การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา : สำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 1 (ระยอง) กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ทัศนันท์ อาษาสุข[1], เกยูร กิตติธเนศวร[2], แวววรรณ ก้องไตรภพ[3]
[1,2,3]คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
[1]Email: dr.tasnun@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันในการปฏิบัติงานของบุคลากร ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 1 (ระยอง) กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นหลักโดยแบ่งตามวิธีการและกลุ่มเป้าหมายในแต่ละกลุ่ม คือ การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) จากหัวหน้าสำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 1 (ระยอง) กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, หัวหน้าฝ่ายหรือหัวหน้าส่วน และประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประกอบอาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มเป้าหมายมีลักษณะงานและการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ แบ่งเป็นสายงานและฝ่ายต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีการกำหนดหน้าที่ตามกรอบภาระงานที่ครอบคลุมพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 1 (ระยอง) จำนวน 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดระยอง, จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ด้านขวัญและกำลังใจการปฏิบัติ ด้านสวัสดิการ ด้านรายได้/ค่าตอบแทน กลุ่มเป้าหมายมีแนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ด้านการฝึกอบรม (1) ควรมีการส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมบุคลากรในหน่วยงาน เพิ่มศักยภาพในด้านที่มีตามสัญญาของทรัพยากร เช่น ปะการัง หญ้าทะเล และสัตว์ทะเลหายาก (2) ควรมีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในด้านทรัพยากรให้มากขึ้น (3) ควรมีการฝึกอบรมด้านทรัพยากรทางทะเลและงานที่เกี่ยวข้อง กฎหมายด้านต่าง ๆ ด้านการศึกษาต่อ (1) ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาจบขั้นต่ำคือปริญญาตรี (2) ควรเปิดโอกาสให้ได้ศึกษาต่อในขึ้นที่สูงขึ้น (3) ควรมีการปรับระดับงานให้ตามวุฒิ ตามความเป็นจริงที่บุคคลมีวุฒิ ด้านอื่น ๆ (1) ควรมีการส่งเสริมความก้าวหน้าในสายงานให้มากขึ้นเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ

คำสำคัญ : การพัฒนา, ประสิทธิภาพ, การปฏิบัติงาน

Office of Marine and Coastal Management 1 Rayong Department of Marine and Coastal Resources Ministry of Natural Resources and Environment

Tasnun Arsasauk[1], Vaewan kongtraipop[2], Keyoon Choklumlert[3]
[1,2,3]Faculty of Political Science, Bangkok Thonburi University
[1]Email: dr.tasnun@gmail.com

Abstract

This study's purpose is learning the current employee's performance and effective factor that improve personal conduct including guidelines and recommendation for improving the performance of employee in office of Marine and Coastal Management 1 Rayong, Department of Marine and Coastal Resources, Ministry of Natural Resources and Environment. Collecting qualitative data is main method and can divided by methods and target in each group, It is In-depth interview from the Head of Marine and Coastal Resources Management Division 1 (Rayong) Department of Marine and Coastal Resources Ministry of Natural Resources and Environment, Chief or Section Chief and people who have a stake in the occupation

The study found that the target group has job characteristics and systematic operations. The duties are defined follow in the workload covering the Marine and Coastal Resource Management Office 1 (Rayong) in 3 provinces (Rayong, Chanthaburi and Trat Province) Factors that affecting the development of employee's performance is morale, Welfare and compensation. The target group has guidelines and suggestions for the development of operational efficiency, In Training part (1) , We should increase skill training for the employee to build up the performance according to an agreement that made and base on marine resources such as corals, Seagrasses and rare marine creatures (2) Expertise in marine resources by learning and training (3) Understanding a law which involve directly about marine resources. In Education part (1) We should provide and support employee to get a bachelor degree at least (2) We should support for further education (3) We have to adjust the job position linked to actual qualification, In other part (1) We should provide an advancement in the career path for the morale

