

อิทธิพลของระบบการจัดการข้อร้องเรียน และความสุขในการทำงาน
ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีตำรวจนครบาลลำเพ็ญ
Influence of Complaint Management System Happy Workplace Affect
Performance Effectiveness of Personnel in Samre Metropolitan Police Station

จิรนนท์ เขม้นงาน
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Jeeranan Khamenngan
E-mail: 6414993016@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลของระบบการจัดการข้อร้องเรียน และ ความสุขในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีตำรวจนครบาลลำเพ็ญ อิทธิพลได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ระบบการจัดการข้อร้องเรียน และความสุขในการทำงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในสถานีตำรวจนครบาลลำเพ็ญ จำนวน 118 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในสถานีตำรวจนครบาลลำเพ็ญ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 51 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี เงินเดือน 30,001 - 40,000 บาท และมีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ระบบการจัดการข้อร้องเรียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านนำเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บัญชาการ เพื่อสั่งการ ($\bar{X} = 4.50$) ความสุขในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการมีศีลธรรม ($\bar{X} = 4.73$) และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีตำรวจนครบาลลำเพ็ญโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.55$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) บุคลากรในสถานีตำรวจนครบาลลำเพ็ญ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีตำรวจนครบาลลำเพ็ญโดยภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ระบบการจัดการข้อร้องเรียน ด้านตรวจสอบ

ข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน และด้านแจ้งหน่วยที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระเบียบและข้อกำหนด มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีตำรวจนครบาลสำเหร่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) ความสุขในการทำงาน ด้านสังคม ด้านการศึกษาหาความรู้ ด้านการผ่อนคลาย และด้านการมีเงิน มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีตำรวจนครบาลสำเหร่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Abstract

The purpose of this study is to examine the influence of complaint management system, happy workplace affect performance effectiveness of personnel in Samre Metropolitan Police Station, factors include demographic factors, complaint management system, happy workplace. The 118 sample were drawn from personnel in Samre Metropolitan Police Station. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most personnel in Samre Metropolitan Police Station of the respondents were male, over 51 years old, received Bachelor's Degree, received monthly income of 30,001 – 40,000 bath and had worked upper 10 years. Complaint management system were at highest level ($\bar{X} = 4.43$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were complaint was presented to the commander. ($\bar{X} = 4.50$). Happy workplace were at highest level ($\bar{X} = 4.56$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was morality ($\bar{X} = 4.73$). Performance effectiveness of personnel in Samre Metropolitan Police Station were rated at a highest level ($\bar{X} = 4.47$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was operational efficiency ($\bar{X} = 4.55$).

The results of hypothesis test show that (1) the personnel in Samre Metropolitan Police Station with different gender, age, education, income and duration of work had different overall performance effectiveness at statistical significance of 0.05 levels. (2) Complaint management system; investigation of facts and ruling on complaints, inform the relevant units to proceed according to the regulations and laws had effect the performance effectiveness of personnel in Samre Metropolitan Police Station at statistical significance of 0.05 levels. (3) Happy workplace; good social, education, relax, money had effect the performance effectiveness of personnel in Samre Metropolitan Police Station at statistical significance of 0.05 levels.

Keyword: Performance Effectiveness

บทนำ

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สืบเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป จึงส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย

รูปแบบการบริหารโครงสร้างองค์การเพื่อให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง ซึ่งการบริหารองค์การในปัจจุบันให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งและท้าทายความสามารถของผู้บริหารเพราะมีปัจจัยหลายอย่างที่มีอิทธิพลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ (เทียนศรี บางม่วงงาม, 2562) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญจากหลายปัจจัย เพราะเป็นปัจจัยที่มีส่วนให้เกิดการผลักดันการดำเนินงานขององค์การให้มีประสิทธิผล อีกทั้งเป็นกำลังที่สำคัญในการนำพาองค์การให้ขับเคลื่อนไปข้างหน้า สู่ความสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนด ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์จึงเปรียบเสมือนขุมทรัพย์ซึ่งมีค่ามหาศาลที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญและต้องตระหนักถึงการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพ (สุภาภรณ์ วงศ์กรเขาวลิต, 2560)

บุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข มีความกระตือรือร้น ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ มาพัฒนางานในองค์การให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัจจุบันองค์การได้ให้ความสำคัญกับทุนมนุษย์มากขึ้น เพื่อให้องค์กรสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นมีแนวทางที่หลากหลาย การสร้างองค์กรแห่งความสุขเป็นอีกหนทางหนึ่งที่จะช่วยดำรงรักษาทุนมนุษย์เหล่านั้นไว้กับองค์กร ที่จะสร้างความแตกต่าง และคุณค่าให้กับองค์กรต่อไป จึงทำให้องค์กรสามารถบรรลุตามแนวคิดองค์กรแห่งความสุขได้ ผู้บริหารให้ความสำคัญ แสดงภาวะผู้นำและสร้างความเชื่อมั่น และการที่ทุกคนในองค์การได้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยที่ปัจจัยแห่งความสำเร็จนั้นคือการที่ทุกคนในองค์การได้ร่วมมือกันในการเปลี่ยนแปลงตั้งแต่เริ่มแรก และมีส่วนร่วมในการสร้างองค์กรแห่งความสุขร่วมกัน ขณะที่การนำแนวคิดองค์กรแห่งความสุขมาใช้สำหรับประเทศไทยของภาคเอกชนและภาครัฐมีความคล้ายคลึงกันในส่วนของกลุ่มความสุขของตนเอง และความสุขของครอบครัวมีความคล้ายคลึงกัน แต่มีความแตกต่างในส่วนของกลุ่มความสุขขององค์กรและสังคม โดยที่นักบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการสร้างองค์กรแห่งความสุข (ก้านทอง บุหระ, 2560) สำหรับองค์กรภาครัฐที่สำคัญคือความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ตามภารกิจหน้าที่ของบุคลากรทุกตำแหน่ง ทั้งบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายงานหลักและสายงานสนับสนุนล้วน ให้บรรลุเป้าหมาย หากบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมส่งผลให้เกิดความเสียหายต่ออาจส่งผลเสียต่อการให้บริการประชาชนอีกด้วย พร้อมทั้งองค์กรเช่นเดียวกัน (ชญชิตา โอริรักษ์ และวลัยพร รัตนเศรษฐ, 2563) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือผลสำเร็จอันเป็นผลเนื่องมาจากการปฏิบัติงานตามโครงการหรือแผนงานนั้นตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งตามแนวความคิดสมัยใหม่ในการจัดกิจการงานจะเริ่มต้นที่การตั้งจุดสำเร็จของงาน (วชิรวีชร งามละม่อม, 2559) โดยที่การวัดผลสัมฤทธิ์อีกประการหนึ่งคือ ระบบจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน หน่วยงานภาครัฐได้มีระบบจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน เพื่อออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่าเพื่อสร้างมาตรฐานการทำงาน และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ ซึ่งการจัดการข้อร้องเรียนให้รวดเร็ว ทันทีและมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานของธุรกิจ (Lee, et al., 2007) รวมทั้งความพึงพอใจของลูกค้าได้รับอิทธิพลทางตรงและอ้อมโดยรวมจากการจัดการข้อร้องเรียนที่ดีส่งผลต่อการสนับสนุนความสำเร็จของธุรกิจ ดังนั้นการออกแบบระบบการจัดการข้อร้องเรียนต้องเป็นระบบที่มีความง่ายต่อการใช้งานและต้องมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้

อย่างมีประสิทธิภาพและรักษาความลับของลูกค้า ผลจากการลดปริมาณข้อร้องเรียนได้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานและองค์กรโดยรวมในการได้รับความเชื่อมั่นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร (นรินทร์ สมทอง และ สุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒน์กุล 2559)

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจนครบาลสำเหร่เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อสำนักงานตำรวจจากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยในฐานะข้าราชการตำรวจได้เห็นถึงความสำคัญของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ ซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลของระบบการจัดการข้อร้องเรียน และ ความสุขในการทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีตำรวจนครบาลสำเหร่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีตำรวจนครบาลสำเหร่
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ จำแนกตามปัจจัยบุคคล
3. เพื่อศึกษาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและความสุขในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีตำรวจนครบาลสำเหร่

ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรในสถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 118 คน
2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องอิทธิพลของระบบการจัดการข้อร้องเรียน และความสุขในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ระบบการจัดการข้อร้องเรียน และความสุขในการทำงาน ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีตำรวจนครบาลสำเหร่

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ระบบการจัดการข้อร้องเรียน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีตำรวจนครบาลสำเหร่

สมมติฐานที่ 3 ความสุขในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีตำรวจนครบาลสำเหร่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีตำรวจนครบาลสำเหร่
2. ทำให้ทราบถึงระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีตำรวจนครบาลสำเหร่

3. ทำให้ทราบถึงความสุขในการทำงานของบุคลากรในสถานีดำรวจนครบาลสำหรับที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีดำรวจนครบาลสำหรับ

แนวคิดและทฤษฎี

1.แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

ประสิทธิผลองค์กรว่า เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร การอยู่รอดขององค์กร มีตัวบ่งชี้จากปัจจัยนำเข้า และการเปลี่ยนแปลงปัจจัยการนำเข้า พิจารณาได้จากการปรับตัว การบรรลุเป้าหมายการบูรณาการ และการรักษาสิ่งซ่อนเร้นภายใน (Hoy & Miskel, 2001) โดยที่การวัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนกเป็น 4 องค์ประกอบหลักสำคัญ ได้แก่ (1) คุณภาพของ(Quality) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้ได้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า และได้รับความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย โดยผลงานถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐาน มีความรวดเร็ว ก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร (2) ปริมาณของงาน (Quantity) ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ตามมาตรฐานที่องค์กรคาดหวังไว้ โดยที่มาตรฐานนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ มีความเหมาะสมและสามารถทำได้จริง (3) เวลา (Time) เป็นสิ่งสำคัญและเป็นหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องวางแผนและบริหารเวลาให้ดีด้วยตนเอง โดยการใช้เทคนิคหรือวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวก รวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนดเหมาะสม (4) ค่าใช้จ่าย(Cost) คือต้นทุนการดำเนินงานหรือการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ควรน้อยที่สุดและคุ้มค่าที่สุด ในขณะที่เดียวกันกับการที่องค์กรได้ผลกำไรมากที่สุด (Peterson & Plowman, 1953)

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบการจัดการข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน (Complaint) หมายถึง สิ่งที่ถูกค่าไม่ได้รับจากองค์กรธุรกิจตามความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าและทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบ ข้อร้องเรียนสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดการให้บริการลูกค้าอย่างไรก็ตามข้อร้องเรียนต้องมีองค์ประกอบที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถนำคำร้องเรียนไปพิจารณาข้อเท็จจริงเพื่อหาแนวทางในการกำจัดหรือแก้ไข และทำให้องค์กรทราบว่า จะให้คำตอบแก่ลูกค้าคนใดอย่างไร การรับข้อร้องเรียน (Receipt of Complaint) จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลที่เป็นในการจัดการข้อร้องเรียน ของลูกค้าซึ่งควรประกอบไปด้วย (1) รายละเอียดของข้อร้องเรียน (2) สิ่งที่ถูกค่าต้องการให้แก้ไข (3) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับอะไร (ผลิตภัณฑ์หรือวิธีการทำงานขององค์กร) (4) ข้อมูลด้านบุคลากร (5) ข้อมูลด้านการตลาดการที่ลูกค้าจะมีการร้องเรียนได้นั้นย่อมมีสาเหตุที่นำไปสู่การร้องเรียนต่อกิจการ (ศิริพร วิษณุหิมาชัย, 2551) แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนเป็นแนวทางตามมาตรฐาน ISO 10012:2004 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการจัดการออกแบบ การวางแผน การดำเนินการ การรักษาไว้และการปรับปรุง เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนลูกค้ามีประสิทธิผลและเป็นกระบวนการหนึ่งในระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 10012:2004 มีวัตถุประสงค์เพื่อการเพิ่มความพึงพอใจโดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อผู้ร้องเรียน การมีส่วนร่วมของผู้บังคับบัญชาในระดับสูงในการแสดงความมุ่งมั่นและสนับสนุนทรัพยากรต่อการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อสามารถเข้าถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน เพื่อให้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนมีประสิทธิผลสูงสุดเพื่อวิเคราะห์และประเมินการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการ การตรวจประเมินระบบการจัดการข้อร้องเรียน การทบทวนความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการข้อร้องเรียน (อรพินท์ เพิ่มแก้ว, 2562)

3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ (2555) ได้กล่าวว่า สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ(สสส.) ได้นำเสนอแนวทางการสร้างองค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace) โดยประกอบด้วยความสุข 8 ประการและก่อให้เกิดสุขภาวะที่มี 4 มิติคือ กาย ใจสังคม และจิตวิญญาณ ซึ่งมีอยู่ 3 ส่วนใหญ่ๆ คือ ความสุขของคน ความสุขของ

