อ้างถึงใน ปาริชาติ ผิวผ่อง 2562, น. 15-18) เป็นนักวิชาการด้านการจัดการองค์การและเป็นนักวิชาการคนแรกที่เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยศึกษาแนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมรอบตัวบุคคล สภาพสังคมที่มีผลต่อบุคคล และความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่เป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งเป็น 8 ข้อ ดังนี้

1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทนสามารถบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เพราะทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจและทำงานเพื่อให้ได้รับค่าตอบแทนมาใช้ในการดำรงชีพ ค่าตอบแทนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตให้อยู่รอด บุคคลนอกจากมีความคาดหวังในค่าตอบแทนแล้ว ยังมองเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นที่ทำงานประเภทเดียวกัน ดังนั้น เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะช่วยวัดว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นสามารถพิจารณาจากเรื่อง ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงาานั้นเพียงพอที่จะใช้ดำรงชีวิต และความยุติธรรม คือ การประเมินความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงานโดยพิจารณาเปรียบเทียบจากค่าตอบแทนที่ตนได้รับจากการทำงาน กับค่าตอบแทนของบุคคลอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน

2) สภาพการทำงานมีความปลอดภัยและมีการส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) คือ ผู้ปฏิบัติงานควรจะต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีการป้องกันอุบัติเหตุและสถานที่ทำงานมีความปลอดภัยและไม่ก่อให้เกิดส่งผลเสียต่อสุขภาพ

3) โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Opportunity for Continued Growth and Security) คือ งานที่ต้องช่วยเพิ่มความสามารถ ความรู้และทักษะใหม่ มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีเกณฑ์การพิจารณา คือ (1) มีการพัฒนาการทำงาน หมายถึง การได้รับผิดชอบและได้รับมอบหมายงานเพิ่มมากขึ้น (2) มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังว่าจะได้รับการเตรียมความรู้และทักษะสำหรับงานในหน้าที่ที่มีตำแหน่งสูงขึ้น (3) โอกาสความสำเร็จ หมายถึง การมีโอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กรหรือในสายงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับแก่ผู้ร่วมงาน สมาชิกในครอบครัว หรือผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ (4) ความมั่นคง หมายถึง ความมั่นคงของการจ้างงานและรายได้

4) โอกาสการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล (Opportunity to Use and Develop Human Capacities) การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงาน โดยให้บุคคลได้มีการศึกษา ฝึกอบรม และการพัฒนาการทำงาน เป็นสิ่งที่ช่วยบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างหนึ่ง สามารถช่วยทำให้บุคคลทำงานโดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ เพิ่มความสามารถ เกิดความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเอง และหากเกิดปัญหาในการทำงานก็สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงาน โดยการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในด้านทักษะ ความรู้ที่จะทำให้งานมีคุณภาพสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

(1) ความเป็นอิสระในการทำงาน เป็นความมากน้อยที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการทำงาน โดยมีความสามารถควบคุมงานได้ด้วยตนเอง

(2) ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาจากความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติอยู่ด้วยทักษะเดิมที่มี เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน

(3) ความรู้ใหม่ เป็นสิ่งที่บุคคลได้รับการพัฒนาให้หาความรู้ใหม่เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและแนวทางต่างๆ ในการปฏิบัติงาน โดยคาดหวังว่าความรู้ใหม่ที่ได้รับนั้นจะทำให้บุคคลมีการคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง

(4) ภารกิจทั้งหมดของงาน เป็นการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคลที่เกี่ยวกับการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงานนั้นทุกขั้นตอน สามารถรู้กระบวนการทั้งระบบได้ด้วยตนเอง มิใช่เพียงรู้แต่บางส่วนเท่านั้น

5) การบูรณาการทางสังคม (Social Integration) เป็นการทำงานร่วมกัน เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานตระหนักว่าตนมีคุณค่า มีความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานกับเพื่อนร่วมงานและองค์การได้ด้วยดี ซึ่งการทำงานนั้นเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์การโดยรวม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การย่อมมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

(1) อิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาการทำงานโดยคำนึงถึงทักษะ ความสามารถ ศักยภาพของบุคคล โดยไม่มีอคติ คำนึงถึงพวกพ้อง และยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงานของบุคคล

(2) ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์การ

(3) มีการเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน โดยคิดว่าทุกคนสามารถมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมได้

(4) มีการสนับสนุนในกลุ่ม โดยมีการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการเปิดใจยอมรับและความเข้าใจในลักษณะของบุคคลในองค์การที่มีความแตกต่างกันทั้งด้านอารมณ์และสังคม

(5) มีการติดต่อสื่อสารในองค์การในลักษณะเปิดเผย สมาชิกในองค์การควรแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกของตนที่แท้จริงต่อกัน

6) สิทธิส่วนบุคคล (Constitutionalism) เป็นการบริหารจัดการในองค์การโดยให้บุคคลมีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ตนได้รับมอบหมาย และมีการแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือมีการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน โดยบุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

(1) ความเฉพาะตน เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตนของบุคคล ในลักษณะการปฏิบัติงาน ผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานเท่านั้น และมีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นเรื่องส่วนตัวซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

(2) มีอิสระในการพูด มีสิทธิที่จะพูดถึงเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน นโยบาย เศรษฐกิจหรือสังคมขององค์การให้ผู้บริหารได้รับทราบ โดยปราศจากความกลัวว่า จะส่งผลต่อการพิจารณาความดี ความชอบ ของตน

(3) มีความเสมอภาค เป็นการพิจารณาความต้องการรักษาความเสมอภาคเรื่อง กฎระเบียบ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน โดยบุคลากรทุกคนในองค์การควรได้รับการปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวอย่างเสมอภาค

(4) มีความเคารพต่อความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

7) การทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม (Work and the Total life Space) บุคคลสามารถจัดสรรเวลาในการทำงานของตนให้มีความเหมาะสม และสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่นๆ

8) ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) เป็นกิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปพร้อมกับการรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะช่วยเพิ่มคุณค่าหรือความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกที่รับรู้ว่าคุณค่าของงานได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม

สโครแวน (Skrovan 1983 อ้างถึงใน ปารีชาติ ผิวผ่อง 2562, น. 18) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่า ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1) การพัฒนา (Development) คือ การพัฒนาในด้านวิธีการและการดำเนินงานด้านต่างๆ ที่จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลให้มีความสอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชนและแนวคิดประชาธิปไตย

2) การเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (Dignity) คือ การที่บุคคลได้รับการยกย่องในความสามารถของตน และมองว่าบุคคลมีความสำคัญต่อองค์กร จะช่วยให้บุคคลนั้นสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรได้ผลผลิตเพิ่มมากขึ้นด้วย

3) การปฏิบัติงานในแต่ละวัน (Daily Practice) กล่าวคือ โดยปกติบุคคลใช้เวลาอย่างน้อย 8 ชั่วโมง ในการทำงานแต่ละวัน การปฏิบัติงานจึงต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลรวมทั้งการปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ องค์กรจำเป็นต้องมีระเบียบวิธีในการปฏิบัติงานและมีการประสานงานที่ดีในองค์กร

เดลามอตเต และทาเคซาวา (Delamotte and Takezawa 1984, p. 11 อ้างถึงใน ปารีชาต ผิว่อง 2562, น. 18-19) ได้เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1) เป้าหมายที่เป็นแนวทางปฏิบัติ (Traditional Goals) เป็นเป้าหมายที่ควรได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้นด้วยวิธีการใหม่ๆ เช่น สภาพแวดล้อมการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน การส่งเสริมสุขภาพของบุคลากร และผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

2) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน (Fair Treatment at Work) เป็นความประสงค์ของบุคลากรที่ต้องการให้องค์กรปฏิบัติต่อตนอย่างเป็นธรรมและเสมอภาคกัน

3) อำนาจการตัดสินใจ (Influence of Decision) มีการส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กร มีการสร้างความสามัคคีและลดความแตกแยกภายในองค์กร

4) ความท้าทายของงาน (Challenge of Work Content) งานที่ต้องมีความท้าทายให้บุคลากรเกิดความรู้สึกร่าเริงผลัดดันต้องการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และเมื่อทำงานสำเร็จแล้วจะได้รับผลตอบแทนหรือความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

5) ชีวิตการทำงาน (Work Life) ชีวิตการทำงานของบุคลากรจะต้องมีความสมดุลกันกับครอบครัว และสังคม

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse and Cummings 1985, p. 198-199 อ้างถึงใน ปารีชาต ผิว่อง 2562, น. 19-20) ซึ่งเป็นผู้วิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การและการเปลี่ยนแปลง ได้แบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ใกล้เคียงกับ Walton เสนอว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ดังนี้

1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รายได้หรือค่าตอบแทนจากการทำงาน ที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานที่สังคมกำหนดไว้ โดยผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น



2) สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่บุคลากรได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่เสี่ยงอันตราย และไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ

3) การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาความสามารถของตนเอง ด้วยการฝึกอบรม และการเรียนรู้จากประสบการณ์ทำงาน จนเกิดเป็นทักษะความชำนาญในการทำงาน และสามารถนำไปใช้พัฒนาองค์กรให้เกิดประโยชน์ต่อไป

4) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and Security) หมายถึง งานที่ต้องช่วยส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ มีการพิจารณาประเมินผลงานตามความรู้ความสามารถ ตำแหน่งงาน ตลอดจนเกิดความมั่นใจต่อความมั่นคงต่องานที่ทำอยู่

5) การมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและรู้สึกว่าคุณค่าสำคัญในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความเป็นกันเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

6) ความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน (Constitutionalism) หมายถึง มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ยุติธรรม เคารพในสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชา รับฟังข้อคิดเห็นของบุคลากร บรรยากาศการทำงานในองค์กรมีความเสมอภาคและมีความยุติธรรม

7) ความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว (The Total Life Space) หมายถึง บุคคลมีความสมดุลของเวลาการทำงานกับเวลาการดำเนินชีวิต เช่น การใช้เวลาว่างที่ให้กับครอบครัว เวลาพักผ่อนและเวลาให้กับสังคม

8) ความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance) หมายถึง การทำงานนั้นๆ จะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคมและความรับผิดชอบต่อองค์กร ชุมชน มีกิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม รวมทั้งหน่วยงานของตนได้ประโยชน์ต่อสังคม ช่วยเหลือสังคม เพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพ และทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กร

บรูซ และแบล็คเบิร์น (Bruce and Blackburn 1992 อ้างถึงใน ปาริชาติ ผิวผ่อง 2562, น. 20) ได้เสนอว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
- 2) สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ
- 3) การมีโอกาสในการพัฒนาความสามารถ โดยทำงานที่มีความหมายและแสวงหาแนวทางใหม่ๆ ในการทำงาน

- 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคง ซึ่งหมายความรวมถึงโอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถ รวมทั้งรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน
- 5) การบูรณาการทางสังคม ซึ่งหมายถึง การมีโอกาสได้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่าง พนักงานและผู้บริหาร
- 6) การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล และมีโอกาสก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกัน
- 7) การมีเวลาว่าง หมายถึง ความสามารถในการแบ่งเวลาให้กับเรื่องส่วนตัวและงานได้อย่างเหมาะสม
- 8) การยอมรับทางสังคม คือ มีความภูมิใจต่องานที่รับผิดชอบและต่อนายจ้าง องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO 1993 อ้างถึงใน ญัตติฯ สังกั๊เป้น 2563, น. 12) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 5 ประการ ดังนี้
  - 1) มาตรฐานการครองชีพ (Standard of Living) หมายถึง มาตรฐานความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวันของประชากร เกี่ยวข้องกับรายได้ต่อบุคคล สุขภาพ การศึกษา ที่อยู่อาศัย และการสังคมสังเคราะห์ สิ่งต่างๆ นี้เป็นส่วนสำคัญทำให้มาตรฐานการครองชีพของมนุษย์เปลี่ยนแปลงได้
  - 2) การเปลี่ยนแปลงของประชากร (Population Dynamics) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงประชากรอันเป็นผลมาจากการเกิด การตาย และการย้ายถิ่นที่อยู่อาศัย มีผลให้ประชากรเปลี่ยนแปลงไปในทางที่เพิ่มจำนวนหรือลดลง การเปลี่ยนแปลงประชากรมีผลกระทบต่อสถานการณ์หลายด้านทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ตลอดจนการจัดบริการสาธารณสุข ปัจจัยต่างๆ ล้วนมีผลต่อคุณภาพชีวิต
  - 3) ระบบสังคมและวัฒนธรรม (Socio - cultural Factors) มนุษย์เมื่อรวมกันมาก จำเป็นต้องมีระบบ มีกฎเกณฑ์ที่เรียกว่า รูปแบบการปกครอง กฎหมาย และมีแนวปฏิบัติอันเกิดจากความเชื่อและศรัทธาในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้การดำรงชีวิตร่วมกันมีความสงบสุขซึ่งจะนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดี
  - 4) กระบวนการพัฒนา (Process of Development) การพัฒนาเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น โดยจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่องกันและสัมพันธ์กับปัจจัยทางสังคมสภาพแวดล้อมและทรัพยากร ด้านคุณภาพชีวิตทั้งระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชน และประเทศนั้น ประชากรแต่ละกลุ่มจะต้องมีการพัฒนาอยู่เสมอ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายการมีคุณภาพชีวิตที่ดี

5) ทรัพยากร (Resources) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ประเทศที่มีทรัพยากรธรรมชาติสมบูรณ์จะมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ จะมีผลทำให้มาตรฐานการดำรงชีวิตอยู่ในระดับสูง ประเทศใดมีสภาพตรงกันข้าม ก็จะมีมาตรฐานในการดำรงชีวิตอยู่ในระดับต่างๆ ดังนั้นทรัพยากรจึงเป็นเครื่องมือกำหนดลักษณะประเทศที่ร่ำรวยและประเทศที่ยากจนได้

คาสิโอ (Casio 2003, p. 20–27 อ้างถึงใน ปาริชาติ ผิวผ่อง 2562, น. 20) ให้ความสำคัญกับการทำงานที่เน้นไปที่การสร้างความสะดวกสบายสภาพแวดล้อม การทำงานที่ปลอดภัย โดยเฉพาะพยายามสร้างให้คนงานมีความสุขกับงาน มีความคิดสร้างสรรค์ที่ดี ซึ่งส่งผลไปสู่การมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นและเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย นอกจากนี้ เขาเสนอว่าการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานสามารถสร้างผลิตภาพ (Productivity) และผลกำไร (Profits) โดยคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานที่ดีต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้

1) ความมั่นคงในงาน (Job Security) บุคลากรต้องสามารถทำงานได้จนเกษียณอายุไม่มีการเลิกจ้างบุคลากรโดยที่บุคลากรยังมีความสามารถทำงานได้ตามปกติรวมทั้งมีโครงการเกษียณอายุให้กับบุคลากร

2) สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย (Safe Environment) ที่ระบบการทำงานมีการจัดการเรื่องความปลอดภัยให้กับบุคลากรในรูปของคณะกรรมการเพื่อความปลอดภัย มีโปรแกรมดูแลเรื่องความปลอดภัยของบุคลากรโดยเฉพาะ

3) ผลตอบแทนที่ยุติธรรม (Equitable Compensation) ผลตอบแทนที่บุคลากรได้รับต้องเป็นผลตอบแทนที่แข่งขันกับองค์กรอื่นที่ประกอบธุรกิจลักษณะอย่างเดียวกันได้

4) ความภูมิใจ (Pride) องค์กรที่บุคลากรทำงานต้องสร้างความภาคภูมิใจให้กับบุคลากรเป็นองค์การที่มีส่วนร่วมในการดูแลประชาชนและสังคม

5) การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Employee Participation) บุคลากรต้องมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม มีการประชุมสัมมนาให้ความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพของทีมงาน

6) การพัฒนาเส้นทางอาชีพ (Career Development) มีการประชุม อบรม ให้ความรู้ เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาตนเอง ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อการปรับระดับเลื่อนตำแหน่ง

7) การแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict Resolution) เปิดโอกาสให้มีการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ตลอดเวลา มีการแก้ปัญหาที่เป็นระบบ

8) การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์การ (Communication) มีการติดต่อสื่อสาร การให้ข่าวสารที่ชัดเจนและถูกต้อง เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่มหรือทั่วทั้งองค์การ



9) ความมีสุขภาพที่ดี (Wellness) มีศูนย์พยาบาลสำหรับรักษาผู้ป่วย ศูนย์ทันตกรรม รวมถึงโปรแกรมการดูแลสุขภาพสุขภาพ โปรแกรมสันทนาการ และโปรแกรมให้คำปรึกษา เพื่อให้บุคลากรมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามแนวคิด ทฤษฎีของ (Huse & Cummings 1985) เนื่องจากมีองค์ประกอบที่เหมาะสมกับการวิจัย และเป็นองค์ประกอบที่สอดคล้องกับมาตรฐานความสำเร็จของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงาน ก.พ. ซึ่งแนวคิด ทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน ของ Huse and Cummings ประกอบไปด้วยคุณภาพชีวิต 8 ด้าน ดังนี้

- 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
- 2) สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย
- 3) การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล
- 4) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน
- 5) การมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม
- 6) ความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน
- 7) ความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว
- 8) ความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบและแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

### 2.1 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2562

การดำเนินการปฏิรูประบอบราชการ ส่งผลให้มีการตราพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างน้อยให้นำหมวด 5 และหมวด 7 มาปฏิบัติราชการ ผู้ศึกษาได้นำหมวดที่เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการ ได้แก่ หมวดที่ 2 และหมวดที่ 3 มาปรับใช้ในการศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน มีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้

## หมวด 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

มาตรา 7 การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึงการปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวมตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

มาตรา 8 ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการดังต่อไปนี้

- (1) การกำหนดภารกิจของรัฐและส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ตาม มาตรา 7 และสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐและนโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา
- (2) การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น
- (3) ก่อนเริ่มดำเนินการ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการศึกษา วิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วนทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ในกรณีที่ภารกิจใดจะมีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือชี้แจงทำความเข้าใจ เพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจากภารกิจนั้น
- (4) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงและหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม
- (5) ในกรณีที่เกิดปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินการ ให้ส่วนราชการดำเนินการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้นโดยเร็ว ในกรณีที่ปัญหาหรืออุปสรรคนั้นเกิดขึ้นจากส่วนราชการอื่นหรือระเบียบข้อบังคับที่ออกโดยส่วนราชการอื่นให้ส่วนราชการแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงโดยเร็วต่อไปและแจ้งให้ ก.พ.ร. ทราบด้วย

การดำเนินการตามวรรคหนึ่งให้ส่วนราชการกำหนดวิธีปฏิบัติให้เหมาะสมกับภารกิจแต่ละเรื่องทั้งนี้ ก.พ.ร. จะกำหนดแนวทางการดำเนินการทั่วไปให้ส่วนราชการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรานี้ด้วยก็ได้

### หมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

มาตรา 9 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ให้ส่วนราชการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

(1) ก่อนจะดำเนินการตามภารกิจใด ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้เป็นการล่วงหน้า

(2) ก่อนการกำหนดแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการตาม (1) ต้องมีรายละเอียดของขั้นตอนระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินการของแต่ละขั้นตอน เป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ

(3) ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร. กำหนด

(4) ในกรณีที่มีการปฏิบัติภารกิจ หรือการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการ เกิดผลกระทบต่อประชาชน ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการแก้ไข หรือบรรเทาผลกระทบนั้น หรือเปลี่ยนแผนปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

มาตรา 10 ในกรณีที่ภารกิจใดมีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการหรือเป็นภารกิจที่ใกล้เคียงหรือต่อเนื่องกัน ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องนั้นกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารราชการแบบบูรณาการร่วมกัน โดยมุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

มาตรา 11 ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอโดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้

มาตรา 12 เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ก.พ.ร. อาจเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการกำกับกับการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรหรือโดยวิธีการอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ

มาตรา 13 ให้คณะรัฐมนตรีจัดให้มีแผนการบริหารราชการแผ่นดินตลอดระยะเวลาการบริหารราชการของคณะรัฐมนตรี

มาตรา 14 ในการจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมาตรา 13 ให้จัดทำเป็นแผนสี่ปี โดยนำนโยบายของรัฐบาลที่แถลงต่อรัฐสภามาพิจารณาดำเนินการให้สอดคล้องกับแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และแผนพัฒนาประเทศด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ อย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน ส่วนราชการหรือบุคคลที่จะรับผิดชอบในแต่ละภารกิจ ประมาณการรายได้และรายจ่ายและทรัพยากรต่างๆ ที่จะต้องใช้ระยะเวลาการดำเนินการ และการติดตามประเมินผล

จากที่กล่าวมา ผู้ศึกษาจึงนำพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2562 หมวดที่ 2 และหมวดที่ 3 มาปรับใช้ในการศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ ด้านผลสัมฤทธิ์ในการแก้ปัญหาให้ประชาชน และด้านความพึงพอใจของประชาชน

## 2.2 แนวคิด ทฤษฎี การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management)

การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์หรือแบบมุ่งเน้นผลงาน เป็นการบริหารที่เน้นการวางแผนการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการให้ความสำคัญกับการจัดการวางแผนการตรวจสอบผลงานและการให้ความสำคัญกับการจัดวางระบบการตรวจสอบผลงานและการให้รางวัลตอบแทนผลงาน (ทศพร ศิริสัมพันธ์ 2543) ซึ่งองค์ประกอบของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ (Objective) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลผลิต (Outputs) และผลลัพธ์ (Outcomes) ซึ่งการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นการจัดหาให้ได้ทรัพยากรการบริหารมาอย่างประหยัด (Economy) การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และการได้ผลงานที่บรรลุเป้าหมายขององค์การ (Effectiveness)

วิลเลียม ริชาร์ด (Williams 1998 อ้างถึงใน พรศักดิ์ จินา 2555) กล่าวถึงการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้น มักจะมีชื่อเรียกที่แตกต่างกันออกไป เช่น การบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by Objective: MBO) การบริหารแบบเน้นผลสำเร็จ (Managing for Results) การบริหารที่เน้นผลงาน (Results-oriented Management) หรือการบริหารผลการดำเนินงาน (Performance Management) ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

Canadian International Development Agency (CIDA 1999 อ้างถึงใน พรศักดิ์ จินา 2555) กล่าวว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นวิธีการในการปรับปรุงการบริหารให้เกิดประสิทธิภาพ (Efficiency) และโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) โดยที่ผู้มีส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายประเมินความเสี่ยง กำกับติดตามกระบวนการดำเนินงานเพื่อการบรรลุผล

ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางบริหารและรายงานผลการปฏิบัติงาน

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2543, น. 46) กล่าวว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นการบริหารที่เน้นการวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม ผู้บริหารในแต่ละระดับขององค์การต้องยอมรับและคำนึงถึงผลงาน รวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับการจัดวางระบบการตรวจสอบผลงานและการให้รางวัลตอบแทนผลงาน (Performance Related)

ทิพาดี เมฆสุวรรณค์ (2543, น. 12) ได้ให้ความหมายของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ว่าเป็นการบริหารโดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์หรือความสัมฤทธิ์ผลเป็นหลัก ใช้ระบบการประเมินผลงานที่อาศัยตัวบ่งชี้เป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรม เพื่อการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นและแสดงผลงานต่อสาธารณะ

สำนักงาน ก.พ. (2547, น. 47) ได้ให้ความหมายของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ว่าหมายถึง วิธีการบริหารที่มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลขององค์การเป็นหลัก การปฏิบัติงานขององค์การมีผลสัมฤทธิ์เพียงใด พิจารณาได้จากการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนด

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management: RBM) เป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญต่อผลการดำเนินงานและการตรวจวัดผลสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การ ทั้งในแง่ของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและผลลัพธ์ซึ่งจะต้องมีการกำหนดตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators: KPIs) รวมทั้งการกำหนดเป้าหมาย (Targets) และวัตถุประสงค์ (Objectives) ไว้ล่วงหน้าโดยอาศัยการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บริหาร สมาชิกขององค์การ และตลอดถึงผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ (Stakeholders) ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์การ

มีนักวิชาการได้เห็นว่าการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้นควรต้องใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ด้วย โดยมีหลักปฏิบัติ 6 ประการ แต่การบริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้นนำมาใช้เพียง 6 หลักปฏิบัติ ตั้งแต่ข้อที่ 3 ถึงข้อที่ 6 ดังนี้ (สุวิทย์ วงศ์รุจิรวาณิช 2558, น. 12-18 อ้างถึงใน พระมหาสิทธิศักดิ์ สิทธาภโรโต 2561, น. 17)

1) หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรม การบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย การกำหนดกฎกติกาและการปฏิบัติตามกฎกติกาที่ตกลงกันไว้ อย่างเคร่งครัดโดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพ ความยุติธรรมของสมาชิก



2) หลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมๆ กัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริ่งใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัยประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3) หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติโดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส

4) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่นๆ

5) หลักความรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับ ผลดีและผลเสียจากการกระทำของตน เช่น รับผิดชอบต่อลูกค้า ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องยอมรับต่อผลของการดำเนินการ

6) หลักความคุ้มค่า (Utility) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยตรงคือให้คนไทยมีความประหยัด ใช้อย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