Keywords : Performance; Efficiency; Increasing

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างมาก การติดต่อสื่อสารผ่านโซเชียลเน็ตเวิร์คเป็นเรื่องที่ง่ายและรวดเร็ว ระบบราชการในอดีตที่ต้องใช้แรงงานมนุษย์เป็นสำคัญก็เปลี่ยนแปลงไป ได้มีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างในการปฏิบัติงาน มีการฝึกอบรมในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะหากบุคลากรก้าวตามเทคโนโลยีไม่ทัน ก็จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร นอกเหนือจากด้านเทคโนโลยีแล้ว ด้านปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ด้านผลตอบแทนที่ได้รับ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และอื่น ๆ ก็มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรในระบบราชการ อย่างไรก็ตาม ปัญหาทั้งหลายไม่ว่าจะยุ่งยากมากน้อยเพียงใด สามารถแก้ไขให้สำเร็จลงได้ด้วยทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพ มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จทั้งต่อตนเองและองค์กร

ดังนั้น องค์กรสมัยใหม่ที่มีความพร้อม จึงต้องมุ่งพัฒนาหน่วยงานและทรัพยากรบุคคลไปพร้อมกัน โดยกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานเพื่อผลงานที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน ให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานด้วย จึงจะสามารถสร้างความสำเร็จในงานได้อย่างแท้จริง องค์ประกอบของการบริหารขององค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยสำคัญสำหรับการดำเนินงานที่สำคัญที่สุด คือ บุคลากร หากองค์กรใดสามารถบริหารทรัพยากรบุคคลในการทำงานให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด ย่อมสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กร ความต้องการทางใจ กำลังใจ และความพึงพอใจ เป็นหัวใจสำคัญในการสร้างเสริมประสิทธิภาพของงาน (สมคิด บางโม, 2545, หน้า 41) และองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจในการปฏิบัติงาน ทัศนคติ หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เมื่องานนั้นได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ จึงทำให้เกิดความต้องการปฏิบัติงาน และเต็มใจอุทิศเวลา แรงกาย ความคิด เพื่อตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน

สำหรับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เกิดจากความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรเช่นกัน ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย กล่าวได้ว่าหากองค์กรใดบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็อาจจะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้คุณภาพของงานลดลง และเป็นผู้เสียต่อองค์กร ทำให้งานเกิดความเสียหาย และทำให้เกิดปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานก็ย่อมส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรนั้น ๆ หากหน่วยงานใดเห็นความสำคัญของประสิทธิภาพในการทำงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานของตน และมีความเข้าใจในปัจจัย หรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่า ความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงานนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลา ตามสภาพการณ์หรือตามเวลา (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2548, หน้า 142)

การพัฒนาระบบราชการไทยในยุค 4.0 จะให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังคำที่ว่า “ระบบราชการเป็นเสาหลักของประเทศ และจะเป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนประเทศสู่ Thailand 4.0 แต่หากเราปล่อยให้ระบบราชการอ่อนแอลงเรื่อย ๆ ทำงานได้ไม่เต็มศักยภาพหรือไม่มีประสิทธิภาพมากพอ และไม่เอื้ออำนวยให้คนดีและคนเก่งอยู่ในระบบได้ ในที่สุดก็จะส่งผลกระทบต่อ

ประชาชนและกลายเป็นอุปสรรคต่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศไทย" (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2560, หน้า 1) อีกทั้งประเทศไทยได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่ว่าภาครัฐต้องปรับตัวให้สามารถอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมยุคดิจิทัลท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและไม่สามารถคาดเดาได้ จึงต้องมุ่งเน้นความคล่องตัวเพื่อขับเคลื่อนภารกิจพิเศษ (Agenda-Based) และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพลิกโฉมระบบราชการสู่ Government 4.0 ต่อไป (สำนักงาน ก.พ., 2560, หน้า 4)

กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ เพื่อใช้การดำเนินงานให้สอดคล้องกับภารกิจหลัก ซึ่งกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งเป็นหน่วยงานรับผิดชอบการบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง โดยมีภารกิจหลัก ดังนี้ 1. เสนอความคิดเห็นเพื่อจัดทำนโยบายและแผนเพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง 2. เสนอให้มีการปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติมกฎ ระเบียบ มาตรการเกี่ยวกับการอนุรักษ์ ฟื้นฟู การจัดการและการใช้ประโยชน์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งเพื่อให้มีการใช้อย่างยั่งยืน 3.กำกับดูแล ประเมินผล และติดตาม ตรวจสอบให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ มาตรการ 4. ศึกษา วิจัย พัฒนาการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง รวมถึงพืชและสัตว์ทะเลที่หายากและใกล้สูญพันธุ์ 5. เสนอแนะแหล่งอันควรอนุรักษ์เพื่อประโยชน์ในการสงวน รักษา คุ้มครอง ควบคุม ดูแลทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง 6. สร้างความเข้าใจและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง 7. เป็นศูนย์ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งของประเทศ 8. ประสานความร่วมมือกับองค์กรระหว่างประเทศและต่างประเทศในด้านทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง 9. ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

สำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 1 (ระยอง) เป็นส่วนงานหนึ่งของกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีบทบาท ภารกิจในการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง เป็นหน่วยงานที่ต้องให้ความรู้ในเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งกับประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไป โดยถือว่าเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการกับประชาชน และงานทุกภาคส่วนล้วนแล้วแต่เป็นงานที่ต้องการบุคลากรที่มีคุณภาพ ดังนั้น การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ถือเป็นภารกิจสำคัญ เพราะบุคลากรจะต้องมีการปรับเปลี่ยน เพื่อให้สอดรับและส่งเสริมไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งข้าราชการถือเป็นฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับทิศทางการบริหารของประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 1 (ระยอง) กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
2. เพื่อศึกษามูลเหตุที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 1 (ระยอง) กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3. เพื่อศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 1 (ระยอง) กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาถึงสภาพปัจจุบันในการปฏิบัติงานของสำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 1 (ระยอง) กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมว่ามีลักษณะอย่างไร แบ่งโครงสร้างการปฏิบัติงานอย่างไร รวมทั้งศึกษาถึงความต้องการของบุคลากรในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป

2. ขอบเขตด้านประชากร

ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ คือ หัวหน้าสำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 1 (ระยอง) กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน 1 คน หัวหน้าฝ่ายหรือหัวหน้าส่วน จำนวน 2 คน และประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประกอบอาชีพ จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น 5 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

3. ขอบเขตด้านเวลา ทำการเก็บข้อมูลช่วงเดือนมีนาคม – เมษายน 2562

4. ขอบเขตด้านพื้นที่ สำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 1 (ระยอง) กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นหลักโดยแบ่งตามวิธีการและกลุ่มเป้าหมายในแต่ละกลุ่ม คือ การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจาะลึกจากหัวหน้าสำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 1 (ระยอง) กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, หัวหน้าฝ่ายหรือหัวหน้าส่วน และประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประกอบอาชีพ เพื่อทราบถึงสภาพปัจจุบันในการปฏิบัติงาน, มูลเหตุที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมทั้งแนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 1 (ระยอง) กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ และแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐใหม่ เป็นกรอบในการวิเคราะห์

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ คือ หัวหน้าสำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 1 (ระยอง) กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน 1 คน หัวหน้าฝ่ายหรือหัวหน้าส่วน จำนวน 2 คน และประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประกอบอาชีพ จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น 5 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่

1. นายภุชงค์ สฤษฎ์ชัยกุล ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 1 (ระยอง)
2. นายวินัย เสาวฤทธิ์ เจ้าพนักงานประมงชำนาญงาน
3. นายปฐมภพ รักสอน เจ้าพนักงานประมงปฏิบัติงาน
4. นายปัญญา บุญมาก ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประกอบอาชีพ
5. นางสาวอนัญญา จิวานนท์ ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประกอบอาชีพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือแบบมีแนวคำถามซึ่งใช้ประกอบในการสัมภาษณ์โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ๆ ละ 2 ตอน ได้แก่