ครอบครัว และความสุขของสังคม การสร้างความสุขในที่ทำงานเพื่อจะทำให้บุคลากรมีความสุข ดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม มีความสัมพันธ์ที่ดีในหมู่เพื่อนร่วมงาน เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดีมีแรงจูงใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้องค์กรเองก็จะได้รับประโยชน์สูงจากการมีบุคลากรกระตือรือร้นเปี่ยมไปด้วยพลังแห่งความคิด และการเพิ่มผลการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น (1) ความสุขทางกา (2) น้ำใจงาม (3) ผ่อนคลาย (4) พัฒนาสมอง (5) ศาสนาและศีลธรรม (6) ปลอดภัย (7) สร้างความสุขจากการมีครอบครัวที่ดี (8) ความสุขที่เกิดจากสังคม ภายหลังต่อมาได้เพิ่มอีก 1 มิติ เป็นความสุข 9 มิติ โดยมีมิติที่ (9) คือ การงานที่ดี เป็นมิติที่เน้นการวัดผลความรู้สึกและประสบการณ์ของคนทำงานกับองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรในสถานตำรวจนครบาลสำเหร่ จำนวนทั้งสิ้น 166 คน โดยกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 118 คน

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อจะนำเอาข้อมูลที่ได้หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อการตอบปัญหาในเรื่องที่เราศึกษาวิจัย โดยผู้วิจัยได้ศึกษาหาความรู้ ค้นคว้า ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัย ที่แสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการวิจัยในครั้งนี้ และนำไปสู่ขั้นตอนของการให้ความหมายของนิยามศัพท์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้กำหนด โดยการตั้งข้อคำถามในแบบสอบถามจะต้องเป็นคำถามที่มีความครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะ

ซึ่งการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด โดยผู้วิจัยมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Check list) กำหนดให้ผู้ตอบแบบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการจัดการข้อร้องเรียน ได้แก่ รับเรื่องร้องเรียน / ร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง และวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน นำเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บัญชาการ เพื่อสั่งการ แจ้งหน่วยที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระเบียบ และข้อกฎหมาย และแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับความคืบหน้าและผลการดำเนินการ มีคำถามทั้งหมด 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ได้แก่ ด้านสุขภาพกายและใจดี ด้านการมีน้ำใจเอื้ออาทร ด้านการมีเงิน ด้านการผ่อนคลาย ด้านการศึกษาหาความรู้ ด้านการมีศีลธรรม ด้านครอบครัวอบอุ่น และด้านสังคมดี มีคำถามทั้งหมด 40 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณข้อร้องเรียนลดลง มีคำถามทั้งหมด 18 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ระบบการจัดการข้อร้องเรียน ความสุขในการทำงาน และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจน
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปร
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถามเพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตารางตรวจสอบคุณภาพความครอบคลุมด้านเนื้อหา

2. การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยทำการวัดค่าความเชื่อมั่นด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (1974, p. 161) (Cronbach's Alpha) ด้วยคอมพิวเตอร์ แล้วได้นำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อคำถามและวัดความสอดคล้องภายใน (Internal consistency model) โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟายอมรับที่ค่า α มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่สามารถเชื่อถือได้ (Cortina, 1993) มีสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ได้ดังนี้ ค่าความเชื่อมั่นของระบบการจัดการข้อร้องเรียน โดยภาพรวมเท่ากับ 0.941 ด้านรับเรื่องร้องเรียน / ร้องเรียน เท่ากับ 0.809 ด้านตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน เท่ากับ 0.738 ด้านนำเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บัญชาการ เพื่อสั่งการ เท่ากับ 0.770 ด้านแจ้งหน่วยที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระเบียบและข้อกฎหมาย เท่ากับ 0.826 และด้านแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับความคืบหน้าและผลการดำเนินการ เท่ากับ 0.864 ความสุขในการทำงาน โดยภาพรวมเท่ากับ 0.879 ด้านสุขภาพกายและใจดี เท่ากับ 0.851 ด้านการมีน้ำใจเอื้ออาทร เท่ากับ 0.739 ด้านการมีเงิน เท่ากับ 0.769 ด้านการผ่อนคลาย เท่ากับ 0.817 ด้านการศึกษาหาความรู้ เท่ากับ 0.800 ด้านการมีศีลธรรม เท่ากับ 0.858 ด้านครอบครัวอบอุ่น เท่ากับ 0.855 และด้านสังคมดี เท่ากับ 0.773 และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมเท่ากับ 0.955 ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน เท่ากับ 0.730 ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ เท่ากับ 0.846 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ เท่ากับ 0.840 ด้านปริมาณข้อร้องเรียนลดลง เท่ากับ 0.744

