

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐาน
ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

Factors Affecting Efficiency of Surveillance After Licensing of Thai Industrial Standards
Institute Ministry of Industry



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2019

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลัง การอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม
โดย	นายวงศธร รัชสิมันต์
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมมา นิติเกษตรสุนทร

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.เอก ตั้งทรัพย์วัฒนา)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมมา นิติเกษตรสุนทร)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพงศ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

วงศ์ธร รังสิมันต์ : ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการ
อนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. (Factors Affecting Efficiency of Surveillance After Licensing of Thai Industrial Standards Institute Ministry of Industry) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ผศ. ดร.สุธรรมมา นิตติ
เกษตรสุนทร

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการใน
กองตรวจการมาตรฐาน 1-3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม (2) เพื่อศึกษา
ปัจจัยลักษณะบุคคล ปัจจัยการปฏิบัติงาน ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจ
ติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม (3) เพื่อ
เสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐาน
ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานใน
กองตรวจการมาตรฐาน 1-3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ที่มีตำแหน่งต่ำ
กว่าผู้อำนวยการกองลงมา จำนวน 68 คน การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์
ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติทดสอบแบบทีเทส
เอฟเทส และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า (1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการอยู่ใน
ระดับมากที่สุด (2) ปัจจัยลักษณะบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผล
ภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 (3) ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตาม
ผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
(4) ปัจจัยจูงใจไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05 (5) ปัจจัยอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต
ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2562

ลายมือชื่อนิติ
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

6181004624 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: efficiency, Thai Industrial Standards Institute, surveillance, surveillance after licensing, ministry of Industry

Wongsathorn Rungsimanta : Factors Affecting Efficiency of Surveillance After Licensing of Thai Industrial Standards Institute Ministry of Industry. Advisor: Asst. Prof. SUTHAMMA NITIKASETSONTORN, Ph.D.

The objectives of this research were: (1) to study the level of work efficiency of officials in the standard surveillance 1-3 of Thai Industrial Standards Institute Ministry of Industry; (2) to study personal characteristic factors job characteristic factors motivational factors and other factors which would affect efficiency of surveillance after licensing of Thai Industrial Standards Institute Ministry of Industry; (3) to recommend methods to reinforce efficiency of surveillance after licensing of Thai Industrial Standards Institute Ministry of Industry. The sample group consisted of 68 officials under director position in the standard surveillance 1-3 of Thai Industrial Standards Institute Ministry of Industry. This research used mixed method. The statistics employed for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Pearson's product moment correlation coefficient. The research results indicated that: (1) the work efficiency of officials was at highest level; (2) the different personnel characteristic factors of gender affected efficiency of surveillance after licensing of Thai Industrial Standards Institute at the statistically significant level of 0.05; (3) job characteristic factors of law enforcement affected efficiency of surveillance after licensing of Thai Industrial Standards Institute at the statistically significant level of 0.05; (4) motivational factors did not affect efficiency of surveillance after licensing of Thai Industrial Standards Institute at the statistically significant level of 0.05; (5) other factors did not affect efficiency of surveillance after licensing of Thai Industrial Standards Institute at the statistically significant level of 0.05

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2019

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพราะได้รับความช่วยเหลือ คุณแล ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ อย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุธรรมมา นิติเกษตรสุนทร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร. เอก ตั้งทรัพย์วัฒนา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิริพงศ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา รองศาสตราจารย์ วันชัย มีชาติ กรรมการสอบสารนิพนธ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความเมตตากรุณา และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้อำนวยการกองตรวจการมาตรฐาน 1-3 ตลอดจนเพื่อนข้าราชการในกองตรวจการมาตรฐาน 1-3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม และให้การสัมภาษณ์สำหรับการวิจัยนี้อย่างดียิ่ง

ในท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอระลึกถึงความกรุณาของคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้กับผู้วิจัยจนกระทั่งมีวันนี้ และขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวที่ได้ให้กำลังใจ ให้โอกาส และสนับสนุนในการศึกษาเล่าเรียนมาโดยตลอด รวมถึงความช่วยเหลือจากพี่ ๆ เพื่อน ๆ นิสิต MPA49 ทุกท่าน รวมไปถึงน้อง ๆ กลุ่ม Fullmoon2019 ที่ได้ให้คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้านด้วยดีเสมอมา คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูตราบูชาแต่บิดามารดา ครูอาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนสร้างพื้นฐานการศึกษาให้แก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณทุกท่านจากใจจริง

สารบัญ

	หน้า
.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญรูปภาพ.....	ฉ
บทที่ 1	1
บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 คำถามในการวิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.4 สมมติฐานการศึกษา.....	3
1.5 ขอบเขตการศึกษา.....	4
1.6 ตัวแปรในการวิจัย	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2	6
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 ความรู้ทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการมาตรฐาน.....	7
2.2 การตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต	10

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	14
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ...	24
2.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	26
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
2.7 กรอบแนวคิด	38
บทที่ 3	40
วิธีดำเนินการวิจัย	40
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 4	47
ผลการศึกษา	47
4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม	48
4.2 ผลการวิเคราะห์การประเมินระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในกองตรวจการ มาตรฐาน สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม.....	60
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการตรวจติดตามผล ภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม	61
4.4 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกองตรวจการมาตรฐาน ที่มีต่อ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงาน มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม	69
บทที่ 5	72
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	72

5.1 สรุปผลการศึกษา	72
5.3 ข้อเสนอแนะ	85
5.4 ข้อจำกัด.....	86
บรรณานุกรม	87
ภาคผนวก.....	89
ประวัติผู้เขียน	97



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	จำนวนใบอนุญาตที่ สมอ. ได้รับรองคุณภาพมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	2
ตารางที่ 2	จำนวนใบอนุญาตที่ได้รับการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต	2
ตารางที่ 3	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต	12
ตารางที่ 4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	48
ตารางที่ 5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	48
ตารางที่ 6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	49
ตารางที่ 7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการรับราชการ....	49
ตารางที่ 8	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านทักษะและความชำนาญในการตรวจประเมิน ...	50
ตารางที่ 9	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านความร่วมมือของผู้ที่ได้รับใบอนุญาต	51
ตารางที่ 10	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านการบังคับใช้กฎหมาย	52
ตารางที่ 11	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านนโยบายจากผู้บังคับบัญชา	53
ตารางที่ 12	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการปฏิบัติงาน	54
ตารางที่ 13	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการได้รับการยอมรับนับถือ	54
ตารางที่ 14	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อโอกาสก้าวหน้าในงาน.....	55
ตารางที่ 15	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา	56
ตารางที่ 16	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อค่าตอบแทน.....	57
ตารางที่ 17	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจ.....	57
ตารางที่ 18	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการสนับสนุนทรัพยากร	58
ตารางที่ 19	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการปรับปรุงกระบวนการทำงาน	59
ตารางที่ 20	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยอื่น ๆ.....	59

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน	60
ตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่างระหว่าง ประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตกับปัจจัยลักษณะบุคคล จำแนกตามเพศ 62	
ตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพ การตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตกับปัจจัยลักษณะบุคคล จำแนกตามอายุ.....	63
ตารางที่ 24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่างระหว่าง ประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตกับปัจจัยลักษณะบุคคล จำแนกตามระดับ การศึกษา	63
ตารางที่ 25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่างระหว่าง ประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตกับปัจจัยลักษณะบุคคล จำแนกตาม ระยะเวลารับราชการ.....	64
ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการ อนุญาต	65
ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต	66
ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยอื่น ๆ กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต	68

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 1 ขั้นตอนการ ตรวจสอบติดตามผลภายหลังการอนุญาต	13
รูปที่ 2 เครื่องหมายมาตรฐานทั่วไป	29
รูปที่ 3 เครื่องหมายมาตรฐานบังคับ.....	29
รูปที่ 4 เครื่องหมายรับรองฉลากเขียว.....	30
รูปที่ 5 เครื่องหมายรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.).....	30
รูปที่ 6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	39





จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ในโลกยุคโลกาภิวัตน์ส่งผลให้การค้า การลงทุน เป็นไปอย่างเสรีและรวดเร็ว ทำให้สินค้าจากทั่วโลกถูกส่งเข้ามาจำหน่ายในประเทศไทย อีกทั้งยังมีบริษัทต่างชาติเข้ามาลงทุนตั้งโรงงานผลิตสินค้าเพื่อจำหน่ายในประเทศอย่างมากมาย ทำให้การคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้ใช้สินค้าที่มีคุณภาพมีมาตรฐานเป็นภารกิจที่สำคัญของรัฐบาล ซึ่งสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม หรือ สมอ. เป็นหนึ่งในหน่วยงานสำคัญที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคให้ได้ใช้สินค้าที่มีคุณภาพ มีมาตรฐาน และยังช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจระดับประเทศอีกด้วย

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) หน่วยงานของรัฐในสังกัดของกระทรวงอุตสาหกรรม จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2512 ตามพระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511 มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมในระดับประเทศ (มอก.) และระดับสากล, การรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์โดยการอนุญาตให้แสดงเครื่องหมายมาตรฐานอุตสาหกรรม (มอก.) และเครื่องหมายมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.), การตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต และการเป็นหน่วยตรวจให้กับสถาบันมาตรฐานระหว่างประเทศ โดยวัตถุประสงค์การดำเนินงานที่สำคัญของ สมอ. คือการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรม มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้น สมอ. จะต้องทำหน้าที่ในการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ได้รับใบอนุญาตนั้นยังคงมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ และเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าที่มีเครื่องหมายมาตรฐาน มอก. อีกด้วย

ซึ่งหลังจากที่ สมอ. ได้รับรองคุณภาพสินค้าโดยอนุญาตให้แสดงเครื่องหมายมาตรฐานได้แล้วนั้น ผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตทั้งผู้นำเข้าและผู้ผลิต ก็จะเข้าสู่กระบวนการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตเพื่อให้ผู้บริโภคมั่นใจได้ว่าสินค้าที่ สมอ. อนุญาตให้จำหน่ายในประเทศมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งในปัจจุบันมีมาตรฐานสินค้าที่ สมอ. กำหนดให้ต้องเป็นไปตามมาตรฐานมีจำนวน 115 มาตรฐาน ประกอบกับจำนวนใบอนุญาตสะสมมีมากกว่า 70,000 ฉบับ และยังมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคต ดังนั้นเมื่อมีจำนวนใบอนุญาตมากขึ้น สมอ. จึงมีปริมาณงานการตรวจติดตามผลที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้น ย่อมต้องการการทำงานที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งจำนวนข้าราชการย่อมมีส่วนสำคัญที่จะช่วยต่อยอดและบรรลุ

วัตถุประสงค์ได้อย่างถูกต้องและเป็นรูปธรรม แต่ในปัจจุบันจำนวนข้าราชการกลับมีแนวโน้มคงที่ ส่งผลให้มีปริมาณงานตรวจติดตามภายหลังการอนุญาตที่ต้องรับผิดชอบต่อจำนวนข้าราชการเพิ่มสูงขึ้น ประกอบกับ สมอ. มักมีการปรับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งข้าราชการเป็นประจำทุกปี ส่งผลให้ข้าราชการต้องมีการปรับตัวกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนไป ต้องมีการเรียนรู้ข้อข่ายของมาตรฐานที่ตนเองถูกย้ายไปประจำตำแหน่งใหม่ ซึ่งอาจทำให้ขาดความชำนาญในมาตรฐานที่กลุ่มงานตนเองดูแลรับผิดชอบ ส่งผลให้ สมอ. ไม่สามารถตรวจติดตามภายหลังการอนุญาตได้ครบตามจำนวนใบอนุญาตทั้งหมด

ปีงบประมาณ 2559-2563 สมอ. ได้รับรองคุณภาพมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม โดยมีจำนวนใบอนุญาตสะสม ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนใบอนุญาตที่ สมอ. ได้รับรองคุณภาพมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม¹

รายการ	ก่อนปี 2559	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
จำนวนใบอนุญาตที่เพิ่มขึ้น (ฉบับ)	-	7,221	6,339	6,274	6,512	4,315
จำนวนใบอนุญาตสะสม (ฉบับ)	41,547	48,768	55,107	61,354	67,866	72,181

ปีงบประมาณ 2560 - 2562 มีจำนวนใบอนุญาตที่ได้รับการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตจาก สมอ. ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนใบอนุญาตที่ได้รับการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต²

รายการ	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
จำนวนใบอนุญาตที่ได้รับการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต	5,061	4,475	6,223

จากความสำคัญดังกล่าวการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานข้าราชการให้มีความพร้อมเพื่อให้ข้าราชการมีประสิทธิภาพและมีศักยภาพที่สูงขึ้น สามารถตรวจติดตามภายหลังการอนุญาตได้จำนวนมากขึ้น ผลิตผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อ สมอ. ให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นใน

¹ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน, จำนวนใบอนุญาตที่ สมอ. ได้รับรองคุณภาพมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (2563).

² อ้างถึงแล้ว

อนาคต ข้าราชการจะต้องปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการปรับปรุงแก้ไข เพิ่มพูนความรู้ของตนเองและของ สมอ. อยู่เสมอ ในการนี้ สืบเนื่องจากมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในงานตรวจติดตามภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ทั้งนี้เพื่อที่จะได้นำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาระบบงานของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ต่อไป

1.2 คำถามในการวิจัย

ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามภายหลังการอนุญาตของ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในกองตรวจการมาตรฐาน 1 - 3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

1.3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะบุคคล ปัจจัยการปฏิบัติงาน ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามภายหลังการอนุญาตของ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

1.3.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพการตรวจติดตามภายหลังการอนุญาตของ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

1.4 สมมติฐานการศึกษา

1.4.1 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในกองตรวจการมาตรฐาน 1 - 3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด

1.4.2 ปัจจัยลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม แตกต่างกันไป

1.4.3 ปัจจัยการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

1.4.4 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

1.4.5 ปัจจัยอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

1.5 ขอบเขตการศึกษา

1.5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกองตรวจการมาตรฐาน 1 - 3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ที่มีตำแหน่งต่ำกว่าระดับอำนาจการลงมา จำนวน 82 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกองตรวจการมาตรฐาน 1 - 3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ที่มีตำแหน่งต่ำกว่าระดับอำนาจการลงมา กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 68 คน

1.6 ตัวแปรในการวิจัย

1.6.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามภายหลังการอนุญาต มีดังนี้

1.6.1.1 ปัจจัยลักษณะบุคคล

1.6.1.2 ปัจจัยการปฏิบัติงาน

1.6.1.3 ปัจจัยจงใจ

1.6.1.4 ปัจจัยอื่น ๆ

1.6.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการตรวจติดตามภายหลังการอนุญาต หมายถึงจำนวนใบอนุญาตที่ได้รับการตรวจติดตามภายหลังการอนุญาตเพิ่มขึ้น ในขณะที่จำนวนข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกองตรวจการมาตรฐาน 1 - 3 มีจำนวนคงที่ หรือ ไม่เพิ่มขึ้น

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 การตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต หมายถึง การได้รับการตรวจประเมินระบบควบคุมคุณภาพ ณ สถานที่ผลิต และการเก็บตัวอย่างผลิตภัณฑ์เพื่อนำไปทดสอบตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ ภายหลังจากที่สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ได้รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมที่มีพระราชกฤษฎีกาหรือกฎกระทรวงกำหนดต้องเป็นไปตามมาตรฐานเพื่อจำหน่ายในประเทศไทย

1.7.2 ประสิทธิภาพในการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต หมายถึง จำนวนใบอนุญาตที่ได้รับการตรวจติดตามภายหลังการอนุญาตมีจำนวนเพิ่มขึ้น ในขณะที่จำนวนข้าราชการที่ปฏิบัติงาน

ในกองตรวจราชการมาตรฐาน 1 – 3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม มีจำนวนคงที่ หรือ ไม่เพิ่มขึ้น

1.7.3 ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกองตรวจราชการมาตรฐาน 1 – 3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม หนังสือ เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

- 2.1 ความรู้ทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการมาตรฐาน
 - 1.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการมาตรฐาน
 - 1.2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมาตรฐานอุตสาหกรรม
- 2.2 กระบวนการตรวจติดตามภายหลังการอนุญาต
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 2.3.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 2.3.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 2.3.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM)
- 2.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
 - 2.5.1 โครงสร้างการบริหารของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
 - 2.5.2 บทบาท ภารกิจหน้าที่ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิด

2.1 ความรู้ทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการมาตรฐาน

2.1.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการมาตรฐาน

ในปัจจุบันกิจกรรมด้านการมาตรฐานที่เป็นสากล ประกอบด้วย 3 กิจกรรมหลัก ได้แก่ มาตรวิทยา (Metrology) การกำหนดมาตรฐาน (Standards Development) และการตรวจสอบและรับรอง (Conformity Assessment) เป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญของประเทศที่สามารถช่วยในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้เติบโตอย่างยั่งยืน เนื่องจากกิจกรรมด้านการมาตรฐานสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการผลิตหรือทำให้การบริการมีคุณภาพ ปัจจุบันกิจกรรมด้านการมาตรฐานมีความหลากหลายมากขึ้นไม่ได้จำกัดเฉพาะในภาคอุตสาหกรรมเท่านั้น แต่มีการกำหนดและใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ อย่างกว้างขวาง เช่น การบริหาร การบริการด้านสุขภาพ ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม และการประหยัดพลังงาน ทั้งนี้ เพื่อให้มีกรอบกติกาหรือแนวทางที่ชัดเจนที่ช่วยเกิดการยอมรับผลิตภัณฑ์และบริการซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ กิจกรรมด้านการมาตรฐานยังก่อให้เกิดการถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยีด้านอื่น ๆ ด้วย ดังนั้นกิจกรรมด้านการมาตรฐานจึงเป็นสิ่งที่ทำให้สมรรถนะระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศเพิ่มสูงขึ้น โดยที่ทุกภาคส่วนทั้งรัฐ ธุรกิจและสังคมล้วนมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการมาตรฐานทั้งสิ้น³

นับตั้งแต่มีการจัดตั้งองค์การการค้าโลกปี พ.ศ. 2538 ได้มีการกำหนดแนวปฏิบัติสำคัญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้มาตรฐานและกฎระเบียบทางวิชาการ เพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ ภายใต้ความตกลงว่าด้วยการขจัดอุปสรรคทางเทคนิคต่อการค้า (WTO-TBT) ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ ให้ประเทศสมาชิกใช้มาตรฐานสากลหรือปรับมาตรฐานของประเทศให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และให้มีการยอมรับผลการตรวจสอบและรับรองซึ่งกันและกันโดยผ่านกระบวนการรับรองระบบงานตามมาตรฐานสากล มาตรฐานสากลจึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญทางการค้า ที่สร้างความชอบธรรมทางการแข่งขัน ประเทศที่มีระบบการมาตรฐานที่เข้มแข็งซึ่งมักเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว จึงมักจะได้เปรียบทางการแข่งขัน ดังนั้น ประเทศที่ระบบการมาตรฐานไม่เข้มแข็งจะเสียเปรียบหรือพอบอุปสรรคทางการค้าระหว่างประเทศอยู่เสมอ⁴

³ คณานต์ ญาณวารี, "การจัดตารางการตรวจติดตามผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม" (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2557).