Canadian International Development Agency หรือ CIDA (CIDA 1999, p. 19 อ้างถึงใน พระมหาสิทธิศักดิ์ สิทธาภิวโร 2561, น. 17-18) ได้นำเสนอหลักการพื้นฐานของนโยบายและการปฏิบัติที่สำคัญของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ไว้ 6 ประการดังนี้

1) การมีส่วนร่วม (Participation) การมีส่วนร่วมในการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ จะเสริมให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นควรมาจากการยอมรับร่วมกันของผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากนี้ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นมาจากเงื่อนไขประการนี้ควรมาจากความคาดหวังร่วมกัน โดยอาจจะมีขบวนการสร้างประชามติ อันจะเป็นการสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของ บุคลากรมีค้ำมั่นต่อการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์อย่างต่อเนื่อง และเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2) ความรับผิดชอบหรือความพร้อมให้ตรวจสอบ (Accountability) บนพื้นฐานของการมีส่วนร่วม ซึ่งพบว่าการมีส่วนร่วมนั้นเป็นปัจจัยสำคัญของการเกิดความรู้สึกรับผิดชอบต่อในการปฏิบัติงานตามโครงการ

3) ความโปร่งใส (Transparency) ของรายงานผลการดำเนินงานต่างๆ ผลสัมฤทธิ์ที่คาดหวังและตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องสามารถได้ สามารถตรวจสอบได้



4) ความเรียบง่าย (Simplicity) แนวทางในการปฏิบัติตามรูปแบบและระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ควรมีลักษณะที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจและนำไปปรับใช้กับการทำงาน ระบบการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวัดผลที่ซับซ้อนเกินไปมักพบว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้ CIDA แนะนำไว้ว่า การวัดผลสัมฤทธิ์นั้น ควรเริ่มต้นจากวัดผลสัมฤทธิ์ที่มีจำนวนน้อยก่อน เพื่อให้เราสามารถติดตามประเมินผลได้ดีกว่า

5) การเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Learning by doing) หมายถึงการทำซ้ำๆ เพื่อให้เกิดประสบการณ์และการเรียนรู้ ประสบการณ์จากการปฏิบัติโดยทั่วไปมักเป็นเรื่องของการลองผิดลองถูกซึ่งจัดว่าเป็นบทเรียนที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาความสามารถ รวมทั้งการปรับปรุงวิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

6) การนำไปใช้อย่างกว้างขวาง (Broaden application) หมายถึง โครงการทุกโครงการขององค์การหนึ่งๆ ควรมีการกำหนดกรอบการปฏิบัติงานและการกำหนดผลสัมฤทธิ์ของโครงการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การ นอกจากนี้แล้ว โครงการต่างๆ ที่กำลังดำเนินงานอยู่ซึ่งก็ควรจะใช้หลักการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เช่นเดียวกัน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า หลักพื้นฐานการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่สามารถนำมาใช้ในการบริหารราชการมีอยู่ 4 ประการ คือ ความโปร่งใส (Transparency) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หลักความรับผิดชอบ (Accountability) และหลักความคุ้มค่า (Utility)

สรุปการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ที่นำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์และวิธีการบริหารงานภาครัฐไปจากเดิมที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (input) และอาศัยกฎระเบียบ เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความถูกต้อง สุจริต และเป็นธรรม โดยหันมาเน้นถึงวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานทั้งในแง่ของผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (Value for money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ

### 2.2.1 ลักษณะของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มีลักษณะเกี่ยวข้องกันทุกกระบวนการของการบริหาร (PDCA) ได้แก่ Plan มีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ชัดเจน, Do มีการปฏิบัติงานที่มุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามแผนที่วางไว้หรือไม่อย่างไร, Check มีการตรวจสอบว่าปฏิบัติได้ผลสัมฤทธิ์ตามที่วางแผนไว้หรือไม่ และ Act ปรับปรุงแก้ไขให้ได้ผลสัมฤทธิ์ตามแผนที่วางไว้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารเชิงกลยุทธ์ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์มีความเชื่อมโยงโดยตรงกับการบริหารงานเชิงกลยุทธ์ องค์กรใช้วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ซึ่งอยู่ในแผนกลยุทธ์ขององค์กรเป็นกรอบในการกำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ (CSF) และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (KPI) ของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นเครื่องมือช่วยประเมินความสำเร็จของการดำเนินการตาม

กลยุทธ์องค์กรที่มีการบริหารเชิงกลยุทธ์สามารถใช้ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ (CSF) และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (KPI) ของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่เป็นกรอบวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรเทียบกับเป้าหมาย เพื่อให้รู้ถึงความก้าวหน้าของการบรรลุวิสัยทัศน์หากผลงานยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ผู้บริหารองค์กรควรปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้เหมาะสมองค์กรที่ได้ใช้ระบบบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ จะมีลักษณะทั่วไป ดังนี้ (สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ 2551, น. 3-6 อ้างถึงใน พระมหาสิทธิศักดิ์ สิทธาภิโรโต 2561, น. 20)

- 1) มีพันธกิจ วัตถุประสงค์ขององค์กรที่ชัดเจน และเป้าหมายที่รูปธรรม โดยเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์ ไม่เน้นกิจกรรมหรือการทำงานตามระเบียบ
  - 2) ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรต่างมีเป้าหมายของการทำงานที่ชัดเจน และเป็นเป้าหมายที่มีรากฐานมาจากพันธกิจขององค์กรเท่านั้น
  - 3) เป้าหมายจะวัดได้เป็นรูปธรรม โดยมีตัวชี้วัดที่สามารถวัดได้เพื่อให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้
  - 4) การตัดสินใจในการจัดสรรงบประมาณให้หน่วยงานหรือโครงการต่างๆ จะพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก
  - 5) เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้ว่างานที่องค์กรคาดหวังคืออะไร คิดเสมอว่างานที่ตนทำอยู่นั้นเพื่อให้เกิดผลอย่างไร ผลที่เกิดขึ้นจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของโครงการและองค์กรอย่างไร
  - 6) มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ การบริหารงาน บริหารคนสู่หน่วยงานระดับล่างเพื่อให้สามารถทำงานได้บรรลุผลได้อย่างเหมาะสม
  - 7) มีระบบสนับสนุนการทำงาน ในเรื่องระเบียบการทำงาน สถานที่ และอุปกรณ์ในการทำงาน
  - 8) มีวัฒนธรรมและอุดมการณ์ร่วมกัน ในการทำงานที่สร้างสรรค์เป็นองค์กรที่มุ่งมั่นจะทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
  - 9) เจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจดี เนื่องจากได้โอกาสปรับปรุงงานและดุลยพินิจในการทำงานที่กว้างขึ้นทำให้ผู้บริการได้รับความพอใจ
- ระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นระบบที่ผู้บริหารสามารถใช้เพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงานและเป็นกุญแจสำคัญ ที่ช่วยให้ส่วนราชการรู้ข้อมูลความต้องการของประชาชนผู้รับบริการมีโอกาสปรับวิธีการทำงาน และการจัดสรรทรัพยากรทางการบริหารที่มีอยู่จำกัดให้เกิดความคุ้มค่า

### 2.2.2 การวัดผลการปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

การวัดผลการปฏิบัติงานเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดผลสำเร็จของกิจกรรมการจับเก็บข้อมูลและเปรียบเทียบผลงานกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

การวัดผลการปฏิบัติงานจะช่วยให้องค์การผู้ปฏิบัติงานได้รับข้อมูล และสารสนเทศย้อนกลับ ที่แสดงถึงผลสำเร็จของการดำเนินงานปัญหาหรือความผิดพลาดที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การแสดงถึงการมีพันธะหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ผู้กำหนดนโยบาย แหล่งสนับสนุนงบประมาณ การเสริมสร้างการเรียนรู้ให้แก่บุคลากรและองค์การเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการบริหาร การพัฒนาองค์การ การออกแบบ/ทบทวนโปรแกรมกระบวนการดำเนินงานขององค์การ หรือของทีมงานที่รับผิดชอบกิจกรรมการดำเนินงาน รวมทั้งช่วยให้การจัดสรรทรัพยากรเพื่อการสนับสนุนการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การวัดผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่พึงต้องดำเนินการคู่ขนานหรือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการผลงาน มีกิจกรรม/กระบวนการที่สำคัญ การกำหนดผลลัพธ์ (ตัวชี้วัดผลงานและมาตรฐาน) ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกของการวัดผลการปฏิบัติงาน องค์การจะต้องระบุหรือคัดเลือกกิจกรรมหลักที่มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์และพันธกิจขององค์การพร้อมทั้งระบุหรือกำหนดตัวชี้วัดผลงานและมาตรฐานที่ต้องการบรรลุถึงของแต่ละกิจกรรม ซึ่งการกำหนดตัวชี้วัดผลงานเพื่อดำเนินการวัดผลการปฏิบัติงานจะดำเนินการภายใต้กรอบของระบบการดำเนินงานทั่วไป การดำเนินกิจกรรมจะมีจุดเริ่มต้นที่วัตถุประสงค์การดำเนินงาน ซึ่งได้แก่ การระบุถึงรายละเอียดของผลงาน ผลผลิต และผลลัพธ์ที่คาดหวัง โดยส่วนใหญ่จะต้องพัฒนามาจากวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์การ ซึ่งมีปัจจัยนำเข้าอันได้แก่ทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการดำเนินกิจกรรมที่จะเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าให้เป็นผลลัพธ์และผลลัพธ์การวัดผลการปฏิบัติงานโดยทั่วไปจะมีจุดเน้นของการดำเนินการ 3 ด้าน ดังนี้ (พรศักดิ์ จินา 2559)

1) ความประหยัด (Economy) หมายถึง การใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในการดำเนินงาน กิจกรรม ขององค์การ

2) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การสร้างผลผลิตในระดับที่สูงกว่าปัจจัยนำเข้าความมีประสิทธิภาพ ความสามารถวัดได้โดยนำปัจจัยนำเข้าจริงหารด้วยผลผลิตจริง หากได้ค่าน้อยแสดงว่ามีผลผลิตเพิ่มขึ้นมากกว่าการเพิ่มขึ้นของปัจจัยนำเข้าซึ่งหมายถึงการดำเนินกิจกรรม/องค์การมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

3) ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ว่าได้ก่อให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด ตัวชี้วัดผลงาน ตามแนวทางการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ จะประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ 2545, น. 27-28)

(1) ตัวชี้วัดปัจจัยนำเข้า (Input Indicators) ได้แก่ จำนวนทรัพยากรโดยรวมที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรม หรือบริการ เพื่อก่อให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์ เช่น จำนวนเงินที่ใช้ จำนวนบุคลากรที่จำเป็นในการให้บริการ จำนวนวัตถุดิบและอุปกรณ์การผลิต เป็นต้น

(2) ตัวชี้วัดผลผลิต (Output Indicators) เป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงปริมาณจำนวนสิ่งของที่ผลิตได้จากการดำเนินกิจกรรม เช่น จำนวนผู้เข้ารับอบรมการพัฒนาอาชีพ จำนวนนักเรียนที่รับเข้าเรียน จำนวนบัณฑิตที่จบการศึกษา เป็นต้น

(3) ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome Indicators) หมายถึง ตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลสัมฤทธิ์ของกิจกรรมเช่น จำนวนผู้จบการศึกษาที่มีงานทำ จำนวนกิโลเมตรของทางด่วนที่มีสภาพอยู่ในเกณฑ์ดี และยังรวมถึงตัวชี้วัดผลลัพธ์คุณภาพของการบริการ เช่น จำนวนสินค้าที่บกพร่อง จำนวนใบแจ้งหนี้ที่ผิดพลาด จำนวนหนี้ค้างชำระ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการทำงานขององค์การ เป็นต้น

(4) ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (Efficiency Indicators) หมายถึง ตัวชี้วัดผลงานที่แสดงค่าใช้จ่ายต่อหน่วยของผลผลิต หรือระยะเวลาในการให้บริการต่อรายการ เช่น เวลาการทำงานในการปรับสภาพพื้นถนน 1 กิโลเมตร

(5) ตัวชี้วัดความคุ้มค่า (Cost – Effectiveness) หมายถึง ตัวชี้วัดที่แสดงค่าใช้จ่ายของผลลัพธ์ที่แสดงถึงความคุ้มค่า (Value for money) ที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรม เช่น ต้นทุนเฉลี่ยในการช่วยให้ผู้ว่างงานได้งานภายหลังการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการซ่อมบำรุงรถยนต์ให้พร้อมใช้งาน

(6) ตัวชี้วัดปริมาณ (Workload Indicators) หมายถึง ข้อมูลที่แสดงถึงความต้องการในการใช้บริการ หรือภาระงานในหน้าที่ของบุคลากร เช่น จำนวนแพทย์ต่อประชากร จำนวนพยาบาลต่อคนไข้ในจำนวนใบสมัครงานที่ได้รับในแต่ละวัน เป็นต้น

(7) ตัวชี้วัดสารสนเทศเชิงอธิบาย (Explanatory Indicators) หมายถึง ข้อมูลที่อธิบายถึงองค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ ซึ่งอาจจะอยู่ภายใต้หรืออยู่นอกเหนือการควบคุมขององค์การก็ได้ เช่น อัตราส่วนของนักเรียนต่อครู อายุการใช้งานของอุปกรณ์ที่ใช้ในการซ่อมถนน เป็นต้น

ดังนั้น ในกระบวนการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานจะมีวัตถุประสงค์หลักอยู่ที่การทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์การให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานที่ดี จึงควรเป็นระบบที่สามารถผลิตข้อมูลสารสนเทศที่แสดงถึงความก้าวหน้าของผลการดำเนินงาน ที่มีความครอบคลุมครบถ้วนสมบูรณ์ และทำการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์การ จึงเป็นพันธะหน้าที่ที่ผู้บริหาร และองค์การสาธารณะต้องดำเนินการ เพื่อใช้ในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์การให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ โดยนำแนวคิด ทฤษฎี การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management) มาปรับใช้

ซึ่งมีองค์ประกอบในการวัดผลการปฏิบัติงาน 3 ด้าน คือ (1) ความประหยัด (2) ความมีประสิทธิภาพ (3) ความมีประสิทธิภาพ

### 2.3 แนวคิด ทฤษฎีการแก้ปัญหา (General Problem Solver)

ทฤษฎีการแก้ปัญหาล้วนใหญ่ได้รับอิทธิพลจากผลงานเรื่องนักแก้ปัญหาทั่วไป (General Problem Solver) ของ Ernest & Newell (1969) และ Newell & Simon (1972) ซึ่งเป็นทฤษฎีการแก้ปัญหาของมนุษย์ (human problem solving) ในรูปแบบของโปรแกรมที่เป็นสถานการณ์จำลอง ผลงานนี้ช่วยวางรากฐานกระบวนการกระบวนทัศน์เกี่ยวกับการประมวลสารสนเทศสำหรับศึกษาเรื่อง การแก้ปัญหาหลักการของทฤษฎีนี้คือ พฤติกรรมการแก้ปัญหาประกอบด้วย “วิธีการ – ปลายทาง – วิเคราะห์” ซึ่งเป็นการนำปัญหามาแตกออกเป็นองค์ประกอบหรือเป้าหมายย่อยๆ แล้วจึงจัดการแก้ไขเป้าหมายย่อยๆ เหล่านั้นทีละเรื่อง แนวคิดนี้ตรงกันข้ามกับ Wertheimer (1959) นักจิตวิทยาในกลุ่มทฤษฎีเกสโตลต์ ซึ่งทำการวิจัยเรื่อง การแก้ปัญหาและให้ความสำคัญด้านความเข้าใจเรื่องโครงสร้างของปัญหาโดยเชื่อว่าพฤติกรรมการแก้ปัญหาที่ประสบผลสำเร็จเป็นเพราะบุคคลผู้นั้นสามารถมองเห็นโครงสร้างโดยรวมทั้งหมดของปัญหาหลักการของทฤษฎีนี้คือ ผู้เรียนจะต้องได้รับการสนับสนุนให้เกิดการค้นพบธรรมชาติของปัญหาหรือประเด็นหัวข้อที่ต้องการแก้ไขซึ่งเป็นช่องว่างความไม่ลงรอยกันหรือสิ่งรบกวนต่างๆ เป็นสิ่งเร้าที่สำคัญต่อการเรียนรู้การเรียนการสอนจะต้องอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายประกอบด้วยความใกล้เคียงการปกปิดความคล้ายคลึงและความเรียบง่าย (รสสุคนธ์ มกรมณี 2555)

DeBono, E. (1971 และ 1991 อ้างถึงใน รสสุคนธ์ มกรมณี 2555) เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาโดยประยุกต์ใช้วิธีการคิดแบบนอกรอบ โดยเชื่อว่าปัญหาส่วนใหญ่ต้องการมุมมองที่แตกต่างจึงจะแก้ไขได้สำเร็จ วิธีการที่จะทำได้มุมมองที่แตกต่างเกี่ยวกับปัญหาคือ การแยกปัญหาเป็นส่วนแล้วนำกลับมารวมกลุ่มเข้าด้วยกันในลักษณะที่แตกต่างไปจากเดิมหรือส่งบางส่วนมารวมกัน หลักการนี้เสนอองค์ประกอบในการแก้ปัญหา 4 ประการ คือ (1) ค้นหาความคิดเด่นๆที่เป็นหลักในการทำความเข้าใจกับปัญหา (2) ค้นหาวิธีการที่แตกต่างออกไปในการมองปัญหา (3) ปล่อยวางการคิดแบบยึดติดและ (4) ให้โอกาสตนเองในการเปิดรับความคิดเห็นอื่นๆ

#### แนวปฏิบัติในการแก้ปัญหา

McNamara, C. (1999 อ้างถึงใน รสสุคนธ์ มกรมณี 2555) กล่าวว่า วิธีการแก้ปัญหาที่มีหลากหลายวิธี ไม่มีวิธีการแก้ปัญหาใดที่จะสามารถแก้ปัญหาทุกเรื่องได้ แต่มีแนวปฏิบัติพื้นฐานที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาได้ โดยต้องมีการฝึกใช้เสียก่อน เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยจนสามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นธรรมชาติ ขั้นตอนต่างๆ มีดังนี้



1) ระบุปัญหา ขั้นนี้เป็นขั้นที่คนส่วนใหญ่มักจะสับสน กล่าวคือ จะเริ่มด้วยการคิดว่าสิ่งนั้นเป็นปัญหาแทนที่จะทำความเข้าใจให้ถ่องแท้เสียก่อนว่าทำไมจึงคิดว่าสิ่งนั้นเป็นปัญหา การระบุปัญหาต้องอาศัยข้อมูลจากตนเองและผู้อื่น ซึ่งได้มาโดยใช้วิธีการตั้งคำถาม อาทิ อะไรคือสิ่งที่เห็นว่าเป็นสาเหตุที่ทำให้คิดว่ามีปัญหาเกิดขึ้น ปัญหาที่ว่านั้นเกิดขึ้นที่ไหน เกิดขึ้นอย่างไร เกิดขึ้นเมื่อใด กำลังเกิดขึ้นกับใคร และทำไมจึงเกิดขึ้น จากนั้นให้เขียนอธิบายว่าสิ่งที่กำลังเกิดในขณะนั้น โดยแท้จริงควรจะเป็นอย่างไร ต้องพยายามอธิบายให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เขียนอย่างเจาะจง และครอบคลุมประเด็นว่า อะไร ที่ไหน อย่างไร กับใคร และทำไม

2) มองหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา ในขั้นนี้จำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับข้อมูลนำเข้ามาจากบุคคลอื่นซึ่งรับรู้ปัญหาและจากผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหา การเก็บข้อมูลควรทำเป็นรายบุคคลจะได้ข้อมูลมากกว่า ให้จดบันทึกสิ่งที่เห็นเป็นความคิดเห็นของตนเองและสิ่งที่ได้ยินมาจากผู้อื่น จากนั้นเขียนอธิบายสาเหตุของปัญหาในลักษณะที่ว่า อะไรกำลังเกิดขึ้น เกิดขึ้นที่ไหน เมื่อใด อย่างไร กับใคร และทำไม

3) แจกแจงทางเลือกต่างๆ สำหรับวิธีการที่จะใช้แก้ปัญหา ในขั้นนี้ควรให้บุคคลอื่นเข้ามามีส่วนร่วม ยกเว้นในกรณีปัญหาดังกล่าวเป็นเรื่องส่วนตัว ให้ระดมสมองเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้ได้ทางเลือกหลายๆทาง แล้วนำมาคัดกรองเพื่อหาแนวคิดที่ดีที่สุด การได้มาซึ่งความคิดที่หลากหลายนั้น ต้องระวังที่จะไม่ตัดสินว่าความคิดเหล่านั้นดีหรือไม่ดี ให้จดบันทึกตามที่ได้ยินมาเท่านั้น ทักษะที่เหมาะสมที่สุดในการจำแนกสาเหตุของปัญหาคือ การคิดเชิงระบบ (Systems Thinking)

4) เลือกวิธีการแก้ปัญหา ในการคัดเลือกวิธีที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา ควรพิจารณาว่าวิธีการใดที่สามารถแก้ปัญหาได้ในระยะยาว วิธีการใดที่มีความเป็นจริงมากที่สุดในการแก้ปัญหาได้สำเร็จ ในขณะนี้มีทรัพยากรสำหรับการแก้ปัญหาหรือไม่ จะจัดหามาใช้ได้หรือไม่ มีเวลาเพียงพอที่จะใช้วิธีการนี้หรือไม่ และความเสี่ยงของทางเลือกแต่ละวิธี

5) วางแผนนำทางเลือกในการแก้ปัญหาที่เป็นวิธีที่ดีที่สุดไปปฏิบัติ

6) ดูแล ควบคุม การปฏิบัติตามแผน โดยพิจารณาจากตัวบ่งชี้ความสำเร็จ ซึ่งได้แก่เห็นสิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้นตามตัวบ่งชี้หรือไม่

(1) แผนมีการดำเนินงานตามตารางที่กำหนดไว้หรือไม่

(2) ถ้าแผนไม่ได้ดำเนินไปตามที่คาดหวังไว้ ให้พิจารณาว่า แผนมีความเป็นไปได้จริงหรือไม่ มีทรัพยากรเพียงพอที่จะทำให้แผนสำเร็จตามกำหนดการหรือไม่ ควรมีสิ่งที่จะต้องทำก่อนสิ่งที่กำหนดไว้แต่เดิมในแผนหรือไม่ ควรเปลี่ยนแปลงหรือไม่



7) ตรวจสอบว่าปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วหรือไม่ ในขั้นนี้ วิธีหนึ่งที่ดีที่สุดในการตรวจสอบว่า ปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วหรือไม่ คือการกลับคืนสู่การปฏิบัติงานตามปกติ แล้วสังเกตสถานการณ์

จากที่กล่าวมา ผู้ศึกษาจะศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการแก้ปัญหาให้ประชาชน โดยนำแนวคิด ทฤษฎีการแก้ปัญหา (General Problem Solver) ของ McNamara (1999) มาปรับใช้ ซึ่งประกอบด้วย การระบุปัญหา การมองหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา การแจกแจงทางเลือกต่างๆ สำหรับวิธีการที่จะใช้แก้ปัญหาและเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่เป็นวิธีที่ดีที่สุด การดูแลควบคุมให้เป็นไปตามแผน การตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ในการแก้ปัญหา

#### 2.4 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)

แนวคิดและความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีหลากหลาย ความหมาย มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

วรูม (Vroom 1964 อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์ 2555, น. 6) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบ จะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

แม็คคอร์ดมิก (McComick 1965 อ้างถึงใน กิตติยา เหมันต์ 2548, น. 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ซาบพิน (Chaphin 1998, p. 256 อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์ 2555, น. 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวัง หรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล

คอตเลอร์ (Kotler 1994, อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์ 2555, น. 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้า โดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวัง จะเกิดความประทับใจ

ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง (2545, น. 11) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียด และความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าว ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่เข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และได้รับรู้ผลที่มีประสิทธิภาพตามความคาดหวัง จะเกิดทัศนคติทางบวก และหากการรับรู้ผลต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดทัศนคติด้านลบ

## 2.5 แนวคิด ทฤษฎี ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

แนวคิดความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนหรือผู้รับบริการนั้น ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของพรอยด์ และทฤษฎีของมาสโลว์

มิลเลทท์ (Millet 1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนธดา วีระพันธ์ 2555, น. 7) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาคหมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมมองของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การใช้การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรง

ต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้นโดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลงเปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรม โดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่นๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาล การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการรวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

มิลเลทท์ (Millet 1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์ 2555, น. 12) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้นโดยได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันกิจการในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี

ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่จะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากที่กล่าวมา ผู้ศึกษาจะศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ตามแนวคิด ทฤษฎี ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐของ มิลเลทท์ (Millet 1954) ซึ่งมีหลัก 5 ประการ คือ (1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) (2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

## 2.6 ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการชี้วัดและระดับวัด

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ผู้ศึกษาได้ศึกษาโดยใช้ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการชี้วัดและระดับวัด ดังรายละเอียดตามตารางที่ 2.1 – 2.11 ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการชี้วัดและระดับวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม			
นิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	ข้อความ	ระดับการวัด
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง การมีรายได้หรือค่าตอบแทนจากการทำงานที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานที่สังคมกำหนดไว้ โดยผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเทียบกับ	Huse and Cummings (1985) ปรินซ์ และ สมิท (2562) นรินทร์ อภินันท์ (2563)	1. ท่านได้รับเงินเดือนที่มีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่และปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย 2. ท่านได้รับความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเงินเดือน ในหน่วยงานของท่าน 3. สวัสดิการที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความเสี่ยงในการปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงอันตราย 4. เงินเดือนที่ท่านได้รับ มีความเพียงพอ	ตัวแปร ระดับช่วง/ แบบสอบถาม แบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้ 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย

หน่วยงานอื่น	ณัฐชา สังข์แป้น (2563)	กับค่าครองชีพตามสภาวะเศรษฐกิจ ในปัจจุบัน 5. ท่านมีความพึงพอใจในการเลื่อน ขึ้นเงินเดือนในแต่ละปีงบประมาณ	3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด
--------------	------------------------------	--	---

ตารางที่ 2.2 ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการชี้วัดและระดับวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกรู้สึกถึงลักษณะและปลอดภัย

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกรู้สึกถึงลักษณะและปลอดภัย			
นิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	ข้อความถาม	ระดับการวัด
2. สภาพแวดล้อมที่ถูกรู้สึกถึงลักษณะและปลอดภัย หมายถึง การที่บุคลากรได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงาน ไม่เสียงอันตรายและไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ	Huse and Cummings (1985) ปารีชาติ ผิว่อง (2562) นรินทร์ ออบแพทย์ (2563) ณัฐชา สังข์แป้น (2563)	1. สถานที่ปฏิบัติงานของท่าน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ เช่น มีแสงสว่างที่เพียงพอ ไม่มีกลิ่นและเสียงรบกวน 2. สถานที่ทำงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานและมีระบบความปลอดภัย 3. สถานที่ทำงานของท่านมีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยบริเวณโดยรอบสำนักงาน 4. สถานที่ทำงานของท่านมีกล้องวงจรปิดที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ ในสำนักงานและบริเวณนอกอาคารสำนักงาน 5. ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในขณะที่ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน	ตัวแปร ระดับช่วง/ แบบสอบถาม แบบมาตรฐาน ประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้ 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

ตารางที่ 2.3 ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการชี้วัดและระดับวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนา  
ความรู้ ความสามารถของบุคคล

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคคล			
นิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	ข้อคำถาม	ระดับการวัด
3. การพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคคล หมายถึง การที่บุคลากรได้มี โอกาสพัฒนาความสามารถ ของตนเอง ด้วยการฝึก อบรมและการเรียนรู้จาก ประสบ การณ์การทำงาน จนเกิดเป็นทักษะความ ชำนาญในการทำงาน และ สามารถนำไปใช้พัฒนา องค์กรให้เกิดประโยชน์ ต่อไป	Huse and Cummings (1985) ปารีชาติ ผิวผ่อง (2562) นรินทร์ อบแพทย์ (2563) ณัฐชา สังข์แป้น (2563)	1. หน่วยงานของท่านมีแผนงาน โครงการเพื่อพัฒนาบุคลากร อย่างต่อเนื่อง 2. ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุน ให้ท่านไปประชุมหรืออบรม เพื่อเพิ่ม ความรู้ และทักษะในการทำงาน 3. ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิด โอกาสให้ท่านได้พัฒนาศักยภาพ การทำงานได้อย่างเต็มที่ 4. หน่วยงานของท่านมีกลยุทธ์ ที่เป็นแนวทางการปรับปรุง การปฏิบัติงานของบุคลากรให้ เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร 5. ท่านได้นำความรู้จากการอบรม หรือจากประสบการณ์การทำงาน มาพัฒนาการปฏิบัติงานของท่าน	ตัวแปร ระดับช่วง/ แบบสอบถาม แบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้ 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด



ตารางที่ 2.4 ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการชี้วัดและระดับวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน			
นิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	ข้อคำถาม	ระดับการวัด
4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน หมายถึง งานที่ต้องส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ มีการพิจารณาประเมินผลงานตามความรู้ความสามารถ ตำแหน่งงาน ตลอดจนเกิดความมั่นใจต่อความมั่นคงต่องานที่ทำอยู่	Huse and Cummings (1985) ปารีชาติ ผิวผ่อง (2562) นรินทร์ อบแพทย์ (2563) ณัฐชา สังข์แป้น (2563)	1. ผู้บังคับบัญชาของท่าน สนับสนุนเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ราชการ เช่น การประเมินผลงานเลื่อนระดับ การเข้ารับการสรรหาสายงานบริหาร 2. หน่วยงานของท่านส่งเสริม สนับสนุน ให้บุคลากรที่มีคุณวุฒิ สามารถสอบเปลี่ยนสายงานให้สูงขึ้น 3. หน่วยงานของท่าน มี กฎระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่มีความเป็นธรรมในการเลื่อนระดับ และการเลื่อนตำแหน่งสายงานบริหาร 4. หน่วยงานของท่านสนับสนุน และเปิดโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น 5. หน่วยงานของท่านยึดหลัก การปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย อย่างเคร่งครัด	ตัวแปร ระดับช่วง/ แบบสอบถาม แบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้ 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

ตารางที่ 2.5 ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการชี้วัดและระดับวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม			
นิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	ข้อความถาม	ระดับการวัด
5. การมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความเป็นกันเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	Huse and Cummings (1985) ปารีชาติ ผิวผ่อง (2562) นรินทร์ อบแพทย์ (2563) ณัฐชา สังข์แป้น (2563)	1. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสำคัญให้ดำเนินการ 2. หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรม ที่ส่งเสริมการสร้าง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน 3. ผู้บังคับบัญชาของท่าน สนับสนุนให้ท่านมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะการจัดกิจกรรม โครงการ ของหน่วยงาน 4. ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือท่านได้ในเรื่องส่วนตัว 5. ท่านมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	ตัวแปร ระดับช่วง/ แบบสอบถาม แบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้ 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

ตารางที่ 2.6 ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการชี้วัดและระดับวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมี  
ระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน			
นิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	ข้อคำถาม	ระดับการวัด
6. ความมีระเบียบกฎเกณฑ์ และความเป็นธรรมในการ ปฏิบัติงาน หมายถึง มีการ ปฏิบัติต่อบุคลากรอย่าง เหมาะสม ยุติธรรม เคารพ ในสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับ บัญชารับฟังข้อคิดเห็นของ บุคลากร บรรยากาศการ ทำงานในองค์กรมีความ เสมอภาคและมีความ ยุติธรรม	Huse and Cummings (1985) ปาริชาติ ผิวผ่อง (2562) นรินทร์ อบแพทย์ (2563) ณัฐชา สังข์แป้น (2563)	1. ท่านได้รับความเสมอภาคและ ความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน จากการบริหารงานของ หน่วยงานของท่าน 2. หน่วยงานของท่านมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดขึ้น สำหรับการปฏิบัติงานที่มี ความเป็นธรรมต่อบุคลากร 3. หน่วยงานของท่านได้ เสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงาน ที่ดีและมีการกำหนดเป็นกรอบ นโยบายในการปฏิบัติงาน 4. ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิด โอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็น ในการปฏิบัติงานเสมอ 5. ผู้บังคับบัญชาของท่านเคารพ สิทธิส่วนบุคคลของท่านและ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน	ตัวแปร ระดับช่วง/ แบบสอบถาม แบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้ 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

ตารางที่ 2.7 ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการชี้วัดและระดับวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว			
นิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	ข้อคำถาม	ระดับการวัด
7. ความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว หมายถึง บุคคลมีความสมดุลของเวลาการทำงานกับเวลาการดำเนินชีวิต เช่น การใช้เวลาวางที่ให้กับครอบครัว เวลาพักผ่อนและเวลาให้กับสังคม	Huse and Cummings (1985)	1. การปฏิบัติงานของท่าน ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว	ตัวแปร ระดับช่วง/แบบสอบถาม
	ปารีชาติ ผิวผ่อง (2562)	2. ท่านมีเวลาในการดูแลบุคคลในครอบครัวให้ได้รับความรู้สึกอบอุ่น เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของโรงเรียนบุตร	แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้
	นรินทร์ อบแพทย์ (2563)	3. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความช่วยเหลือท่าน ในกรณีเกิดปัญหาในเรื่องชีวิตส่วนตัว	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย
	สังข์แป้น (2563)	4. ท่านสามารถจัดสรรเวลาในการทำงาน กับชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม	3 = ปานกลาง 4 = มาก
		5. ท่านมีเวลาในการทำกิจกรรมส่วนตัวได้อย่างเพียงพอ เช่น การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การดูแลสุขภาพ	5 = มากที่สุด

ตารางที่ 2.8 ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการชี้วัดและระดับวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความ  
เกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม			
นิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	ข้อคำถาม	ระดับการวัด
8. ความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึงการทำงานนั้นๆ จะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคมและความรับผิดชอบต่อองค์การชุมชน มีกิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคมรวมทั้งหน่วยงานของตนได้ประโยชน์ต่อสังคม ช่วยเหลือสังคมเพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพ และทำให้เกิดความรู้สึกรักภูมิใจในองค์การ	Huse and Cummings (1985) ปารีชาติ ผิวผ่อง (2562) นรินทร์ อบแพทย์ (2563) ัญฐา สังข์แป้น (2563)	1. หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์ 2. หน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ใน การจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคม 3. หน่วยงานของท่าน มีการรณรงค์ให้บุคลากรและประชาชนตระหนักถึงการมีส่วนร่วมใน การรับผิดชอบต่อสังคม 4. หน่วยงานของท่านให้การสนับสนุนการอนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณีต่างๆของสังคม 5. ท่านมีความภาคภูมิใจ ในหน่วยงานของท่าน	ตัวแปร ระดับช่วง/ แบบสอบถาม แบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้ 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

ตารางที่ 2.9 ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการชี้วัดและระดับวัดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ด้าน  
การทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ			
นิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	ข้อคำถาม	ระดับการวัด
1. การปฏิบัติงานตาม เป้าหมายการปฏิบัติ ราชการ โดยการถ่ายทอด ตัวชี้วัดและเป้าหมายของ งานระดับองค์กรและระดับ ส่วนราชการลงสู่ระดับ บุคคลได้ผลสัมฤทธิ์ มี องค์ประกอบในการวัดผล การปฏิบัติงาน 3 ด้าน คือ (1) ความประหยัด (2) ความมีประสิทธิภาพ (3) ความมีประสิทธิภาพ	การบริหาร มุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBM), 1999 ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2543) ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2546)	1. หน่วยงานของท่านมีแผน การปฏิบัติงานที่ชัดเจน 2. ท่านเข้าใจและปฏิบัติงานตาม แผนปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้ อย่างถูกต้อง 3. ท่านได้รับความร่วมมือจากภาค ส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติ งานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด 4. การปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการ ของท่าน ดำเนินการได้ตามระยะเวลา ที่กำหนด หรือดำเนินการได้ทันต่อ สถานการณ์ 5. ท่านปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการ โดยใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า 6. ท่านภูมิใจเมื่อทำงานเป็นไปตาม เป้าหมาย แผนงาน โครงการ	ตัวแปร ระดับช่วง/ แบบสอบถาม แบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้ 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด



ตารางที่ 2.10 ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการชี้วัดและระดับวัดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ด้าน  
ผลสัมฤทธิ์ในการแก้ปัญหาให้ประชาชนหรือผู้รับบริการ

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ในการแก้ปัญหาให้ประชาชนหรือผู้รับบริการ			
นิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	ข้อความถาม	ระดับการวัด
2. ความสามารถในการ แก้ปัญหาในเรื่องต่างๆได้ อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และ เสมอภาค มีหลักการ 6 ประการ คือ (1) การระบุปัญหา (2) การ มองหาสาเหตุที่แท้จริงของ ปัญหา (3) การแจกแจง ทางเลือกต่างๆสำหรับวิธีการ ที่จะใช้แก้ปัญหา (4) เลือก วิธีการแก้ปัญหาที่เป็นวิธีที่ดี ที่สุด (5) การดูแลควบคุม ให้เป็นไปตามแผน และ (6) การตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ ในการแก้ปัญหา	McNamara, C. (1999) รสสุคนธ์ มกรมณี (2555)	1. ท่านสามารถระบุสาเหตุของ ปัญหาที่เกิดขึ้น ในเรื่องที่ท่านเป็น ผู้รับผิดชอบ ได้อย่างถูกต้อง 2. ท่านเข้าใจปัญหาและสาเหตุของ ปัญหาที่เกิดขึ้น และท่านสามารถ แก้ไขได้ตรงประเด็น 3. ท่านสามารถเลือกวิธีการ แก้ปัญหาในเรื่องนั้นที่เป็นวิธีที่ดีที่สุด 4. ท่านสามารถแก้ปัญหาในเรื่องนั้น ได้สำเร็จในระยะยาว 5. ท่านได้ตรวจสอบว่าปัญหาในเรื่อง ที่ท่านได้แก้ไขแล้วได้รับการยืนยันว่า ได้รับแก้ไขอย่างถูกต้องแล้ว 6. หน่วยงานของท่านไม่ได้รับเรื่อง ร้องเรียนซ้ำ ในเรื่องที่ท่านได้ แก้ปัญหาไปแล้ว	ตัวแปร ระดับช่วง/ แบบสอบถาม แบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้ 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

ตารางที่ 2.11 ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการชี้วัดและระดับวัดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ด้าน  
ความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการ

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการ			
นิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	ข้อคำถาม	ระดับการวัด
3. ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการ บริการของหน่วยงาน ภาครัฐในการจัดบริการ สาธารณะ มีหลักการ 5 ประการ คือ (1) การ ให้บริการอย่างเสมอภาค (2) การให้บริการที่ตรงต่อ เวลา (3) การให้บริการ อย่างเพียงพอ (4) การ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง (5) การให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	Millet (1954) ชนะดา วีระพันธ์ (2555)	1. การปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการของท่าน มีการให้บริการ อย่างเสมอภาคและยุติธรรม 2. การปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการของท่าน มีการให้บริการ ที่รวดเร็วและตรงตามระยะเวลา ที่กำหนด 3. การปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการของท่าน มีจำนวนที่ เพียงพอต่อความต้องการของ ประชาชนหรือผู้รับบริการ 4. การปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการของท่าน มีการปรับปรุง ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเสมอ 5. ประชาชน หรือผู้รับบริการ แสดงออกถึงความพึงพอใจในงาน กิจกรรม โครงการ ของท่าน เช่น การกล่าวชื่นชม ระดับคะแนน การประเมินความพึงพอใจของ ประชาชน 6. การปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการของท่าน ไม่ถูกร้องเรียน เรื่องต่างๆ	ตัวแปร ระดับช่วง/ แบบสอบถาม แบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้ 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

### 3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสุโขทัย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นองค์กรที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในพระราชบัญญัติที่จัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ผู้ศึกษาขออธิบายบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล พอสังเขป ดังต่อไปนี้

#### 3.1 บทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีบทบาทสำคัญในการทำหน้าที่พัฒนาตำบลให้เจริญก้าวหน้าทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม เช่น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาส่งเสริมอาชีพ เป็นต้น องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยประสานทรัพยากรระหว่างองค์การบริหารตำบลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ รวมทั้งหน่วยราชการ และหน่วยงานอื่นๆ เป็นเวทีประชาธิปไตยของประชาชนในการเลือกสมาชิกสภาท้องถิ่น ให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้งบประมาณรายได้ ทรัพย์สิน และระดมทุน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่น และเป็นการส่งเสริมและพัฒนาคนในท้องถิ่น ให้ทำงานเพื่อท้องถิ่นของตนก่อให้เกิดการจ้างงานขึ้นในท้องถิ่น และส่งเสริมสิทธิและหน้าที่ของประชาชนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การตรวจสอบการทำงานและใช้สิทธิถอดถอนผู้แทนของตนที่ไม่ทำงานเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบล จึงมีภารกิจ อำนาจหน้าที่กำหนดตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ส่วนที่ 3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

- 1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- 2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย  
มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดกิจกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- 1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- 2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- 5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- 6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 9) หาประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 12) การท่องเที่ยว
- 13) การผังเมือง

### 3.2 บทบาทและอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเมือง ทั้งนี้ เนื่องจากพื้นที่เมืองส่วนใหญ่อยู่ในเขตเทศบาล เป็นพื้นที่ที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาคุณภาพชีวิต ส่งเสริมการมีส่วนร่วมชุมชน เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนสามารถรับทราบและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยเทศบาลจะเป็นกลไกสำคัญในการนำบริการสาธารณะของรัฐไปบริการประชาชนในพื้นที่ ดังนั้น จึงไม่อาจปฏิเสธได้ว่าเทศบาลเป็นองค์กรหลักในการพัฒนาเมือง

ดังนั้น เทศบาลมีบทบาทที่สำคัญ ดังนี้

1) บทบาทในการเป็นองค์กรที่มีการบริหารที่เป็นระบบ โดยเน้นการจัดทำแผนพัฒนาเมืองอย่างเป็นระบบในการครอบคลุมสาขาพัฒนาทุกด้าน และจัดทำงบประมาณตามแผนพัฒนาที่ได้กำหนดไว้ สามารถนำแผนชุมชนมาเป็นเครื่องมือในการนำการพัฒนาไปสู่ชุมชน

2) บทบาทผู้ประสานงาน โดยผู้บริหารเทศบาลต้องเป็นผู้ประสานงานที่ดีกับส่วนราชการต่างๆ ที่เข้ามาร่วมกันดำเนินการพัฒนาเมืองในเขตพื้นที่ เช่น ประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ โรงเรียน โรงพยาบาล เพื่อให้การจัดทำแผนมีการประสานงานอย่างสอดคล้องกัน

3) เทศบาลแต่ละแห่งจะต้องประสานงานอย่างสอดคล้องกันร่วมกันภายในเขตจังหวัดและระหว่างจังหวัด ได้แก่ (1) การจัดทำโครงสร้างพื้นฐานติดต่อกันในลักษณะเครือข่ายเพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว พัฒนาเส้นทางการคมนาคม (2) การจัดทำโครงการบำบัดขยะและน้ำเสียร่วมกัน (3) จัดทำโครงการส่งเสริมอาชีพและรายได้ให้กับประชาชนให้ครบวงจร ตั้งแต่แหล่งผลิต และแหล่งขายสินค้า และ (4) การพัฒนาระบบและกระบวนการบริหารงาน โดยเทศบาลที่มีความพร้อมจะต้องช่วยเหลือสนับสนุนให้ท้องถิ่นอื่นมีขีดความสามารถในการบริหารงานให้สูงขึ้น

4) ผู้บริหารเทศบาลมีบทบาทในการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนในท้องถิ่นมากขึ้น เพราะการพัฒนาในเขตชุมชนนั้น จำเป็นจะต้องมีการจัดระเบียบในด้านต่างๆ อันเป็นการกำจัดสิทธิของประชาชน เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสังคม เช่น การประกอบกิจการค้า อันเป็นอันตรายต่อสุขภาพ การควบคุมการใช้เสียงในที่สาธารณะ การจัดระเบียบการจราจร การจัดการสถานที่ขายของให้เป็นระเบียบเรียบร้อย การจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประเภทต่างๆ เป็นต้น

ภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 ส่วนที่ 3 หน้าที่ของเทศบาล บทที่ 1 เทศบาลตำบล มาตรา 50 ภายใต้อำนาจแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- 3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล
- 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจกรรมใดๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- 1) ให้มีน้ำสะอาดหรือน้ำประปา
- 2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- 4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- 5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- 7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 9) เทศพาณิชย์

มาตรา 53 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมือง มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- 1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50
- 2) ให้มีน้ำสะอาดหรือน้ำประปา
- 3) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- 5) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 6) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
- 7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 8) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

มาตรา 54 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองอาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- 1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- 2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- 3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- 5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- 6) ให้มีการสาธารณสุขภาค
- 7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- 8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา



- 9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
- 10) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
- 12) เทศพาณิชย์

มาตรา 56 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล

ดังต่อไปนี้

- 1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 53
- 2) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- 3) กิจการอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- 4) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหารโรงแรมรพและสถาน

บริการอื่น

- 5) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
- 6) จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- 7) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
- 8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว

ทั้งนี้ เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ยังมีการกำหนดภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนตามอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณสุขเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 เช่น การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน การรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล เป็นต้น

จากที่กล่าวมา จะเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล มีบทบาทและหน้าที่สำคัญในการพัฒนาตำบล และพัฒนาเมือง ให้มีความเจริญก้าวหน้าทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความเป็นอยู่ที่ดีในทุกด้าน และส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ดังนั้น การปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นจึงมีความสำคัญยิ่งต่อผลสัมฤทธิ์ขององค์กร

### 3.3 บริบทอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา

#### 3.3.1 ประวัติและความเป็นมา

สุโขทัยมาจากคำในภาษามลายูว่า "สุโขทัย" ซึ่งแปลว่าคลองหรือแม่น้ำ และ "ปาตี" ซึ่งแปลว่า "ข้าวเปลือก" ซึ่งความหมายรวมกันก็คือ "คลองข้าวเปลือก" ทั้งนี้เพราะแต่ดั้งเดิมบริเวณที่ราบลุ่มสองฝั่งคลองที่ไหลผ่านพื้นที่อำเภอนี้เป็นแหล่งเพาะปลูกข้าวที่สำคัญ ชาวบ้านจะนำข้าวเปลือกล่องเรือไปตามลำคลองเพื่อขายให้กับท้องถิ่นอื่น ๆ จึงเรียกคลองนี้ว่า สุโขทัย เมื่อตั้งอำเภอขึ้นมาจึงมีชื่อตามคลองสายนี้

อำเภอสุโขทัย จัดตั้งเป็นอำเภอเมื่อ พ.ศ. 2440 ที่ว่าการอำเภออยู่ที่หมู่ 4 ตำบลสุโขทัย ขึ้นกับเมืองระแงะ และได้ขึ้นกับจังหวัดนครราชสีมา ในปี พ.ศ. 2462 ทางราชการได้ย้ายที่ว่าการอำเภอมาตั้งที่บ้านโคกตา หมู่ที่ 1 ตำบลปะลู่ ซึ่งห่างจากที่ว่าการอำเภอเดิม 7 กิโลเมตร เพราะเป็นพื้นที่ที่มีความเจริญมรดกไฟผ่านและเป็นศูนย์กลางของพื้นที่อำเภอ โดยใช้ชื่อ อำเภอสุโขทัยตั้งเดิม แต่เดิมสุโขทัยมีอาณาเขตที่กว้างขวางมีพื้นที่ติดต่อกับรัฐกลันตัน ประเทศมาเลเซีย ต่อมาได้มีการแยกตำบลสุโขทัย-ลก ตำบลบุโยะ ตำบลป่าเสม็ด และตำบลมูโนะ ไปรวมกันเพื่อจัดตั้งเป็นอำเภอสุโขทัย-ลก จึงทำให้อำเภอสุโขทัยมีพื้นที่เล็กลงและไม่ติดกับประเทศมาเลเซียอีก

#### 3.3.2 ที่ตั้งและอาณาเขต

อำเภอสุโขทัย มีเนื้อที่ 239,147 ไร่ ห่างจากศาลากลางจังหวัดประมาณ 50 กิโลเมตร อำเภอสุโขทัย ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียงดังต่อไปนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอเจาะไอร้องและอำเภอดงขี้เหล็ก

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอสุโขทัย-ลก

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอวัง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอสุนทรบุรี อำเภอระแงะ และอำเภอเจาะไอร้อง

#### 3.3.3 ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่ของอำเภอสุโขทัยเป็นที่ราบเหมาะสำหรับการเพาะปลูก สภาพพื้นที่ทางทิศใต้และทิศตะวันตกเป็นที่ราบสูง มีทิวเขาสลับซับซ้อนเรียกว่าทิวเขาสันกาลาคีรี ปกคลุมไปด้วยป่าไม้และสวนยางพารา อุดมด้วยไม้มีค่า เช่น ไม้ตะเคียนทอง ไม้ตะเคียนชันตาแมว ไม้สยา หวาย ตะกร้าทอง เป็นต้น พื้นที่ส่วนใหญ่ทางทิศตะวันออกและทิศเหนือเป็นที่ราบลุ่มและป่าพรุ เหมาะสำหรับการเพาะปลูกและการทำนา

### 3.3.4 สภาพภูมิอากาศ

ภูมิอากาศของอำเภอสุโขทัย มีอากาศชุ่มชื้น ฝนตกชุกตลอดทั้งปีเพราะมีเทือกเขากั้นอยู่ทางทิศใต้และทิศตะวันตก อากาศร้อนอบอ้าวเพียงระยะสั้น ระหว่างเดือนเมษายนถึงเดือนพฤษภาคม ฤดูกาลมี 2 ฤดู คือ ฤดูฝน เริ่มจากเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนมกราคม มีระยะเวลาถึง 7 เดือน และฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ถึง เดือนมิถุนายน อากาศจะร้อนอบอ้าว เพียง 1-2 เดือน นอกนั้นอากาศจะอบอุ่นสบาย

### 3.3.5 พระราชดำริพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

อำเภอสุโขทัยมีภูเขาที่สำคัญคือ ทิวเขาสุโขทัย ทอดยาวจากอำเภอสุโขทัยไปจดอำเภอสุโขทัย-ลก เป็นต้น กำเนิดของน้ำตกฉัตรวาริน ซึ่งเป็นน้ำตกที่มีความสูง 7 ชั้นลดหลั่นกันลงไป มีน้ำไหลตลอดทั้งปี และจากการที่ทิวเขาสุโขทัย ยังมีความอุดมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรธรรมชาติและเป็นแหล่งต้นน้ำลำธาร พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวจึงทรงห่วงใยและได้พระราชทานพระราชดำริสแกผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส ในโอกาสเสด็จพระราชดำเนินไปทรงเยี่ยมราษฎรที่อำเภอสุโขทัย เมื่อวันที่ 7 กันยายน พ.ศ. 2524 ว่า “เทือกเขาสุโขทัย มีความสูง 1,800 ฟุต เป็นเทือกเขาสูงที่สุดในจังหวัดนราธิวาส มีไอน้ำเกาะทำให้เกิดความชุ่มชื้นและแหล่งน้ำ ควรมีการรักษาแหล่งน้ำนี้อย่างจริงจัง”