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 118 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรในสถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ ที่ปฏิบัติงานจริงในปี 2565 โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นชั้นภูมิตามกลุ่มงานสายสนับสนุน หลังจากได้ตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิแล้ว ผู้ศึกษาจึงทำการสุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ใช้วิธีการจับสลากโดยทำรายชื่อของบุคลากรทั้งหมด โดยมีเลขกำกับหน่วยรายชื่อทั้งหมด หลังจากนั้นส่งแบบสอบถามให้บุคลากรที่ถูกสุ่มได้ในแต่ละกลุ่มงาน ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบจำนวน 118 ชุดแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยทำการนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน
- 1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ระบบการจัดการข้อร้องเรียน ความสุขในการทำงาน และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 2.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ จำแนกตาม เพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test
- 2.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)
- 2.3 เพื่อศึกษาระบบการจัดการข้อร้องเรียน และความสุขในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีตำรวจนครบาลสำเหร่ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสถานีดำรงจรรยาบรรณสำหรับ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 51 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี เงินเดือน 30,001 - 40,000 บาท และมีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ผลการวิเคราะห์ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของบุคลากรในสถานีดำรงจรรยาบรรณสำหรับ โดยภาพรวม มีระบบการจัดการข้อร้องเรียนในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านนำเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บัญชาการ เพื่อสั่งการ ด้านตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ด้านรับเรื่องร้องเรียน / ร้องเรียน ด้านแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับความคืบหน้าและผลการดำเนินการ และด้านแจ้งหน่วยที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระเบียบและข้อกฎหมาย

ผลการวิเคราะห์ความสุขในการทำงานของบุคลากรในสถานีดำรงจรรยาบรรณสำหรับ โดยภาพรวมมีความสุขในการทำงานในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการมีศีลธรรม ด้านสังคมดี ด้านสุขภาพกายและใจดี ด้านครอบครัวอบอุ่น ด้านการผ่อนคลาย ด้านการมีน้ำใจเอื้ออาทร ด้านการศึกษาหาความรู้ และด้านการมีเงิน

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีดำรงจรรยาบรรณสำหรับ โดยภาพรวม มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติงาน และด้านปริมาณข้อร้องเรียนลดลง

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีดำรงจรรยาบรรณสำหรับ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ บุคลากรในสถานีดำรงจรรยาบรรณสำหรับที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีดำรงจรรยาบรรณสำหรับโดยภาพรวมต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ระบบการจัดการข้อเรียน ประกอบด้วย ด้านรับเรื่องร้องเรียน / ร้องเรียน ด้านตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ด้านนำเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บัญชาการเพื่อสั่งการ ด้านแจ้งหน่วยที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระเบียบและข้อกฎหมาย และด้านแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับความคืบหน้าและผลการดำเนินการ ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีดำรงจรรยาบรรณสำหรับ โดยภาพรวมและรายด้านประกอบด้วย ด้านผลสัมฤทธิ์ของงานด้านพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณข้อร้องเรียนลดลง สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ระบบการจัดการข้อเรียน ด้านตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน และด้านแจ้งหน่วยที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระเบียบและข้อกฎหมาย มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีดำรงจรรยาบรรณสำหรับโดยภาพรวม ส่วนระบบการจัดการข้อเรียน ด้านรับเรื่องร้องเรียน / ร้องเรียน ด้านนำเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บัญชาการ เพื่อสั่งการ และด้านแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับความคืบหน้าและผลการดำเนินการ ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีดำรงจรรยาบรรณสำหรับโดยภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านสุขภาพกายและใจดี ด้านการมีน้ำใจเอื้ออาทร ด้านการมีเงิน ด้านการผ่อนคลาย ด้านการศึกษาหาความรู้ ด้านการมีศีลธรรม ด้านครอบครัวอบอุ่น และด้านสังคมดี

ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีดารวจนครบาลสำหรับ โดยภาพรวมและรายด้าน ประกอบด้วย ด้านผลสัมฤทธิ์ของงานด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณข้อร้องเรียนลดลง สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ความสุขในการทำงาน ด้านสังคมดี ด้านการศึกษาหาความรู้ ด้านการผ่อนคลาย และด้านการมีเงิน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีดารวจนครบาลสำหรับโดยภาพรวม ส่วนความสุขในการทำงาน ด้านสุขภาพกายและใจดี ด้านการมีน้ำใจเอื้ออาทร ด้านการมีศีลธรรม และด้านครอบครัวอบอุ่น ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีดารวจนครบาลสำหรับโดยภาพรวม

บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีดารวจนครบาลสำหรับ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือด้านปริมาณข้อร้องเรียนลดลง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรในสถานีดารวจนครบาลสำหรับมีภาระงานด้านอื่นมากกว่าการจัดการข้อร้องเรียนและให้คำเห็นว่า ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขและป้องกันการร้องเรียนซ้ำทำให้เกิดมาตรฐานการทำงานเพื่อแก้ไขหรือการป้องกันปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลลิตา ปาละกุล และอรนันท์ กลันทุประ (2565) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 2 ลำดับแรก พบว่า ด้านคุณภาพของงานและด้านระยะเวลาการทำงาน อยู่ในระดับมาก และด้านปริมาณของงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุติมา แหวนนาค และชินโสณ วิสิฐนิจิกิจา (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการอยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีดารวจนครบาลสำหรับ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 บุคลากรในสถานีดารวจนครบาลสำหรับที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีดารวจนครบาลสำหรับโดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ลลิตา ปาละกุล และอรนันท์ กลันทุประ (2565) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ โดยพบว่า ข้าราชการตำรวจสำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจที่มีเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการรับราชการ ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับวิจัยของ สุนทร เสงี่ยมพงษ์ (2559) ได้ศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานกรณีศึกษาพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเสวโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเสวโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)แตกต่าง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิโรจน์ สุวรรณประไพ (2565) ได้ศึกษา ทศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ โดยพบว่า บุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ผลการศึกษาระบบการจัดการข้อเรียน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีดำรวจนครบาลสำหรับ สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ระบบการจัดการข้อเรียน ด้านรับเรื่องร้องเรียน /ร้องเรียน ด้านนำเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บัญชาการ เพื่อสั่งการ และด้านแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับความคืบหน้าและผลการดำเนินการ เพื่อสั่งการ ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีดำรวจนครบาลสำหรับ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรในสถานีดำรวจนครบาลสำหรับ มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน ด้านรับเรื่องร้องเรียน /ร้องเรียน ในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่า สามารถคัดแยกเรื่องร้องเรียน และสามารถวิเคราะห์ข้อมูล ในเบื้องต้นว่าควรดำเนินการอย่างไร สามารถตอบคำถาม และตรวจสอบข้อมูล ในเบื้องต้น ชี้แจงข้อสงสัยและขั้นตอนการแก้ปัญหา การดำเนินงาน ให้กับผู้ร้องเรียนมีความเข้าใจ และแบบฟอร์ม หัวข้อต่างๆ ครบคลุม เป็นประโยชน์ในการ แจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีดำรวจนครบาลสำหรับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พชร ประชุมแดง (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี โดยพบว่า ด้านรับเรื่องร้องเรียน /ร้องเรียน ไม่มีประสิทธิผล เกิดจากอุปสรรคจากช่องทางการรับเรื่องจากผู้ร้องไม่ได้มาร้องเรียนด้วยตนเอง จึงต้องอาศัยเวลาพิสูจน์ตัวตนของผู้ร้องเพื่อป้องกันการใช้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นเครื่องมือกลั่นแกล้ง และการติดตามผล เป็นไปตามลักษณะของเรื่องร้องเรียนรวมถึงลักษณะของผู้ร้องเรียนส่วนหนึ่งเกิดจากลักษณะของเรื่องร้องเรียนเองซึ่งบางเรื่องเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องอาศัยการแก้ปัญหาในระดับนโยบายซึ่งเกินอำนาจที่ผู้ว่าราชการจังหวัดในฐานะผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตรา เย็นนะสา (2563) ได้ศึกษาระบบการจัดการข้อร้องเรียน และปัจจัยในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ โดยพบว่า ระบบการจัดการข้อร้องเรียน ขึ้นเสนอเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ระบบการจัดการข้อเรียน ด้านตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ด้านแจ้งหน่วยที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามระเบียบและข้อกฎหมาย มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีดำรวจนครบาลสำหรับ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรในสถานีดำรวจนครบาลสำหรับ มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน ด้านตรวจสอบข้อเท็จจริง และวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่า วินิจฉัย และตรวจสอบ ข้อเท็จจริงได้ถูกต้องครบถ้วน เป็นไปตามระเบียบและข้อกฎหมาย ระยะเวลาในการวินิจฉัยและตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดที่วางไว้ และสามารถแก้ไขปัญหาระหว่างการตรวจสอบและวินิจฉัยข้อมูลได้อย่างดี มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีดำรวจนครบาลสำหรับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พชร ประชุมแดง (2561) ได้ศึกษา การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี โดยพบว่า การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี การดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ก็ขึ้นอยู่กับ ปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อม ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน ซึ่งเป็นไปตาม นโยบายระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง การตอบสนองของส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการดำเนินการส่งเรื่องไปสู่ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องดำเนินการตามนโยบายระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง การตอบสนองของส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. ผลการศึกษาความสุขในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีดำรวจนครบาลสำหรับสามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ความสุขในการทำงาน ด้านสุขภาพกายและใจดี ด้านการมีน้ำใจเอื้ออาทร ด้านการมีศีลธรรม ด้านครอบครัวอบอุ่น ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีดารวจนครบาลสำเหร่ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรในสถานีดารวจนครบาลสำเหร่ มีความสุขในการทำงาน ด้านสุขภาพกายและใจดีในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่า บุคลากรมีความสุขจากการได้ออกกำลังกาย บุคลากรมีการหาวิธีดูแลสุขภาพของตนเอง มีความเชื่อมั่นว่าตนเองมีสุขภาพดี บุคลากรมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง และมีการร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอยู่เสมอ ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีดารวจนครบาลสำเหร่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี ดวงกลาง (2560) ได้ทำการศึกษาความสุขในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ โดยพบว่าความสุขในการทำงาน ด้านสุขภาพกายและใจดี ด้านมีน้ำใจเอื้ออาทร ด้านการมีศีลธรรม ด้านครอบครัวอบอุ่น ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.2 ความสุขในการทำงาน ด้านการมีเงิน ด้านการผ่อนคลาย ด้านการศึกษาหาความรู้ และด้านสังคมดี มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีดารวจนครบาลสำเหร่ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรในสถานีดารวจนครบาลสำเหร่ มีความสุขในการทำงาน ด้านการมีเงินในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่า บุคลากรมีการวางแผนการใช้จ่ายเงิน มีความระมัดระวังการใช้จ่ายเพื่อไม่ให้เงินขาดมือ มีความสุขจากการที่ไม่มีหนี้สิน มีเงินสำรองไว้ใช้เมื่อยามฉุกเฉิน และมีรายรับเพียงพอกับรายจ่าย มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีดารวจนครบาลสำเหร่ ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิด เกี่ยวกับแนวทางการสร้างองค์การแห่งความสุข (Happy Workplace) โดยประกอบด้วยความสุข 8 ประการ และก่อให้เกิดสุขภาวะ 4 มิติ คือ กาย ใจสังคม และจิตวิญญาณ การสร้างความสุขในที่ทำงานจะทำให้บุคลากรมีความสุข ดำรงชีวิตอย่างเหมาะสม มีความสัมพันธ์ที่ดีในหมู่เพื่อนร่วมงาน เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดีมีแรงจูงใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้องค์การเองก็จะได้รับประโยชน์จากการมีบุคลากรกระตือรือร้นเปี่ยมไปด้วยพลังแห่งความคิดและการเพิ่มผลการปฏิบัติงาน และหนึ่งแปดของความสุขคือ การมีเงิน รู้จักเก็บ รู้จักใช้ไม่เป็นหนี้ สุขไม่ได้อยู่ที่ไหนอยู่รู้จักพอ (ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต และคณะ , 2555) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุตินา แหวนนาค และชิมโสภณ วิสิฐนิกิจจา (2564) ได้ทำการศึกษา ความสุขในการทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ความสุขในการทำงาน ด้านแสวงหาความรู้ และด้านสังคมดี มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการปรับปรุงและวางแผนการบริหารงานให้บุคลากรในสถานีดารวจมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ดังต่อไปนี้