⁴ อ้างอิงแล้ว.

การดำเนินงานด้านการมาตรฐานของประเทศไทยมีมาเป็นระยะเวลาพอสมควรแล้ว แต่ถือว่าเริ่มมีการดำเนินการอย่างจริงจังเมื่อมีตราพระราชบัญญัติมาตรฐานอุตสาหกรรม พ.ศ.2511 ขึ้นในปี พ.ศ. 2511 โดยสำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม (สมอ.) เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการมีภารกิจหลักในการคุ้มครองอุตสาหกรรมภายในประเทศและคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพโดยการกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมในประเทศและการควบคุมมาตรฐานอุตสาหกรรมทั้งที่ผลิตในประเทศและการนำเข้าจากต่างประเทศให้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด การดำเนินงานของสมอ. ในปัจจุบันได้ขยายขอบข่ายการดำเนินงานออกไปกว้างขวางยิ่งขึ้น โดยครอบคลุม การกำหนดมาตรฐานอื่นที่ไม่จำกัดเฉพาะผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมด้วย เช่น ระบบการบริหารจัดการ บริการ บุคลากร หน่วยงาน การพัฒนาผู้ประกอบการ SMEs และวิสาหกิจชุมชน การเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการไทยในเวทีการค้าระหว่างประเทศ และการรับรองความสามารถของหน่วยงานตรวจสอบและรับรองมาตรฐานสากล⁵

2.1.2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมาตรฐานอุตสาหกรรม

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีการพัฒนางานด้านบริการมาโดยตลอดอย่างต่อเนื่อง และในฐานะที่สมอ. เป็นสถาบันมาตรฐานแห่งชาติ เป็นสมาชิกองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (ISO) ที่เป็นผู้ก่อกำเนิด ISO 9000 สมอ. จึงมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้มีการนำ ISO 9000 ไปใช้ในประเทศไทยอย่างกว้างขวางและเป็นที่ยอมรับใน ปัจจุบัน ทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งภาคการผลิตและบริการ นอกจะประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานต่าง ๆ เห็นประโยชน์และนำ ISO 9000 ไปใช้แล้ว สมอ. ก็ได้นำ ISO 9000 มาจัดระบบในองค์กรอีกด้วย นอกจาก ISO 9000 แล้ว ยังมีมาตรฐานสากลอีกหลายฉบับที่เป็นข้อกำหนดของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านการรับรอง (Certification) และเกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของสมอ. ได้แก่ ISO 17011 เป็นต้น การที่สมอ. นำมาตรฐานสากลเหล่านี้มาจัดระบบการบริหารงานคุณภาพภายในองค์กร ก็เพื่อพัฒนางานบริการของสมอ. ให้มีคุณภาพ และเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้เป็นระบบยิ่งขึ้น และเป็น

⁵ ศคนางค์ ญาณวารี, "การจัดตารางการตรวจติดตามผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม."

เชื่อถือและเป็นที่ยอมรับขององค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อันจะเป็นประโยชน์ต่อภาคอุตสาหกรรมและการค้าระหว่างประเทศซึ่งเป็นสถาบันมาตรฐานแห่งชาติ⁶

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ยังมีหน้าที่ดำเนินการกำหนดมาตรฐาน โดยคณะกรรมการวิชาการ (กว.) ประกอบด้วยบุคคลจากสามฝ่าย ได้แก่ ผู้ผลิต ผู้ใช้ และนักวิชาการมาร่วมกันกำหนดมาตรฐานนี้เพื่อให้มาตรฐานแต่ละเรื่องมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของทั้งผู้ผลิตและผู้ใช้ ตลอดจนมีความถูกต้องทางวิชาการซึ่งสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้ ผลิตภัณฑ์ที่แสดงเครื่องหมาย มอก. ได้นั้น ต้องได้รับการตรวจสอบจากสมอ. แล้วว่ามีคุณภาพเป็นไปตามที่กำหนด การตรวจสอบของสมอ. จะต้องนำตัวอย่างผลิตภัณฑ์มาตรวจสอบคุณภาพว่าเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ ซึ่งจะตรวจสอบทั้งระบบการผลิต และการควบคุมคุณภาพของโรงงานด้วยว่าผ่านเกณฑ์หรือไม่ ถ้าผ่าน สมอ. ออกใบอนุญาตให้ผู้ผลิตแสดงเครื่องหมาย มอก. ที่ผลิตภัณฑ์ของตนได้โดยต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่สมอ. กำหนด หลังจากนั้นสมอ. จะมีการตรวจติดตามผล โดนการตรวจสอบระบบควบคุมคุณภาพของโรงงานและสุ่มตัวอย่างผลิตภัณฑ์ทั้งโรงงาน สถานที่นำเข้าและสถานที่จัดจำหน่าย มาตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้แน่ใจได้ว่าผลิตภัณฑ์ที่แสดงเครื่องหมาย มอก. จะมีคุณภาพตามมาตรฐานและโรงงานยังสามารถรักษาคุณภาพไว้ได้ตามที่กำหนด โดยมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511 ผู้ที่อาศัยได้บังคับบัญชาของพระราชบัญญัติมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511 ได้แก่ ผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ ผู้นำเข้า และผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์⁷

1) ผู้ทำผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม หมายถึง ผู้ขอแสดงเครื่องหมายมาตรฐานทั่วไป ตามมาตรา 16 ผู้ทำผลิตภัณฑ์ อุตสาหกรรมที่เป็นมาตรฐานบังคับ มาตรา 20 ผู้ทำผลิตภัณฑ์แตกต่างไปจากมาตรฐานที่กำหนดเพื่อใช้ในราชอาณาจักร มาตรา 20 ทวิ และผู้ทำผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างไปจากมาตรฐานเพื่อการส่งออก มาตรา 20 ตริ⁸

⁶ ทิพย์สุคนธ์ อร์ไพวรรณ, "การจัดตารางการตรวจติดตามผู้ได้รับใบอนุญาตมาตรฐานอุตสาหกรรมภายใต้ข้อจำกัดของเวลาที่สามารถเข้าตรวจได้" (วิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2560).

⁷ อ้างถึงแล้ว.

⁸ อ้างถึงแล้ว.

2) ผู้นำเข้าผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม หมายถึง ผู้นำเข้าผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมที่เป็นไปตามมาตรฐานบังคับ มาตรา 21 และผู้นำเข้าผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมที่แตกต่างไปจากมาตรฐานที่กำหนดเพื่อใช้ในราชอาณาจักร มาตรา 21 ทวิ⁹

3) ผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม หมายถึง ผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่เป็นมาตรฐานบังคับ มาตรา 36 (3) ซึ่งระบุว่า ห้ามมิให้ผู้ใดโฆษณา จำหน่าย หรือมีไว้เพื่อจำหน่ายซึ่งผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม โดยรู้หรือรู้ว่าเป็นไปตามมาตรา 16 มาตรา 20 มาตรา 20 ทวิ มาตรา 21 มาตรา 21 ทวิ มาตรา 29 หรือ มาตรา 33 เว้นวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง หรือโดยรู้หรือรู้ว่าเป็นผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมที่ใช้หรือแสดง เครื่องหมายมาตรฐานอันเป็นการฝ่าฝืนมาตรา 31 มาตรา 32 หรือมาตรา 34¹⁰

2.2 การตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต

สมอ. จะตรวจติดตามผู้รับใบอนุญาตทุกรายเป็นระยะ ๆ ตามข้อกำหนดเงื่อนไขแนบท้ายใบอนุญาตที่ได้รับ การตรวจติดตามจะกระทำโดยโดยพนักงานเจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติมาตรฐานอุตสาหกรรม พ.ศ. 2511 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยกรณีของผู้ผลิตในประเทศ สมอ. จะตรวจเข้าประเมินระบบควบคุมคุณภาพ ณ สถานที่ผลิต และเก็บตัวอย่างผลิตภัณฑ์เพื่อนำไปทดสอบตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และกรณีของผู้นำเข้า สมอ. จะเก็บตัวอย่างผลิตภัณฑ์เพื่อนำไปทดสอบตามเกณฑ์มาตรฐานที่ มอก. กำหนดไว้ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และจะมีการตรวจประเมินระบบควบคุมคุณภาพ ณ โรงงานผลิตที่อยู่ในต่างประเทศ อย่างน้อย 3-5 ปี/ครั้ง เพื่อเป็นการทวนสอบและสร้างความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ได้รับใบอนุญาตจาก สมอ. นั้น ยังคงไว้ซึ่งความสามารถในการรักษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับใบอนุญาต ซึ่งมีขั้นตอนการตรวจติดตามภายหลังการอนุญาตของทั้งผู้ทำและผู้นำเข้าผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) ผู้อำนวยการกลุ่ม เป็นผู้จัดทำแผนการตรวจติดตามผล และแจกจ่ายแผนให้กับเจ้าหน้าที่

⁹ ทิพย์สุคนธ์ อรไทรวรรณ, "การจัดตารางการตรวจติดตามผู้ได้รับใบอนุญาตมาตรฐานอุตสาหกรรมภายใต้ข้อจำกัดของเวลาที่ สามารถเข้าตรวจได้."

¹⁰ อ้างถึงแล้ว.

2) เจ้าหน้าที่รับแผนการตรวจติดตามผล และทำการศึกษาข้อมูลของผู้ได้รับใบอนุญาต เช่น สถานที่ตั้ง รายชื่อผู้ที่สามารถติดต่อได้ จากประวัติการตรวจติดตามผลครั้งก่อน และทำการนัดหมาย วันเวลาที่เข้าไปตรวจติดตามผล

3) กรณีที่ผู้ได้รับใบอนุญาตเป็นผู้ทำผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

3.1) เจ้าหน้าที่จะขอพบผู้แทนของโรงงาน และจะต้องแสดงบัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ ก่อนเข้าไปในพื้นที่

3.2) ตรวจสอบข้อมูลทั่วไป เช่น สถานที่ตั้งถูกต้องตรงตามที่ระบุในใบอนุญาตหรือไม่ ปริมาณการผลิตย้อนหลัง สินค้าคงคลัง เครื่องหมายการค้า หรือชื่อย่อที่แสดงบนผลิตภัณฑ์

3.3) ตรวจสอบประเมินระบบควบคุมคุณภาพตามข้อกำหนดควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ 5 ข้อ ที่ระบุ อยู่ในภาคผนวก ก ของหลักเกณฑ์และวิธีการตรวจสอบเพื่อการอนุญาตและติดตามผล ฉบับแก้ไขครั้งที่ 1 ปี พ.ศ. 2560

3.4) ตรวจสอบเครื่องหมาย และฉลาก จากนั้นจะเก็บตัวอย่างผลิตภัณฑ์ส่งตรวจสอบที่หน่วย ตรวจสอบที่ได้รับการแต่งตั้งจาก สมอ.

4) กรณีที่ผู้ได้รับใบอนุญาตเป็นผู้นำเข้าผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

4.1) เจ้าหน้าที่จะขอพบผู้แทนของบริษัท และจะต้องแสดงบัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ ก่อนเข้าไปในพื้นที่

4.2) ตรวจสอบข้อมูลทั่วไป เช่น สถานที่ตั้งถูกต้องตรงตามที่ระบุในใบอนุญาตหรือไม่ สินค้าคงคลัง เครื่องหมายการค้า หรือชื่อย่อที่แสดงบนผลิตภัณฑ์

4.3) ตรวจสอบเครื่องหมาย และฉลาก จากนั้นจะเก็บตัวอย่างผลิตภัณฑ์ส่งตรวจสอบที่หน่วย ตรวจสอบที่ได้รับการแต่งตั้งจาก สมอ.

4.4) ตรวจสอบประวัติการตรวจประเมินระบบควบคุมคุณภาพของโรงงานผลิตที่อยู่ในต่างประเทศ หากพบว่าผลการตรวจครั้งก่อนมีอายุ 3-5 ปี ก็จะแจ้งให้ผู้นำเข้าดำเนินการให้ สมอ. หรือ หน่วยตรวจที่ได้รับการรับรองจาก สมอ. ไปตรวจประเมินระบบควบคุมคุณภาพ ณ โรงงานผลิตที่อยู่ในต่างประเทศ ตามข้อกำหนดควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ 5 ข้อ ที่ระบุอยู่ในภาคผนวก ก ของหลักเกณฑ์ และวิธีการตรวจสอบเพื่อการอนุญาตและติดตามผล ฉบับแก้ไขครั้งที่ 1 ปี พ.ศ.2560

5) ประเมินผลการตรวจระบบควบคุมคุณภาพและผลการตรวจสอบผลิตภัณฑ์

5.1) กรณีการประเมินผลเป็นไปตามมาตรฐาน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการส่งหนังสือแจ้งผลการประเมินให้แก่ผู้ได้รับใบอนุญาต และจัดเก็บข้อมูลลงในประวัติการตรวจติดตามผล

5.2) กรณีการประเมินผลไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการส่งหนังสือแจ้งเตือนแก่ผู้ได้รับใบอนุญาต หลังจากนั้นต้องเข้าไปตรวจสอบติดตามผลการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง และประเมินผลการตรวจสอบซ้ำ

5.2.1) หากผู้ได้รับใบอนุญาตสามารถแก้ไขข้อบกพร่องที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้จัดทำรายงานการตรวจสอบและจัดเก็บลงในประวัติการตรวจติดตามผล

5.2.2) หากผู้ได้รับใบอนุญาตไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ส่งเรื่องแจ้งไปยังคณะกรรมการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ซึ่งอาจมีคำสั่งพักใช้ใบอนุญาตได้ครั้งละไม่เกิน 3 เดือน