จากกระแสพระราชดำริดังกล่าว ทำให้กรมป่าไม้ดำเนินการสำรวจป่าทิวเขาสุโขทัย และได้ข้อสรุปว่าป่าทิวเขาสุโขทัยมีสภาพดีมาก มีธรรมชาติที่สวยงาม มีสัตว์ป่าชุกชุมและบางชนิดเป็นสัตว์ที่หายาก อาทิ หมูป่า เก้ง กระเจง เลียงผา เสือ หมี หมาหริ่ง พญากระรอก นกอินทรี นกเหยี่ยว นกขุนแผนหัวดำ นกเคราแดง รวมทั้งสภาพป่าโดยทั่วไปเป็นป่าดงดิบประกอบด้วยไม้มีค่านานาชนิด ทั้งไม้ตะเคียน ไม้พญาไม้ ไม้ภาคบุตร และต้นไม้ที่หายากได้แก่ ต้นใบสีทองและต้นปาล์มบังสุรย์ ซึ่งมีแต่เฉพาะแถบทิวเขาสุโขทัยเท่านั้น จึงได้มีการประกาศจัดตั้งเป็นอุทยานแห่งชาติสุโขทัยอันเนื่องมาจากพระราชดำริ โดยมีผู้สนใจไปเที่ยวชมไปพักผ่อนเพลิดเพลินกับธรรมชาติเป็นจำนวนมาก ซึ่งจากพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ทรงให้อนุรักษ์ทิวเขาสุโขทัยนี้ นอกจากจะทำให้ป่าไม้และสัตว์ป่าไม่ถูกทำลายแล้ว ยังเป็นการช่วยให้ราษฎรในเขตอำเภอสุโขทัยมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการจำหน่ายอาหาร ของที่ระลึก ที่พัก และการบริการแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศที่ไปเที่ยวอุทยานแห่งชาติสุโขทัยอีกด้วย

นอกจากนี้แล้ว จากการที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้เสด็จพระราชดำเนินไปทรงเยี่ยมราษฎรที่อำเภอสุโขทัย หลายครั้งตั้งแต่ปี พ.ศ. 2502 ได้ทรงทราบถึงความเดือดร้อนของราษฎรในเรื่องต่างๆ โดยเฉพาะปัญหาการขาดแคลนน้ำจืดในการเพาะปลูกและอุปโภคบริโภค ปัญหาเรื่องดินเปรี้ยวซึ่งเกิดจากพรุ เนื่องจากอำเภอสุโขทัยมีป่าพรุเล็กๆ กระจายทั่วไป ทำให้เกิด

ปัญหาดินเปรี้ยว จึงได้พระราชทานพระราชดำริในการแก้ไข ทำให้ราษฎรซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวไทยมุสลิมเชื้อสายมลายูมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและชาวซึ่งในพระมหากษัตริย์คุณเป็นอย่างยิ่ง

### 3.3.6 การแบ่งเขตการปกครอง

1) การปกครองส่วนภูมิภาคของอำเภอสุโขทัย มี 6 ตำบล 50 หมู่บ้าน ได้แก่

ตารางที่ 2.12 การปกครองส่วนภูมิภาคของอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา

ลำดับ	ตำบล	จำนวนหมู่บ้าน
1.	ปะลูลู	8
2.	สุโขทัย	12
3.	โตะเต็ง	5
4.	สากอ	12
5.	ริโก้	7
6.	กาวะ	6

ที่มา: วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (2564)

2) อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา มีการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 7 แห่ง ได้แก่

ตารางที่ 2.13 การปกครองส่วนท้องถิ่นของอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา

ลำดับ	องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	ครอบคลุมพื้นที่
1.	เทศบาลตำบลปะลูลู	ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลปะลูลู
2.	องค์การบริหารส่วนตำบลปะลูลู	ครอบคลุมพื้นที่ตำบลปะลูลู (เฉพาะนอกเขตเทศบาลตำบลปะลูลู)
3.	องค์การบริหารส่วนตำบลสุโขทัย	ครอบคลุมพื้นที่ตำบลสุโขทัยทั้งตำบล
4.	องค์การบริหารส่วนตำบลโตะเต็ง	ครอบคลุมพื้นที่ตำบลโตะเต็งทั้งตำบล
5.	องค์การบริหารส่วนตำบลสากอ	ครอบคลุมพื้นที่ตำบลสากอทั้งตำบล
6.	องค์การบริหารส่วนตำบลริโก้	ครอบคลุมพื้นที่ตำบลริโก้ทั้งตำบล
7.	องค์การบริหารส่วนตำบลกาวะ	ครอบคลุมพื้นที่ตำบลกาวะทั้งตำบล

ที่มา: วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (2564)

### 3.3.7 ด้านสังคมและวัฒนธรรม

ประชาชนในอำเภอสุโขทัย มีเชื้อชาติส่วนใหญ่เป็นชาวไทยเชื้อสายมลายู การนับถือศาสนาส่วนใหญ่เป็นชาวไทยมุสลิม และมีชาวไทยพุทธเป็นส่วนน้อย และมีอาชีพส่วนใหญ่ทำเกษตรกรรม รับจ้าง และรับราชการ อำเภอสุโขทัย มีสถาบันการศึกษา ได้แก่ (1) โรงเรียนมัธยมสังกัด สพฐ. (2) โรงเรียนมัธยมสุโขทัย (3) โรงเรียนธัญธารวิทยา (4) โรงเรียนเอกชนสามัญ (5) โรงเรียนประชานุเคราะห์ และมีสถานที่ท่องเที่ยว ได้แก่ (1) น้ำตกฉัตรวาริน (2) อ่างเก็บน้ำโคกยาง (3) สวนรวมพรรณไม้ป่า 60 พรรษา มหาราชินี

## 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 4.1 งานวิจัยในประเทศ

ปาริชาติ ผิวผ่อง (2562) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.41, S.D.= 0.23) แรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองทะเบียนพลสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.26, S.D.= 0.15) ส่วนการเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจสังกัดกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กับแรงจูงใจในการทำงานพบว่า เพศ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา และชั้นยศ ที่แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ ทพ. มีระดับแรงจูงใจในการทำงานน้อยกว่าฝ่ายความชอบ ทพ. และน้อยกว่าฝ่ายประเมิน ทพ. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $r = 0.421$ ) และพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว ด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม และด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลส่งผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นรินทร์ อบแพทย์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน กรณีศึกษาบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทั้ง 8 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านเรียงจากมากไปน้อยพบว่า ด้านสิทธิส่วนบุคคลและประชาธิปไตยในองค์การ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านโอกาสในการ



พัฒนาความสามารถของบุคคล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานตัวแปรทุกตัว มีผลต่อคุณภาพชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ Pearson Correlation ตัวแปรทุกตัวมีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ทุกตัว 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานตัวแปรทุกตัวมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เสาวรส คหาปัญญา (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทต่างประเทศแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทต่างประเทศแห่งหนึ่ง โดยรวมมีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี เมื่อสรุปเป็นรายดานพบว่า ดานที่มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี ได้แก่ ดานสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดานการไหลหลักประชาธิปไตยในการทำงาน ดานการไหลชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว และการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ส่วนดานที่มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และดานโอกาสในการไหลความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า 2) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ดานค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ดานโอกาสในการไหลความสามารถและการแสวงหาความก้าวหน้า ดานการไหลหลักประชาธิปไตยในการทำงาน และดานสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในระดับปานกลาง ส่วนดานการไหลชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ( $r = .038$ ) ไม่มีความสัมพันธ์กัน

#### 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

น็อกซ์ และเออร์วิง (Knox & Irving 1997b, อ้างถึงใน ปารีชาติ ผิวผ่อง 2562, น. 35) ได้ศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารฝ่ายการพยาบาลในโรงพยาบาลขนาด 700 เตียงขึ้นไป จำนวน 15 คน ในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบบริการสุขภาพในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อบุคลากร ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ในการทำงาน และการศึกษาอบรม โดยวิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ฝ่ายการพยาบาล เกี่ยวกับความต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารฝ่ายการพยาบาลมีความต้องการความช่วยเหลือสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงในองค์กร เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน 10 ด้าน เรียงตามลำดับ คือ 1) การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเกี่ยวกับแผนงาน 2) ความก้าวหน้า



ในช่วงของการปรับเปลี่ยน 3) การบริหารจัดการที่โปร่งใส ชัดเจน และเปิดเผย 4) การจัดสวัสดิการที่เหมาะสม 5) ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภาระงาน 6) การให้พลังอำนาจตามบทบาทหน้าที่ 7) การจัดสิ่งแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย 8) การติดตามให้คำปรึกษาในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลง 9) การสนับสนุนและช่วยเหลือในการจัดการกับปัญหา 10) การเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโปรแกรมการศึกษาอบรมก่อนนำไปสู่การปฏิบัติ

ดาร์เร็น แวน ลาร์ (Darren, Van Laar 2009 อ้างถึงใน ปาริชาติ ผิวผ่อง 2562, น. 35-36) นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัยพอร์ต เม้าท์ (Portsmouth University) ได้ศึกษาบุคลากรจำนวน 5,000 คน จากหน่วยงานของรัฐและบริษัทเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าพนักงานที่อยู่ในวัยกลางคน และผู้ที่เกษียณก่อนกำหนดที่เป็นผู้ชายจะรู้สึกมีชีวิตชีวามากกว่าผู้หญิง นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง ส่วนใหญ่จะเป็นคนหนุ่มคนสาว ส่วนผู้ที่มีอายุระหว่าง 25-59 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำที่สุด อย่างไรก็ตาม ผู้ชายจะรู้สึกมีความสุขมากกว่าเมื่อใกล้เกษียณ เพราะเขาจะรู้สึกเครียดน้อยลงจากการทำงาน และหวังว่าอาจจะได้รับเบี้ยหวัดบำนาญสูงขึ้น หากหน่วยงานมีทางเลือกให้ เช่น การเกษียณก่อนกำหนด โดยความแตกต่างระหว่างผู้ชายและผู้หญิงอาจรวมไปถึงความแตกต่างทางด้านทัศนคติต่องานและการเกษียณ โดยผู้ชายมองว่าการเกษียณเป็นโอกาสที่จะได้หยุดการทำงาน เพื่อใช้เวลาสำหรับทำในสิ่งที่ตนเองชอบ ส่วนผู้หญิงมองว่าคุณค่าของงานอีกอย่างหนึ่งนอกจากการได้รับเงินเดือน คือ การมีโอกาสทางด้านสังคม และทำให้มีเครือข่ายสำหรับการได้มีเวลาว่างก็ไม่ใช่ว่าสิ่งดึงดูดใจจากการเกษียณ เพราะขณะที่ทำงานอยู่ก็สามารถทำงานบ้านและกิจกรรมอื่นๆ ได้ และการมีโอกาสได้ใช้เวลาอยู่กับสามีที่บ้าน ก็อาจจะไม่ได้ทำให้รู้สึกสนุกสนานหรือมีความสุข และจากผลการวิจัยยังพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานและอาชีพ ความผาสุก ความเครียดของงาน การควบคุม ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารและรายงานทางวิชาการ ตลอดจนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเอาความรู้จากการศึกษาดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. รูปแบบการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. รูปแบบการศึกษา

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีพนักงานส่วนท้องถิ่นในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนดำเนินการศึกษา ดังนี้

#### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงานส่วนท้องถิ่นในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวนทั้งสิ้น 171 คน (ข้อมูลจาก งานกาเจ้าหน้าที่ ตามสังกัด อบท. ณ วันที่ 23 สิงหาคม 2564) รายละเอียดดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ศึกษาแยกตามหน่วยงาน

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนประชากร
1.	เทศบาลตำบลปะลัร	29
2.	องค์การบริหารส่วนตำบลปะลัร	23
3.	องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งป่าตี	22
4.	องค์การบริหารส่วนตำบลไต่เต้เต็ง	19
5.	องค์การบริหารส่วนตำบลสากอ	25
6.	องค์การบริหารส่วนตำบลภาวะ	27
7.	องค์การบริหารส่วนตำบลริโก	26
รวม		171

ที่มา: งานการเจ้าหน้าที่ ตามสังกัด อบท. (ณ วันที่ 23 สิงหาคม 2564)

## 2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ผู้ศึกษาเก็บแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi – stage sampling) ซึ่งมีวิธีการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane 1973, p. 125 อ้างถึงใน ณิชภัทร มวงคำ 2559) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + (Ne^2)}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ร้อยละ)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} &= \frac{171}{1 + 171(0.05^2)} \\ &= 120 \end{aligned}$$

ขั้นตอนที่ 2 จำแนกกลุ่มตัวอย่างตามหน่วยงานที่สังกัด ได้เป็น 7 กลุ่ม คือ เทศบาล ตำบลปะลुरु องค์การบริหารส่วนตำบลปะลुरु องค์การบริหารส่วนตำบลสุโขทัย องค์การบริหารส่วนตำบลโตะเต็ง องค์การบริหารส่วนตำบลสากอ องค์การบริหารส่วนตำบลภาวะ และองค์การบริหารส่วนตำบลริโก้ จากนั้นคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการกำหนดโควตา (Quota sampling) โดยกำหนดคุณลักษณะเป็นพนักงานส่วนท้องถิ่นในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส ที่ไม่ใช่สายงานการสอน รายละเอียดตามตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากรและการกำหนดโควตากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงาน

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนประชากร	สายงานการสอน	คัดเลือกจากโควตา
1	เทศบาลตำบลปะลुरु	29	3	26
2	องค์การบริหารส่วนตำบลปะลुरु	23	1	22
3	องค์การบริหารส่วนตำบลสุโขทัย	22	4	18
4	องค์การบริหารส่วนตำบลโตะเต็ง	19	2	17
5	องค์การบริหารส่วนตำบลสากอ	25	6	19
6	องค์การบริหารส่วนตำบลภาวะ	27	9	18
7	องค์การบริหารส่วนตำบลริโก้	26	5	21
	รวม	171	30	141

ขั้นตอนที่ 3 การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified sampling) โดยใช้สัดส่วนที่เท่ากัน โดยการให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีจำนวนเท่ากันด้วยการเปรียบเทียบบัญญัติไตรยางศ์ได้ผล ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด (120)} \times \text{จำนวนประชากรในกลุ่ม}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด (141)}}$$

ตารางที่ 3.3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงาน

ลำดับ	หน่วยงาน	คัดเลือกวิธีโควตา	สุ่มแบบแบ่งชั้น
1.	เทศบาลตำบลปะลัร	26	22
2.	องค์การบริหารส่วนตำบลปะลัร	22	19
3.	องค์การบริหารส่วนตำบลสุโหงปาตี	18	15
4.	องค์การบริหารส่วนตำบลโตะเต็ง	17	15
5.	องค์การบริหารส่วนตำบลสากอ	19	16
6.	องค์การบริหารส่วนตำบลภาวะ	18	15
7.	องค์การบริหารส่วนตำบลริโก	21	18
รวม		141	120

ขั้นตอนที่ 4 จากนั้นจึงใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสมัครใจ (Convenient or Volunteer Sampling) ซึ่งมีโอกาสได้รับแบบสอบถามกลับคืนไม่ครบ ผู้ศึกษาจึงได้เพิ่มจำนวนแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลมากกว่าจำนวนที่คำนวณอีกร้อยละ 15 ตามสูตรประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คาดว่าจะหายไป (Lameshow, Hosmer, Klar & Lwanga 1990 อ้างถึงใน สุดใจ แสงสุนทร 2545) ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงมีจำนวนทั้งสิ้น 138 คน และได้รับแบบสอบถามคืนกลับมา 136 คน ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างและสัดส่วนการเพิ่มจำนวนแบบสอบถามและการได้รับคืน

ลำดับ	หน่วยงาน	กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ 15	ได้รับคืน
1.	เทศบาลตำบลปะลัร	22	25	23
2.	องค์การบริหารส่วนตำบลปะลัร	19	22	22
3.	องค์การบริหารส่วนตำบลสุโหงปาตี	15	17	17
4.	องค์การบริหารส่วนตำบลโตะเต็ง	15	17	17
5.	องค์การบริหารส่วนตำบลสากอ	16	18	18
6.	องค์การบริหารส่วนตำบลภาวะ	15	18	18
7.	องค์การบริหารส่วนตำบลริโก	18	21	21
รวม		120	138	136

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานทำงานที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย

**3.1 แบบสอบถาม** ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้สอบถามข้อมูลและวัดระดับคุณภาพชีวิตและผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 138 ชุด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา ตำแหน่งประเภท หน่วยงานที่สังกัด ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน มีข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ เป็นมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's scale) มีดังนี้

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

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา มีข้อคำถามจำนวน 18 ข้อ เป็นมาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's scale) มีดังนี้

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

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น



### 3.2 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

**3.2.1 ความเที่ยงตรงของเนื้อหาของเครื่องมือ (Content Validity)** ในการตรวจสอบความเที่ยงตรง ผู้ศึกษาได้ให้อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Analysis) เมื่ออาจารย์ที่ปรึกษาได้ให้คำแนะนำแล้ว ผู้ศึกษาได้นำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ผู้ศึกษาจึงนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยหรือไม่ แล้วนำมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

**3.2.2 การตรวจสอบหาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability)** ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ต้องมีค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาคอัลฟา ไม่ต่ำกว่า 0.700 ซึ่งผลจากการที่ผู้ศึกษานำไปทดลอง (Try out) ทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาคอัลฟา แสดงดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ ของครอนบาคอัลฟา
<b>ตัวแปรอิสระ</b>	
คุณภาพชีวิตการทำงาน	0.942
<b>ตัวแปรตาม</b>	
ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	0.888

จากผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ของครอนบาคอัลฟา ทั้งหมดในทุกตัวแปร พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาคอัลฟาทั้งหมดในทุกตัวแปร อยู่ระหว่าง 0.888 – 0.942

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้ศึกษาจัดทำแบบสอบถาม เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส โดยแบบสอบถามมีให้เลือกตอบทั้งแบบกระดาษ (paper) และแบบออนไลน์ (online) โดยใช้ google form

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลโดยการส่งหนังสือขอเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษา พร้อมแบบสอบถาม จำนวน 138 ชุด ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 7 แห่ง ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส ด้วยตนเอง

ขั้นตอนที่ 3 ประมาณ 1 สัปดาห์หลังจากส่งแบบสอบถาม ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 7 แห่ง โดยได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาจำนวน 136 ชุด โดยมีผู้เลือกตอบทั้งแบบกระดาษและแบบออนไลน์ผ่านช่องทาง google form และได้ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 4 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยการแจกแจงความถี่ (N) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

5.2 วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานและผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษาใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงนำไปใช้ในการกำหนดช่วงของการแปลผล โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต สามารถกำหนดเกณฑ์ของการแปลความหมาย ตามผลการคำนวณ 0.80 ได้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด

**5.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ (Level of Significance) ไว้ที่ระดับ 0.01 ผู้ศึกษาเลือกใช้เกณฑ์ ค่า r ระดับของความสัมพันธ์ของเพียร์สัน ดังนี้ (Hinkle D. E. 1998, p. 118)**

0.90 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
0.70 - 0.90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.50 - 0.70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.30 - 0.50	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
0.00 - 0.30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

โดยเครื่องหมาย +, - หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์ ซึ่งหาก r มีเครื่องหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน และหาก r มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม

**5.4 สรุปผลการศึกษาและให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด**

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวนรวมทั้งสิ้น 136 คน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการหาค่าทางสถิติ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตารางซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน โดยกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางและแปลผลโดยการบรรยาย

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางและแปลผลโดยการบรรยาย

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางและแปลผลโดยการบรรยาย

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา การวิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ในแบบสอบถามของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา นำเสนอในรูปของการบรรยายสรุป

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงผลดังตารางที่ 4.1 – 4.6 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (n = 136)	ร้อยละ
1) ชาย	44	32.40
2) หญิง	92	67.60
รวม	136	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 67.60 เพศชาย จำนวน 44 คิดเป็นร้อยละ 32.40

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (n = 136)	ร้อยละ
1) ต่ำกว่า 31 ปี	7	5.10
2) 31 – 40 ปี	47	34.60
3) 41 – 50 ปี	64	47.10
4) 51 – 60 ปี	18	13.20
รวม	136	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 47.10 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 อายุระหว่าง 51 – 59 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 และอายุต่ำกว่า 31 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุราชการ

อายุราชการ	จำนวน (n = 136)	ร้อยละ
1) ต่ำกว่า 5 ปี	36	26.50
2) 5 - 10 ปี	38	28.00
3) 11 - 15 ปี	32	23.50
4) มากกว่า 15 ปี	30	22.00
รวม	136	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าส่วนใหญ่ มีอายุราชการระหว่าง 5 - 10 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา อายุราชการต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 อายุราชการ 11 - 15 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และอายุราชการมากกว่า 15 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (n = 136)	ร้อยละ
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	5.90
2) ปริญญาตรี	98	72.10
3) ปริญญาโท	30	22.00
4) ปริญญาเอก	0	0
รวม	136	100.00

จากตารางที่ 4.4 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 72.10 รองลงมา ระดับปริญญาโท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทตำแหน่ง

ประเภทตำแหน่ง	จำนวน (n = 136)	ร้อยละ
1) ทั่วไป	50	36.80
2) วิชาการ	49	36.00
3) อำนวยการท้องถิ่น	29	21.30
4) บริหารท้องถิ่น	8	5.90
รวม	136	100.00

จากตารางที่ 4.5 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามประเภทตำแหน่ง พบว่า ส่วนใหญ่ตำแหน่งประเภทวิชาการ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาตำแหน่งประเภททั่วไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 ตำแหน่งประเภทอำนวยการท้องถิ่น จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 และตำแหน่งประเภทบริหารท้องถิ่น จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน (n = 136)	ร้อยละ
1) สำนักปลัดเทศบาล/อบต.	47	34.60
2) กองคลัง	22	16.20
3) กองช่าง	10	7.40
4) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	7	5.10
5) กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	4	2.90
6) กองการศึกษา	35	25.70
7) กองการประปา	2	1.50
8) อื่นๆ - ปลัด/รองปลัด	8	5.90
- หน่วยตรวจสอบภายใน	1	0.70
รวม	136	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ส่วนใหญ่สังกัดสำนักปลัดเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 รองลงมา สังกัดกองการศึกษา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 สังกัดกองคลัง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 สังกัดกองช่าง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 สังกัดอื่นๆ จำนวน 9 คน แยกเป็น ปลัด/รองปลัด จำนวน 8 คน คิดเป็น 5.90 และหน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน 1 คน คิดเป็น 0.70 สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 สังกัดกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 และสังกัดกองการประปา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา

การวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) แสดงผลตามตารางที่ 4.7 – 4.15 ดังนี้

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา โดยรวม

(n = 136)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	( $\bar{X}$ )	S.D.	การแปลผล	อันดับ
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.81	0.61	มาก	6
2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย	3.46	0.44	มาก	7
3. ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคคล	3.46	0.44	มาก	7
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	4.00	0.56	มาก	2
5. ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม	3.89	0.53	มาก	5
6. ด้านความมีระเบียบ กฎเกณฑ์ และความเป็นธรรม ในการปฏิบัติงาน	3.98	0.56	มาก	3
7. ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว	3.93	0.56	มาก	4
8. ด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม	4.04	0.56	มาก	1
รวม	3.82	0.41	มาก	-

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.82$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.41)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรก ด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม ( $\bar{X} = 4.04$ ) อันดับสอง ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ( $\bar{X} = 4.00$ ) อันดับสาม ด้านความมีระเบียบ กฎเกณฑ์ และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.98$ ) อันดับสี่ ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว ( $\bar{X} = 3.93$ ) อันดับห้า ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม ( $\bar{X} = 3.89$ ) อันดับที่หก ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ( $\bar{X} = 3.81$ ) และอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.46$ ) และด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคคล ( $\bar{X} = 3.46$ )