ระบบการจัดการข้อเรียน

1. ด้านรับเรื่องร้องเรียน / ร้องเรียน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระบบการจัดการข้อเรียน รับเรื่องร้องเรียน / ร้องเรียน ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีดารวจนครบาลสำเหร่ ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องเรียน ของบุคลากรให้มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งงานที่ทำจำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์และความชำนาญในการทำงาน โดยอาศัยความรู้ ความสามารถและปฏิภาณไหวพริบของแต่ละบุคคลอยู่เสมอ

6. ด้านการมีศีลธรรม จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความสุขในการทำงาน ด้านการมีศีลธรรม ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีดารวจนครบาลสำหรับ ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการมีศีลธรรมของบุคลากรให้มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

7. ด้านครอบครัวอบอุ่น จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความสุขในการทำงาน ด้านครอบครัวอบอุ่น ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีดารวจนครบาลสำหรับ ดังนั้น บุคลากรในสถานีดารวจนครบาลสำหรับควรมีเวลาให้กับสมาชิกในครอบครัวให้มากขึ้น

8. ด้านสังคมดี จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความสุขในการทำงาน ด้านสังคมดี มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานีดารวจนครบาลสำหรับ ดังนั้น องค์กรควรมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนตามโอกาสอันควรให้มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการข้อเรียน และความสุขในการทำงานของบุคคล มิใช่เป็นสิ่งที่ถาวรและสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามสภาพแวดล้อมและกาลเวลา ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำ โดยมีระยะเวลาห่างกันพอสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการจัดการบริหารงานบุคคล ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะบุคลากรในสถานีดารวจนครบาลสำหรับ เท่านั้น ในการวิจัย ครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษาบุคลากรทั้งหมดในสถานีดารวจนครบาลในพื้นที่อื่นๆ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวม

เอกสารอ้างอิง

- ก้านทอง บุหระ. (2560). องค์กรแห่งความสุข: แนวคิด กระบวนการ และบทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 28(3), 169-176.
- จิตรรา เย็นนะสา. (2563). ระบบการจัดการข้อร้องเรียน และปัจจัยในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการบัญชี, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชญชิตดา โอรักษ์ และ วลัยพร รัตนเศรษฐ์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและพัสดุในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กรณีศึกษาสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*, 9(3) 1-14.
- ชุตินา แหวนนาค และ ชินโสณ วิสิฐนิธิกัจา. (2564). ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 4(4), 157-166.
- เทียนศรี บางม่วงงาม. (2562) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ผ่านโครงการอบรมวิศวกรใหม่ กรณีศึกษา : บริษัทเอกสารชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- นรินทร์ สมทอง และ สุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒนกุล (2559). ปัจจัยด้านการจัดการข้อร้องเรียนและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีอิทธิพลต่อการสนับสนุนการท่องเที่ยวในประเทศไทย, *วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 6(2), 76-90.

- เพชร ประชุมแดง. (2561). *การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี*. การค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ลลิตา ปาละกุล และ อรพันธ์ กลั่นทปฺระ. (2565). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสำนักงาน ยุทธศาสตร์ตำรวจ. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 8(3), 162-175.
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2559). *ทฤษฎีการมีส่วนร่วม*. ปทุมธานี: สถาบันวิชาการไทยวิจัยพัฒนาการจัดการTRDM.
- วิโรจน์ สุวรรณประไพ. (2565). *ทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาล เมืองกระบี่*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศิริพันธ์ กิตติสุขสถิต, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์ และจรัมพร โห้ลัยอง. (2555). *คุณภาพชีวิต การทำงาน และความสุข*. กรุงเทพฯ : ธรรมดาเพรส จำกัด.
- ศิริพร วิชญมทิมาชัย. (2551). *การสร้างบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ*. ค้นเมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2566. จาก <http://mkpayap.payap.ac.th/siriporn/pdf/pyupdf3.pdf>
- สุภาภรณ์ วงศ์กรเขาวลิต. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของจิตอาสาในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร กรณีศึกษา : มูลนิธิแสงธรรมสงฆ์ กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุนทร เสงี่ยมพงษ์. (2559). *ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเสาทูรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- สุมาลี ดวงกลาง. (2560). *ความสุขในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- อรพินท์ เพิ่มแก้ว. (2562). *การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. ค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2566, จาก http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2562-5-11_1600056008.pdf
- Cortina, J. M. (1993). What is coefficient alpha: An examination of theory and applications. *Journal of Applied Psychology*, 78(1), 98-104.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychology testing*. New York: Harper & Row.
- Hoy, W. K. & Miskel, C. G. (2001). *Educational administration: Theory, research, and practice*. (6th ed.) New York: McGraw-Hill.
- Lee, C. K., Yoon, Y. S., & Lee, S. K. (2007). Investigating the relationships among perceived value, satisfaction, and recommendations: The case of the Korean DMZ. *Tourism Management*, 28(1), 204-214.
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1953). *Business Organization and Management*. Illinois: Irwin.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory Analysis*. (3rd Ed). New York: Harper and Row Publications.