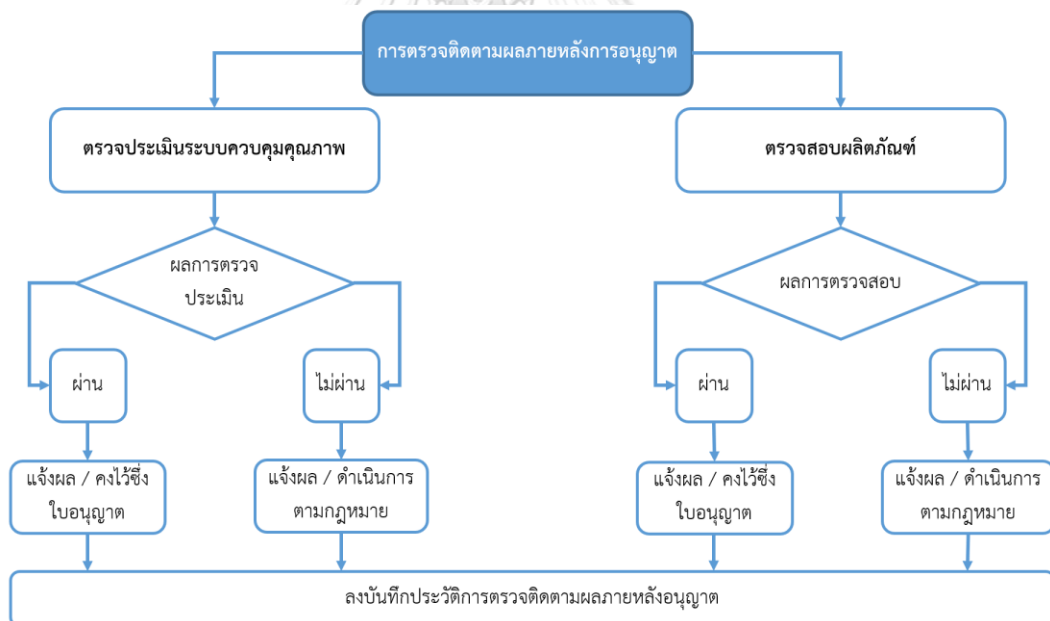
5.2.3) หากผู้ได้รับใบอนุญาตเคยถูกพักใช้ใบอนุญาต กระทำผิดในเหตุอย่างเดียวกันอีกภายในระยะเวลา 5 ปี คณะกรรมการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมอาจมีคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาตได้ และผู้ถูกเพิกถอนใบอนุญาต จะสามารถยื่นขอรับใบอนุญาตสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ถูกเพิกถอนนั้นไม่ได้อีกจนกว่าจะพ้นระยะเวลา 6 เดือนนับตั้งแต่วันที่รับทราบคำสั่ง

จากขั้นตอนการตรวจติดตามผลดังกล่าวข้างต้น พบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ตารางที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต

ขั้นตอนการตรวจติดตามผล ภายหลังการอนุญาต	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน
1. ศึกษาข้อมูลของผู้ได้รับใบอนุญาต เช่น สถานที่ตั้ง รายชื่อผู้ที่สามารถติดต่อได้ จากประวัติการตรวจติดตามผลครั้งก่อน และทำการนัดหมายวันเวลาที่เข้าไปตรวจติดตามผล	1. สภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีต่าง ๆ 2. นโยบายจากผู้บังคับบัญชา 3. ความร่วมมือของผู้ได้รับใบอนุญาต
2. ตรวจสอบประเมินระบบควบคุมคุณภาพ 2.1 ผู้ทำ ตรวจสอบประเมินปีละ 1 ครั้ง	1. ทักษะและความชำนาญในการตรวจประเมิน 2. สภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีต่าง ๆ

2.2 ผู้นำเข้า ตรวจสอบประเมิน 3-5 ปี/ครั้ง	3. ความร่วมมือของผู้ได้รับใบอนุญาต 4. การบังคับใช้กฎหมาย ระเบียบ หรือคำสั่งต่าง ๆ
3. เก็บตัวอย่างผลิตภัณฑ์เพื่อส่งตรวจสอบ	1. ความร่วมมือของผู้ได้รับใบอนุญาต 2. การบังคับใช้กฎหมาย ระเบียบ หรือคำสั่งต่าง ๆ
4. การประเมินผลการตรวจระบบควบคุมคุณภาพและผลการตรวจสอบผลิตภัณฑ์	1. สภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีต่าง ๆ 2. ทักษะและความชำนาญในการตรวจประเมิน 3. นโยบายจากผู้บังคับบัญชา 4. การบังคับใช้กฎหมาย ระเบียบ หรือคำสั่งต่าง ๆ



รูปที่ 1 ขั้นตอนการ ตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.3.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ในการบริหารงานของหน่วยงานหรือองค์กรใด ๆ ก็ตาม ผู้บริหารย่อมมีความต้องการที่จะบริหารงานนั้น ๆ ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากที่สุด องค์กรจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดนั้น จะต้องเป็นการผสมผสานกันระหว่างความสนใจต่อการผลิตเท่ากับความสนใจต่อคน เมื่อก้าวถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ถ้าพิจารณาตามแนวคิดทางทฤษฎีต่าง ๆ มักจะพูดถึงการปฏิบัติงาน (performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเดียวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (efficiency) คือ เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ก็จะถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็จะถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ดังนั้น การ วัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงมีความจำ เป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพราะถ้าองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความพร้อมและความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถแล้ว หน่วยงานนั้นย่อมมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จและเจริญเติบโตสูง ในทางตรงกันข้าม ถ้าหน่วยงานใดขาดทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ หน่วยงานนั้นก็จะมีโอกาสพลาดพลั้งและล่มสลายได้¹¹

สำนักงาน ก.พ. ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึงการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม (efficiency is to things right)¹² และยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่ให้คำจำกัดความและความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ติน ปรัชญพฤทธิ์ ให้ความหมายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด คือ การลดค่าใช้จ่ายด้านวัสดุและบุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความมั่นคง ความเร็ว และความเรียบร้อยของการบริหารให้มาก

¹¹ นภารัตน์ ตำนกลาง, "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร" (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2550).

¹² อ้างถึงแล้ว.

ขึ้น คำว่าประสิทธิภาพนี้จะมีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่าประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึงระดับคนที่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด¹³

กันตยา เพิ่มผล ให้ความหมายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทักษะความสามารถของบุคคลที่ปฏิบัติงานบรรลุผลตามเป้าหมาย ภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด และรวมถึงประสิทธิภาพขององค์การที่มีศักยภาพในการบริหารจัดการให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยใช้ทรัพยากรรวมทั้งคนหรือบุคลากรให้คุ้มค่ามากที่สุดเช่นกัน¹⁴

พัฒนา คดีพิศาล ให้ความหมายประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยให้ได้ผลผลิตออกมาดี และมากที่สุด ในขณะที่ใช้ทรัพยากรในการดำเนินกิจกรรมน้อยที่สุด โดยการทำงานนั้นต้องมีกลยุทธ์ ระบบการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่บุคลากรในองค์การมีความเห็นร่วมกัน และมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน¹⁵

กุลจิรา ปลิวจันทิก ให้ความหมายประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความสามารถในการทำงานของพนักงานในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย 1) ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ 2) ทักษะในการใช้ความคิดแก้ไขปัญหาต่าง ๆ 3) ผลงานมีคุณภาพเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา 4) การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา 5) การทำงานเป็นทีม 6) การมีทักษะในการสื่อสาร และ 7) สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าถูกต้องเหมาะสม¹⁶

จิรพรรณ พินิจการ ให้ความหมายประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ส่งผลดีให้กับองค์กร ทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประกอบด้วย 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณงาน 3) เวลา 4) ค่าใช้จ่าย¹⁷

¹³ จิรพรรณ พินิจการ, "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์" (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 2558).

¹⁴ อ้างถึงแล้ว.

¹⁵ อ้างถึงแล้ว.

¹⁶ กุลจิรา ปลิวจันทิก, "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่" (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2556).

¹⁷ อ้างถึงแล้ว.

นภารัตน์ ด้านกลาง ให้ความหมายประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการปฏิบัติงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่นั้น ซึ่งเป็นการประเมินตนเอง โดยกำหนดรายการประเมินผลงานดังนี้

- 1) ปริมาณผลงาน หมายถึง จำนวนผลงานที่ทำสำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนดหรือปริมาณงานที่ควรจะทำได้ในเวลาที่ควรจะเป็น
- 2) คุณภาพ หมายถึง ความถูกต้อง ประณีต และความเรียบร้อยของงาน
- 3) ความทันเวลา หมายถึง เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการปฏิบัติงาน หรือภารกิจนั้น
- 4) การประหยัดหรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร หมายถึง การประหยัดในการใช้วัสดุ อุปกรณ์ในการทำงาน ตลอดจนการระวังรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้

ปีเตอร์สัน และ พลาวแมน ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ในการบริหารงานด้านธุรกิจว่า ในความหมายอย่างแคบ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้าง หมายถึง รวมถึง คุณภาพ (quality) ของการมีประสิทธิภาพ (effectiveness) และความสามารถ (competence and capability) ในการผลิต การดำเนินงานด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ก็เมื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เมื่อคำนึงถึงสถานการณ์ และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของคณาจารย์ว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) เวลา (time) และวิธีการ (method) ในการผลิต¹⁸

ไซมอน ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ถ้าพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นตามทรรศนะนี้ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของรัฐ ก็ควรบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเป็นสูตรไว้ ดังนี้¹⁹

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

¹⁸ นภารัตน์ ด้านกลาง, "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร."

¹⁹ อ้างถึงแล้ว.

E = efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = output คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

ไรอัน ได้พูดถึงประสิทธิภาพของบุคคล (human efficiency) ว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนกับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น มองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น²⁰

2.3.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ²¹

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1) เพศ

1.2) จำนวนสมาชิกในครอบครัว

1.3) อายุ

1.4) ระยะเวลาในการทำงาน

1.5) สถิติปัญญา

1.6) ระดับการศึกษา

1.7) บุคลิกภาพ

2) ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่

2.1) ชนิดของงาน

2.2) ทักษะความชำนาญ

2.3) สถานภาพทางอาชีพ

²⁰ นภารัตน์ ต่านกลาง, "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร."

²¹ สถิติ คำลาเลี้ยง, "ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองการบินทหารเรือ" (ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544).

- 2.4) สถานภาพทางภูมิศาสตร์
- 2.5) ขนาดของธุรกิจ
- 3) ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร
 - 3.1) ความมั่นคง
 - 3.2) รายได้
 - 3.3) สวัสดิการ
 - 3.4) โอกาสก้าวหน้าในงาน
 - 3.5) สภาพการทำงาน
 - 3.6) ผู้ร่วมงาน
 - 3.7) ความรับผิดชอบ
 - 3.8) การจัดการ

ดังนี้²²

นฤมล กิตตะยานนท์ ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน

เผ่าพันธุ์

- 1) คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้
 - 1.1) Demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ
 - 1.2) Competence characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และการสั่งสมประสบการณ์
 - 1.3) Psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทัศนคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย
- 2) ระดับความพยายามในการทำงาน (work effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มิ

²² กุลจิรา ปลิวจันทิก, "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่."

แรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกาย และกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน

3) แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (organization support) ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (อ้างถึงใน กุลจิรา ปลิวจันทิก, 2556: 14-15) กล่าวว่า การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ หลายอย่าง ดังนี้ผู้บริหารควรทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ²³

1. ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน มีดังนี้ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เซอร์วิเชียร ปัญญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจในงาน

2. ปัจจัยด้านงาน หมายถึง ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ โครงสร้างของงาน

3. ปัจจัยด้านการจัดการ หมายถึง ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

อนุศักดิ์ ฉิ้นไพศาล ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน สามารถแบ่งได้เป็น 6 ประเภท ดังนี้²⁴

1. ระบบการจัดการองค์กร ได้แก่ วิสัยทัศน์ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ ยุทธศาสตร์ แผน โครงสร้างขององค์กรต้องชัดเจน

2. แรงจูงใจ เช่น ค่าแรง การตอบสนองความต้องการ ค่าชดเชยที่เป็นธรรม ระบบการให้รางวัล และโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ

²³ กุลจิรา ปลิวจันทิก, "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่."

²⁴ อนุศักดิ์ ฉิ้นไพศาล, การบริหารงานคุณภาพในองค์กร (กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2558).

3. เครื่องมือ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ สาธารณูปโภคต่าง ๆ

4. ความรู้และทักษะ เช่น การศึกษาขั้นพื้นฐาน ความรู้ และทักษะในวิชาชีพ

5. ลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น แรงจูงใจภายใน ค่านิยม จริยธรรม ความรู้สึก ความฉลาดทางอารมณ์

6. สภาพแวดล้อมภายนอก เช่น นโยบายสากล กฎข้อบังคับ มาตรฐาน ขอบเขตของการทำงาน การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง

มนิรัตน์ ทองเรือง และ แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ ได้กล่าวว่องค์กรประกอบของประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน มีดังนี้²⁵

1. ด้านส่วนบุคคล หมายถึง พฤติกรรมในการทำงาน หรือการดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กัน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะ และคุณสมบัติที่พึงปรารถนาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนบุคลากรในแต่ละกลุ่มงาน ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ความเป็นผู้นำ ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านการบริหารจัดการ เจตคติ ค่านิยมที่พึงปรารถนา ความสามารถในการพัฒนาคน พัฒนางาน และการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบาย และแผนการดำเนินงานขององค์กร

2. ด้านผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินผลของการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมาตรฐานแบบเดียวกัน

3. ด้านคุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ ต้องการ ผลงานออกมาสำเร็จตรงตามเป้าหมาย

4. ด้านปริมาณ หมายถึง มีผลงานตรงตามเป้าหมาย ข้อตกลง หรือมาตรฐานของงาน

5. ด้านผลผลิต หมายถึง การวัดโดยรวมของการผลิตสินค้าและบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเพิ่มผลผลิตเป็นการวัดวิธีการจัดการทรัพยากรให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามเวลา อย่างเหมาะสม

²⁵ มนิรัตน์ ทองเรือง และ แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์, "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ," (2560).

6. ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง เวลาที่ใช้การดำเนินงาน ให้เหมาะสมและให้ งานเสร็จทันเวลาที่กำหนดไว้

2.3.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

มาสโลว์ ได้กล่าวไว้ว่า ในการที่จะปฏิบัติงานด้วยดีหรือไม่นั้น จะต้องได้รับการตอบสนอง ความต้องการทั้งด้านภายนอกและความต้องการภายใน (external and internal needs) ซึ่งหาก ได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึง การมีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงาน²⁶

1) ความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้ตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่
5. การให้งานที่ถนัด

2) ความต้องการภายใน ได้แก่

1. ความต้องการการยอมรับในหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความรู้สึเกี่ยวกับความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่

มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ (hierarchy of need theory) ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการและความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ เป็นสิ่งจูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งที่จูงใจอยู่ เมื่อความ ต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง ต่อไป²⁷

มาสโลว์ ได้ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูงไว้ 5 ชั้น ดังนี้²⁸

²⁶ ชัญญา สุทธจินดา, "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม" (รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551).

²⁷ อ้างถึงแล้ว.

²⁸ อ้างถึงแล้ว.

1. ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) ซึ่งหมายถึงความต้องการออกซิเจน อาหาร และอื่น ๆ ที่จำเป็นขั้นพื้นฐาน เช่น เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ความต้องการเหล่านี้ต้องได้รับทันทีตั้งแต่เกิด เมื่อความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองก็จะไม่เป็นจุดศูนย์กลางอีกต่อไป

2. ความต้องการด้านความมั่นคงหรือความปลอดภัย (security or safety needs) ได้แก่ ความต้องการได้รับการปกป้องรักษา การคุ้มครอง ความปลอดภัยในชีวิต ความต้องการอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งในความมั่นคงเขาจะไม่ถูกบีบคั้นทางร่างกาย และจิตใจ

3. ความต้องการการยอมรับ หรือความผูกพัน หรือความต้องการทางสังคม (affiliation or acceptance or social needs) เป็นความต้องการโดยเฉพาะในสังคม การยอมรับตนเองในสังคม ตั้งแต่ครอบครัว สถาบัน ความต้องการที่จะให้คนอื่นยอมรับเข้าในสังคม ซึ่งความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองในขั้นที่ 1 และ 2 แล้ว

4. ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (esteem needs) ความต้องการมีฐานะเด่น หรือมีชื่อเสียง การเป็นที่ยอมรับนับถือของคนอื่น ความรู้สึกว่าตนเองมีศักดิ์ศรีเป็นความพึงพอใจในอำนาจ (power) ความภาคภูมิใจ (prestige) สถานะ (status) รวมทั้งความเชื่อมั่นในตนเอง (self-confidence) ในเรื่องความรู้ ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ

5. ความต้องการได้รับความสำเร็จในชีวิต (self-actualization needs) ได้แก่ ความอยากรู้ ความรู้สึกของคนอื่นที่มีต่อตนเอง ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตาม ความรู้สึกนึกคิดของตนเอง อยากรู้ว่าตนเองมีความรู้ ความสามารถแค่ไหน หรือความต้องการ มีสิ่งจะแห่งตนซึ่งเป็นความต้องการที่ยากจะแสวงหามาได้

เฮอรัชเบอร์ก ได้สรุปถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงานว่า ความพอใจในงานและไม่พอใจในงานที่ทำ ไม่ได้มาจากปัจจัยกลุ่มเดียวกันแต่มีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่มคือ²⁹

กลุ่มที่ 1 ปัจจัยจูงใจ (motivational factors)

²⁹ ชัญญา สุทธิจินดา, "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม."