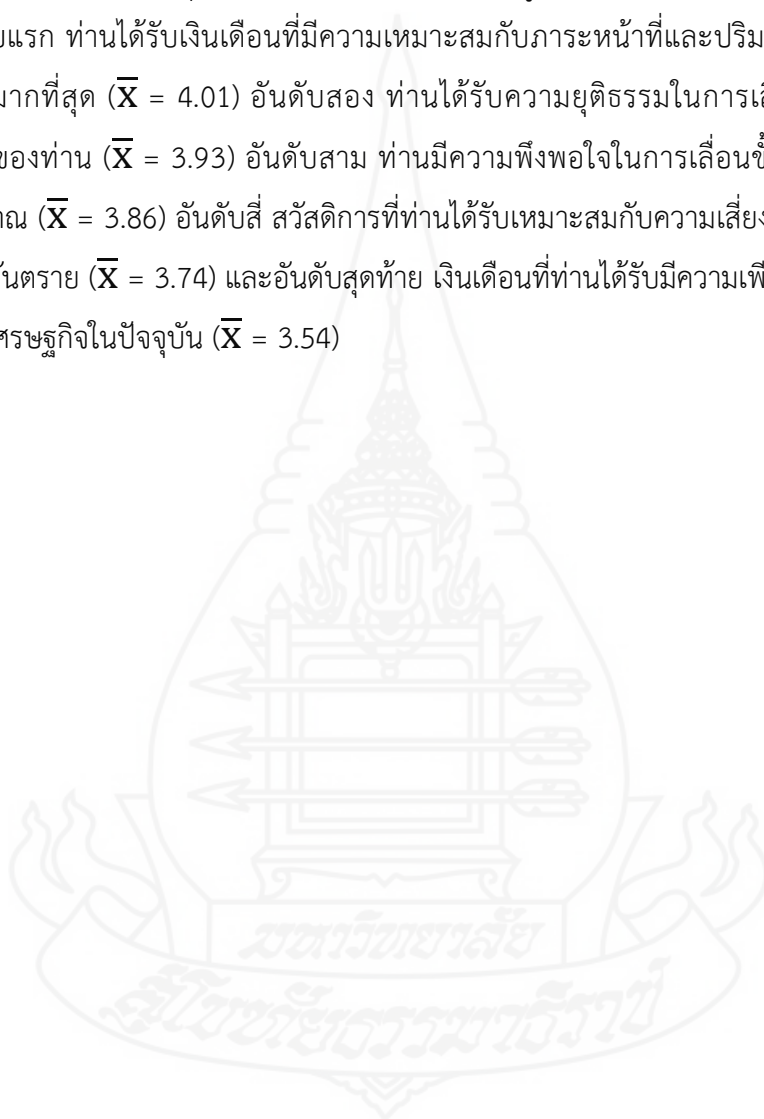
ตารางที่ 4.8 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

(n = 136)

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การ แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ท่านได้รับเงินเดือนที่มีความ เหมาะสมกับภาระ หน้าที่ และปริมาณงานที่รับผิดชอบ	21.3% (29)	59.6% (81)	18.4% (25)	0.7% (1)	0% (0)	4.01	0.65	มาก	1
2. ท่านได้รับความยุติธรรมใน การเลื่อนขั้นเงินเดือนใน หน่วยงานของท่าน	24.3% (33)	44.9% (61)	30.1% (41)	0.7% (1)	0% (0)	3.93	0.75	มาก	2
3. สวัสดิการที่ท่านได้รับ เหมาะสมกับความเสี่ยงใน การปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยง อันตราย	16.2% (22)	44.9% (61)	36.0% (49)	2.2% (3)	0.7% (1)	3.74	0.78	มาก	4
4. ท่านได้รับเงินเดือนที่มีความ เหมาะสมกับภาระ หน้าที่ และปริมาณงานที่รับผิดชอบ	11.8% (16)	41.9% (57)	36.8% (50)	7.4% (10)	2.2% (3)	3.54	0.87	มาก	5
5. ท่านได้รับความยุติธรรมใน การเลื่อนขั้นเงินเดือนใน หน่วยงานของท่าน	19.9% (27)	49.3% (67)	28.7% (39)	1.5% (2)	0.7% (1)	3.86	0.77	มาก	3
			รวม			3.81	0.61	มาก	-

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.81$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.61)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ทั้ง 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรก ท่านได้รับเงินเดือนที่มีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่และปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.01$ ) อันดับสอง ท่านได้รับความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานของท่าน ( $\bar{X} = 3.93$ ) อันดับสาม ท่านมีความพึงพอใจในการเลื่อนขั้นเงินเดือนในแต่ละปีงบประมาณ ( $\bar{X} = 3.86$ ) อันดับสี่ สวัสดิการที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความเสี่ยงในการปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงอันตราย ( $\bar{X} = 3.74$ ) และอันดับสุดท้าย เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเพียงพอกับค่าครองชีพตามภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ( $\bar{X} = 3.54$ )



ตารางที่ 4.9 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย

(n = 136)

ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูก สุขลักษณะและปลอดภัย	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การ แปลผล	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. สถานที่ปฏิบัติงานของท่าน มีสภาพแวดล้อมในการ ทำงานที่ปลอดภัยต่อ สุขภาพ เช่น มีแสงสว่าง ที่เพียงพอ ไม่มีกลิ่นและ เสียงรบกวน	19.9% (27)	65.4% (89)	13.2% (18)	1.5% (2)	0% (0)	4.04	0.62	มาก	1
2. สถานที่ทำงานของท่านมี วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงาน ที่ได้มาตรฐานและมีระบบ ความปลอดภัย	13.2% (18)	56.6% (77)	29.4% (40)	0.7% (1)	0% (0)	3.82	0.65	มาก	2
3. สถานที่ทำงานของท่านมี เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความ ปลอดภัย บริเวณโดยรอบ สำนักงาน	9.6% (13)	47.1% (64)	29.4% (40)	12.5% (17)	1.5% (2)	3.51	0.88	มาก	4
4. สถานที่ทำงานของท่านมี กล่องวงจรปิดที่อยู่ใน สภาพ ใช้งานได้ ใน สำนักงานและ	0% (0)	0% (0)	36.8% (50)	44.1% (60)	19.1% (26)	2.18	0.72	น้อย	5
5. ท่านมีความรู้สึกปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน ในขณะที่	11.0% (15)	56.6% (77)	30.9% (42)	1.5% (2)	0% (0)	3.77	0.65	มาก	3
	รวม					3.46	0.44	มาก	-



จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ และปลอดภัยของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.46$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.44)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย เรียงอันดับจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรก สถานที่ปฏิบัติงานของท่าน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ เช่น มีแสงสว่างที่เพียงพอ ไม่มีกลิ่นและเสียงรบกวน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) อันดับสอง สถานที่ทำงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานและมีระบบความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) อันดับสาม ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในขณะที่ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) อันดับสี่ สถานที่ทำงานของท่านมีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัย บริเวณโดยรอบสำนักงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) และอันดับสุดท้าย สถานที่ทำงานของท่านมีกล้องวงจรปิดที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ ในสำนักงานและบริเวณนอกอาคารสำนักงาน อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.18$ )



ตารางที่ 4.10 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล

(n = 136)

ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคคล	ระดับความคิดเห็น					$(\bar{X})$	S.D.	การ แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. หน่วยงานของท่านมี แผนงาน โครงการเพื่อ พัฒนาบุคลากรอย่าง ต่อเนื่อง	11.8% (16)	53.7% (73)	31.6% (43)	2.9% (4)	0% (0)	3.74	0.69	มาก	4
2. ผู้บังคับบัญชาของท่าน สนับสนุนให้ท่านไปประชุม หรืออบรม เพื่อเพิ่มความรู้ และทักษะในการทำงาน	25.0% (34)	54.4% (74)	18.4% (25)	1.5% (2)	0.7% (1)	4.01	0.75	มาก	1
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิด โอกาสให้ท่านได้พัฒนา ศักยภาพการทำงานได้ อย่างเต็มที่	22.1% (30)	53.7% (73)	22.1% (30)	2.2% (3)	0% (0)	3.96	0.72	มาก	2
4. หน่วยงานของท่านมีกลยุทธ์ ที่เป็นแนวทางการปรับปรุง การปฏิบัติงานของบุคลากร ให้เป็นที่ไปตามเป้าหมาย ขององค์กร	11.8% (16)	55.9% (76)	29.4% (40)	2.9% (4)	0% (0)	3.76	0.69	มาก	3
5. ท่านได้นำความรู้จากการ อบรมหรือจากประสบการณ์ การทำงานมาพัฒนา การปฏิบัติงานของท่าน	23.5% (32)	55.9% (76)	19.1% (26)	1.5% (2)	0% (0)	4.01	0.69	มาก	1
	รวม					3.46	0.44	มาก	-

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.46$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ( $S.D. = 0.45$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการ พัฒนาความรู้ ความสามารถ ทั้ง 5 ข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันจำนวน 2 ข้อคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนให้ท่านไปประชุมหรือ อบรม เพื่อเพิ่มความรู้ และทักษะในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.01$ ) ท่านได้นำความรู้จากการอบรมหรือจาก ประสบการณ์การทำงานมาพัฒนาการปฏิบัติงานของท่าน ( $\bar{X} = 4.01$ ) อันดับสอง ผู้บังคับบัญชาของ ท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้พัฒนาศักยภาพการทำงานได้อย่างเต็มที่ ( $\bar{X} = 3.96$ ) อันดับสาม หน่วยงาน ของท่านมีกลยุทธ์ที่เป็นแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นไปตามเป้าหมายของ องค์กร ( $\bar{X} = 3.76$ ) และอันดับสุดท้าย หน่วยงานของท่านมีแผนงาน โครงการเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่าง ต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.74$ )



ตารางที่ 4.11 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน

(n = 136)

ด้านความมั่นคงและ ความก้าวหน้าในงาน	ระดับความคิดเห็น					$(\bar{X})$	S.D.	การ แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ผู้บังคับบัญชาของท่าน สนับสนุนเส้นทาง ความก้าวหน้า ในตำแหน่ง หน้าที่ราชการ เช่น การ ประเมินผลงานการเลื่อน ระดับ การเข้ารับการศึกษา สายงานบริหาร	22.8% (31)	61.8% (84)	14.7% (20)	0.7% (1)	0% (0)	4.07	0.63	มาก	1
2. หน่วยงานของท่านส่งเสริม สนับสนุน ให้บุคลากรที่มี คุณวุฒิ สามารถสอบเปลี่ยน สายงานให้สูงขึ้น	25.0% (34)	57.4% (78)	14.7% (20)	2.2% (3)	0.7% (1)	4.04	0.74	มาก	2
3. หน่วยงานของท่าน มีกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่มี ความเป็นธรรมในการเลื่อน ระดับ และการเลื่อน ตำแหน่งสายงานบริหาร	22.8% (31)	53.7% (73)	22.1% (30)	0.7% (1)	0.7% (1)	3.97	0.74	มาก	3
4. หน่วยงานของท่านสนับสนุน และเปิดโอกาสในการศึกษา ต่อในระดับที่สูงขึ้น	19.9% (27)	52.9% (72)	25.0% (34)	1.5% (2)	0.7% (1)	3.90	0.75	มาก	4
5. หน่วยงานของท่านยึด หลักการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย อย่างเคร่งครัด	27.9% (38)	57.4% (78)	9.6% (13)	4.4% (6)	0.7% (1)	4.07	0.78	มาก	1
	รวม					4.00	0.56	มาก	-

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.00$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.56)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ทั้ง 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันจำนวน 2 ข้อคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ราชการ เช่น การประเมินผลงานการเลื่อนระดับการเข้ารับการสรรหาสายงานบริหาร ( $\bar{X} = 4.07$ ) กับหน่วยงานของท่านยึดหลักการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย อย่างเคร่งครัด ( $\bar{X} = 4.07$ ) อันดับสอง หน่วยงานของท่านส่งเสริม สนับสนุน ให้บุคลากรที่มีคุณสมบัติ สามารถสอบเปลี่ยนสายงานให้สูงขึ้น ( $\bar{X} = 4.04$ ) อันดับสาม หน่วยงานของท่าน มีกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่มีความเป็นธรรมในการเลื่อนระดับ และการเลื่อนตำแหน่งสายงานบริหาร ( $\bar{X} = 3.97$ ) และอันดับสุดท้าย หน่วยงานของท่านสนับสนุนและเปิดโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ( $\bar{X} = 3.90$ )



ตารางที่ 4.12 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม

(n = 136)

ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม	ระดับความคิดเห็น					$(\bar{X})$	S.D.	การแปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความไว้วางใจและมอบหมายงานที่สำคัญให้ดำเนินการ	19.1% (26)	64.0% (87)	16.2% (22)	0.7% (1)	0% (0)	4.01	0.62	มาก	2
2. หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน	14.0% (19)	54.4% (74)	30.1% (41)	1.5% (2)	0% (0)	3.81	0.68	มาก	4
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนให้ท่านมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะการจัดกิจกรรม โครงการ ของหน่วยงาน	19.9% (27)	58.1% (79)	19.1% (26)	2.9% (4)	0% (0)	3.95	0.71	มาก	3
4. ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือท่านในเรื่องส่วนตัว	11.0% (15)	50.0% (68)	33.8% (46)	4.4% (6)	0.7% (1)	3.66	0.76	มาก	5
5. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	24.3% (33)	58.1% (79)	16.2% (22)	1.5% (2)	0% (0)	4.05	0.68	มาก	1
			รวม			3.89	0.53	มาก	-



จากตารางที่ 4.2.6 พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.89$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.53)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม ทั้ง 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรก ท่านมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 4.05$ ) อันดับสอง ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความไว้วางใจและมอบหมายงานที่สำคัญให้ดำเนินการ ( $\bar{X} = 4.01$ ) อันดับสาม ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนให้ท่านมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะการจัดกิจกรรม โครงการของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 3.95$ ) อันดับสี่ หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ( $\bar{X} = 3.81$ ) อันดับสุดท้าย ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือท่านในเรื่องส่วนตัว ( $\bar{X} = 3.66$ )



ตารางที่ 4.13 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านความมีระเบียบ กฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน

(n = 136)

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม	ระดับความคิดเห็น					$(\bar{X})$	S.D.	การ แปลผล	อันดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด					
1. ท่านได้รับความเสมอภาค และความยุติธรรมในการ ปฏิบัติงานจากการบริหาร งานของหน่วยงานของท่าน	21.3% (29)	60.3% (82)	18.4% (25)	0% (0)	0% (0)	4.03	0.63	มาก	2	
2. หน่วยงานของท่านมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนด ขึ้นสำหรับการปฏิบัติงานที่มี ความเป็นธรรมต่อบุคลากร	16.2% (22)	61.8% (84)	20.6% (28)	1.5% (2)	0% (0)	3.93	0.65	มาก	4	
3. หน่วยงานของท่านได้ เสริมสร้างวัฒนธรรมการ ทำงานที่ดีและมีการกำหนด เป็นกรอบนโยบายในการ ปฏิบัติงาน	17.6% (24)	52.2% (71)	27.2% (37)	2.9% (4)	0% (0)	3.85	0.74	มาก	5	
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิด โอกาสให้ท่านแสดง ความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน เสมอ	25.0% (34)	52.9% (72)	21.3% (29)	0.7% (1)	0% (0)	4.02	0.70	มาก	3	
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านเคารพ สิทธิส่วนบุคคลของท่านและ ให้เกียรติซึ่งกัน และกัน	25.7% (35)	60.3% (82)	13.2% (18)	0.7% (1)	0% (0)	4.11	0.64	มาก	1	
						รวม	3.98	0.56	มาก	-

จากตารางที่ 4.13 พบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.98$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.56)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ทั้ง 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากมากไปน้อยดังนี้ อันดับแรก ผู้บังคับบัญชาของท่านเคารพสิทธิส่วนบุคคลของท่านและให้เกียรติซึ่งกันและกัน ( $\bar{X} = 4.11$ ) อันดับสอง ท่านได้รับความเสมอภาคและความยุติธรรมในการปฏิบัติงานจากการบริหารงานของหน่วยงานของท่าน ( $\bar{X} = 4.03$ ) อันดับสาม ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานเสมอ ( $\bar{X} = 4.02$ ) อันดับสี่ หน่วยงานของท่านมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดขึ้นสำหรับการปฏิบัติงานที่มีความเป็นธรรมต่อบุคลากร ( $\bar{X} = 3.93$ ) และอันดับสุดท้าย หน่วยงานของท่านได้เสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีและมีการกำหนดเป็นกรอบนโยบายในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.85$ )



ตารางที่ 4.14 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านความสมดุลระหว่างการดำเนินงานและชีวิตส่วนตัว

(n= 136)

ด้านความสมดุลระหว่างการดำเนินงานและชีวิตส่วนตัว	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การปฏิบัติงานของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว	25.0% (34)	58.1% (79)	13.2% (18)	1.5% (2)	2.2% (3)	4.02	0.80	มาก	1
2. ท่านมีเวลาในการดูแลบุคคลในครอบครัวให้ได้รับความรู้สึกรอบอุ้ม เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของโรงเรียนบุตร	21.3% (29)	61.8% (84)	14.7% (20)	2.2% (3)	0% (0)	4.02	0.67	มาก	1
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความช่วยเหลือท่านในกรณีเกิดปัญหาในเรื่องชีวิตส่วนตัว	14.7% (20)	47.8% (65)	30.1% (41)	5.9% (8)	1.5% (2)	3.68	0.84	มาก	4
4. ท่านสามารถจัดสรรเวลาในการทำงาน กับชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม	17.6% (24)	65.4% (89)	16.2% (22)	0.7% (1)	0% (0)	4.00	0.60	มาก	2
5. ท่านมีเวลาในการทำกิจกรรมส่วนตัวได้อย่างเพียงพอ เช่น การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การดูแลสุขภาพ	16.9% (23)	62.5% (85)	18.4% (25)	2.2% (3)	0% (0)	3.94	0.66	มาก	3
รวม						3.93	0.56	มาก	-

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.93$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ( $S.D. = 0.56$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว ทั้ง 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากมากไปน้อยดังนี้ อันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันจำนวน 2 ข้อ คือ การปฏิบัติงานของท่าน ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว ( $\bar{X} = 4.02$ ) และท่านมีเวลาในการดูแลบุคคลในครอบครัวให้ได้รับความรู้สึกอบอุ่น เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของโรงเรียนบุตร ( $\bar{X} = 4.02$ ) อันดับสอง ท่านสามารถจัดสรรเวลาในการทำงาน กับชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.00$ ) อันดับสาม ท่านมีเวลาในการทำกิจกรรมส่วนตัวได้อย่างเพียงพอ เช่น การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การดูแลสุขภาพ ( $\bar{X} = 3.94$ ) และอันดับสุดท้าย ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความช่วยเหลือท่าน ในกรณีเกิดปัญหาในเรื่องชีวิตส่วนตัว ( $\bar{X} = 3.68$ )



ตารางที่ 4.15 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม

(n = 136)

ด้านความเกี่ยวข้อง อันเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ระดับความคิดเห็น					$(\bar{X})$	S.D.	การ แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์	20.6% (28)	64.0% (87)	12.5% (17)	2.9% (4)	0% (0)	4.02	0.67	มาก	4
2. หน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคม	22.1% (30)	62.5% (85)	14.0% (19)	1.5% (2)	0% (0)	4.05	0.64	มาก	3
3. หน่วยงานของท่าน มีการรณรงค์ให้บุคลากรและประชาชนตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม	16.2% (22)	61.0% (83)	19.1% (26)	3.7% (5)	0% (0)	3.90	0.70	มาก	5
4. หน่วยงานของท่านให้การสนับสนุนการอนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณีต่างๆของสังคม	22.8% (31)	64.7% (88)	11.8% (16)	0.7% (1)	0% (0)	4.10	0.60	มาก	2
5. ท่านมีความภาคภูมิใจในหน่วยงานของท่าน	28.7% (39)	61.0% (83)	8.8% (12)	1.5% (2)	0% (0)	4.17	0.63	มาก	1
	รวม					4.04	0.56	มาก	-



จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.04$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.56)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม ทั้ง 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรก ท่านมีความภาคภูมิใจในหน่วยงานของท่าน ( $\bar{X} = 4.17$ ) อันดับสอง หน่วยงานของท่านให้การสนับสนุนการอนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณีต่างๆของสังคม ( $\bar{X} = 4.10$ ) อันดับสาม หน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆในการจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคม ( $\bar{X} = 4.05$ ) อันดับสี่ หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์ ( $\bar{X} = 4.02$ ) และอันดับสุดท้าย หน่วยงานของท่านมีการรณรงค์ให้บุคลากรและประชาชนตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม ( $\bar{X} = 3.90$ )

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา

การวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) แสดงผลตามตารางที่ 4.16 – 4.19 ดังนี้

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา โดยรวม

(n = 136)				
ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	( $\bar{X}$ )	S.D.	การแปลผล	อันดับ
1. ด้านการทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ	4.00	0.44	มาก	1
2. ด้านผลสัมฤทธิ์ในการแก้ปัญหาให้ประชาชน	3.93	0.46	มาก	3
3. ด้านความพึงพอใจของประชาชน	3.99	0.45	มาก	2
รวม	3.97	0.40	มาก	-

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอ  
สุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.97$ ) และ  
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.40)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานทั้ง  
3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากมากไปน้อยดังนี้ อันดับแรก ด้านการทำงานเป็นไป  
ตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ ( $\bar{X} = 4.00$ ) อันดับสอง ด้านความพึงพอใจของประชาชน ( $\bar{X} =$   
3.99) และอันดับสุดท้าย ด้านผลสัมฤทธิ์ในการแก้ปัญหาให้ประชาชน ( $\bar{X} = 3.93$ )

ตารางที่ 4.17 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของ  
พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านการทำงานเป็นไปตาม  
เป้าหมายแผนงาน โครงการ

(n = 136)

ด้านการทำงานเป็นไปตาม เป้าหมายแผนงาน โครงการ	ระดับความคิดเห็น					$(\bar{X})$	S.D.	การ แปลผล	การ อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. หน่วยงานของท่านมี แผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	15.4% (21)	72.1% (98)	11.0% (15)	1.5% (2)	0% (0)	4.01	0.57	มาก	3
2. ท่านเข้าใจและปฏิบัติงาน ตามแผนปฏิบัติงานที่ รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง	16.2% (22)	72.8% (99)	10.3% (14)	0.7% (1)	0% (0)	4.04	0.54	มาก	2
3. ท่านได้รับความร่วมมือจาก ภาคส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติงานได้บรรลุ เป้าหมายที่กำหนด	11.0% (15)	72.1% (98)	16.9% (23)	0% (0)	0% (0)	3.94	0.52	มาก	5
4. การปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการ ของท่าน ดำเนินการได้ตามระยะเวลา ที่กำหนด หรือดำเนินการได้ ทันต่อสถานการณ์	12.5% (17)	62.5% (85)	20.6% (28)	4.4% (6)	0% (0)	3.83	0.69	มาก	6

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

(n = 136)

ด้านการทำงานเป็นไปตาม เป้าหมายแผนงาน โครงการ	ระดับความคิดเห็น					$(\bar{X})$	S.D.	การ แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
5. ท่านปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการ โดยใช้ทรัพยากร ได้อย่างคุ้มค่า	14.0%	69.9%	15.4%	0.7%	0%	3.97	0.57	มาก	4
	(19)	(95)	(21)	(1)	(0)				
6. ท่านภูมิใจเมื่อทำงาน เป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ	0.7%	30.9%	58.1%	9.6%	0.7%	4.21	0.64	มากที่สุด	1
	(1)	(42)	(79)	(13)	(1)				
รวม						4.00	0.44	มาก	-

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอ  
สุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านการทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน  
ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.00$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.44)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ด้าน  
การทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ มีค่าเฉลี่ยเรียงอันดับจากมากไปน้อยดังนี้  
อันดับแรก ท่านภูมิใจเมื่อทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด  
( $\bar{X} = 4.21$ ) อันดับสอง ท่านเข้าใจและปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง  
อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) อันดับสาม หน่วยงานของท่านมีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อยู่ในระดับ  
มาก ( $\bar{X} = 4.01$ ) อันดับสี่ ท่านปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการ โดยใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า อยู่ใน  
ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) อันดับห้า ท่านได้รับความร่วมมือจากภาคส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้อง และ  
ปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) และอันดับสุดท้าย การปฏิบัติงาน  
กิจกรรม โครงการ ของท่าน ดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด หรือดำเนินการได้ทันต่อ  
สถานการณ์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ )

ตารางที่ 4.18 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านผลสัมฤทธิ์ในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

(n = 136)

ด้านผลสัมฤทธิ์ในการ แก้ไขปัญหาให้ประชาชน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การ แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ท่านสามารถระบุสาเหตุของ ปัญหาที่เกิดขึ้น ในเรื่อง ที่ท่านเป็นผู้รับผิดชอบได้อย่าง ถูกต้อง	14.7% (20)	75.0% (102)	8.8% (12)	1.5% (2)	0% (0)	4.03	0.54	มาก	1
2. ท่านเข้าใจปัญหาและสาเหตุ ของปัญหาที่เกิดขึ้น และ ท่านสามารถแก้ไขได้ตรง ประเด็น	14.0% (19)	67.6% (92)	17.6% (24)	0.7% (1)	0% (0)	3.95	0.58	มาก	3
3. ท่านสามารถเลือกวิธีการ แก้ปัญหาในเรื่องนั้นที่เป็น วิธีที่ดีที่สุด	15.4% (21)	68.4% (93)	15.4% (21)	0.7% (1)	0% (0)	3.99	0.58	มาก	2
4. ท่านสามารถแก้ปัญหาใน เรื่องนั้นได้สำเร็จในระยะ ยาว	11.8% (16)	58.1% (79)	27.9% (38)	2.2% (3)	0% (0)	3.79	0.66	มาก	5
5. ท่านได้ตรวจสอบว่าปัญหา ในเรื่องที่ท่านได้แก้ไขแล้ว ได้รับการยืนยันว่าได้รับ แก้ไขอย่างถูกต้องแล้ว	9.6% (13)	75.0% (102)	14.7% (20)	0.7% (1)	0% (0)	3.93	0.51	มาก	4
6. หน่วยงานของท่านไม่ได้รับ เรื่องร้องเรียนซ้ำ ในเรื่อง ที่ท่านได้แก้ปัญหาไปแล้ว	21.3% (29)	55.9% (76)	19.1% (26)	2.2% (3)	0% (0)	3.93	0.79	มาก	4
	รวม					3.93	0.46	มาก	-