กลุ่มบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลังของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ชื่อ นามสกุล อายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่

2.1 งานของท่านมีลักษณะการปฏิบัติงานอย่างไร

- ความสำคัญของงานและความชัดเจนของงาน
- หน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับ
- วิสัยทัศน์ขององค์กรเมื่อนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

2.2 ท่านคิดปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างไร

- ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- ด้านสวัสดิการ
- ด้านรายได้/ค่าตอบแทน

2.3 ท่านมีแนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างไร

- ด้านการฝึกอบรม
- ด้านการศึกษาต่อ
- ด้านอื่น ๆ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตอนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลังของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ชื่อ นามสกุล อายุ อาชีพ

ตอนที่ 2 การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 1 (ระยอง) กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 ด้านการบริหารจัดการ
2.2 ด้านการอำนวยความสะดวกรวดเร็ว
2.3 ด้านการติดต่อสื่อสาร
2.4 ด้านการมีส่วนร่วม

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา : สำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 1 (ระยอง) กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สามารถสรุปผลการวิจัยแยกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1. สภาพปัจจุบันในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 1 (ระยอง) กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จากการศึกษาพบว่า สำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 1 (ระยอง) กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีลักษณะงานและการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ แบ่งเป็นสายงานและฝ่ายต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีการกำหนดหน้าที่ตามกรอบภาระงานที่ครอบคลุมพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 1 (ระยอง) จำนวน 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดระยอง, จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด โดยมีภารกิจหลัก ดังนี้ (1) เสนอความเห็นเพื่อจัดทำนโยบายและแผนเพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง (2) เสนอให้มีการปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติมกฎ ระเบียบ มาตรการเกี่ยวกับการอนุรักษ์ ฟื้นฟู การจัดการและการใช้ ประโยชน์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งเพื่อให้มีการใช้อย่างยั่งยืน (3) กำกับ ดูแล ประเมินผล และติดตามตรวจสอบ ให้เป็นไปตามกฎระเบียบ มาตรการ (4) เสนอแนะแหล่งอันควรอนุรักษ์เพื่อประโยชน์ในการสงวน รักษา คุ้มครอง ควบคุม ดูแลทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง (5) ศึกษา วิจัย พัฒนาอนุรักษ์ และฟื้นฟูทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง รวมถึงพืชและสัตว์ทะเลที่หายากและใกล้สูญพันธุ์ (6) สร้างความเข้าใจและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง (7) เป็นศูนย์ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง (8) ประสานความร่วมมือกับองค์กรระหว่างประเทศและต่างประเทศในด้านทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ B. M. Verma (อ้างถึงใน Suchitra 1986, 50) ที่กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการบริการ ในการศึกษาครั้งนี้บุคลากรสำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 1 (ระยอง) กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีระบบการให้บริการสาธารณะในลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามความเปลี่ยนแปลงของปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ และจากฝีมือมนุษย์ แต่การปฏิบัติงานที่อยู่บนพื้นฐานของการเปลี่ยนแปลงนี้บุคลากรก็สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถวัดได้จากความพึงพอใจที่เกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประกอบอาชีพที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีมาก

2. มูลเหตุที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 1 (ระยอง) กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จากการศึกษาพบว่า มูลเหตุที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ด้านขวัญและกำลังใจการปฏิบัติ เช่น การตอบแทน คำชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา เบี้ยเลี้ยงในการทำงาน ด้านสวัสดิการ เช่น การประกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน มีการช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ อย่างสมเหตุสมผลและเป็นที่น่าพอใจแก่ผู้ปฏิบัติ การประกันสุขภาพ และสวัสดิการด้านครอบครัว ด้านรายได้/ค่าตอบแทน เช่น การปรับฐานเงินเดือนให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงานและตำแหน่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิติภัส เพ็งศรี (2545) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนสำหรับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผลประโยชน์ตอบแทน และการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ พัฒนาชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังพบว่า ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน ของจังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับดี อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอดาพร สันติธนานนท์ (2533) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะทำงานสนับสนุนการปฏิบัติการพัฒนาชนบทระดับตำบล (คปต.) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการประสานงาน การฝึกอบรม มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นสภาพปัจจุบันในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 1 (ระยอง) กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่มีลักษณะภารกิจหลักที่ชัดเจน หากมีการส่งเสริมในด้านการประสานงาน การฝึกอบรม จะสามารถทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสวก ศรีไพโรจน์ (2547) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท โอซาก้าไดมอนส์อินดัสตรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงาน ส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี นอกจากนี้ยังมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้นต่อไป

3. แนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 1 (ระยอง) กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จากการศึกษาพบว่า มีแนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ด้านการฝึกอบรม (1) ควรมีการส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมบุคลากรในหน่วยงาน เพิ่มศักยภาพในด้านที่มีตามสัญญาของทรัพยากร เช่น ปะการัง หญ้าทะเล และสัตว์ทะเลหายาก (2) ควรมีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในด้านทรัพยากรให้มากขึ้น (3) ควรมีการฝึกอบรมด้านทรัพยากรทางทะเลและงานที่เกี่ยวข้องกฎหมายด้านต่าง ๆ ด้านการศึกษาต่อ (1) ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาจบขั้นต่ำคือปริญญาตรี (2) ควรเปิดโอกาสให้ได้ศึกษาต่อในขึ้นที่สูงขึ้น (3) ควรมีการปรับระดับงานให้ตามวุฒิ ตามความเป็นจริงที่บุคคลมีวุฒิ ด้านอื่น ๆ (1) ควรมีการส่งเสริมความก้าวหน้าในสายงานให้มากขึ้น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสวก ศรีไพโรจน์ (2547) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท โอซาก้าไดมอนส์อินดัสตรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด เปรียบเทียบ

ระดับคุณภาพชีวิตของการทำงานของพนักงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การดำเนินตามระบบประเมินประสบความสำเร็จและส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนอกจากนี้ยังมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาให้บุคลากรได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เนื่องจากการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น โดยเฉพาะในด้านที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ เช่น การศึกษาในเรื่องการจัดการงานสาธารณะ จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งสามารถปรับขึ้นเงินเดือนค่าจ้างได้ เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นตามไปด้วย

2. ควรมีการจัดสวัสดิการพื้นฐานที่สำคัญให้กับบุคลากร เช่น การประกันอุบัติเหตุ การให้สวัสดิการทางด้านครอบครัว เป็นต้น เนื่องจากบุคลากรจะให้ความสำคัญกับสวัสดิการพื้นฐานเป็นสำคัญ เพราะเป็นผลประโยชน์ที่ชอบธรรมในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรตามมา

3. ควรมีการจัดฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับสายงานเพื่อเป็นการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการจัดฝึกอบรมเป็นมูลเหตุสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การจัดการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และทันสมัยอยู่เสมอ จะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ควรมีการยกย่องชมเชยพนักงานที่ปฏิบัติงานดี เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีแก่บุคลากรในการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าในอาชีพต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกับคุณภาพชีวิตของบุคลากรอย่างเป็นอย่างไร

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งในเขตความรับผิดชอบอื่นเพื่อหาความแตกต่าง และนำไปพัฒนาปรับปรุงต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กิติภัส เพ็งศรี . (2545). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน : กรณีศึกษาจังหวัดสระบุรี**. กรุงเทพมหานคร : ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.

กุลธน ธนาพงศธร. (2528). **การบริหารงานบุคคล, เอกสารการสอนชุดวิชา 32304 หน่วยที่ 5- 1**

ชุบ กาญจนประกร. (2502). **รัฐศาสตร์สังคมศาสตร์.** พระนคร : มงคลการพิมพ์.

ณรงค์ แสงแก้ว. (2550). **ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักธรรมาภิบาล.** มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร/กรุงเทพฯ.