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานและความสำเร็จของงานโดยตรง ถ้ามีอยู่ก็จะเป็นสิ่งจูงใจหรือทำให้เกิดความพอใจในงานที่ทำอย่างมาก แต่ถ้าไม่มีไม่ได้หมายความว่าคนจะไม่มี ความพอใจในงานที่ทำ ปัจจัยเหล่านี้มีอยู่ 6 ชนิด คือ

1. ความสำเร็จของงาน (achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันสิ่งที่จะเกิดขึ้น และการแสดงสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ส่งผลให้เห็นผลงานของบุคคล

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่จากผู้บังคับบัญชา กลุ่มเพื่อน บุคคลในหน่วยงานหรือจากบุคคลอื่นโดยทั่วไป ซึ่งการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย

3. ลักษณะของงาน (work itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน เช่น อาจจะเป็นงานประจำ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คือเป็นงานที่ไม่ง่ายหรือยากเกินไป

4. ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

5. โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร โดยมีการเพิ่มงานในความรับผิดชอบมากขึ้น

6. การพัฒนาตนเอง (growth) หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรมีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญใหม่ ๆ ให้กับตนเอง

กลุ่มที่สอง ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (hygiene factors)

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานและความสำเร็จของงานโดยตรง ถ้ามีอยู่ก็จะเป็นสิ่งที่จูงใจหรือทำให้เกิดความพอใจในงานที่ทำอย่างมาก แต่ถ้าไม่มีไม่ได้หมายความว่าคนจะไม่มี ความพอใจในงานที่ทำ ปัจจัยเหล่านี้เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะทำให้คนไม่พอใจในงานที่ทำ หากว่าสิ่งเหล่านี้ ไม่มีอยู่ในงาน แต่ปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจให้คนทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้มีอยู่ 7 ชนิด คือ

1. เงินเดือนและค่าตอบแทน (salary and compensation) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือนหรือความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น

2. ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน (interpersonal relation) ได้แก่ การติดต่อพบปะกัน ไม่ว่าจะเป็นทางกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

3. สถานภาพในการทำงาน (status) หมายถึง ลักษณะของสถานะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีเลขานุการ มีรถประจำตำแหน่ง การมีอภิสิทธิ์ต่าง ๆ

4. นโยบายและการบริหารงาน (policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ เช่น การให้อำนาจแก่บุคคลในการให้เขาดำเนินงานได้สำเร็จรวมถึงการติดต่อภายในองค์การ นั่นคือ นโยบายขององค์การจะต้องเป็นที่แน่ชัดเพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

5. สภาพการทำงาน (working conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพ อันได้แก่ แสง การถ่ายเทอากาศ อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ รวมทั้งปริมาณงานตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน

6. ความมั่นคงในงาน (job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงาน เช่น ระยะเวลาของงาน ความมั่นคงหรือไม่มั่นคงขององค์การ

7. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (supervision technical) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงาน อาจารย์หมายถึง ความเต็มใจหรือไม่เต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการที่จะให้คำแนะนำ หรือมอบหมายความรับผิดชอบต่าง ๆ ให้แก่ลูกน้อง

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM)

Owen E. Hughes (Hughes, 2003 หน้า 256) ได้แสดงมุมมองต่อการปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ ในมิติสำคัญต่าง ๆ ไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้³⁰

ตัวแบบการจัดการภาครัฐแบบดั้งเดิมนั้นล้าสมัยและถูกแทนที่โดยตัวแบบการจัดการภาครัฐแนวใหม่ การเปลี่ยนแปลงนี้เป็นการเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) ที่มีคุณลักษณะคือเป็นการเปลี่ยนจากการจัดการไปเป็นการบริหารจากระบบราชการไปเป็นตลาดและมุมมองที่มี

³⁰ ปกรณ์ ศิริประกอบ, 3 พาราไดม์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิด ทฤษฎี และการนำไปปฏิบัติจริง (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2560).

ความเป็นจริงกว่าของความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำทางการจัดการและการเมือง การปฏิรูปการ
จัดการหมายถึงการเปลี่ยนรูป (Transformation) ไม่ใช่เพียงการบริหารจัดการภาครัฐแต่เป็นของ
ความสัมพันธ์ระหว่างตลาดและรัฐบาลและความเป็นพลเมือง และระบบราชการและความเป็น
พลเมือง การบริหารจัดการในภาครัฐเปลี่ยนแปลงไปแล้วตอนนี้และจะไม่กลับไปเป็นเหมือนสิ่งที่
เกิดขึ้นในช่วงที่เป็นส่วนใหญ่ของศตวรรษที่ยี่สิบ

Donald F. Kettl ได้กล่าวว่า การปฏิรูปการบริหารจะดการภาครัฐตั้งแต่ปี ค.ศ. 1980 เป็น
ต้นมานั้นให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่คุ้มค่ากับเงินภาษีที่รัฐจัดเก็บและการปรับเปลี่ยน
ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชนใหม่ โดยการปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐนี้มีส่วนประกอบ
สำคัญ 6 ประการ ดังนี้³¹

1. ผลผลิตภาพ (Productivity) รัฐต้องหากวิธีในการปรับปรุงคุณภาพการบริการสาธารณะให้
ดีขึ้นด้วยงบประมาณที่มีเท่าเดิมหรือน้อยลง

2. การตลาด (Marketization) รัฐเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐจากการสั่งการ
และการควบคุมไปสู่การใช้กลไกทางการตลาดในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของข้าราชการให้มี
ประสิทธิภาพมากขึ้น

3. การให้ความสำคัญกับการบริการ (Service Orientation) รัฐจำเป็นต้องปรับปรุงการ
ให้บริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้นอันเนื่องมาจากการที่ประชาชนเริ่มที่จะขาดความเชื่อถือที่มีต่อรัฐบาล
ด้วยเหตุนี้รัฐจึงควรให้ความสนใจกับการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้นด้วยการให้ประชาชนมีทางเลือกใน
การใช้บริการมากขึ้น แทนที่จะใช้กลไกการให้บริการสาธารณะแบบเดิม ๆ

4. การกระจายอำนาจ (Decentralization) รัฐบาลต้องมีนโยบายที่มีการตอบสนองและมี
ประสิทธิภาพมากขึ้นโดยเน้นการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลางไปให้กับรัฐบาลส่วนท้องถิ่นมาก
ยิ่งขึ้น หรือแม้แต่การปรับเปลี่ยนอำนาจไปสู่ผู้บริหารในระดับล่างมากยิ่งขึ้น

5. นโยบาย (Policy) รัฐบาลในปัจจุบันเริ่มทำการปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ
ภาครัฐโดยการแยกการกำหนดนโยบายกับการนำนโยบายไปปฏิบัติออกจากกัน

6. การตรวจสอบได้ (Accountability) รัฐบาลพยายามปรับปรุงประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานโดยการพยายามทำสิ่งที่ตนเองทำตามสัญญาที่ให้กับประชาชนให้ได้ โดยการเปลี่ยนแปลง

³¹ ปกรณ์ ศิริประกอบ, 3 พาราโดมทางรัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิด ทฤษฎี และการนำไปปฏิบัติจริง.

การบริหารจัดการจากบนลงล่างและระบบการตรวจสอบโดยใช้กฎระเบียบไปสู่จากล่างขึ้นบนและระบบการผลักดันโดยเน้นที่ผลลัพธ์

Christopher Pollitt ได้สรุปถึงลักษณะสำคัญของ NPM ไว้ดังต่อไปนี้³²

1. เน้นที่ผลงานเป็นหลัก โดยเน้นไปที่เป้าหมายและการวัดผลผลิตผ่านแนวคิดตัวชี้วัดหลักผลการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicator) โดยเฉพาะอย่างยิ่งเน้นเชื่อมผลงานกับเงินที่จ่าย (Performance – Related Pay)

2. เน้นรูปแบบองค์กรที่เป็นแนวราบ ขนาดเล็ก มีการกระจายอำนาจ โดยการแยกหน่วยงานออกมาทำงานที่มีขนาดเล็กลงและมีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น

3. เน้นการใช้สัญญาจ้างให้องค์กรอื่นทำงานแทน แทนที่รูปแบบการบังคับบัญชาแบบเดิม

4. เน้นการใช้ระบบเครื่องมือทางการตลาดต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการประมูล การใช้ตารางอันดับคะแนนการทำงาน การจ่ายเงินตามผลงาน

5. เน้นมุมมองว่าผู้ใช้บริการคือ ลูกค้า โดยใช้เครื่องมือทางการบริหารที่เน้นการปรับปรุงคุณภาพการบริการงานที่มีลักษณะทั่วไป เช่น Total Quality Management (TQM) ซึ่งในการนี้ระบบราชการไทยได้นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงคุณภาพที่เรียกว่า Public Sector Management Quality Award (PMQA)

2.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

2.5.1 โครงสร้างการบริหารของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมมีโครงสร้างการบริหารภายใต้กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ. 2560 ดังนี้³³

1.1 สำนักงานเลขานุการกรม

1.2 กองกฎหมาย

1.3 กองกำกับองค์กรด้านมาตรฐาน

³² ปกรณ์ ศิริประกอบ, 3 พาราไดม์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิด ทฤษฎี และการนำไปปฏิบัติจริง.

³³ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, "กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2560," (2560). <https://www.tisi.go.th/data/pdf/about/tip111060.pdf>.

- 1.4 กองกำหนดมาตรฐาน
- 1.5 กองควบคุมมาตรฐาน
- 1.6 กองตรวจการมาตรฐาน 1
- 1.7 กองตรวจการมาตรฐาน 2
- 1.8 กองตรวจการมาตรฐาน 3
- 1.9 กองบริหารมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน
- 1.10 กองบริหารมาตรฐานระหว่างประเทศ
- 1.11 กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
- 1.12 กองส่งเสริมและพัฒนาด้านการมาตรฐาน
- 1.13 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 1.14 สำนักงานคณะกรรมการการมาตรฐานแห่งชาติ
- 1.15 กลุ่มตรวจสอบภายใน

2.5.2 บทบาท ภารกิจด้านการมาตรฐานของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม³⁴

วิสัยทัศน์

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม เป็นศูนย์กลางด้านการมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ตอบสนองความต้องการของภาครัฐ ธุรกิจ สังคม และเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน

นโยบาย

มุ่งมั่นดำเนินงานด้านการมาตรฐาน เพื่อส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ผู้ประกอบการ ผู้บริโภคและประเทศชาติโดยรวม

วัตถุประสงค์การดำเนินงาน

- 1) ค้ำครองผู้บริโภค

³⁴ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, แนะนำสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (กรุงเทพฯ: สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2549).

- 2) รักษาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ
- 3) พัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก
- 4) สร้างความเป็นธรรมในการซื้อขาย ขจัดปัญหา และอุปสรรคทางการค้าที่เกิดจากมาตรการด้านมาตรฐาน

อำนาจหน้าที่

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติ มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511 มติคณะรัฐมนตรี นโยบายรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายและแผนแม่บทของกระทรวงอุตสาหกรรม

พันธกิจ

- 1) กำหนดมาตรฐานและกำกับดูแลคุณภาพสินค้าและบริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดและสอดคล้องกับแนวทางสากล
- 2) กำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชนและให้การรับรอง
- 3) ส่งเสริมพัฒนากิจกรรมด้านการมาตรฐานของประเทศ
- 4) ร่วมมือด้านการมาตรฐานกับต่างประเทศ ทั้งในระดับทวิภาคีและพหุภาคี
- 5) บริการข้อสนเทศด้านการมาตรฐาน
- 6) สร้างเครือข่ายด้านการมาตรฐานของประเทศให้เป็นเอกภาพ

บทบาท ภารกิจด้านการมาตรฐานของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

1) การกำหนดมาตรฐาน

1.1) มาตรฐานระดับประเทศ

กำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) ประเภทบังคับ และไม่บังคับตามความต้องการ (ประเภททั่วไป) รวมทั้งดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค รักษาสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ และส่งเสริมให้ภาคอุตสาหกรรมไทยแข่งขันได้ในตลาดโลก

1.2) มาตรฐานระดับสากล

ร่วมกำหนดมาตรฐานกับองค์กรสากลที่สำคัญ คือ องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for standardization : ISO) คณะกรรมาธิการระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐานสาขาอิเล็กทรอนิกส์ (International Electrotechnical Commission : IEC)

2) การรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์

2.1) การรับรองตามมาตรฐานของประเทศ

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ให้การรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์โดยการอนุญาตให้แสดงเครื่องหมายมาตรฐาน จำนวน 2 แบบ คือ



2.2) การรับจดทะเบียนผลิตภัณฑ์

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ให้การรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ยังมิได้กำหนดมาตรฐาน โดยการจดทะเบียนผลิตภัณฑ์ ตามมติคณะรัฐมนตรี

2.3) การเป็นหน่วยตรวจให้กับสถาบันมาตรฐานต่างประเทศ

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยตรวจของสถาบันมาตรฐานต่างประเทศ เพื่อรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานของประเทศญี่ปุ่น (JIS MARKS) ประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมประชาธิปไตยศรีลังกา และประเทศสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ นอกจากนี้ยังตรวจติดตามผลให้กับประเทศสาธารณรัฐอูอาฟริกาใต้ (SABS) ด้วย

2.4) การรับรองฉลากเขียว (Green label)

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมร่วมกับสถาบันสิ่งแวดล้อมไทยดำเนินโครงการฉลากเขียวเพื่อให้การรับรอง โดยให้ใช้ฉลากเขียวสำหรับผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพื่อช่วยลดมลภาวะจากสิ่งแวดล้อมและเพื่อผลักดันให้ผู้ผลิตใช้เทคโนโลยีหรือวิธีการผลิตที่ให้ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อย



รูปที่ 4 เครื่องหมายรับรองฉลากเขียว

3) การรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.)

เป็นการให้การรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชนของผู้ผลิตในชุมชนที่เกิดจากการรวมกลุ่มกันประกอบกิจกรรมใด กิจกรรมหนึ่ง หรือชุมชนในโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการคัดเลือกจากจังหวัด และ/หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชนที่สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ได้ประกาศกำหนดไว้ และจะแสดงเครื่องหมายมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชนกับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการรับรอง



รูปที่ 5 เครื่องหมายรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.)

4) การรับรองระบบงาน

4.1) การรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการ

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ได้ดำเนินการรับรองขีดความสามารถทางวิชาการ และระบบคุณภาพ การทดสอบของห้องปฏิบัติการสอบเทียบและห้องปฏิบัติการทดสอบตามมาตรฐานข้อกำหนดทั่วไปว่าด้วยความสามารถของห้องปฏิบัติการสอบเทียบและห้องปฏิบัติการ

ทดสอบ (มอก. 17025 - 2548) ซึ่งเหมือนกันทุกประการกับ ISO/IEC 17025 ซึ่งขอบข่ายของการรับรอง อาจเป็นการรับรองการทดสอบหรือสอบเทียบทุกรายการหรือบางรายการของห้องปฏิบัติการก็ได้

4.2) การรับรองระบบการจัดการ SMEs

เพื่อให้เกิดการยอมรับว่าองค์กรที่ได้รับการรับรองมีการจัดทำและปฏิบัติตาม ข้อกำหนดระบบการบริหารงานคุณภาพขั้นพื้นฐาน ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมขั้นพื้นฐาน ระบบ การจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยขั้นพื้นฐาน ระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ ต้องควบคุม ในการผลิตอาหารรวมถึงการรับรองหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่ดีในการผลิตอาหารสำหรับ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และยกระดับการรับรองระบบการจัดการต่าง ๆ ให้เป็นไปตาม มาตรฐานสากล เพื่อให้ SMEs สามารถเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันในตลาดโลกและสามารถก้าว สู่มาตรฐานระดับสากลได้ในที่สุด

4.3) การจดทะเบียนบุคลากร ผู้ทรงคุณวุฒิ หลักสูตรและองค์กรฝึกอบรมด้านการ มาตรฐาน

เป็นการให้การจดทะเบียนบุคลากร ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการประเมินการจด ทะเบียนหลักสูตร ฝึกอบรมและองค์กรฝึกอบรมด้านการมาตรฐานในกลุ่มสาขาต่าง ๆ ได้แก่ ระบบ การบริหารงานคุณภาพ ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้อง ควบคุมในการผลิตอาหาร ระบบห้องปฏิบัติการทดสอบและห้องปฏิบัติการสอบเทียบระบบการ จัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ระบบการรับรองผลิตภัณฑ์และระบบอื่น ๆ ตาม มาตรฐานสากลหรือมาตรฐานอื่น ๆ ที่สภากลยอมรับ

5) การบริการข้อเสนอเทศมาตรฐาน

5.1) บริการข้อเสนอเทศด้านการมาตรฐาน โดยให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามทาง วิชาการ เกี่ยวกับมาตรฐาน กฎระเบียบทางวิชาการ และการรับรองคุณภาพทั้งของไทยและ ต่างประเทศ