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานด้านผลสัมฤทธิ์ในการแก้ปัญหาให้ประชาชน ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านผลสัมฤทธิ์ในการแก้ปัญหาให้ประชาชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.93$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.46)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานด้านผลสัมฤทธิ์ในการแก้ปัญหาให้ประชาชน ทั้ง 6 ข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรก ท่านสามารถระบุสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น ในเรื่องที่ท่านเป็นผู้รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.03$ ) อันดับสอง ท่านสามารถเลือกวิธีการแก้ปัญหาในเรื่องนั้นที่เป็นวิธีที่ดีที่สุด ( $\bar{X} = 3.99$ ) อันดับสาม ท่านเข้าใจปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นและท่านสามารถแก้ไขได้ตรงประเด็น ( $\bar{X} = 3.95$ ) อันดับสี่ มีจำนวน 2 ข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ท่านได้ตรวจสอบว่าปัญหาในเรื่องที่ท่านได้แก้ไขแล้วได้รับการยืนยันว่าได้รับแก้ไขอย่างถูกต้องแล้ว ( $\bar{X} = 3.93$ ) กับหน่วยงานของท่านไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนซ้ำ ในเรื่องที่ท่านได้แก้ปัญหาไปแล้ว ( $\bar{X} = 3.93$ ) และอันดับสุดท้าย ท่านสามารถแก้ปัญหาในเรื่องนั้นได้สำเร็จในระยะยาว ( $\bar{X} = 3.79$ )



ตารางที่ 4.19 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านความพึงพอใจของประชาชน

(n = 136)

ด้านความพึงพอใจ ของประชาชน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การ แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. การปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการของท่าน มีการ ให้บริการอย่างเสมอภาคและ ยุติธรรม	23.5%	65.4%	11.0%	0%	0%	4.13	0.57	มาก	1
	(32)	(89)	(15)	(0)	(0)				
2. การปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการของท่าน มีการให้ บริการที่รวดเร็วและตรงตาม ระยะเวลาที่กำหนด	17.6%	70.6%	11.0%	0.7%	0%	4.05	0.56	มาก	2
	(24)	(96)	(15)	(1)	(0)				
3. การปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการของท่าน มีจำนวนที่ เพียงพอต่อความต้องการของ ประชาชนหรือผู้รับบริการ	9.6%	75.0%	14.7%	0.7%	0%	3.93	0.51	มาก	4
	(13)	(102)	(20)	(1)	(0)				
การปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการของท่าน มีการ ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ มากขึ้นเสมอ	15.4%	72.1%	9.6%	2.9%	0%	4.00	0.60	มาก	3
	(21)	(98)	(13)	(4)	(0)				
ประชาชน หรือผู้รับบริการ แสดงออกถึงความพึงพอใจ ในงาน กิจกรรม โครงการของ ท่าน เช่น การกล่าวชื่นชม ระดับคะแนนการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชน	10.3%	73.5%	15.4%	0.7%	0%	3.93	0.53	มาก	4
	(14)	(100)	(21)	(1)	(0)				
การปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการของท่าน ไม่ถูก ร้องเรียนในเรื่องต่างๆ	19.9%	62.5%	10.3%	5.1%	2.2%	3.93	0.84	มาก	4
	(27)	(85)	(14)	(7)	(3)				



รวม	3.99	0.45	มาก	-
-----	------	------	-----	---

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส ด้านความพึงพอใจของประชาชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.99$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.45)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามด้านความพึงพอใจของประชาชน ทั้ง 6 ข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากมากไปน้อยดังนี้ อันดับแรก การปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการของท่าน มีการให้บริการอย่างเสมอภาคและยุติธรรม ( $\bar{X} = 4.13$ ) อันดับสอง การปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการของท่าน มีการให้บริการที่รวดเร็วและตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.05$ ) อันดับสาม การปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการของท่าน มีการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเสมอ ( $\bar{X} = 4.00$ ) และอันดับสุดท้ายมีจำนวน 3 ข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการของท่าน มีจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.93$ ) ประชาชน หรือผู้รับบริการ แสดงออกถึงความพึงพอใจในงาน กิจกรรม โครงการของท่าน เช่น การกล่าวชื่นชม ระดับคะแนนการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ( $\bar{X} = 3.93$ ) และการปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการของท่าน ไม่ถูกร้องเรียนในเรื่องต่างๆ ( $\bar{X} = 3.93$ )

#### ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส

(n = 136)

		ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน
คุณภาพชีวิตการทำงาน	Pearson Correlation	0.825**
	Sig ( 2 – tailed)	0.000
	ระดับความสัมพันธ์	ระดับสูง

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2 – tailed).

จากตารางที่ 4.20 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r) ] เท่ากับ 0.825\*\* มีลักษณะความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน (บวก) ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูงก็จะทำให้ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูงตามไปด้วย

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา

(n = 136)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน			
	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	อันดับ
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	0.580**	0.000	ปานกลาง	6
2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย	0.578**	0.000	ปานกลาง	7
3. ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคคล	0.498**	0.000	ต่ำ	8
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	0.633**	0.000	ปานกลาง	5
5. ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม	0.755**	0.000	สูง	1
6. ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน	0.713**	0.000	สูง	3
7. ด้านความสมดุลระหว่างการทำงาน และชีวิตส่วนตัว	0.634**	0.000	ปานกลาง	4
8. ด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม	0.735**	0.000	สูง	2

จากตารางที่ 4.21 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r) ] เป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยปรากฏผล ดังนี้ อันดับแรก ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคมมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานมากที่สุด (r = 755\*) มีความสัมพันธ์ในระดับสูง อันดับสอง ด้านความ

เกี่ยวข้องกับอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม ( $r = 0.735^*$ ) มีความสัมพันธ์ในระดับสูง อันดับสาม ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ( $r = 0.713^*$ ) มีความสัมพันธ์ในระดับสูง อันดับสี่ ด้านความสมดุลระหว่างการทำงาน และชีวิตส่วนตัว ( $r = 0.634^*$ ) มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง อันดับห้า ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ( $r = 0.633^*$ ) มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง อันดับหก ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ( $r = 0.580^*$ ) มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง อันดับเจ็ด ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย ( $r = 0.578^*$ ) มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และอันดับสุดท้าย ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล ( $r = 0.498^*$ ) มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

## ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา

ปัญหาและข้อเสนอแนะการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา เป็นความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น ได้นำเสนอในรูปแบบของตารางและการบรรยายสรุป แสดงผลตามตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา

ปัญหา	จำนวน (คน)	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม			
- การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนผู้มีผลการประเมินการปฏิบัติงานในระดับดีเด่นไม่ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน 1 ชั้นในรอบการประเมิน เนื่องจากโควตา 15 %	2	- ควรปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การเลื่อนขั้นเงินเดือนให้เหมาะสมกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน	2

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ปัญหา	จำนวน (คน)	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย			
- อุปกรณ์ด้านความปลอดภัยในสถานที่ทำงานยังไม่เพียงพอ เช่น ไม่มีกล่องวงจรปิดหรือมีแต่ใช้งานไม่ได้	5	- ควรให้ความสำคัญมากขึ้นกับเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากร เช่น ติดตั้งกล่องวงจรปิดที่มีคุณภาพ	8
- ปัญหาเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าภายในสำนักงาน เกิดปัญหาไฟตกบ่อยครั้ง	2	- การแก้ไขระบบไฟฟ้าในสำนักงาน ซึ่งจะช่วยรักษาอายุการใช้งานของอุปกรณ์ไฟฟ้าได้	2
		- ควรมีสถานที่สำหรับรับประทานอาหารให้ถูกสุขลักษณะ	3
ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคคล			
- ความยุติธรรมในการส่งเสริมการพัฒนาความรู้ของบุคลากร	2	- ควรส่งเสริมให้พนักงานส่วนท้องถิ่น ได้เข้ารับการอบรม พัฒนาความรู้ในทุกตำแหน่งจำนวนการฝึกอบรมเท่าๆกัน	2
ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน			
- หลักเกณฑ์การประเมินผลงานเพื่อเลื่อนระดับ อาวุโส ชำนาญการพิเศษ และเชี่ยวชาญ มีหลักเกณฑ์ที่ทำได้ยาก	3	- ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการเลื่อนระดับ อาวุโส ชำนาญการพิเศษ และเชี่ยวชาญ มากขึ้น	3
		- ควรมีทุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	1
ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม			
-		- ควรมีการจัดกิจกรรม เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงานให้มากขึ้น	3

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ปัญหา	จำนวน (คน)	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน			
-		- ควรตัดสินใจเรื่องต่างๆในการปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมและอยู่บนข้อกฎหมาย ระเบียบ เป็นหลักสำคัญ	1
ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว			
- ความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวในบางโอกาสไม่สมดุลกัน	2	- ควรมีการจัดช่วงเวลาลัดเปลี่ยนการทำงานของบุคลากรตามความเหมาะสมกับกิจกรรมและภารกิจของ อปท. เพื่อให้การบริหารจัดการเวลางานและชีวิตส่วนตัวมีความสมดุลมากยิ่งขึ้น	2
ด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม			
-	-	- ควรมีการประชาสัมพันธ์ การเข้าถึงการให้บริการช่วยเหลือด้านต่างๆแก่ประชาชนให้ทั่วถึงมากขึ้น	1
		- ควรลงพื้นที่เพื่อเข้าใจปัญหาของประชาชนมากขึ้น	2

จากตารางที่ 4.22 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ปัญหาที่พบ คือ เรื่องการพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนกรณีที่พนักงานส่วนท้องถิ่นที่มีผลการประเมินการปฏิบัติงานในระดับดีแต่ไม่ได้รับการพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือน 1 ชั้น ในรอบการประเมิน เนื่องจากโควตา 15 % มีผู้แสดงความคิดเห็นนี้จำนวน 2 ราย ส่วนข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ คือ ควรปรับเปลี่ยน

หลักเกณฑ์การเลื่อนขั้นเงินเดือนให้เหมาะสมกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะนี้ จำนวน 2 ราย

2) ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย ปัญหาที่พบ คือ เรื่องอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยในสถานที่ทำงานยังไม่เพียงพอ เช่น ไม่มีกล้องวงจรปิดหรือมีแต่ใช้งานไม่ได้ มีผู้แสดงความคิดเห็นนี้ จำนวน 5 ราย และเรื่องปัญหาเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าภายในสำนักงาน เกิดไฟตกบ่อยครั้ง มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวนนี้ จำนวน 2 ราย ส่วนข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนา คือ ควรให้ความสำคัญมากขึ้นกับเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากร เช่น ควรติดตั้งกล้องวงจรปิดที่มีคุณภาพ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะนี้ จำนวน 8 ราย ควรแก้ไขระบบไฟฟ้าในสำนักงานไม่ให้เกิดปัญหาไฟตกซึ่งจะช่วยรักษาอายุการใช้งานของอุปกรณ์ไฟฟ้าได้ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะนี้ จำนวน 2 ราย และควรจัดสถานที่สำหรับรับประทานอาหารให้ถูกต้องลักษณะ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะนี้ จำนวน 3 ราย

3) ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคคล ปัญหาที่พบ คือ เรื่องความยุติธรรมในการส่งเสริมการพัฒนาความรู้ของบุคลากร เช่น บางตำแหน่งได้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวนหลายครั้งต่อปี ส่วนบางตำแหน่งไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรม มีผู้แสดงความคิดเห็นนี้ จำนวน 4 ราย ส่วนข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนา คือ ควรส่งเสริมให้พนักงานส่วนท้องถิ่นได้เข้ารับการอบรม พัฒนาความรู้ในทุกตำแหน่งเท่าๆกัน เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและพัฒนาระบบการทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีผู้ให้ข้อเสนอแนะนี้ จำนวน 4 ราย

4) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ปัญหาที่พบ คือ เรื่องหลักเกณฑ์การประเมินผลงานเพื่อเลื่อนระดับ ระดับอาวุโส ระดับชำนาญการพิเศษ และระดับเชี่ยวชาญ มีหลักเกณฑ์ที่ทำได้ยาก การส่งเสริมในการเลื่อนระดับ อาวุโส ชำนาญการพิเศษ และเชี่ยวชาญ ยังน้อย มีผู้ให้ความคิดเห็นนี้ จำนวน 3 ราย ส่วนข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนา คือ ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความก้าวหน้าในการเลื่อนระดับอาวุโส ระดับชำนาญการพิเศษ และระดับเชี่ยวชาญ มากขึ้น มีผู้ให้ข้อเสนอแนะนี้ จำนวน 3 ราย และควรมีทุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น มีผู้ให้ข้อเสนอแนะนี้ จำนวน 1 ราย

5) ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม ไม่มีผู้แสดงปัญหา ส่วนข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา คือ ควรมีการจัดกิจกรรม เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงานให้มากขึ้น มีผู้ให้ข้อเสนอแนะนี้ จำนวน 2 ราย

6) ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ไม่มีผู้แสดงปัญหา ส่วนข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา คือ ควรตัดสินเรื่องต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ด้วยความเป็นธรรมและอยู่บนข้อกฎหมาย ระเบียบ เป็นหลักสำคัญ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะนี้ จำนวน 1 ราย



7) ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว ปัญหาที่พบ คือ ความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวในบางโอกาสไม่สมดุลกัน เช่น ภารกิจงานเร่งด่วน หรือการจัดงานประเพณีในพื้นที่ ที่จะต้องปฏิบัติงานในช่วงกลางคืนหรือปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องไม่เว้นวันหยุดราชการ จึงมีผลกระทบต่อการบริหารจัดการเวลากับครอบครัว และการดูแลสุขภาพบ้าง มีผู้แสดงความคิดเห็นนี้ จำนวน 2 ราย ส่วนข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนา คือ ควรมีการจัดช่วงเวลาผลัดเปลี่ยนการทำงานของบุคลากรตามความเหมาะสมกับกิจกรรมและภารกิจของ อปท. เพื่อให้การบริหารจัดการเวลางานและชีวิตส่วนตัว มีความสมดุลมากยิ่งขึ้น มีผู้ให้ข้อเสนอแนะนี้ จำนวน 2 ราย

8) ด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม ไม่มีผู้แสดงปัญหาส่วนข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา คือ ควรให้มีการประชาสัมพันธ์ การเข้าถึงการให้บริการช่วยเหลือด้านต่างๆ แก่ประชาชนให้ทั่วถึงมากขึ้น มีผู้ให้ข้อเสนอแนะนี้ จำนวน 2 ราย และควรให้ความสำคัญกับการลงพื้นที่เพื่อเข้าใจปัญหาของประชาชนมากขึ้น มีผู้ให้ข้อเสนอแนะนี้ จำนวน 2 ราย



## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษานำเสนอผลการศึกษาแบ่งเป็น 3 ตอนที่สำคัญ ดังนี้

1. สรุปการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์การศึกษาดังนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา

1.1.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา

1.1.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา

1.1.4 เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา ผู้ศึกษาได้สรุปวิธีดำเนินการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อ ได้แก่ 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล และ 4) การวิเคราะห์ข้อมูล

### 1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาใช้ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย 7 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ เทศบาลตำบลปะลูลู องค์การบริหารส่วนตำบลปะลูลู องค์การบริหารส่วนตำบลสุโขทัย องค์การบริหารส่วนตำบลโตะเต็ง องค์การบริหารส่วนตำบลสากอ องค์การบริหารส่วนตำบลภาวะ และองค์การบริหารส่วนตำบลริโก้ รวมจำนวนทั้งสิ้น 171 คน (ข้อมูลจาก งานการเจ้าหน้าที่ ตามสังกัด อบท. ณ วันที่ 23 สิงหาคม 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ จำนวน 120 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน (Taro Yamane 1970) และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการกำหนดโควตา (Quota Sampling) แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) จากนั้นจึงใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสมัครใจ (Convenient Or Volunteer Sampling) ซึ่งมีโอกาสได้รับแบบสอบถามกลับคืนไม่ครบ ผู้ศึกษาจึงได้เพิ่มจำนวนแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลมากกว่าจำนวนที่คำนวณอีกร้อยละ 15 ตามสูตรประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คาดว่าจะหายไป (Lameshow, Hosmer, Klar & Lwanga 1990 อ้างถึงใน สุดใจ แสงสุนทร 2545) ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงมีจำนวนทั้งสิ้น 138 คน และได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาจำนวน 136 คน

### 1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่จะใช้ในการศึกษานี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างและปรับปรุงจากการประมวลแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา โดยได้นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้ศึกษาตรวจสอบหาความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยนำไปทดลอง (Try out) ใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาคอัลฟา ตัวแปรอิสระเท่ากับ 0.942 ตัวแปรตามเท่ากับ 0.888 ถือว่าข้อคำถามของแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้สูง

### 1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยศึกษาเอกสาร (literature Review) จะศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสาร วารสาร บทความทางวิชาการจากอินเทอร์เน็ต ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน และผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ตลอดจนผลงานวิจัยจากมหาวิทยาลัยนำมาประมวลวิเคราะห์ และสังเคราะห์ เพื่อใช้ในการสร้างเครื่องมือสำหรับการศึกษา

2) การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมจากประชากรที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา

### 1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

### 1.3 ผลการศึกษา

#### 1.3.1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส ปี 2564 จำนวน 136 คน พบว่า

1) เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 67.6 เป็นเพศชาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4

2) อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมาอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 อายุ 51 – 59 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 และอายุต่ำกว่า 31 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1

3) อายุราชการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุราชการระหว่าง 5 - 10 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมา อายุราชการต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 อายุราชการ 11 - 15 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และอายุราชการมากกว่า 15 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00

4) ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 72.1 รองลงมา ระดับปริญญาโท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9

5) ตำแหน่งประเภท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งประเภทวิชาการ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาตำแหน่งประเภททั่วไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 ตำแหน่งประเภทอำนวยการท้องถิ่น จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และตำแหน่งประเภทบริหารท้องถิ่น จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9

6) หน่วยงานที่สังกัด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสำนักปลัดเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมา สังกัดกองการศึกษา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 สังกัดกองคลัง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 สังกัดกองช่าง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 สังกัดอื่นๆ จำนวน 9 คน แยกเป็น ปลัด/รองปลัด จำนวน 8 คน คิดเป็น 5.9 และหน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน 1 คน คิดเป็น 0.7 สังกัดกอง

สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 สังกัดกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 และสังกัดกองการประปา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

### 1.3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.41 โดยมีผลสรุปในแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ทั้ง 7 ข้อ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรก ท่านได้รับเงินเดือนที่มีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่และปริมาณงานที่รับผิดชอบ อันดับสอง ท่านได้รับความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานของท่าน อันดับสาม ท่านมีความพึงพอใจในการเลื่อนขั้นเงินเดือนในแต่ละปีงบประมาณ อันดับสี่ สวัสดิการที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความเสี่ยงในการปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงอันตราย และอันดับสุดท้าย เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเพียงพอกับค่าครองชีพตามภาวะเศรษฐกิจ ในปัจจุบัน

2) ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย เรียงอันดับจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรก สถานที่ปฏิบัติงานของท่าน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ เช่น มีแสงสว่างที่เพียงพอ ไม่มีกลิ่นและเสียงรบกวน อยู่ในระดับมาก อันดับสอง สถานที่ทำงานของท่านมีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานและมีระบบความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก อันดับสาม ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในขณะที่ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก อันดับสี่ สถานที่ทำงานของท่านมีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัย บริเวณโดยรอบสำนักงาน อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย สถานที่ทำงานของท่านมีกล้องวงจรปิดที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ ในสำนักงานและบริเวณนอกอาคารสำนักงาน อยู่ในระดับน้อย



3) ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคคล พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ ทั้ง 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันจำนวน 2 ข้อ คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนให้ท่านไปประชุมหรืออบรม เพื่อเพิ่มความรู้ และทักษะในการทำงานท่านได้นำความรู้จากการอบรมหรือจากประสบการณ์การทำงาน มาพัฒนาการปฏิบัติงานของท่าน อันดับสอง ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้พัฒนาศักยภาพการทำงานได้อย่างเต็มที่ อันดับสาม หน่วยงานของท่านมีกลยุทธ์ที่เป็นแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร และอันดับสุดท้าย หน่วยงานของท่านมีแผนงาน โครงการเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

4) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ทั้ง 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันจำนวน 2 ข้อคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ราชการ เช่น การประเมินผลงานการเลื่อนระดับการเข้ารับการสรรหาสายงานบริหาร กับหน่วยงานของท่านยึดหลักการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย อย่างเคร่งครัด อันดับสอง หน่วยงานของท่านส่งเสริม สนับสนุน ให้บุคลากรที่มีคุณวุฒิ สามารถสอบเปลี่ยนสายงานให้สูงขึ้น อันดับสาม หน่วยงานของท่าน มีกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่มีความเป็นธรรมในการเลื่อนระดับ และการเลื่อนตำแหน่งสายงานบริหาร และอันดับสุดท้าย หน่วยงานของท่านสนับสนุนและเปิดโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

5) ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม ทั้ง 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรก ท่านมีความรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน อันดับสองผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความไว้วางใจและมอบหมายงานที่สำคัญให้ดำเนินการ อันดับสาม ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนให้ท่านมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะการจัดกิจกรรม โครงการ ของหน่วยงาน อันดับสี่



หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน อันดับสุดท้าย ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือท่านในเรื่องส่วนตัว

6) ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ทั้ง 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากมากไปน้อยดังนี้ อันดับแรก ผู้บังคับบัญชาของท่านเคารพสิทธิส่วนบุคคลของท่านและให้เกียรติซึ่งกันและกัน อันดับสอง ท่านได้รับความเสมอภาคและความยุติธรรมในการปฏิบัติงานจากการบริหารงานของหน่วยงานของท่าน อันดับสาม ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานเสมอ อันดับสี่ หน่วยงานของท่านมีกฎระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดขึ้นสำหรับการปฏิบัติงานที่มีความเป็นธรรมต่อบุคลากร และอันดับสุดท้าย หน่วยงานของท่านได้เสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีและมีการกำหนดเป็นกรอบนโยบายในการปฏิบัติงาน

7) ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว ทั้ง 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากมากไปน้อยดังนี้ อันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันจำนวน 2 ข้อคือ การปฏิบัติงานของท่าน ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว และท่านมีเวลาในการดูแลบุคคลในครอบครัวให้ได้รับความรู้สึกอบอุ่น เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของโรงเรียนบุตร อันดับสอง ท่านสามารถจัดสรรเวลาในการทำงาน กับชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม อันดับสาม ท่านมีเวลาในการทำกิจกรรมส่วนตัวได้อย่างเพียงพอ เช่น การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การดูแลสุขภาพ และอันดับสุดท้าย ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความช่วยเหลือท่าน ในกรณีเกิดปัญหาในเรื่องชีวิตส่วนตัว

8) ด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม ทั้ง 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากมากไปน้อย

ดังนี้ อันดับแรก ท่านมีความภาคภูมิใจในหน่วยงานของท่าน อันดับสอง หน่วยงานของท่านให้การสนับสนุนการอนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณีต่างๆของสังคม อันดับสาม หน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆในการจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคม อันดับสี่ หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์ และอันดับสุดท้าย หน่วยงานของท่านมีการรณรงค์ให้บุคลากรและประชาชนตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม

### 1.3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา

ผลการศึกษาพบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 ด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรก ด้านการทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ อันดับสอง ด้านความพึงพอใจของประชาชน และอันดับสุดท้าย ด้านผลสัมฤทธิ์ในการแก้ปัญหาให้ประชาชน โดยมีผลสรุปในแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านการทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ พบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านการทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ มีค่าเฉลี่ยเรียงอันดับจากมากไปน้อยดังนี้ อันดับแรก ท่านภูมิใจเมื่อทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับสอง ท่านเข้าใจและปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมาก อันดับสาม หน่วยงานของท่านมีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก อันดับสี่ ท่านปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการ โดยใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก อันดับห้า ท่านได้รับความร่วมมือจากภาคส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย การปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการ ของท่าน ดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด หรือดำเนินการได้ทันต่อสถานการณ์ อยู่ในระดับมาก

2) ด้านผลสัมฤทธิ์ในการแก้ปัญหาให้ประชาชน พบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านการทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ มีค่าเฉลี่ยเรียงอันดับจากมากไปน้อยดังนี้ อันดับแรก ท่านภูมิใจเมื่อทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ อยู่ในระดับมาก

ที่สุด อันดับสอง ท่านเข้าใจและปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมาก อันดับสาม หน่วยงานของท่านมีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก อันดับสี่ ท่านปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการ โดยใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก อันดับห้า ท่านได้รับความร่วมมือจากภาคส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย การปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการ ของท่าน ดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด หรือดำเนินการได้ทันต่อสถานการณ์ อยู่ในระดับมาก

3) ด้านความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของประชาชน ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ในการแก้ปัญหาให้ประชาชน ทั้ง 6 ข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรก ท่านสามารถระบุสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น ในเรื่องที่ท่านเป็นผู้รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง อันดับสอง ท่านสามารถเลือกวิธีการแก้ปัญหาในเรื่องนั้นที่เป็นวิธีที่ดีที่สุด อันดับสาม ท่านเข้าใจปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นและท่านสามารถแก้ไขได้ตรงประเด็น อันดับสี่ มีจำนวน 2 ข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ท่านได้ตรวจสอบว่าปัญหาในเรื่องที่ท่านได้แก้ไขแล้วได้รับการยืนยันว่าได้รับแก้ไขอย่างถูกต้องแล้ว กับหน่วยงานของท่านไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนซ้ำ ในเรื่องที่ท่านได้แก้ปัญหาไปแล้ว และอันดับสุดท้าย ท่านสามารถแก้ปัญหาในเรื่องนั้นได้สำเร็จในระยะยาว

### **1.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา**

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) พบว่า โดยภาพรวม คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เท่ากับ 0.825\*\* โดยมีลักษณะความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยปรากฏผล ดังนี้ อันดับแรก ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีความสัมพันธ์ในระดับสูง อันดับสอง ด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์ในระดับสูง อันดับสาม ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในระดับสูง อันดับสี่ ด้านความสมดุลระหว่างการงาน และชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง อันดับห้า ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง อันดับหก ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง อันดับเจ็ด ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกต้อง

สุลักษณะและปลอดภัย มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และอันดับสุดท้าย ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

### 1.3.5 สรุปความคิดเห็นจากแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส

โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น ในแต่ละด้าน ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส ดังนี้

1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ปัญหาที่พบ คือ เรื่องการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนกรณีพนักงานส่วนท้องถิ่นที่มีผลการประเมินการปฏิบัติงานในระดับดีแต่ไม่ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน 1 ขั้น ในรอบการประเมิน เนื่องจากโควตา 15 % มีผู้แสดงความคิดเห็นนี้จำนวน 2 ราย ส่วนข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ คือ ควรปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การเลื่อนขั้นเงินเดือนให้เหมาะสมกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะนี้ จำนวน 2 ราย

2) ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องสุลักษณะและปลอดภัย ปัญหาที่พบ คือ เรื่องอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยในสถานที่ทำงานยังไม่เพียงพอ เช่น ไม่มีกล้องวงจรปิดหรือมีแต่ใช้งานไม่ได้ มีผู้แสดงความคิดเห็นนี้ จำนวน 5 ราย และเรื่องปัญหาเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าภายในสำนักงานเกิดไฟตกบ่อยครั้ง มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวนนี้ จำนวน 2 ราย ส่วนข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนา คือ ควรให้ความสำคัญมากขึ้นกับเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากร เช่น ควรติดตั้งกล้องวงจรปิดที่มีคุณภาพ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะนี้ จำนวน 8 ราย ควรแก้ไขระบบไฟฟ้าในสำนักงานไม่ให้เกิดปัญหาไฟตกซึ่งจะช่วยรักษาอายุการใช้งานของอุปกรณ์ไฟฟ้าได้ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะนี้ จำนวน 2 ราย และควรจัดสถานที่สำหรับรับประทานอาหารให้ถูกสุลักษณะ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะนี้ จำนวน 3 ราย

3) ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคคล ปัญหาที่พบ คือ เรื่องความยุติธรรมในการส่งเสริมการพัฒนาความรู้ของบุคลากร เช่น บางตำแหน่งได้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวนหลายครั้งต่อปี ส่วนบางตำแหน่งไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรม มีผู้แสดงความคิดเห็นนี้ จำนวน 4 ราย ส่วนข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนา คือ ควรส่งเสริมให้พนักงานส่วนท้องถิ่น ได้เข้ารับการอบรม พัฒนาความรู้ในทุกตำแหน่งเท่าๆกัน เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและพัฒนาระบบการทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีผู้ให้ข้อเสนอแนะนี้ จำนวน 4 ราย

4) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ปัญหาที่พบ คือเรื่องหลักเกณฑ์ การประเมินผลงานเพื่อเลื่อนระดับ ระดับอาวุโส ระดับชำนาญการพิเศษ และระดับเชี่ยวชาญ มีหลักเกณฑ์ที่ทำได้ยาก การส่งเสริมในการเลื่อนระดับ อาวุโส ชำนาญการพิเศษ และเชี่ยวชาญ ยังน้อย มีผู้ให้ความคิดเห็นนี้ จำนวน 3 ราย ส่วนข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนา คือ ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความก้าวหน้าในการเลื่อนระดับอาวุโส ระดับชำนาญการพิเศษ และระดับเชี่ยวชาญ มากขึ้น มีผู้ให้ข้อเสนอแนะนี้ จำนวน 3 ราย และควรมีทุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น มีผู้ให้ข้อเสนอแนะนี้ จำนวน 1 ราย

5) ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม ไม่มีผู้แสดงปัญหา ส่วน ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา คือ ควรมีการจัดกิจกรรม เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงานให้มากขึ้น มีผู้ให้ข้อเสนอแนะนี้ จำนวน 2 ราย

6) ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ไม่มีผู้แสดงปัญหา ส่วนข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา คือ ควรตัดสินเรื่องต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ด้วยความเป็นธรรมและอยู่บนข้อกฎหมาย ระเบียบ เป็นหลักสำคัญ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะนี้ จำนวน 1 ราย

7) ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว ปัญหาที่พบ คือ ความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวในบางโอกาสไม่สมดุลกัน เช่น ภารกิจงานเร่งด่วน หรือ การจัดงานประเพณีในพื้นที่ ที่จะต้องปฏิบัติงานในช่วงกลางคืนหรือปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องไม่เว้นวันหยุดราชการ จึงมีผลกระทบต่อการบริหารจัดการเวลากับครอบครัว และการดูแลสุขภาพบ้าง มีผู้แสดงความคิดเห็นนี้ จำนวน 2 ราย ส่วนข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนา คือ ควรมีการจัดช่วงเวลาผลัดเปลี่ยนการทำงานของบุคลากรตามความเหมาะสมกับกิจกรรมและภารกิจของ อปท. เพื่อให้การบริหารจัดการเวลางานและชีวิตส่วนตัว มีความสมดุลมากยิ่งขึ้น มีผู้ให้ข้อเสนอแนะนี้ จำนวน 2 ราย

8) ด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม ไม่มีผู้แสดงปัญหา ส่วนข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา คือ ควรให้มีการประชาสัมพันธ์ การเข้าถึงการให้บริการช่วยเหลือด้านต่างๆแก่ประชาชนให้ทั่วถึงมากขึ้น มีผู้ให้ข้อเสนอแนะนี้ จำนวน 2 ราย และควรให้ความสำคัญกับการลงพื้นที่เพื่อเข้าใจปัญหาของประชาชนมากขึ้น มีผู้ให้ข้อเสนอแนะนี้ จำนวน 2 ราย

## 2. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา สามารถนำมาอภิปรายผล การศึกษาได้ ดังนี้



## 2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 แสดงให้เห็นว่าระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมาในภาพรวม มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนถึงการได้รับการดูแลคุณภาพชีวิตการทำงานในพื้นที่เสี่ยง อันตรายจากระดับกรมและระดับกระทรวงด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัตนารักษ์ บุญมี (2558) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาดี อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาพบว่าพนักงานเทศบาลตำบลนาดี มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นาดีม เจาะสามะ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในการทำงาน กรณีศึกษา พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสะเตงนอก มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิศโสภา ทีฆาวงค์ (2560) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ (2560) ผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงาน เรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อันดับแรก ด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อันดับสอง ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน อันดับสาม ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน อันดับสี่ ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว อันดับห้า ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม อันดับหก ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อันดับเจ็ด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย และด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคคล เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้าน และความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า สามารถอภิปรายได้ดังนี้

**2.1.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม** พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่รู้สึกว่าได้เงินเดือนที่มีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่และปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ ได้รับความยุติธรรมในการเลื่อนขั้น



เงินเดือนในหน่วยงาน แต่ก็มีผู้แสดงความคิดเห็นปัญหาเรื่องหลักเกณฑ์การเลื่อนขั้นเงินเดือนยังไม่มีความเป็นธรรมในกรณีที่มีผู้มีการประเมินระดับ ดีเด่น แต่ไม่ได้รับการพิจารณาขึ้น 1 ชั้น จำนวน 2 ราย ซึ่งหน่วยงานควรแก้ปัญหาในเรื่องนี้โดยจัดสรรขั้นกรณีพิเศษให้แทน และส่วนใหญ่รู้สึกมีความพึงพอใจในการเลื่อนขั้นเงินเดือนในแต่ละปีงบประมาณ นอกจากนี้ เห็นว่าสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความเสี่ยงในการปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงอันตราย โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในเรื่อง เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเพียงพอกับค่าครองชีพตามภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดจากทั้ง 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส บางส่วนมีเงินเดือนที่ยังไม่พอต่อภาระค่าใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจ เช่น ค่าน้ำมันรถ ค่าอุปโภคบริโภค ค่าสาธารณูปการ เป็นต้น

**2.1.2 ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย** พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส ส่วนใหญ่รู้สึกว่าตนเองมีสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยต่อสุขภาพ มีแม่บ้านดูแลทำความสะอาด มีวัสดุ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัย และส่วนใหญ่รู้สึกว่ามีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานที่ทำงานของท่านมีกล่องวงจรปิดที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ ในสำนักงานและบริเวณนอกอาคารสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18 แต่เมื่อถามถึงความปลอดภัยโดยรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ความรู้สึกปลอดภัยของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวข้องกับการมีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยเป็นหลักกว่าด้านอุปกรณ์ แต่ก็มีผู้แสดงความคิดเห็นว่าควรติดตั้งกล่องวงจรปิดเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำนวน 8 ราย การปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้ไม่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน จำนวน 2 ราย และการจัดสถานที่สำหรับรับประทานอาหาร จำนวน 3 ราย หน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญในการติดตั้งกล่องวงจรปิด แก้ปัญหาระบบไฟในสำนักงาน และควรจัดสถานที่สำหรับรับประทานอาหารให้ถูกสุขลักษณะ เพื่อความปลอดภัยมากขึ้น

**2.1.3 ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคคล** พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส ส่วนใหญ่รู้สึกว่า ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ไปประชุมหรือเข้ารับการอบรม และตนเองสามารถนำความรู้จากการอบรมมาพัฒนาการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น แต่ก็มีผู้แสดงความคิดเห็นว่าไม่ได้รับความยุติธรรมในการเข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 2 ราย โดยให้ข้อเสนอแนะว่า ควรให้พนักงานส่วนท้องถิ่นเข้ารับการฝึกอบรม จำนวนเท่าๆ

กัน นอกจากนี้หน่วยงานมีกลยุทธ์ปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ทำให้บุคลากรมีการพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และส่วนใหญ่เห็นว่าผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พัฒนาศักยภาพการทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานของท่านมีแผนงานโครงการเพื่อพัฒนา บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุดจากทั้ง 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานควรมีการประชุมวางแผนการฝึกอบรมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้รับผิดชอบการพัฒนาบุคลากร เพื่อร่วมกันวางแผนพัฒนาความรู้ ทักษะ สมรรถนะ ของบุคลากร

**2.1.4 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน** พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่รู้สึกว่าการปฏิบัติงานสนับสนุนเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ราชการ เช่น การประเมินผลงานการเลื่อนระดับ การเข้ารับการสรรหา หน่วยงานยึดหลักการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย อย่างเคร่งครัด หน่วยงานส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรที่มีคุณวุฒิสามารถสอบเปลี่ยนสายงานให้สูงขึ้น นอกจากนี้ หน่วยงานมี กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่มีความเป็นธรรมในการเลื่อนระดับ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานสนับสนุนและเปิดโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น มีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุดจากทั้ง 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานควรมีการส่งเสริม สนับสนุน การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีผู้ให้ข้อเสนอแนะ ควรมีทุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น จำนวน 1 ราย และมีผู้แสดงความคิดเห็นว่า หน่วยงานมีการส่งเสริมการเลื่อนระดับอาวุโส ระดับชำนาญการพิเศษ และระดับเชี่ยวชาญ น้อย ซึ่งให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการส่งเสริมการเลื่อนระดับอาวุโส ระดับชำนาญการพิเศษ และระดับเชี่ยวชาญให้มากขึ้น จำนวน 3 ราย

**2.1.5 ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม** พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจและมอบหมายงานที่สำคัญให้ดำเนินการ ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ท่านมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะ การจัดกิจกรรมโครงการของหน่วยงาน นอกจากนี้ หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือท่านในเรื่องส่วนตัว มีระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุดจากทั้ง 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรใน

หน่วยงานให้มากขึ้น ซึ่งมีผู้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการจัดกิจกรรม เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมการสร้าง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงานให้มากขึ้น จำนวน 3 ราย

**2.1.6 ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน** พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม ของพนักงานส่วน ท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนท้องถิ่น อำเภอสุโขทัย จังหวัด นครราชสีมา ส่วนใหญ่รู้สึกว่ามีผู้บังคับบัญชาเคารพสิทธิส่วนบุคคลและให้เกิดเกียรติซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานเสมอ ท่านได้รับความเสมอภาค และความยุติธรรมในการปฏิบัติงานจากการบริหารงานของหน่วยงาน นอกจากนี้ หน่วยงานมี กฎระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดขึ้นสำหรับการปฏิบัติงานที่มีความเป็นธรรมต่อบุคลากร โดยเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานของท่านได้เสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีและมีการกำหนด เป็นกรอบนโยบายในการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด จากทั้ง 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีเป็น กรอบในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรในหน่วยงานมากขึ้น และมีผู้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรตัดสินใจ เรื่อง ต่างๆ ในการปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมและอยู่บนข้อกฎหมาย ระเบียบ เป็นหลักสำคัญ จำนวน 1 ราย ซึ่งสอดคล้องกับการเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีกรอบในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร ในหน่วยงานมากขึ้น

**2.1.7 ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว** พบว่า ระดับคุณภาพ ชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ใน อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.57 แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่ รู้สึกว่า การปฏิบัติงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว มีเวลาในการดูแลบุคคลใน ครอบครัวให้ได้รับความรู้สึกอบอุ่น เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียนบุตร สามารถจัดสรร เวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ มีเวลาในการทำกิจกรรมส่วนตัวได้ อย่างเพียงพอ เช่น การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การดูแลสุขภาพ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความช่วยเหลือท่าน กรณีเกิดปัญหาในเรื่องชีวิตส่วนตัว มีระดับความคิดเห็น ที่น้อยที่สุด จากทั้ง 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 แสดงให้เห็นว่า การจัดสรรเวลาระหว่างการทำงาน และชีวิตส่วนตัว บางโอกาสไม่สมดุลกัน เนื่องจากต้องปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบโดยเคร่งครัด ซึ่งมีผู้แสดงความคิดเห็นว่า ความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวในบางโอกาสไม่สมดุลกัน เช่น การต้องปฏิบัติงานในวันหยุดราชการบ่อยครั้ง และให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการจัดช่วงเวลา

ผลัดเปลี่ยนการทำงานของบุคลากรตามความเหมาะสมกับกิจกรรมและภารกิจของ อปท. เพื่อให้การบริหารจัดการเวลางานและชีวิตส่วนตัวมีความสมดุลมากยิ่งขึ้น จำนวน 2 ราย

**2.1.8 ด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม** พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่รู้สึกว่ามีคุณภาพภูมิใจในหน่วยงาน หน่วยงานให้การสนับสนุนการอนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณีต่างๆ ของสังคม หน่วยงานให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคม นอกจากนี้ หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานของท่านมีการรณรงค์ให้บุคลากรและประชาชนตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดจากทั้ง 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับบทบาทในการรณรงค์ให้บุคลากรและประชาชนตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น ซึ่งมีผู้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์การเข้าถึงการให้บริการช่วยเหลือด้านต่างๆ แก่ประชาชนให้ทั่วถึงมากขึ้น จำนวน 1 ราย และควรลงพื้นที่เพื่อเข้าไปปัญหาของประชาชนมากขึ้น จำนวน 2 ราย

## 2.2 ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.40 แสดงให้เห็นว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุรีย์พรน้อยมณี (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์การบริหารส่วนตำบล คลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริรณาทาระนันต์ (2561) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78



เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส ส่วนใหญ่มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานด้านการทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และด้านผลสัมฤทธิ์ในการแก้ปัญหาให้ประชาชน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่าสามารถอภิปรายได้ดังนี้

**2.2.1 ด้านการทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ** พบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส ส่วนใหญ่รู้สึก มีความภูมิใจเมื่อทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ หน่วยงานมีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตนเองมีความเข้าใจและปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง ได้รับความร่วมมือจากภาคส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด นอกจากนี้ สามารถปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการ โดยใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านภูมิใจเมื่อทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส มีความตั้งใจปฏิบัติงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ของงานสูง และการปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการของท่าน ดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด หรือดำเนินการได้ทันต่อสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 แสดงให้เห็นว่า การดำเนินโครงการ กิจกรรมต่างๆ อาจมีปัญหา อุปสรรค ในเรื่องขั้นตอนของกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องบ้าง ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานตามระยะเวลาหรือทันสถานการณ์ในเรื่องนั้นได้

**2.2.2 ด้านผลสัมฤทธิ์ในการแก้ปัญหาให้ประชาชน** พบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ในการแก้ปัญหาให้ประชาชน ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอ สุโขทัย จังหวัดนราธิวาส ส่วนใหญ่ ระบุสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในเรื่องที่ตนเองเป็นผู้รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง มีความเข้าใจปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ตรงประเด็น และสามารถเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่เป็นวิธีที่ดีที่สุด นอกจากนี้ ได้ตรวจสอบว่าปัญหาที่ได้แก้ไขไปแล้วได้รับการยืนยันว่าแก้ไขได้อย่างถูกต้องแล้วและหน่วยงานไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนซ้ำ ในเรื่องที่ได้แก้ไขไปแล้ว โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ท่านสามารถระบุสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น ในเรื่องที่ท่านรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอ

สุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ มีความรู้ ทักษะ สมรรถนะ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ ทำให้เมื่อเกิดปัญหาที่อยู่ในหน้าที่ของตน จึงมีความเข้าใจสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง และท่านสามารถแก้ปัญหาในเรื่องนั้นได้สำเร็จในระยะยาว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดจากอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้การแก้ปัญหาในระยะยาวมีผลสำเร็จได้น้อยกว่าในเรื่องอื่นๆ

**2.2.3 ด้านความพึงพอใจของประชาชน** พบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของประชาชน ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา มีการปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการ ที่มีการให้บริการอย่างเสมอภาคและยุติธรรม มีการให้บริการที่รวดเร็วและตรงตามระยะเวลาที่กำหนด มีการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเสมอ นอกจากนี้ การปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการมีการให้บริการที่รวดเร็วและตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ประชาชนหรือผู้รับบริการแสดงออกถึงความพึงพอใจ เช่น การกล่าวชื่นชม ระดับคะแนนการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และการปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการของท่านไม่เคยถูกร้องเรียนในเรื่องต่างๆ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการของท่าน มีการให้บริการอย่างเสมอภาคและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา ตระหนักถึงความสำคัญของหลักความเสมอภาคและยุติธรรม การให้บริการที่มีความพึงพอใจต่อความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 2 ข้อ คือ ประชาชนหรือผู้รับบริการแสดงออกถึงความพึงพอใจในงาน กิจกรรม โครงการของท่าน เช่น การกล่าวชื่นชม ระดับคะแนนการประเมินความพึงพอใจของประชาชน และการปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการของท่าน ไม่ถูกร้องเรียนในเรื่องต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานมีจำนวนน้อยกว่าการดำเนินงาน กิจกรรม โครงการนั้น จึงควรจัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ และกำลังคนให้มีจำนวนเพียงพอในการดูแลปฏิบัติงานนั้น เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนให้มากขึ้น

### **2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา**

จากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) พบว่า โดยภาพรวม ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ [Pearson Correlation (r)] เท่ากับ 0.825\*\* โดยมีลักษณะความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูง ก็จะทำให้ระดับผลสัมฤทธิ์



ในการปฏิบัติงานสูงตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มณฑา อยู่สุภาพ (2563) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองบางกรวย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองบางกรวย มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ( $r = .482$ , Sig. = .000)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เป็นรายด้าน โดยเรียงอันดับจากมากไปน้อยปรากฏผล ดังนี้ อันดับแรก ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคมมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีความสัมพันธ์ในระดับสูง อันดับสอง ด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์ในระดับสูง อันดับสาม ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในระดับสูง อันดับสี่ ด้านความสมดุลระหว่างการทำงาน และชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง อันดับห้า ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง อันดับหก ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง อันดับเจ็ด ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และอันดับสุดท้าย ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

จากระดับความสัมพันธ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึง พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา สามารถปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงอันตรายและเกิดผลสัมฤทธิ์ของงานสูง เนื่องจากมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานมากที่สุด มี 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม หมายถึง การรับรู้ของพนักงานส่วนท้องถิ่น ที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา โดยคำนึงถึงความสำเร็จของงานเป็นหลัก และการได้รับการยอมรับหรือรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสำคัญในการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทรต่อกัน ปราศจากการแบ่งแยกหมู่เหล่า การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน การให้เกียรติและการเคารพต่อการแสดงความคิดเห็นเพื่อการทำงานร่วมกันเป็นทีม มุ่งเน้นการเสริมสร้างความสามัคคี มีการประสานการทำงานและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน รวมทั้งการรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 2) ด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง การรับรู้ของพนักงานส่วนท้องถิ่นที่มีต่อกิจกรรมหรืองานที่มีความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม และการทำงานที่มีความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม โดยเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่ทำให้รู้สึกว่าองค์กรของตนได้ทำประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ อันจะส่งผลให้พนักงานส่วนท้องถิ่นเกิดความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้น และ 3) ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานส่วนท้องถิ่นที่มีต่อความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานซึ่งตั้งอยู่

บนระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย โดยการตัดสินใจในเรื่องต่างๆโดยความเป็นธรรมและอยู่บนข้อกฎหมาย ระเบียบ โดยปราศจากความลำเอียงของผู้บังคับบัญชา รวมถึงสิทธิในการแสดงความคิดเห็น การเคารพในสิทธิส่วนบุคคลและให้เกียรติซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ฮิวส์ และคัมมิง (Huse and Cummings 1985) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความสอดคล้องระหว่างความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่คาดหวังของบุคคลกับความมีประสิทธิภาพขององค์กร หรือกล่าวได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ประสิทธิภาพขององค์กรที่เกิดจากความสุขของผู้ปฏิบัติงานเป็นผลมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพอใจในงานนั้นๆ โดยคุณภาพชีวิตการทำงานนี้จะส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตการทำงาน ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ นอกซ์และเออร์วิง (Knox & Irving 1997b) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ความสุขและความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในองค์กร การทำงานของผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะทำให้มีความสุข เกิดความรู้สึกรู้สึกว่างานมีความสำคัญ มีความผูกพันกับงาน รู้สึกว่าตนมีคุณค่า มีแรงจูงใจ มีการเสียสละและทุ่มเทให้กับการทำงาน มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลในองค์กร และมองว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์โดยตรงกับ ประสิทธิภาพของงานในองค์กร

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ 2 ประเด็น ได้แก่ 1) ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ และ 2) ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา ในทิศทางบวก อย่างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น แนวทางที่จะส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา มากยิ่งขึ้น ดังนี้

3.1.1 ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม มีระดับความสัมพันธ์ในระดับสูง ( $r = 0.755^{**}$ ) หน่วยงานควรมีการส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน มีการยกย่อง ชมเชย เมื่อปฏิบัติงานได้เป็นไปตามเป้าหมาย และควรจัดกิจกรรมเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานให้สูงขึ้น

3.1.2 ด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม เป็นด้านที่มีระดับความสัมพันธ์ในระดับสูง ( $r = 0.735^{**}$ ) หน่วยงานควรมีการจัดกิจกรรม โครงการ เพื่อช่วยเหลือประชาชนในท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น จะทำให้พนักงานส่วนท้องถิ่น เกิดความภาคภูมิใจในอาชีพและมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือประชาชนในท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานให้สูงขึ้น

3.1.3 ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน มีระดับความสัมพันธ์ในระดับสูง ( $r = 0.735^{**}$ ) หน่วยงานควรวางกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่กำหนดขึ้นอย่างเป็นธรรมต่อบุคลากรให้มาก โดยควรมีการให้แสดงความคิดเห็นตามแนวทางแบบประชาธิปไตย และการตัดสินใจในเรื่องต่างๆในการปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมและอยู่บนข้อกฎหมาย ระเบียบการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และการให้เกียรติซึ่งกันและกัน เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานให้สูงขึ้น

3.1.4 ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีระดับความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ( $r = 0.634^{**}$ ) หน่วยงานควรมีการจัดช่วงเวลาผลัดเปลี่ยนการทำงานของบุคลากรตามความเหมาะสมกับกิจกรรมและภารกิจของ อปท. หรือให้พนักงานส่วนท้องถิ่นสามารถจัดสรรเวลางานกับชีวิตส่วนตัวได้เอง เพื่อให้การบริหารจัดการเวลางานและชีวิตส่วนตัว มีความสมดุลมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานให้สูงขึ้น

3.1.5 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีระดับความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ( $r = 0.580^{**}$ ) หน่วยงานควรมีหลักเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนที่สอดคล้องกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีหลักเกณฑ์ที่เป็นธรรมในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน เช่น ในกรณีที่ผู้มีคะแนนการประเมินผลระดับดีเด่น แต่โควตาไม่เพียงพอ ควรจัดทำบัญชีรายชื่อผู้สมควรได้ 1 ขั้นในรอบการประเมินไว้ เพื่อพิจารณาจัดสรรโควตาอื่นๆ ให้แทน เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานให้สูงขึ้น

3.1.6 ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย มีระดับความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ( $r = 0.578^{**}$ ) หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรและสภาพแวดล้อม มากขึ้น เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิดทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน การติดตั้งเครื่องสำรองไฟ การจัดสถานที่สำหรับรับประทานอาหารให้ถูกละเลย การสร้างห้องเก็บเอกสาร เป็นต้น เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานให้สูงขึ้น

3.1.7 ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน มีระดับความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ( $r = 0.633^{**}$ ) หน่วยงานควรมีการส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพในการ โดยให้ความสำคัญกับการเลื่อนระดับชำนาญงาน อาวุโส ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ และเชี่ยวชาญมากขึ้น ควรมอบหมายหน้าที่ให้ผู้รับผิดชอบงานทรัพยากรบุคคล ส่งเสริม ให้คำปรึกษา แนะนำ ผู้มีคุณสมบัติในการเลื่อนระดับ เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานให้สูงขึ้น

3.1.8 ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล มีระดับความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ( $r = 0.498^{**}$ ) เป็นด้านที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด หน่วยงานควรมีหลักเกณฑ์ในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากร อย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม ควรส่งบุคลากรทุกตำแหน่งเข้ารับการอบรมจำนวนเท่าๆกัน ในแต่ละปีงบประมาณ เพื่อพัฒนา ทักษะความรู้ ทุกตำแหน่งให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานให้สูงขึ้น

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรมีการขยายผลการศึกษา โดยใช้แนวทางการศึกษาจากการศึกษานี้ สำหรับการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานในหน่วยงานอื่นต่อไป

3.2.1 ควรมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร โดยพิจารณาจากองค์ประกอบที่สำคัญมากกว่านี้ เพื่อวัดระดับคุณภาพชีวิต และความสัมพันธ์ของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

3.2.2 การศึกษาครั้งต่อไปควรเน้นการนำรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพมาดำเนินการศึกษาด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานและควรนำปัจจัยด้านอื่นๆ มาพิจารณาเป็นองค์ประกอบในการศึกษา





บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กลุ่มงานเยียวยา ศอ.บต. (2563). *สรุปเหตุการณ์และผู้ได้รับความเสียหายจากสถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนใต้ภาคใต้ (เหตุการณ์ที่ 3 ฝ่ายรับรอง) ตั้งแต่ปี 2547 – 2563*. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2564 จาก <https://www.sbpac.go.th/?p=55404>.
- กิตติยา เหมงค์. (2548). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่ (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี (ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ณัฐชา สังข์แป้น. (2563). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจโอนของข้าราชการ: กรณีศึกษาสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ณิศาภัทร มวงคำ. (2559). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัยมูลนิธิมิราเคิล ออฟไลฟ์ ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี (สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2538). *ทฤษฎีองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ทรงศักดิ์ ทองพันธ์. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยทักษิณ, สงขลา.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2543). “การบริหารผลการดำเนินงาน (Performance Management)” *รวมบทความวิชาการ 100 ปี รัฐประศาสนศาสตร์ไทย ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์วิทยาลัย*.
- ทิพวรรณ ศิริคุณ. (2542). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2543). *การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์*. กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (อัตรานา).