โดยการฝึกสมาธิ : กรณีศึกษา บมจ. ธนาคารกรุงไทย

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่**. (พิมพ์ครั้ง 2) กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2538). **การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ.** กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน ก.พ..

เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์. (2536). ***ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบาย. การให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร.*** *วิทยานิพนธ์พัฒน*บริการ*ศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาบริหาร*การ*พัฒนา บัณฑิต*วิทยาลัย.

ธงชัย สันติวงษ์. (2526). **พฤติกรรมบุคคลในองค์การ.** กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

ธเนส สุจันทรา. (2538). **ประสิทธิภาพการบริหารการผลิตผลิตภัณฑ์มีดแนวโรงงานของชุมชนบ้านอรัญญิก.** กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. สำนักบรรณสารการพัฒนา.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพมหานคร :

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2529). **การวิจัยประเมินผล หลักการและกระบวนการ.** กรุงเทพมหานคร : การพิมพ์พระนคร

ฝนทิพย์ จิตต์จารึก . (2545). **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นทีมของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มิตซูบิชิในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** กรุงเทพมหานคร : ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.

พระกิตติภัค วิยาภรณ์. (2549). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน** พัฒนบริหารศาสตร์.

ภรณี กีร์ติบุตร (2529). **การประเมินประสิทธิผลขององค์การ.** กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส. พริ้นติ้ง เฮาส์.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). **รายงานการวิจัยความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการ. ทางการแพทย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** กรุงเทพมหานคร : สำนักงานประกันสังคม.

ลือชัย เจริญทรัพย์. (2538). **ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลาง กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางเขน.** กรงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิต

วรรณะ ท้าวเพชร. (2553). **กระบวนการจัดการทำแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลซับสมอทอดตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่.** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วรรณี อัศวานันท์. (2538). **ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตขึ้นในกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาสำนักงานเขตสัมพันธ์วงศ์.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบริหาร) สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2531). **ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากร**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมคิด บางโม. (2545). **องค์การและการจัดการ.** สำนักพิมพ์วิทยพัฒน์. กรุงเทพมหานคร.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). **การบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

สมยศ นาวีการ. (2529). **การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร : MPO.** กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ. สาขาวิทยาการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 4), นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย.

สำนักงาน ก.พ. (2560). จากhttps://www2.opdc.go.th/content.php?menu_id=4&content_id=3594 สำนักพิมพ์ศูนย์ สื่อเสริมกรุงเทพ.

สุดจิต จันทรประทิน. (2524). **ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุพร อยู่สถิตย์. (2539). **ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่อยู่นอกพื้นที่ที่ริมคลองแสนแสบต่อการบริการเดินเรือ.** ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบริหารงานทั่วไป) บัณฑิตวิทยาลัย สถานบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2559). **ประเทศไทย 4.0**. จาก http://planning2.mju.ac.th/goverment/20111119104835_planning/Doc_25590823143652_358135.pdf

เสวก ศรีไพโรจน์. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทโอซาก้าไดมอนส์อินดัสตรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด.** มหาวิทยาลัยบูรพา. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป.

อดาพร สันติธนานนท์. (2533). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของคณะทำงานสนับสนุนการปฏิบัติการพัฒนาชนบทระดับตำบล (คปต.).** กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อภินันท์ จันตะนี. (2547). **การใช้แนวคิดและทฤษฎีเพื่ออ้างอิงในการทำวิจัยทางธุรกิจ.** พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

อภินันท์ จันตะนี. (2549). **การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยทางธุรกิจ.** โครงการปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

อมร รักษาสัตย์. (2522). **การพัฒนานโยบาย.** (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒน.

อุทัย หิรัญโต. (2525). **เทคนิคการบริหาร.** กรุงเทพมหานคร : ทิพยอักษรการพิมพ์.

Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1985). **A conceptual model of service quality And its implications for future research**. Journal of Marketin,1, p. 44.

Suchitra Punyaratbandhu-Bhakdi, et al. (1986). **Delivery of Public Services in Asian Countries : Cases in Development Administration**. Bangkok: Thammasat University Press.