5.2) เป็นศูนย์ตอบข้อซักถาม (enquiry point) ของไทยภายใต้ความตกลงว่าด้วย อุปสรรคทางเทคนิคต่อการค้า (TBT) ขององค์การการค้าโลก (WTO)

5.3) บริการข้อมูลด้านการมาตรฐานผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ <http://www.tisi.go.th>

5.4) บริการห้องสมุดมาตรฐาน สมอ. โดยเป็นศูนย์รวมเอกสารมาตรฐานทั้งของไทยและของต่างประเทศ ตลอดจนเอกสารทางด้านการรับรองคุณภาพ กฎระเบียบทางวิชาการและเอกสารอื่น ๆ ที่ครบถ้วนและทันสมัยทั้งในรูปของเอกสารและไมโครฟิล์ม

6) งานด้านการมาตรฐานระหว่างประเทศและภูมิภาค

6.1) กิจกรรมมาตรฐานระหว่างประเทศ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกในองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (international organization for standardization : ISO) และคณะกรรมการระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐานสาขาอิเล็กทรอนิกส์ (international electrotechnical commission : IEC) นอกจากนี้ยังได้ร่วมดำเนินงานกับ international personal certification association : IPC ด้านการรับรองหน่วยงานที่ให้บริการฝึกอบรม และขึ้นทะเบียนบุคลากรด้านตรวจประเมินรวมทั้งร่วมดำเนินการรับรองห้องปฏิบัติการทดสอบกับ International Laboratory Accreditation Conference : ILAC

6.2) กิจกรรมมาตรฐานภูมิภาค สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ได้เข้าร่วมกิจกรรมงานด้านมาตรฐาน และการรับรองในส่วนภูมิภาคกับ ASEAN Consultative Committee for Standards and Quality : ACCSQ และ Asia Pacific Economic Cooperation : Standards and conformance Sub - Committee (APEC/ CTI/ SCSC) นอกจากนี้ยังได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกในกลุ่ม Pacific Area Standards Congress : PASC

7) การส่งเสริมมาตรฐานและพัฒนาด้านการมาตรฐาน

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาคเอกชน และหน่วยงานภาครัฐพัฒนาระบบการจกการให้สอดคล้องกับหลักปฏิบัติมาตรฐานสากล เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาขีดความสามารถของอุตสาหกรรม และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศ และส่งเสริมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจแก่ผู้ผลิต ผู้บริโภค และผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพและการมาตรฐาน และนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชรอร วงศ์กำแหง ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลที่เปลี่ยนแปลงฐานะมาจากสุขาภิบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 82 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลที่เปลี่ยนแปลงฐานะมาจากสุขาภิบาลในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล ที่เปลี่ยนแปลงฐานะมาจากสุขาภิบาลในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล ที่เปลี่ยนแปลงฐานะมาจากสุขาภิบาลในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลที่เปลี่ยนแปลงฐานะมาจากสุขาภิบาลในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 82 คน เป็นเพศชายร้อยละ 64.6 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.1 มีอายุงาน 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.2 และเจ้าหน้าที่ร้อยละ 79 คนได้รับการฝึกอบรมมาแล้ว ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลที่เปลี่ยนแปลงฐานะมาจากสุขาภิบาลในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความโปร่งใสมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการให้บริการ และด้านคุณภาพของงานตามลำดับ จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ความพร้อมด้านทรัพยากรการบริหาร การสนับสนุนจากผู้บริหารเทศบาล รวมทั้ง ความพอใจในการทำงาน ไม่พบว่า ปัจจัยใดมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่³⁵

นภารัตน์ ด่านกลาง ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และประสิทธิภาพการ

³⁵ พุชรอร วงศ์กำแหง, "ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลที่เปลี่ยนแปลงฐานะมาจากสุขาภิบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา" (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2547).

ปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร อีกทั้งยังศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 214 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนประกอบกับการวิเคราะห์การจำแนกประเภท ผลการศึกษาพบว่า 1) ข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ และคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน และความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานในมหาวิทยาลัยศิลปากร รวมทั้งคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม การพัฒนาด้านศักยภาพของบุคคล ประชาธิปไตยในการทำงาน และความภูมิใจในงานและองค์กร ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร³⁶

ชญญา สุทธจินดา ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม จำนวน 35 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ และปัจจัยด้านแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ผลการศึกษาพบว่า ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของข้าราชการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ในด้านคุณภาพและปริมาณงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความมีมนุษยสัมพันธ์ และการแก้ปัญหาและการตัดสินใจพบว่ามีผลการปฏิบัติงานที่มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติซึ่งประกอบด้วยความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบาย มาตรการควบคุมและประเมินผล การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน และการการสนับสนุนทรัพยากรมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

³⁶ นภารัตน์ ด้านกลาง, "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร."

ซึ่งประกอบด้วย การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้บังคับบัญชา และ ค่าตอบแทนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม อยู่ในระดับมากเช่นกัน และพบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05³⁷

วันวิสาข์ สมร ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คาโต้เล็ก (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 281 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท คาโต้เล็ก (ประเทศไทย) จำกัด 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโต้เล็ก (ประเทศไทย) จำกัด และ 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโต้เล็ก (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-35 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ อายุงาน 1-2 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และมีสถานภาพสมรสแล้ว พนักงานมีความคิดเห็นด้วยว่าปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารจัดการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าจ้างและค่าตอบแทน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และพนักงานมีความคิดเห็นด้วยว่าปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและความพึงพอใจ และด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับมาก พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุงาน และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบันและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05³⁸

³⁷ ชัญญา สุทธจินดา, "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม."

³⁸ วันวิสาข์ สมร, "ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโต้เล็ก (ประเทศไทย) จำกัด" (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2551) (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).

กุลจิรา ปลิวจันทิก ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ 2) ศึกษาปัจจัยลักษณะบุคคลและปัจจัยลักษณะงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ 3) เสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 393 คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาร์ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติทดสอบทีเทส เอฟเทส และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับสูง สอดคล้องสมมติฐานการวิจัย 2) ปัจจัยลักษณะบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน 2 ปัจจัย ได้แก่ ด้านการศึกษาและด้านตำแหน่งงาน ส่วนปัจจัยลักษณะบุคคล ด้าน เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อายุงาน และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในทิศทางบวกระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) ผู้บริหารจึงควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีได้ไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในระดับปริญญาตรีเพื่อนำมาเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

จิรพรรณ พิณีการ ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาหาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานส่วนกลางในเขตกรุงเทพมหานคร สังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่มีตำแหน่งต่ำกว่าผู้อำนวยการสำนักงาน จำนวน 122 คน

ได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ด้านสภาพการทำงาน รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความก้าวหน้า ตามลำดับ 2) ระดับประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ด้านค่าใช้จ่าย รองลงมา คือ ด้านเวลา และด้านคุณภาพของงาน ตามลำดับ 3) อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มี 3 ตัวแปร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ และปัจจัยด้านความก้าวหน้า ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้ร้อยละ 20.03 ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 2 ตัวแปร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และปัจจัยด้านสภาพการทำงาน³⁹

กมลวรรณ นีรนาทโกมล ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแชนแนล จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแชนแนล จำกัด 2) ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยการเสริมแรงในการทำงานของบุคลากรบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแชนแนล จำกัด 3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแชนแนล จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4)

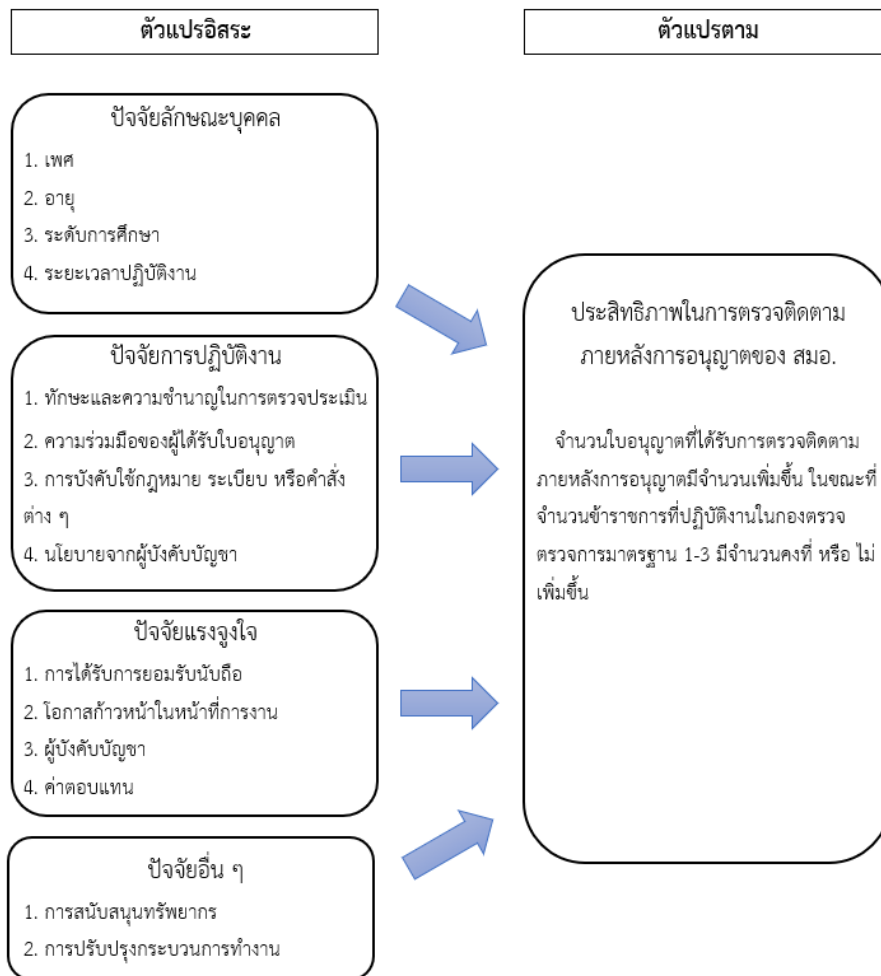
³⁹ จีรพรรณ พินิจการ, "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์."

ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแชนแนล จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ บุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแชนแนล จำกัด จำนวน 202 คน ใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาโร ยามาเน ได้ 135 ตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร พบว่า ระดับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ การลดค่าใช้จ่าย การลดข้อผิดพลาด การลดเวลาในการปฏิบัติงาน และคุณภาพของงานตามลำดับ 2) ปัจจัยแรงจูงใจของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก ปัจจัยเสริมแรงอยู่ในระดับมาก 3) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า เพศ สถานภาพ การศึกษา รายได้ อายุงาน และระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน และพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่า มีความแตกต่างกันระหว่างอายุ 21-30 ปี กับอายุ 41-50 ปี และอายุ 31-40 ปี กับอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ 4) การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยเสริมแรงส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 29 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05⁴⁰

2.7 กรอบแนวคิด

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

⁴⁰ กมลวรรณ นีรนาทโกมล, "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแชนแนล จำกัด" (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2560).



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามภายหลังการอนุญาตของข้าราชการ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกองตรวจการมาตรฐาน 1, 2 และ 3 ผู้วิจัยได้ศึกษา และวางแนวทางวิจัย โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากร คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกองตรวจการมาตรฐาน 1, 2 และ 3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ที่มีตำแหน่งต่ำกว่าผู้อำนวยการกองลงมา จำนวน 82 คน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกองตรวจการมาตรฐาน 1, 2 และ 3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ที่มีตำแหน่งต่ำกว่าผู้อำนวยการ

กองลงมา ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังนี้⁴¹

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ

N = จำนวนประชากรทั้งหมดที่ได้จากการศึกษา

e^2 = 0.05 (คลาดเคลื่อนได้ 5% หรือ 0.05)

สามารถแทนค่าได้ดังนี้

$$n = \frac{82}{1 + 82(0.05)^2}$$

$$n = \frac{82}{1.205}$$

$$n = 68.05 = 68 \text{ คน}$$

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีรายละเอียดของเครื่องมือทั้ง 2 ประเภท ดังนี้

3.2.1.1 การวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการตรวจติดตามภายหลังการอนุญาตจาก สมอ. แบ่งเป็นทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

⁴¹ นภารัตน์ ด่านกลาง, "ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร."

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลของข้าราชการในกลุ่มตัวอย่าง โดยลักษณะเป็นข้อคำถามแบบตัวเลือก ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามภายหลังการอนุญาต แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ 1) ทักษะและความชำนาญในการตรวจประเมิน 2) สภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีต่าง ๆ 3) ความร่วมมือของผู้ได้รับใบอนุญาต 4) การบังคับใช้กฎหมาย ระเบียบ หรือคำสั่งต่าง ๆ 5) นโยบายจากผู้บังคับบัญชา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของ Likert คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีหลักเกณฑ์การตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้⁴²

คะแนน 5 หมายถึง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามภายหลังการอนุญาต ในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามภายหลังการอนุญาต ในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามภายหลังการอนุญาต ในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามภายหลังการอนุญาต ในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามภายหลังการอนุญาต ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ 1) การได้รับการยอมรับนับถือ 2) โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 3) ผู้บังคับบัญชา 4) ค่าตอบแทน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของ Likert คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีหลักเกณฑ์การตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้⁴³

⁴² นภารัตน์ ด่านกลาง, "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร."

⁴³ อ้างถึงแล้ว.

คะแนน 5 หมายถึง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามภายหลังการอนุญาต
ในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามภายหลังการอนุญาต
ในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามภายหลังการอนุญาต
ในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามภายหลังการอนุญาต
ในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามภายหลังการอนุญาต
ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ในกองตรวจการมาตรฐาน สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม
ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของ
Likert คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีหลักเกณฑ์การตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อ
ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้⁴⁴

คะแนน 5 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

คะแนน 1 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.2.1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview Protocol) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวกจำนวน 2 คน เพื่อศึกษาศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการตรวจติดตามภายหลังการอนุญาตจากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และสามารถนำข้อมูลไปประกอบกับผลการวิจัยเชิงปริมาณให้สมเหตุสมผลมากยิ่งขึ้น และแบบสัมภาษณ์ประกอบด้วยคำถามจำนวน 5 ข้อ ได้แก่

⁴⁴ นภารัตน์ ด้านกลาง, "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร."

คำถามที่ 1 ประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ในมุมมองของท่านเป็นอย่างไร

คำถามที่ 2 ท่านคิดว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม มากที่สุด เพราะเหตุใด

คำถามที่ 3 ท่านคิดว่าปัจจัยการปฏิบัติงานด้านใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม มากที่สุด เพราะเหตุใด

คำถามที่ 4 ท่านคิดว่าปัจจัยจิตใจด้านใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม มากที่สุด เพราะเหตุใด

คำถามที่ 5 ท่านคิดว่าปัจจัยอื่น ๆ ด้านใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม มากที่สุด เพราะเหตุใด

3.2.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

3.2.1 ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมและตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3.2.2 สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน โดยพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด

3.2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหา และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง เพื่อให้ได้คำถามตรงตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา

3.2.4 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งเป็นข้าราชการที่มีสถานภาพไม่แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่าง

3.2.5 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป⁴⁵

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยมีขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์จากคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 1 ฉบับ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2 ผู้วิจัยนำหนังสือขออนุญาตส่งให้กับสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และจะดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามและสัมภาษณ์ด้วยตัวเองหลังได้รับอนุญาตจากเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

3.3.3 ผู้วิจัยดำเนินการติดตามรวบรวมแบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 68 ชุด และนัดสัมภาษณ์กับข้าราชการในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 ท่าน ในช่วงเดือนมีนาคม ถึง เมษายน 63

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รับข้อมูลแบบสอบถามกลับมาแล้ว นำข้อมูลประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการคำนวณข้อมูลทางสถิติ และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นำมาเรียงเรียงและสรุปผล โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ร้อยละ และความถี่

3.4.2 ข้อมูลการประเมินระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในกองตรวจการมาตรฐาน สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม, ปัจจัยการปฏิบัติงาน, ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยอื่น ๆ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

⁴⁵ นภารัตน์ ด่านกลาง, "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร."