- นรินทร์ ออบแพทย์. (2563). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน: กรณีศึกษา บุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง* (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- นาดีม เจะสามะ. (2562). *ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในการทำงาน: กรณีศึกษา พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลเมืองสะเตงนอก อำเภอเมืองจังหวัดยะลา* (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- นิตยา สานะพันธ์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี* (ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- นิยม จับใจสุข. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ประคอง วรรณสุด. (2542). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปาริชาติ ผิว่อง. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ* (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- พรรคศักดิ์ จินา. (2559). *การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์*. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2564 จาก <http://www.lertchaimaster.com/forum/index.php?topic=1036.0>.
- พระมหาสิทธิศักดิ์ สิทธาภิโรโต (เสนา). (2561). *การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์* (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ปทุมธานี.
- “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546” (2546, 9 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก* หน้า 1-16.
- “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2562” (2562, 26 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 136 ตอนที่ 56 ก* หน้า 253-256.
- “พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496” (2562). *สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา*. กรุงเทพมหานคร.
- “พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542” (2542, 29 พฤศจิกายน). *ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 120 ก* หน้า 1-29.

- “พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537” (2562, สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา). กรุงเทพมหานคร.
- พิศโสภาก ที่ฆาวงค์. (2560). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- มณฑา อยู่สุภาพ. (2563). *คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองบางกรวย* (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์. (2551). “การเสริมสร้างแนวคิดและการปรับปรุงโครงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร” ใน *เอกสารประกอบการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ วันที่ 30 เมษายน – 2 พฤษภาคม 2551*, น. 3-6.
- รสสุคนธ์ มกรมณี. (2555). *ทฤษฎีการแก้ปัญหาและแนวปฏิบัติพื้นฐาน*. สืบค้นเมื่อ 4 สิงหาคม 2564 จาก <http://www.gotoknow.org/posts/73287>.
- รัตนารณ บุษมี. (2558). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาดี* (งานนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ลักษณะวรรณ พวงไม่มีง. (2545). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า จังหวัดแพร่* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วารารณ สกฤตวิวรรณ์. (2558). *ปัจจัยความสำเร็จของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2564). *อำเภอสุโขทัย*. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2564 จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/อำเภอสุโขทัย>.
- ศรุต กาญจนหิรัญ. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในประเทศไทย* (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

- ศูนย์เฝ้าระวังสถานการณ์ภาคใต้. (2557). *สรุปสถิติเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ประจำปีสรุปสถิติเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ประจำปี 2557*. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2564 จาก <https://deepsouthwatch.org/th/node/6596>.
- สำนักงานข้าราชการพลเรือน. (2547). *ระบบบริการงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ โครงการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ: ระบบบริการงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์*. กรุงเทพมหานคร. สิริธรรมา ทาระนัด. (2561). *การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สุดใจ แสงสุนทร. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทรา (งานนิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สุรีย์พร น้อยมณี. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.
- สุวิทย์ วงศ์จุริราวานิชย์. (2548). *พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546*. กรุงเทพมหานคร: บาบาลซ์.
- อิทธิพงษ์ อินทยุง. (2562). *ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานราชการสังกัดกรมศุลกากร (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- Bovee, Courtland L. and Others. (1993). *Management*. New York: McGraw-Hill.
- Bruce, W.M. and J.W. Blackburn. (1992). *Balancing Job Satisfaction & Performance: A Guide for Human Resource Professionals*. Westport: Quorum Books.
- Canadian International Development Agency. (1999). *“Results Based Management” In CIDA : An Introductory Guide to Concept and Principles*. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2564 จาก <http://www.lertchaimaster.com/forum/index.php?topic=1036.0>.
- Cascio, W.C. (2003). *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits*. New York: McGraw-Hill.

- Chaplin, J. P. (1968). *Dictionary of Psychology*. New York: Reaquin Book.
- Darren, Van Larr. (2009). Men Happiest at Work When Nearing Retirement. [On-line].  
The Quality of Work Life.
- Davis Keith, & John Newstrom W. (1989). *Human Behavior at Work* (8<sup>th</sup> ed.).  
New York: McGraw-Hill.
- Delamotte, Y., & Takezawa, S. (1984). *Quality of working life in international perspective*. Switzerland: International Labor Organization.
- Guest, R. H. (1992). Quality of work life—learning from Tarry Town. *Harvard Business Review*, (July–August).
- Huse, E.F. and Cummings, T.G. (1985). *Organization Development and Change* (3<sup>rd</sup> ed.). Minnesota: West Publishing.
- Knox, S. and Irving, J. A. (1997b). An Interactive Quality of Work Life Model Applied to Organizational Transition. *Journal of Nursing Administration*, 27(1), 39-47.
- Kotler, P. (1994). *Marketing Management: Analysis Planning Implementation and Control* (8<sup>th</sup> ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice – Hall.
- Lemeshow, S. Hosmer, DW. Klar, J. Lwanga, SK. (1990). *Adequacy of Sample Size in Health Studies*.
- McCormick, E. J. & Daniel, L. R. (1965). *Industrial Psychology* (7<sup>th</sup> ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice - Hall.
- McNamara, C. (1999). *Basic guidelines to problem solving and decisionmaking*. Available. From <http://www.authenticityconsulting.com>.
- Millet, J. D. (1954). *Management in Public Science*. New York: McGraw - Hill.
- Mondy, R. W. & Noe, R. W. (1996). *Human Resource Management*. New York: Prentice Hall.
- Schuler, R.S., N.J. Beutell and S.A. Youngblood. (1989). *Effective Personal M Anagement* (3<sup>rd</sup> ed.). Minnesota West Publishing Company.
- Skrovan, D.J. (1983). *Quality of Work Life: Perspective for Business and the Public Sector*. Massachusetts: Addison–Wesley.
- UNESCO. (1993). *Quality of life improvement programs*. Bangkok.

Vroom, W. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons.

Walton, Richard E. (1974). *Quality of working life: What is it?*. Sloan Management.

pp. 12-16.

Williams, R.S. (1998). *Managing Employee Performance Design and Implementation in Organization*. Singapore: International Thomson Business Press.





ภาคผนวก



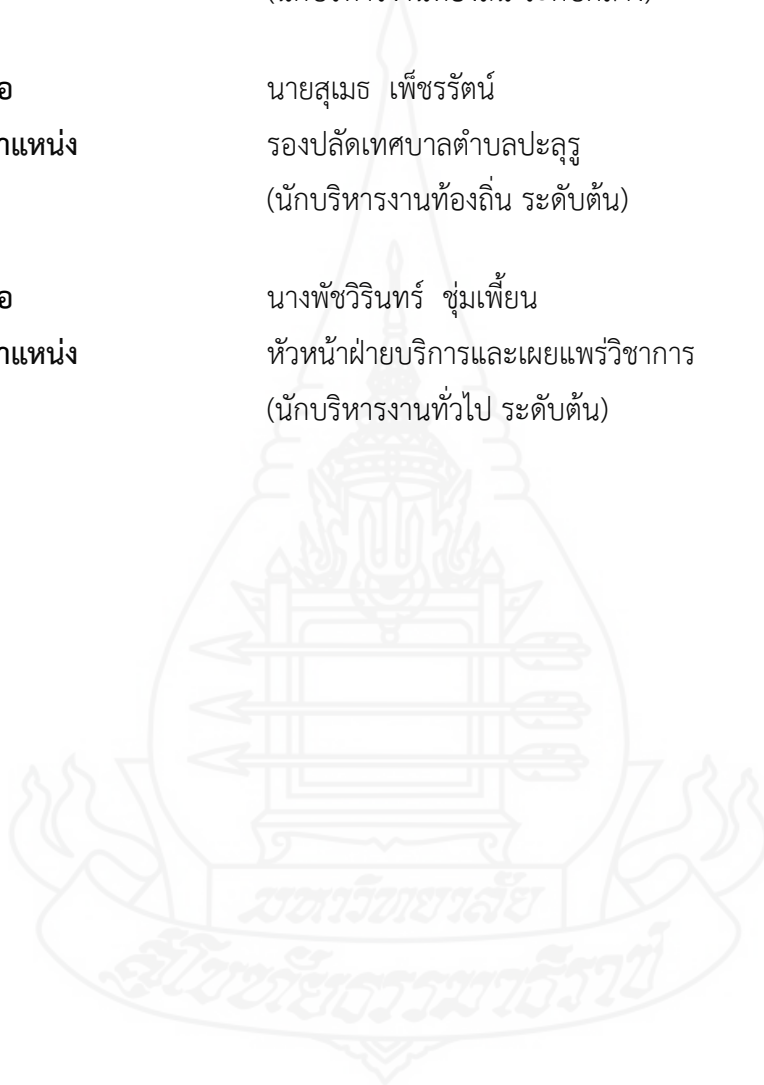


**ภาคผนวก ก**

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือ

## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือ

1. ชื่อ นายอุสมาน นาคสง่า  
ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลปะลัฐ  
(นักบริหารงานท้องถิ่น ระดับกลาง)
2. ชื่อ นายสุเมธ เพ็ชรรัตน์  
ตำแหน่ง รองปลัดเทศบาลตำบลปะลัฐ  
(นักบริหารงานท้องถิ่น ระดับต้น)
3. ชื่อ นางพัชรีรินทร์ ชุ่มเพ็ญ  
ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ  
(นักบริหารงานทั่วไป ระดับต้น)



**ภาคผนวก ข**

หนังสือเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือ





ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ **ฟฟล**

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๗ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลปะลัฐ (นักบริหารงานท้องถิ่น ระดับกลาง)  
(คุณอุสมาน นาคสง่า)

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

เนื่องด้วย นางสาวตัสนิม ทับคำ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงาน  
ที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส”  
ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล  
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.  
จำเนียร ราชแพทยาคม ไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา  
แนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน  
เป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบ  
การศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลข  
โทรศัพท์ ๐๘๙-๖๕๔-๐๐๖๘

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี  
และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ

ส/ทต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๗ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน รองปลัดเทศบาลตำบลปะลฐู (นักบริหารงานท้องถิ่น ระดับต้น)  
(คุณสุเมธ เพ็ชรรัตน์)

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

เนื่องด้วย นางสาวตัสนิม ทับคำ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงาน  
ที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส”  
ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล  
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.  
จำเนียร ราชแพทยาคม ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา  
แนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน  
เป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบ  
การศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลข  
โทรศัพท์ ๐๘๙-๖๕๔-๐๐๖๘

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี  
และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๗๓๗

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๗ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณพัชรีรินทร์ ชุ่มเพ็ญ  
(หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ (นักบริหารงานทั่วไป ระดับต้น))

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

เนื่องด้วย นางสาวตัสนีม ทับคำ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงาน  
ที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส”  
ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล  
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.  
จำเนียร ราชแพทยาคม ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา  
แนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน  
เป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบ  
การศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลข  
โทรศัพท์ ๐๘๙-๖๕๔-๐๐๖๘

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี  
และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



ภาคผนวก ค

หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล





ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๗๗๑

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลปะลัฏฐ์

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

เนื่องด้วย นางสาวตัสนิม ทับคำ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงาน  
ที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุนทรบุรี จังหวัดนราธิวาส”  
ซึ่งมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ  
ที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จึงเรียนมา  
เพื่อขออนุญาตจากท่านให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม  
โปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๙-๖๕๔-๐๐๖๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๙๗๑

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลปะลู่

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

เนื่องด้วย นางสาวตัสนิม ทับคำ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงาน  
ที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส”  
ซึ่งมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ  
ที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จึงเรียนมา  
เพื่อขออนุญาตจากท่านให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม  
โปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๙-๖๕๔-๐๐๖๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๑๗๑

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลสุโขทัย

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

เนื่องด้วย นางสาวต๋สนิม ทับคำ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงาน  
ที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส”  
ซึ่งมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ  
ที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จึงเรียนมา  
เพื่อขออนุญาตจากท่านให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม  
โปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๙-๖๕๕-๐๐๖๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๙๗๑

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโตะเต็ง

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

เนื่องด้วย นางสาวตัสนิม ทับคำ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสว่างพสุธา จังหวัดนราธิวาส” ซึ่งมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จึงเรียนมา เพื่อขออนุญาตจากท่านให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม โปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๙-๖๕๔-๐๐๖๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒





ที่ อว ๐๖๐๒.๑๓/บ ๙๗๑

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลสากอ

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

เนื่องด้วย นางสาวตัสนิม ทับคำ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงาน  
ที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุนทรราช จังหวัดนครศรีธรรมราช”  
ซึ่งมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ  
ที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จึงเรียนมา  
เพื่อขออนุญาตจากท่านให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม  
โปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๙-๖๕๔-๐๐๖๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒





ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๘๗๖

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน องค์การบริหารส่วนตำบลลือโก

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

เนื่องด้วย นางสาวตัสนีม ทับคำ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงาน  
ที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย”  
ซึ่งมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ  
ที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จึงเรียนมา  
เพื่อขออนุญาตจากท่านให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม  
โปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๙-๖๕๔-๐๐๖๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๗๗๑

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลภาวะ

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

เนื่องด้วย นางสาวตัสนิม ทับคำ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงาน  
ที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสว่างป่าดี จังหวัดนราธิวาส”  
ซึ่งมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ  
ที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จึงเรียนมา  
เพื่อขออนุญาตจากท่านให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม  
โปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๙-๖๕๔-๐๐๖๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของ  
พนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา

แบบสอบถามการศึกษา เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา โดยแบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากท่านจะนำไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น ผู้ศึกษาใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด

แบบสอบถามชุดนี้ ประกอบด้วย 4 ส่วน ประกอบด้วย

- |           |   |              |
|-----------|---|--------------|
| ส่วนที่ 1 | แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล                              | จำนวน 6 ข้อ  |
| ส่วนที่ 2 | แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน                          | จำนวน 40 ข้อ |
| ส่วนที่ 3 | แบบสอบถามผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน                    | จำนวน 18 ข้อ |
| ส่วนที่ 4 | ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน |              |

ส่วนท้องถิ่น ในอำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 1 ข้อ

ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามนี้จะใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นำไปใช้ประโยชน์อื่นใดที่กระทบต่อผู้ให้ข้อมูลใดๆ ทั้งสิ้น ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

โปรดระบุวิธีการตอบแบบสอบถาม

เลือกตอบแบบกระดาษ

เลือกตอบแบบออนไลน์โปรดสแกน

นางสาวตัสนีม ทับคำ

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



### ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงใน  ตามความเป็นจริง

1. เพศ

1.  ชาย

2.  หญิง

2. อายุ

1.  ต่ำกว่า 31 ปี

2.  31 - 40 ปี

3.  41 - 50 ปี

4.  51 - 60 ปี

3. อายุราชการ

1.  ต่ำกว่า 5 ปี

2.  5 - 10 ปี

3.  11 - 15 ปี

4.  มากกว่า 15 ปี

4. ระดับการศึกษา

1.  ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.  ปริญญาตรี

3.  ปริญญาโท

4.  ปริญญาเอก

5. ตำแหน่งประเภท

1.  ทั่วไป

2.  วิชาการ

3.  อำนวยการท้องถิ่น

4.  บริหารท้องถิ่น

6. หน่วยงานที่สังกัด

1.  สำนักปลัดเทศบาล/อบต.

5.  กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

2.  กองคลัง

6.  กองการศึกษา

3.  กองช่าง

7.  กองการประปา

4.  กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

8.  อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความเห็นที่ตรงกับท่านมากที่สุด

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ข้อ	คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
	<b>1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม</b>					
1	ท่านได้รับเงินเดือนที่มีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่และปริมาณงานที่ได้รับมอบ					
2	ท่านได้รับความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเงินเดือน ในหน่วยงานของท่าน					
3	สวัสดิการที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความเสี่ยงในการปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงอันตราย					
4	เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเพียงพอกับค่าครองชีพตามภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
5	ท่านมีความพึงพอใจในการเลื่อนขั้นเงินเดือนในแต่ละปีงบประมาณ					
	<b>2. สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย</b>					
1	สถานที่ปฏิบัติงานของท่าน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยต่อสุขภาพ เช่น มีแสงสว่างที่เพียงพอ ไม่มีกลิ่นและเสียงรบกวน					
2	สถานที่ทำงานของท่านมีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานและมีระบบความปลอดภัย					
3	สถานที่ทำงานของท่านมีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยบริเวณโดยรอบสำนักงาน					
4	สถานที่ทำงานของท่านมีกล้องวงจรปิดที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ ในสำนักงานและบริเวณนอกอาคารสำนักงาน					
5	ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในขณะที่ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน					
	<b>3. การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล</b>					
1	หน่วยงานของท่านมีแผนงาน โครงการเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง					
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนให้ท่านไปประชุมหรืออบรม เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการทำงาน					
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้พัฒนาศักยภาพการทำงานได้อย่างเต็มที่					
4	หน่วยงานของท่านมีกลยุทธ์ที่เป็นแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร					
5	ท่านได้นำความรู้จากการอบรมหรือจากประสบการณ์การทำงาน มาพัฒนาการปฏิบัติงานของท่าน					



ข้อ	คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
	<b>4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน</b>					
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนเส้นทางความก้าวหน้า ในตำแหน่งหน้าที่ราชการ เช่น การประเมินผลงานเลื่อนระดับ การเข้ารับการสรรหาสายงานบริหาร					
2	หน่วยงานของท่านส่งเสริม สนับสนุน ใ้บุคลากรที่มีคุณสมบัติสามารถ สอบเปลี่ยนสายงานให้สูงขึ้น					
3	หน่วยงานของท่าน มี กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ที่มีความเป็นธรรม ในการเลื่อนระดับ และการเลื่อนตำแหน่งสายงานบริหาร					
4	หน่วยงานของท่านสนับสนุนและเปิดโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น					
5	หน่วยงานของท่านยึดหลักการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย อย่างเคร่งครัด					
	<b>5. การมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม</b>					
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความไว้วางใจและมอบหมายงานที่สำคัญให้ดำเนินการ					
2	หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรม ที่ส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์อันดี ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน					
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนให้ท่านมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะ การจัดกิจกรรม โครงการ ของหน่วยงาน					
4	ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือท่านได้ ในเรื่องส่วนตัว					
5	ท่านมีความรู้สึก ว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน					
	<b>6. ความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน</b>					
1	ท่านได้รับความเสมอภาคและความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน จากการบริหารงานของหน่วยงานของท่าน					
2	หน่วยงานของท่านมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดขึ้น สำหรับการปฏิบัติงานที่มีความเป็นธรรมต่อบุคลากร					
3	หน่วยงานของท่านได้เสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีและ มีการกำหนดเป็นกรอบนโยบายในการปฏิบัติงาน					
4	ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานเสมอ					
5	ผู้บังคับบัญชาของท่านเคารพสิทธิส่วนบุคคลของท่านและให้เกียรติซึ่งกันและกัน					

ข้อ	คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
	<b>7. ความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว</b>					
1	การปฏิบัติงานของท่าน ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว					
2	ท่านมีเวลาในการดูแลบุคคลในครอบครัวให้ได้รับความรู้สึก อบอุ่น เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของโรงเรียนบุตร					
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความช่วยเหลือท่าน ในกรณีเกิดปัญหาในเรื่องชีวิตส่วนตัว					
4	ท่านสามารถจัดสรรเวลาในการทำงาน กับชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม					
5	ท่านมีเวลาในการทำกิจกรรมส่วนตัวได้อย่างเพียงพอ เช่น การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การดูแลสุขภาพ					
	<b>8. ความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม</b>					
1	หน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์					
2	หน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคม					
3	หน่วยงานของท่าน มีการรณรงค์ให้บุคลากรและประชาชนตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม					
4	หน่วยงานของท่านให้การสนับสนุนการอนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณีต่างๆ ของสังคม					
5	ท่านมีความภาคภูมิใจในหน่วยงานของท่าน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความเห็นที่ตรงกับท่านมากที่สุด

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ข้อ	ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
	<b>1. การทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ</b>					
1	หน่วยงานของท่านมีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
2	ท่านเข้าใจและปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง					
3	ท่านได้รับความร่วมมือจากภาคส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด					
4	การปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการ ของท่าน ดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด หรือดำเนินการได้ทันต่อสถานการณ์					
5	ท่านปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการ โดยใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า					
6	ท่านภูมิใจเมื่อทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการ					
	<b>2. ผลสัมฤทธิ์ในการแก้ปัญหาให้ประชาชนหรือผู้รับบริการ</b>					
1	ท่านสามารถระบุสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น ในเรื่องที่ท่านเป็นผู้รับผิดชอบ ได้อย่างถูกต้อง					
2	ท่านเข้าใจปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น และท่านสามารถแก้ไขได้ตรงประเด็น					
3	ท่านสามารถเลือกวิธีการแก้ปัญหาในเรื่องนั้นที่เป็นวิธีที่ดีที่สุด					
4	ท่านสามารถแก้ปัญหาในเรื่องนั้นได้สำเร็จในระยะยาว					
5	ท่านได้ตรวจสอบว่าปัญหาในเรื่องที่ท่านได้แก้ไขแล้วได้รับการยืนยันว่าได้รับแก้ไขอย่างถูกต้องแล้ว					
6	หน่วยงานของท่านไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนซ้ำ ในเรื่องที่ท่านได้แก้ปัญหาไปแล้ว					

ข้อ	ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
	<b>3. ความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการ</b>					
1	การปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการของท่าน มีการให้บริการอย่างเสมอภาค และยุติธรรม					
2	การปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการของท่าน มีการให้บริการที่รวดเร็ว และตรงตามระยะเวลาที่กำหนด					
3	การปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการของท่าน มีจำนวนที่เพียงพอต่อ ความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ					
4	การปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการของท่าน มีการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ มากขึ้นเสมอ					
5	ประชาชน หรือผู้รับบริการ แสดงออกถึงความพึงพอใจในงาน กิจกรรม โครงการ ของท่าน เช่น การกล่าวชื่นชม ระดับคะแนนการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชน					
6	การปฏิบัติงาน กิจกรรม โครงการของท่าน ไม่ถูกร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ					



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวตัสนีม ทับคำ
วัน เดือน ปีเกิด	4 กันยายน 2520
สถานที่เกิด	อำเภอสุโขทัย-ลก จังหวัดนราธิวาส
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2559
สถานที่ทำงาน	เทศบาลตำบลปะลูลู อำเภอสุโขทัย จังหวัดนราธิวาส
ตำแหน่ง	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