3.4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) โดยใช้สถิติ F-test

3.4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยการปฏิบัติงาน, ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยอื่น ๆ กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ใช้วิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) เพื่อหาข้อสรุปว่า ตัวแปร 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรทั้งสอง

3.4.5 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ใช้การถอดบทสัมภาษณ์นำมาเรียบเรียงและสรุปประเด็นที่เกี่ยวข้อง



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม” ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะบุคคล ปัจจัยการปฏิบัติงาน ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม และเพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม โดยศึกษาจากการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกองตรวจการมาตรฐาน 1 - 3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม มีตำแหน่งต่ำกว่าระดับอำนวยการกองลงมา จำนวน 68 คน และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกองตรวจการมาตรฐาน สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จำนวน 2 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 4 ข้อ ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์การประเมินระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในกองตรวจการมาตรฐาน 1 - 3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม
- 4.3 ผลการทดสอบสมมุติฐานปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม
- 4.4 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกองตรวจการมาตรฐาน ที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

4.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกองตรวจการมาตรฐาน 1 - 3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม มีตำแหน่งต่ำกว่าระดับอำนวยการลงมา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 68 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 30 - 40 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการรับราชการน้อยกว่า 5 ปี ซึ่งรายละเอียดส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	48	70.59
หญิง	20	29.41
รวม	68	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 70.59 และเพศหญิง มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 29.41

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 - 30 ปี	11	16.17
มากกว่า 30 - 40 ปี	30	44.12
มากกว่า 40 - 50 ปี	13	19.12
มากกว่า 50 - 60 ปี	14	20.59
รวม	68	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 30 - 40 ปี มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 44.12 รองลงมาอายุมากกว่า 50 - 60 ปี มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 20.59 และอายุมากกว่า 40 - 50 ปี มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 19.12

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	49	72.06
ปริญญาโท	18	26.47
ปริญญาเอก	1	1.47
รวม	68	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 72.06 รองลงมาสำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 26.47 และสำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาเอก มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 1.47

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการรับราชการ

ระยะเวลาในการรับราชการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	19	27.94
มากกว่า 5 – 10 ปี	10	14.71
มากกว่า 10 – 15 ปี	11	16.18
มากกว่า 15 – 20 ปี	8	11.76
มากกว่า 20 – 25 ปี	5	7.35
มากกว่า 25 ปี	15	22.06
รวม	68	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการรับราชการต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 27.94 รองลงมามีระยะเวลาในการรับราชการมากกว่า 25 ปี มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 22.06 และมีระยะเวลาในการรับราชการอยู่ในระหว่างมากกว่า 10 - 15 ปี มีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 1.47

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการตรวจติดตามภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

4.1.2.1 ปัจจัยการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะและความชำนาญในการตรวจประเมิน, ความร่วมมือของผู้ได้รับใบอนุญาต, การบังคับใช้กฎหมาย ระเบียบ หรือคำสั่งต่าง ๆ และ นโยบายจากผู้บังคับบัญชา ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านทักษะและความชำนาญในการตรวจประเมิน

ทักษะและความชำนาญในการตรวจประเมิน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ ความคิดเห็น
ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียดและ ขอบข่ายของแต่ละมาตรฐานที่กลุ่มงานตนเอง รับผิดชอบ	4.31	0.72	มากที่สุด
ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในหลักเกณฑ์เฉพาะเพื่อ การอนุญาตของแต่ละมาตรฐานที่กลุ่มงานตนเอง รับผิดชอบ	4.22	0.73	มากที่สุด
ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในข้อกำหนดระบบควบคุม คุณภาพ 5 ข้อ	4.24	0.65	มากที่สุด
ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในรายการทดสอบและ เกณฑ์ที่กำหนดของแต่ละมาตรฐานที่กลุ่มงานตนเอง รับผิดชอบ	4.09	0.71	มาก
รวม	4.21	0.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นด้านทักษะและความชำนาญในการตรวจประเมินอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียดและขอบข่ายของแต่ละมาตรฐานที่กลุ่มงานตนเองรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.31 อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในข้อกำหนดระบบควบคุมคุณภาพ 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด และ ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในหลักเกณฑ์เฉพาะเพื่อการอนุญาตของแต่ละมาตรฐานที่กลุ่มงานตนเองรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านความร่วมมือของผู้ได้รับใบอนุญาต

ความร่วมมือของผู้ได้รับใบอนุญาต	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
ท่านเห็นด้วยกับการที่ผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ดี และเห็นความสำคัญต่อการตรวจติดตามผลภายหลัง การอนุญาต	4.32	0.74	มากที่สุด
ท่านคิดว่าผู้ประกอบการควรมีผู้แทนสำหรับติดต่อ ประสานงานกับ สมอ. โดยตรง	4.07	0.82	มาก
ท่านคิดว่าผู้ประกอบการควรมีความตระหนักในการ รักษาคุณภาพของสินค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานอยู่ เสมอ	4.59	0.65	มากที่สุด
รวม	4.33	0.74	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นด้านความร่วมมือของผู้ได้รับใบอนุญาตอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านคิดว่าผู้ประกอบการควรมีความตระหนักในการรักษาคุณภาพของสินค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.59 อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือ ท่านเห็นด้วยกับการที่ผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ดี และเห็นความสำคัญต่อการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด และ ท่านคิดว่าผู้ประกอบการควรมีผู้แทนสำหรับติดต่อประสานงานกับ สมอ. โดยตรง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 อยู่ในเกณฑ์มาก ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านการบังคับใช้กฎหมาย

การบังคับใช้กฎหมาย	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
ท่านเห็นด้วยกับการบังคับใช้กฎหมายของ สมอ. กับ ผู้ประกอบการอย่างเท่าเทียมกัน	4.60	0.49	มากที่สุด
ท่านเห็นด้วยกับการลงโทษผู้กระทำความผิดอย่าง เหมาะสม และตรงไปตรงมา	4.63	0.52	มากที่สุด
ท่านคิดว่ากฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการ การตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต สามารถ สนับสนุนผู้ประกอบการให้คงคุณภาพและมาตรฐาน ของผลิตภัณฑ์ได้อย่างสม่ำเสมอ	4.37	0.73	มากที่สุด
ท่านคิดว่ากฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการ ตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต ช่วยลดการ จำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานลงได้	4.22	0.69	มากที่สุด
รวม	4.46	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นด้านการบังคับใช้กฎหมาย อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านเห็นด้วยกับการลงโทษผู้กระทำความผิดอย่างเหมาะสม และตรงไปตรงมา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.63 อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือ ท่านเห็นด้วยกับการบังคับใช้กฎหมายของ สมอ. กับผู้ประกอบการอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด และ ท่านคิดว่ากฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต สามารถสนับสนุนผู้ประกอบการให้คงคุณภาพและมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ได้อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 อยู่ในเกณฑ์มาก ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านนโยบายจากผู้บังคับบัญชา

นโยบายจากผู้บังคับบัญชา	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
ท่านคิดว่านโยบายจากผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย และลักษณะของนโยบายง่ายต่อการ ปฏิบัติ	4.13	0.77	มาก
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาได้กำหนดวิธีการดำเนินการ และแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน	4.00	0.81	มาก
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชามีนโยบายที่เหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.13	0.64	มาก
รวม	4.09	0.74	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นด้านนโยบายจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านคิดว่านโยบายจากผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย และลักษณะของนโยบายง่ายต่อการปฏิบัติ และท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชามีนโยบายที่เหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือเท่ากับ 4.13 อยู่ในเกณฑ์มาก รองลงมาคือ ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาได้กำหนดวิธีการดำเนินการ และแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อยู่ในเกณฑ์มาก ตามลำดับ

จากการสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการที่มีต่อปัจจัยการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้านในข้างต้น ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการปฏิบัติงาน

ปัจจัยการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
ทักษะและความชำนาญในการตรวจประเมิน	4.21	0.70	มากที่สุด
ความร่วมมือของผู้ได้รับใบอนุญาต	4.33	0.74	มากที่สุด
การบังคับใช้กฎหมาย	4.46	0.61	มากที่สุด
นโยบายจากผู้บังคับบัญชา	4.09	0.74	มาก
รวม	4.27	0.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการปฏิบัติงาน อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.46 อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด รองลงมา คือ ความร่วมมือของผู้ได้รับใบอนุญาต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด และทักษะและความชำนาญในการตรวจประเมิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด ตามลำดับ

4.1.2.2 ปัจจัยแรงจูงใจ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ, โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน, ผู้บังคับบัญชา และ ค่าตอบแทน ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการได้รับการยอมรับนับถือ

การได้รับการยอมรับนับถือ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
ท่านเห็นด้วยกับการได้รับการยอมรับในความรู้ ความสามารถของท่านจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	4.19	0.58	มาก
ท่านเห็นด้วยกับการได้รับความร่วมมือในการประสานงานที่ดีจากเพื่อนร่วมงานทั้งในกลุ่มงานเดียวกัน และกลุ่มงานอื่น	4.38	0.65	มากที่สุด

การได้รับการยอมรับนับถือ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
รวม	4.29	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านเห็นด้วยกับการได้รับความร่วมมือในการประสานงานที่ดีจากเพื่อนร่วมงานทั้งในกลุ่มงานเดียวกัน และกลุ่มงานอื่น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.38 อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือ ท่านเห็นด้วยกับการได้รับความร่วมมือในการประสานงานที่ดีจากเพื่อนร่วมงานทั้งในกลุ่มงานเดียวกัน และกลุ่มงานอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 อยู่ในเกณฑ์มาก ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อโอกาสก้าวหน้าในงาน

โอกาสก้าวหน้าในงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
ท่านคิดว่าโอกาสการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นของ สมอ. มีความเหมาะสม	3.31	0.65	ปานกลาง
ท่านมีความพอใจในโอกาสก้าวหน้าของระดับตำแหน่งตามกรอบที่กำหนดไว้ในขณะนี้	3.43	0.61	มาก
ท่านคิดว่า สมอ. ให้โอกาสในการได้รับการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะเกี่ยวกับการทำงาน การตรวจติดตามผลฯ อยู่เสมอ	3.57	0.58	มาก
ท่านคิดว่ากลุ่มงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความก้าวหน้าทัดเทียมกับกลุ่มงานอื่น	3.69	0.58	มาก
รวม	3.50	0.60	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อโอกาสก้าวหน้าในงานอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านคิดว่ากลุ่มงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความก้าวหน้าทัดเทียมกับกลุ่มงานอื่น มีค่าเฉลี่ย

มากที่สุดเท่ากับ 3.69 อยู่ในเกณฑ์มาก รองลงมาคือ ท่านคิดว่า สมอ. ให้โอกาสในการได้รับการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะเกี่ยวกับการทำงาน การตรวจติดตามผลฯ อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 อยู่ในเกณฑ์มาก และท่านมีความพอใจในโอกาสก้าวหน้าของระดับตำแหน่งตามกรอบที่กำหนดไว้ในขณะนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 อยู่ในเกณฑ์มาก ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา

ผู้บังคับบัญชา	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในเรื่องงานที่ทำ	3.81	0.63	มาก
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ที่มีเหตุผล และความรับผิดชอบในหน้าที่	3.76	0.74	มาก
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านได้ชมเชย และให้ กำลังใจผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ	3.59	0.78	มาก
ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้มี ความสามารถในการประสานงานระหว่างบุคคล ภายใน และภายนอกหน่วยงานได้ดี	3.72	0.67	มาก
รวม	3.72	0.70	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในเรื่องงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.81 อยู่ในเกณฑ์มาก รองลงมาคือ ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ที่มีเหตุผล และความรับผิดชอบในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 อยู่ในเกณฑ์มาก และท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้มีความสามารถในการประสานงานระหว่างบุคคลภายใน และภายนอกหน่วยงานได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 อยู่ในเกณฑ์มาก ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อค่าตอบแทน

ค่าตอบแทน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ รับผิดชอบ	4.38	0.65	มากที่สุด
ท่านคิดว่าส่วนแบ่งจากเงินค่าปรับที่ได้รับมีความ เหมาะสม	3.18	0.73	ปานกลาง
รวม	3.78	0.69	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อค่าตอบแทนอยู่ใน
เกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ
4.38 อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือ ท่านคิดว่าส่วนแบ่งจากเงินค่าปรับที่ได้รับมีความเหมาะสม มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจ

ปัจจัยแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
การได้รับการยอมรับนับถือ	4.29	0.61	มากที่สุด
โอกาสก้าวหน้าในงาน	3.50	0.60	มาก
ผู้บังคับบัญชา	3.72	0.70	มาก
ค่าตอบแทน	3.78	0.69	มาก
รวม	3.82	0.65	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจอยู่ใน
เกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า การได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.29 อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือ

ค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 อยู่ในเกณฑ์มาก และผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในเกณฑ์มาก ตามลำดับ

4.1.2.3 ปัจจัยอื่น ๆ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ การสนับสนุนทรัพยากร และ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการสนับสนุนทรัพยากร

การสนับสนุนทรัพยากร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
ท่านคิดว่าจำนวนข้าราชการ ลูกจ้าง ในปัจจุบัน เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.00	0.73	ปานกลาง
ท่านเห็นด้วยหาก สมอ. จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกในการปฏิบัติงานเพิ่มเติม เช่น Notebook Tablet เป็นต้น	4.31	0.58	มากที่สุด
ท่านคิดว่า สมอ. มีวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์เพียงพอ ต่อการปฏิบัติงาน	3.28	0.69	ปานกลาง
รวม	3.53	0.67	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อการสนับสนุนทรัพยากรอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ท่านเห็นด้วยหาก สมอ. จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเพิ่มเติม เช่น Notebook Tablet เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.31 อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือ ท่านคิดว่า สมอ. มีวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และท่านคิดว่าจำนวนข้าราชการ ลูกจ้าง ในปัจจุบันเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

การปรับปรุงกระบวนการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
ท่านคิดว่า สมอ. มีการปรับปรุงขั้นตอน วิธีการ ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ	3.75	0.58	มาก
ท่านเห็นด้วยกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ จำเป็นออกไป	4.28	0.75	มากที่สุด
ท่านเห็นด้วยกับการถ่ายโอนงานตรวจติดตามผลฯ บางส่วนให้กับหน่วยตรวจเอกชน	3.59	0.85	มาก
รวม	3.87	0.73	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านเห็นด้วยกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นออกไป มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.28 อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือ ท่านคิดว่า สมอ. มีการปรับปรุงขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 อยู่ในเกณฑ์มาก และท่านเห็นด้วยกับการถ่ายโอนงานตรวจติดตามผลฯ บางส่วนให้กับหน่วยตรวจเอกชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 อยู่ในเกณฑ์มาก ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยอื่น ๆ

ปัจจัยอื่น ๆ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
การสนับสนุนทรัพยากร	3.53	0.67	มาก
การปรับปรุงกระบวนการทำงาน	3.87	0.73	มาก
รวม	3.70	0.71	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยอื่น ๆ อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า การปรับปรุงกระบวนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.87 อยู่ในเกณฑ์มาก รองลงมาคือ การสนับสนุนทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 อยู่ในเกณฑ์มาก ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์การประเมินระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในกองตรวจการมาตรฐาน สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

จากการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการปฏิบัติงานในกองตรวจการมาตรฐาน 1 – 3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
1. ท่านทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ สมอ. ตั้งไว้	4.56	0.50	มากที่สุด
2. ผลงานของท่านมีคุณภาพเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา	4.57	0.50	มากที่สุด
3. ท่านทำงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	4.34	0.54	มากที่สุด
4. ท่านมีทักษะในการใช้ความคิด และความสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จากการปฏิบัติงานได้สำเร็จ	4.31	0.60	มากที่สุด
5. ท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ปรับปรุงงานให้สำเร็จ ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นกว่าเดิม	4.18	0.60	มาก
6. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกละเลยต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น	4.24	0.52	มากที่สุด
7. ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดการประสานงาน และความร่วมมือในการทำงาน	4.57	0.50	มากที่สุด
8. ท่านให้ความร่วมมือ ช่วยเหลืองานกับ	4.63	0.49	มากที่สุด

การประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
ผู้บังคับบัญชา, เพื่อร่วมงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง			
9. ท่านมีความสามารถในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานได้ถูกต้อง สมเหตุสมผล และทันต่อเหตุการณ์	4.19	0.65	มาก
10. ท่านคิดว่าผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้ สมอ. ประสบความสำเร็จ	4.65	0.48	มากที่สุด
รวม	4.42	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 10. ท่านคิดว่าผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้ สมอ. ประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 8. ท่านให้ความร่วมมือ ช่วยเหลืองานกับผู้บังคับบัญชา, เพื่อร่วมงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด และข้อ 2. ผลงานของท่านมีคุณภาพเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา กับ ข้อ 7. ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดการประสานงาน และความร่วมมือในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด ตามลำดับ

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการตรวจติดตามผล ภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

4.3.1 สมมติฐานที่ 1

สมมติฐานการศึกษา

ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในกองตรวจการมาตรฐาน 1 – 3
สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด

สมมติฐานในการศึกษา

H_0 = ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในกองตรวจการมาตรฐาน 1 – 3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด

H_1 = ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในกองตรวจการมาตรฐาน 1 – 3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ไม่ได้อยู่ในระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในกองตรวจการมาตรฐาน สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการอยู่ในระดับมากที่สุด จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.3.2 สมมติฐานที่ 2

สมมติฐานการศึกษา

ปัจจัยลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม แตกต่างกัน

สมมติฐานในการศึกษา

H_0 = ปัจจัยลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ปัจจัยลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม แตกต่างกัน

ตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตกับปัจจัยลักษณะบุคคล จำแนกตามเพศ

		เพศ				
	เพศ	ความถี่	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	t-test	sig
ประสิทธิภาพการ ตรวจติดตามผล ภายหลังการ อนุญาต	ชาย	48	4.46	0.15	2.925	0.005
	หญิง	20	4.34	0.13		

จากตารางที่ 22 พบว่า ข้าราชการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า P-Value = 0.005 ผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานรอง คือ H_1 = ปัจจัยลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม แตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตกับปัจจัยลักษณะบุคคล จำแนกตามอายุ

อายุ	ความถี่	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	SS	df	MS	F-test	sig
21 – 30 ปี	11	4.41	0.58	0.094	3	0.031	1.409	0.248
มากกว่า 30 – 40 ปี	30	4.39	0.58	1.428	64	0.022		
มากกว่า 40 – 50 ปี	13	4.48	0.58	1.522	67			
มากกว่า 50 – 60 ปี	14	4.45	0.52					

จากตารางที่ 23 พบว่า ข้าราชการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า P-Value = 0.248 ผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานหลัก คือ H_0 = ปัจจัยลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตกับปัจจัยลักษณะบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	t-test	sig
ปริญญาตรี	49	4.42	0.16	0.084	0.934
ปริญญาโท	19	4.42	0.13		

จากตารางที่ 24 พบว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า P-Value = 0.934 ผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานหลัก คือ H_0 = ปัจจัยลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตกับปัจจัยลักษณะบุคคล จำแนกตามระยะเวลารับราชการ

ระยะเวลา รับราชการ	ความถี่	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	SS	df	MS	F-test	sig
ต่ำกว่า 5 ปี	19	4.38	0.59	0.210	5	0.042	1.983	0.094
มากกว่า 5 – 10 ปี	10	4.45	0.58	1.312	62	0.021		
มากกว่า 10 – 15 ปี	11	4.37	0.58	1.522	67			
มากกว่า 15 – 20 ปี	8	4.41	0.59					
มากกว่า 20 – 25 ปี	5	4.58	0.54					
มากกว่า 25 ปี	15	4.45	0.54					

จากตารางที่ 25 พบว่า ข้าราชการที่มีระยะเวลารับราชการต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่า P-Value = 0.094 ผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานหลัก คือ H_0 = ปัจจัยลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.3.3 สมมติฐานที่ 3

สมมติฐานการศึกษา

ปัจจัยการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

สมมติฐานในการศึกษา

H_0 = ปัจจัยการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

H_1 = ปัจจัยการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต

ปัจจัยการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต	
	r	sig
ทักษะและความชำนาญในการตรวจประเมิน	-0.109	0.376
ความร่วมมือของผู้ได้รับใบอนุญาต	0.009	0.943
การบังคับใช้กฎหมาย	-0.246	0.043
นโยบายจากผู้บังคับบัญชา	-0.102	0.409
รวม	-0.138	0.260

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะงานทั้ง 4 ด้าน กับประสิทธิภาพในการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

(1) ความสัมพันธ์ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านทักษะและความชำนาญในการตรวจประเมินกับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต พบว่า ด้านทักษะและความชำนาญในการตรวจประเมินไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) ความสัมพันธ์ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านความร่วมมือของผู้ได้รับใบอนุญาตกับประสิทธิภาพในการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต พบว่า ด้านความร่วมมือของผู้ได้รับใบอนุญาตไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(3) ความสัมพันธ์ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านการบังคับใช้กฎหมายกับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต พบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมายมีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตในทิศทางลบระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(4) ความสัมพันธ์ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านนโยบายจากผู้บังคับบัญชากับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต พบว่า ด้านนโยบายจากผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาในภาพรวมของปัจจัยการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.3.4 สมมติฐานที่ 4

สมมติฐานการศึกษา

ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

สมมติฐานในการศึกษา

H_0 = ปัจจัยจูงใจไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

H_1 = ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต

ปัจจัยจูงใจ	ประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต	
	r	sig
การได้รับการยอมรับนับถือ	-0.029	0.814
โอกาสก้าวหน้าในงาน	0.072	0.559
ผู้บังคับบัญชา	0.008	0.948
ค่าตอบแทน	-0.056	0.652
รวม	-0.003	0.980

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจทั้ง 4 ด้าน กับประสิทธิภาพในการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

(1) ความสัมพันธ์ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือกับประสิทธิภาพในการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) ความสัมพันธ์ปัจจัยจูงใจด้านโอกาสก้าวหน้าในงานกับประสิทธิภาพในการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต พบว่า ด้านโอกาสก้าวหน้าในงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(3) ความสัมพันธ์ปัจจัยจูงใจด้านผู้บังคับบัญชาับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต พบว่า ด้านผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(4) ความสัมพันธ์ปัจจัยจูงใจด้านค่าตอบแทนกับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต พบว่า ด้านค่าตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาในภาพรวมของปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม พบว่า ปัจจัยจูงใจไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.3.5 สมมติฐานที่ 5

สมมติฐานการศึกษา

ปัจจัยอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

สมมติฐานในการศึกษา

$H_0 =$ ปัจจัยอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

$H_1 =$ ปัจจัยอื่น ๆ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยอื่น ๆ กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต

ปัจจัยอื่น ๆ	ประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต	
	r	sig
การสนับสนุนทรัพยากร	-0.066	0.595
การปรับปรุงกระบวนการทำงาน	0.124	0.313
รวม	0.037	0.767

จากตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยอื่น ๆ ทั้ง 2 ด้าน กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

(1) ความสัมพันธ์ปัจจัยอื่น ๆ ด้านการสนับสนุนทรัพยากรกับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต พบว่า ด้านการสนับสนุนทรัพยากรไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) ความสัมพันธ์ปัจจัยอื่น ๆ ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงานกับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต พบว่า ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาในภาพรวมของปัจจัยอื่น ๆ กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม พบว่า ปัจจัยอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.4 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกองตรวจการมาตรฐาน ที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

การสัมภาษณ์นี้ มีจุดมุ่งหมายในการศึกษารวบรวมข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งมีบทสรุปการสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

4.4.1 ประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ในมุมมองของท่านเป็นอย่างไร ?

ประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตนั้น คิดว่าเป็นการเน้นเชิงคุณภาพ การตรวจมากกว่าเน้นที่ปริมาณการตรวจ โดยให้มองไปถึงผลลัพธ์ที่เราไปตรวจ ตรวจแล้วผู้ประกอบการได้ให้ความร่วมมือมากขึ้นกว่าเดิม มีความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจติดตามผลมากขึ้น การตรวจติดตามผลได้ช่วยเปลี่ยนแนวคิดเดิมของผู้ประกอบการจากที่ว่าเป็นการเข้ามาจับผิด เข้ามาหาผลประโยชน์ ให้เปลี่ยนเป็นการเข้ามาช่วยเหลือ ส่งเสริม ผู้ประกอบการให้จำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพไปสู่ยังท้องตลาด ให้ผู้บริโภคได้ใช้สินค้าที่มีความปลอดภัยและได้มาตรฐาน

4.4.2 ท่านคิดว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เพราะเหตุใด ?

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและด้านเพศที่แตกต่างกัน คิดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลมากที่สุด เพราะว่า เมื่ออายุมากขึ้น จะมีข้อจำกัดในการเดินทางไปตรวจในพื้นที่ไกล ๆ อาจจะไม่สะดวกเดินทางไปตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตที่ต้องใช้เวลาเดินทางนาน หรือมีการนอนค้างหลายคืนได้ อันเนื่องมาจากสุขภาพที่ไม่แข็งแรง ส่วนเพศที่แตกต่างกันนั้นจะมีเรื่องของ ภาระหน้าที่ทางบ้าน เรื่องครอบครัว เพศหญิงที่มีลูกแล้ว จะทำให้งานตรวจติดตามที่เป็นลักษณะเดินทางไกลทำได้น้อยลง ฉะนั้นการตรวจติดตามผลในพื้นที่ไกล ๆ ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่อายุน้อย และยังไม่มีการครอบครัวในจะเหมาะสมกว่า

4.4.3 ท่านคิดว่าปัจจัยการปฏิบัติงานด้านใดบ้างที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เพราะเหตุใด ?

ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านทักษะและความชำนาญในการตรวจประเมิน และด้านการบังคับใช้กฎหมาย คิดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลมากที่สุด เพราะว่า หากเจ้าหน้าที่ขาดความสามารถหรือไม่มีความชำนาญในด้านการตรวจประเมินนี้ ก็เท่ากับว่าไม่สามารถดำเนินการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตได้เลย ดังนั้นการที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ใหม่ ที่อายุน้อย ยังน้อย ได้มีทักษะ ความรู้ และความชำนาญ ได้เร็วเท่าไร จะยิ่งทำให้ประสิทธิภาพในการตรวจติดตามผลดีขึ้นมากเท่านั้น ส่วนด้านการบังคับใช้กฎหมายนั้น มองว่าหากมีการบังคับใช้อย่างจริงจัง ไม่ละเว้น หรือช่วยเหลือบุคคลบางกลุ่ม ก็จะช่วยลดการกระทำความผิด ลดการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้มาตรฐาน และทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ไม่ต้องกังวลหากเกิดการบังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบการรายใหญ่ หรือผู้มีอิทธิพล อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมผู้ประกอบการที่ปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมายให้สามารถแข่งขันทางการตลาด ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากการลักลอบนำผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้มาตรฐานเข้ามาจำหน่าย

4.4.4 ท่านคิดว่าปัจจัยจุดใจด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เพราะเหตุใด ?

ปัจจัยจุดใจด้านค่าตอบแทน คิดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลมากที่สุด เพราะว่า การออกเดินทางไปตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตนั้น หลายบริษัทก็ให้ความร่วมมือดี หลายพื้นที่ก็มีความปลอดภัย แต่กลับกัน บางบริษัทก็ไม่ให้ความร่วมมือ บางพื้นที่ก็อาจไม่มีความปลอดภัย เป็นพื้นที่ของผู้มีอิทธิพล ดังนั้นคิดว่าควรจะมีค่าตอบแทนเพิ่มเติมให้กับเจ้าหน้าที่ในกรณีเดินทางไปปฏิบัติงานในต่างจังหวัด หรือพื้นที่ห่างไกล จะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความกระตือรือร้นที่จะออกไปปฏิบัติงานมากขึ้น หรือค่าตอบแทนจากเงินค่าปรับที่คิดว่าเจ้าหน้าที่ควรได้ในสัดส่วนที่มากขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่นั้นต้องดำเนินการตั้งแต่ออกไปตรวจจับผู้กระทำความผิด आयัดสินค้าทำเอกสารทางราชการ จนไปถึงการไปขึ้นศาลหากมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น

4.4.5 ท่านคิดว่าปัจจัยอื่น ๆ ด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เพราะเหตุใด ?

ปัจจัยอื่น ๆ ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน คิดว่าจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลมากที่สุด เพราะว่า การปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยการถ่ายโอนงานตรวจติดตามผลบางส่วนไปให้หน่วยตรวจเอกชนดำเนินการ เพื่อช่วยให้การตรวจติดตามผลทั่วถึงมากขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ สมอ. นั้น ไม่ได้มีหน้าที่ออกตรวจติดตามผลเพียงอย่างเดียว แต่ยังมีทั้งการออกไปตรวจจับผู้ประกอบการที่ทำผิดกฎหมาย आयัดผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานตามท้องตลาด และอื่น ๆ อีก แต่ขอตั้งข้อสังเกตเรื่องมุมมองของคุณภาพหรือความเข้มงวดของการตรวจติดตามผล เนื่องจากการให้เอกชนตรวจเอกชนด้วยตัวเอง สมอ. จึงควรที่จะควบคุมดูแลในเรื่องนี้อย่างใกล้ชิด ไม่ให้เกิดการฮั้วกันในเรื่องของการตรวจ หากสามารถควบคุมดูแลในส่วนนี้ได้ การให้หน่วยตรวจเอกชนช่วย สมอ. ตรวจติดตามผล ก็จะเป็นประโยชน์อย่างมาก

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งได้สรุปสาระสำคัญ และผลการวิจัยตามลำดับดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

5.1.1.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในกองตรวจการมาตรฐาน 1 – 3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

5.1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะบุคคล ปัจจัยการปฏิบัติงาน ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

5.1.1.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

5.1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

5.1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกองตรวจการมาตรฐาน 1 – 3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ที่มีตำแหน่งต่ำกว่าระดับอำนวยการลงมา จำนวน 82 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ใช้การคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 68 คน

5.1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 6 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 5 การประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

และแบบสัมภาษณ์ประกอบด้วยคำถามจำนวน 5 ข้อ ได้แก่

คำถามที่ 1 ประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ในมุมมองของท่านเป็นอย่างไร ?

คำถามที่ 2 ท่านคิดว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม มากที่สุด เพราะเหตุใด ?

คำถามที่ 3 ท่านคิดว่าปัจจัยการปฏิบัติงานด้านใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม มากที่สุด เพราะเหตุใด ?

คำถามที่ 4 ท่านคิดว่าปัจจัยจุดด้านใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรมมากที่สุด เพราะเหตุใด ?

คำถามที่ 5 ท่านคิดว่าปัจจัยอื่น ๆ ด้านใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรมมากที่สุด เพราะเหตุใด ?

5.1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามจำนวน 68 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก และรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมา พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ผู้ศึกษาได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 68 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์เชิงลึกกับข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกองตรวจการมาตรฐาน สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม จำนวน 2 คน โดยใช้วิธีการการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

5.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

5.1.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลารับราชการ ใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ (Percentage)

5.1.4.2 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในกองตรวจการมาตรฐาน สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ใช้การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

5.1.4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม โดยปัจจัยลักษณะบุคคลใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) โดยใช้สถิติ F-test ปัจจัยการปฏิบัติงาน ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยอื่น ๆ ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

5.1.5 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม

5.1.5.1 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 68 คน พบว่าส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 10. ท่านคิดว่าผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของท่านเป็นส่วนหนึ่งส่งผลให้ สมอ. ประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 8. ท่านให้ความร่วมมือ ช่วยเหลืองานกับผู้บังคับบัญชา, เพื่อร่วมงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด และข้อ 2. ผลงานของท่านมีคุณภาพเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา กับ ข้อ 7. ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดการประสานงาน และความร่วมมือในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด ตามลำดับ

5.1.5.2 ลักษณะส่วนบุคคล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 68 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 30 – 40 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการรับราชการน้อยกว่า 5 ปี

5.1.5.3 ปัจจัยการปฏิบัติงาน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 68 คน พบว่าส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.46 อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือของผู้ได้รับใบอนุญาต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด และด้านทักษะและความชำนาญในการตรวจประเมิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด ตามลำดับ

5.1.5.4 ปัจจัยจูงใจ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 68 คน พบว่าส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.29 อยู่ใน

เกณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 อยู่ในเกณฑ์มาก และด้านผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในเกณฑ์มาก ตามลำดับ

5.1.5.5 ปัจจัยอื่น ๆ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 68 คน พบว่าส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยอื่น ๆ อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.87 อยู่ในเกณฑ์มาก รองลงมาคือ ด้านการสนับสนุนทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 อยู่ในเกณฑ์มาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์

คำถามที่ 1 ประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ในมุมมองของท่านเป็นอย่างไร ?

คำตอบของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกองตรวจการมาตรฐาน ทั้ง 2 ท่าน กล่าวโดยสรุปว่า “ประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตนั้น คิดว่าเป็นการเน้นเชิงคุณภาพการตรวจมากกว่าเน้นที่ปริมาณการตรวจ โดยให้มองไปถึงผลลัพธ์ที่เราไปตรวจ ตรวจแล้วผู้ประกอบการได้ให้ความร่วมมือมากขึ้นกว่าเดิม มีความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจติดตามผลมากขึ้น การตรวจติดตามผลได้ช่วยเปลี่ยนแนวคิดเดิมของผู้ประกอบการจากที่ว่าเป็นการเข้ามาจับผิด เข้ามาหาผลประโยชน์ ให้เปลี่ยนเป็นการเข้ามาช่วยเหลือ ส่งเสริม ผู้ประกอบการให้จำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพไปสู่ยังท้องตลาด ให้ผู้บริโภคได้ใช้สินค้าที่มีความปลอดภัยและได้มาตรฐาน”

คำถามที่ 2 ท่านคิดว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เพราะเหตุใด ?

คำตอบของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกองตรวจการมาตรฐาน ทั้ง 2 ท่าน กล่าวโดยสรุปว่า “ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและด้านเพศที่แตกต่างกัน คิดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลมากที่สุด เพราะว่า เมื่ออายุมากขึ้น จะมีข้อจำกัดในการเดินทางไปตรวจในพื้นที่ไกล ๆ อาจจะไม่สะดวกเดินทางไปตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตที่ต้องใช้เวลาเดินทางนาน หรือมีการนอนค้างหลายคืนได้ อันเนื่องมาจากสุขภาพที่ไม่แข็งแรง ส่วนเพศที่แตกต่างกันนั้นจะมีเรื่องของ ภาระหน้าที่ทางบ้าน เรื่องครอบครัว เพศหญิงที่มีลูกแล้ว จะทำให้งานตรวจติดตามที่เป็นลักษณะเดินทางไกลทำ

ได้น้อยลง ฉะนั้นการตรวจติดตามผลในพื้นที่ไกล ๆ ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่อายุน้อยและยังไม่มี
ภาระครอบครัวในจะเหมาะสมกว่า”

คำถามที่ 3 ท่านคิดว่าปัจจัยการปฏิบัติงานด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจ
ติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม
เพราะเหตุใด ?

คำตอบของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกองตรวจการมาตรฐาน ทั้ง 2 ท่าน กล่าวโดยสรุปว่า
“ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านทักษะและความชำนาญในการตรวจประเมิน และด้านการบังคับใช้
กฎหมาย คิดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลมากที่สุด เพราะว่า หากเจ้าหน้าที่ขาด
ความสามารถหรือไม่มีความชำนาญในด้านการตรวจประเมินนี้ ก็เท่ากับว่าไม่สามารถดำเนินการตรวจ
ติดตามผลภายหลังการอนุญาตได้เลย ดังนั้นการที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ใหม่ ที่อายุน้อยยังน้อย ได้มีทักษะ
ความรู้ และความชำนาญ ได้เร็วเท่าไร จะยิ่งทำให้ประสิทธิภาพในการตรวจติดตามผลดีขึ้นมาก
เท่านั้น ส่วนด้านการบังคับใช้กฎหมายนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์มองว่าหากมีการบังคับใช้อย่างจริงจัง ไม่ละ
เว้น หรือช่วยเหลือบุคคลบางกลุ่ม ก็จะช่วยลดการกระทำความผิด ลดการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้
มาตรฐาน และทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ไม่ต้องกังวลหากเกิดการบังคับใช้กฎหมายกับ
ผู้ประกอบการรายใหญ่ หรือผู้มีอิทธิพล อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมผู้ประกอบการที่ปฏิบัติถูกต้องตาม
กฎหมายให้สามารถแข่งขันทางการตลาด ไม่ถูกเอาเปรียบจากการลักลอบนำผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้
มาตรฐานเข้ามาจำหน่าย” จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำถามที่ 4 ท่านคิดว่าปัจจัยจุดด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผล
ภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เพราะเหตุใด ?

คำตอบของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกองตรวจการมาตรฐาน ทั้ง 2 ท่าน กล่าวโดยสรุปว่า
“ปัจจัยจุดด้านค่าตอบแทน คิดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลมากที่สุด เพราะว่า
สมอ. ควรจะมีค่าตอบแทนเพิ่มเติมให้กับเจ้าหน้าที่ในกรณีเดินทางออกไปปฏิบัติงานในต่างจังหวัด
พื้นที่ห่างไกล หรือค่าตอบแทนพิเศษกรณีปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัย พื้นที่ของผู้มีอิทธิพล จะทำให้
เจ้าหน้าที่เกิดความกระตือรือร้นที่จะออกไปปฏิบัติงานมากขึ้น หรือค่าตอบแทนจากเงินค่าปรับที่คิด

ว่าเจ้าหน้าที่ควรได้ในสัดส่วนที่มากขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่นั้นต้องดำเนินการตั้งแต่ออกไปตรวจจับผู้กระทำความผิด อาศัยสินค้า ทำเอกสารทางราชการ จนไปถึงการไปขึ้นศาลหากมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น”

คำถามที่ 5 ท่านคิดว่าปัจจัยอื่น ๆ ด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผล ภายหลังจากการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เพราะเหตุใด ?

คำตอบของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกองตรวจการมาตรฐาน ทั้ง 2 ท่าน กล่าวโดยสรุปว่า “ปัจจัยอื่น ๆ ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน คิดว่าจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลมากที่สุด เพราะว่า การปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยการถ่ายโอนงานตรวจติดตามผลบางส่วนไปให้หน่วยตรวจเอกชนดำเนินการ เพื่อช่วยให้การตรวจติดตามผลทั่วถึงมากขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ สมอ. นั้น ไม่ได้มีหน้าที่ออกตรวจติดตามผลเพียงอย่างเดียว แต่ยังมีทั้งการออกไปตรวจจับผู้ประกอบการที่ทำผิดกฎหมาย อาศัยผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานตามท้องตลาด และอื่น ๆ อีก แต่ขอตั้งข้อสังเกตเรื่องมุมมองของคุณภาพหรือความเข้มงวดของการตรวจติดตามผล เนื่องจากเป็นการให้เอกชนตรวจเอกชนด้วยตนเอง สมอ. จึงควรที่จะควบคุมดูแลในเรื่องนี้อย่างใกล้ชิด ไม่ให้เกิดการฮั้วกันในเรื่องของผลการตรวจ หากสามารถควบคุมดูแลในส่วนนี้ได้ การให้หน่วยตรวจเอกชนช่วย สมอ. ตรวจติดตามผล ก็จะเป็นประโยชน์อย่างมาก”

5.1.6 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 คือ ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในกองตรวจการมาตรฐาน 1 – 3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 คือ ปัจจัยลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังจากการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม แตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการที่มีลักษณะบุคคล ด้านเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังจากการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยลักษณะบุคคลด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา และด้านระยะเวลารับราชการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลัง

การอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 คือ ปัจจัยการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของปัจจัยการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และจากการศึกษาปัจจัยการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน พบว่า

- (1) ด้านทักษะและความชำนาญในการตรวจประเมิน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- (2) ด้านความร่วมมือของผู้ได้รับใบอนุญาต ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- (3) ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตในทิศทางลบระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- (4) ด้านนโยบายจากผู้บังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 คือ ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของปัจจัยจูงใจไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และจากการศึกษาปัจจัยจูงใจทั้ง 4 ด้าน พบว่า

- (1) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- (2) ด้านโอกาสก้าวหน้าในงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(3) ด้านผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(4) ด้านค่าตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 คือ ปัจจัยอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของปัจจัยอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และจากการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ทั้ง 2 ด้าน พบว่า

(1) ด้านการสนับสนุนทรัพยากรไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 อภิปรายผล

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในกองตรวจการมาตรฐาน สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในกองตรวจการมาตรฐาน สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดย 3 ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ 1) ผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้ สมอ. ประสบความสำเร็จ 2) การให้ความร่วมมือ ช่วยเหลืองานกับผู้บังคับบัญชา, เพื่อร่วมงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง 3) ผลงานมีคุณภาพเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา และความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดการประสานงาน และความร่วมมือในการทำงาน จะเห็นได้ว่าการที่สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม มักมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่ง

ข้าราชการเป็นประจำทุกปี เกิดการเปลี่ยนผู้ร่วมงาน หรือเปลี่ยนผู้บังคับบัญชาเป็นประจำ ส่งผลให้ข้าราชการมุ่งเน้นความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน จนไปถึงความร่วมมือกับผู้บังคับบัญชา และยังให้ความสำคัญกับการปรับตัวให้เข้ากับสภาพการทำงานใหม่ ๆ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และระหว่างเพื่อนร่วมงานอีกด้วย ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จได้ด้วยดี มีคุณภาพ และยังเป็นที่น่าพอใจของผู้บังคับบัญชา นั้นทำให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกองตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตมีความเห็นให้การปฏิบัติงานด้านการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมประสบความสำเร็จมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ กมลวรรณ นีรนาทโกมล ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต เซ็นเซอร์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การลดค่าใช้จ่าย การลดข้อผิดพลาด การลดเวลาในการปฏิบัติงาน และคุณภาพของงาน ตามลำดับ และยังสอดคล้องกับ จีรพรรณ พินิจการ ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความก้าวหน้า ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามลำดับ

5.2.2 ปัจจัยลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันในภาพรวม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยลักษณะบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา และด้านระยะเวลาในการรับราชการ พบว่าส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์บางส่วน of ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกองตรวจการ

มาตรฐาน ที่แสดงความคิดเห็นว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพ การตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตแตกต่างกัน เนื่องจากลักษณะงานตรวจติดตามผลอาจจะ ต้องมีการเดินทางออกไปต่างจังหวัด มีการค้างคืนเป็นระยะเวลาหลายวัน อย่างเช่น เพศหญิงมีภาระ ทางครอบครัวที่ต้องดูแล อาจทำให้การเดินทางในลักษณะนี้ไม่สะดวกมากนัก และบางส่วนยัง สอดคล้องกับ วันวิสาข สมร ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คาโต้เล็ก (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ อายุงาน และสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน และบางส่วน ยังสอดคล้องกับ พัชรอง วงศ์กำแหง ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ของเจ้าหน้าที่ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล ที่เปลี่ยนแปลงฐานะมาจากสุขาภิบาล : ศึกษา เฉพาะกรณีสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

5.2.3 ปัจจัยการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการ อนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจ ติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่า ด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลัง การอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ในทิศทางลบ ระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านทักษะและความชำนาญใน การตรวจประเมิน ด้านความร่วมมือของผู้ได้รับใบอนุญาต และด้านนโยบายจากผู้บังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐาน ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้อง กับผลการให้สัมภาษณ์บางส่วนของผู้ประกอบการที่ปฏิบัติงานในกองตรวจการมาตรฐาน ที่แสดงความคิดเห็นว่าปัจจัยการปฏิบัติงานด้านการบังคับใช้กฎหมาย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจ ติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เนื่องจากหากมีการบังคับใช้อย่างจริงจัง ไม่ละเว้น หรือช่วยเหลือบุคคลบางกลุ่ม ก็จะช่วยลดการ

กระทำความผิด ลดการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้มาตรฐาน และทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ไม่ต้องกังวลหากเกิดการบังคับใช้กฎหมายกับผู้ประกอบการรายใหญ่ หรือผู้มีอิทธิพล อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมผู้ประกอบการที่ปฏิบัติตามถูกต้องตามกฎหมายให้สามารถแข่งขันทางการตลาด ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากการลักลอบนำผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้มาตรฐานเข้ามาจำหน่าย และยังสอดคล้องกับ พืชรวงวงศ์กำแหง ที่ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของเจ้าหน้าที่ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล ที่เปลี่ยนแปลงฐานะมาจากสุขาภิบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ความพร้อมด้านทรัพยากรการบริหาร การสนับสนุนจากผู้บริหารเทศบาล รวมทั้ง ความพอใจในการทำงาน ไม่พบว่า ปัจจัยใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

5.2.4 ปัจจัยใจใจมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยใจใจไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่พบว่าระดับความคิดเห็นของข้าราชการที่มีต่อด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม มีการจัดงานเพื่อมอบรางวัลให้กับข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เป็นประจำ อาทิ รางวัลข้าราชการดีเด่น, รางวัล 5 ส. เป็นต้น อีกทั้งลักษณะการปฏิบัติงานในกองตรวจการมาตรฐาน มักจะมีงานเฉพาะกิจที่นอกเหนือจากการปฏิบัติงานปกติ อาทิ การปฏิบัติงานเฉพาะกิจด้านการตรวจร้านค้าจำหน่าย เพื่อสืบหาข่าว สืบหาแหล่งจำหน่าย แหล่งกระจายสินค้าที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ซึ่งผู้บังคับบัญชาก็จะมีการคัดเลือกข้าราชการที่อยู่ในสายบังคับบัญชาตนเองที่มีผลการปฏิบัติงานโดดเด่นเข้าไปเป็นทีมงานเฉพาะกิจ และถ้าข้าราชการคนใดถูกเลือกเข้าไปปฏิบัติงานเฉพาะกิจอยู่เป็นประจำนั้นแสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้ให้การยอมรับ ให้การไว้วางใจในฝีมือการ

ปฏิบัติงานที่ผ่านมาได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับผลการให้สัมภาษณ์บางส่วนของผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในกองตรวจการมาตรฐาน ที่แสดงความคิดเห็นว่าปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เนื่องจากหากผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับในฝีมือการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีกำลังใจสร้างสรรค์ผลงานที่ดี มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ จีรพรรณ พินิจการ ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สูงที่สุด

5.2.5 ปัจจัยอื่น ๆ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสนับสนุนทรัพยากร และด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่พบว่าระดับความคิดเห็นด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ได้เริ่มปรับปรุงกระบวนการทำงาน สนับสนุนการให้บริการประชาชนโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น การลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นออกไป การถ่ายโอนงานบางส่วนให้เอกชนดำเนินการแทน เป็นต้น สอดคล้องกับผลการให้สัมภาษณ์บางส่วนของผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในกองตรวจการมาตรฐาน ที่แสดงความคิดเห็นว่าปัจจัยอื่น ๆ ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เนื่องจากหากมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน มีการปรับลดขั้นตอนทางราชการที่ไม่จำเป็นออกไป ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการประชาชนมากขึ้น จะทำให้ข้าราชการทำงานได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นตามไปด้วย และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public

Management : NPM) ที่ภาครัฐมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการบริการ มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รวดเร็ว เพิ่มทางเลือกในการรับบริการให้กับประชาชน ในที่นี้ สมอ. ได้นำมาปรับใช้กับการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต ที่มีการโอนถ่ายงานบางส่วนให้หน่วยตรวจเอกชน โดยมีมากกว่า 1 แห่ง เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับผู้ได้รับอนุญาต และเป็นการนำไปสู่การแข่งขันกันระหว่างหน่วยตรวจเอกชนด้วยกันเอง และระหว่างหน่วยตรวจเอกชนกับสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ทั้งในเรื่องของความรวดเร็ว ความเอาใจใส่ลูกค้า รวมไปถึงคุณภาพของการตรวจติดตามผลอีกด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

5.3.1.1 จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านนโยบายจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ 4.09 อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาของแต่ละระดับควรมุ่งเน้นออกนโยบายที่มีความชัดเจน การกำหนดวิธีการนำไปปฏิบัติที่เข้าใจได้ง่าย รวมถึงแนวทางแก้ไขปัญหาหากเกิดข้อผิดพลาดจากปฏิบัติตามนโยบาย อีกทั้งควรกำหนดนโยบายที่เหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

5.3.1.2 จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยจุดใจด้านโอกาสในการก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ 3.50 อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ควรให้ความสำคัญกับการก้าวหน้าของข้าราชการที่ปฏิบัติงานทุกตำแหน่งเพิ่มมากขึ้น การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งต่าง ๆ ควรเป็นไปด้วยความยุติธรรม และโปร่งใส ควรเสริมสร้างโอกาสการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของข้าราชการเพื่อก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ นำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

5.3.1.3 จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยอื่น ๆ ด้านการสนับสนุนทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ 3.53 อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ควรให้ความสำคัญกับการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และควรสอดคล้องกับนโยบายและสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงควรบริหารจำนวนข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทุกระดับให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

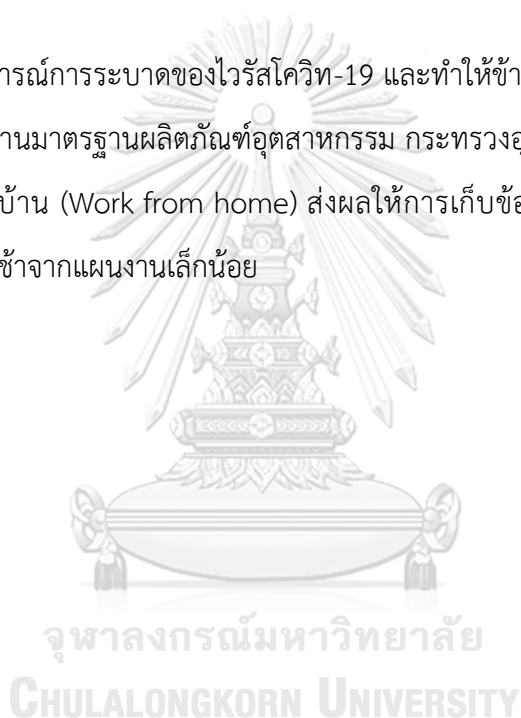
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น และเพิ่มจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์มากขึ้น หรือเปลี่ยนเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแทน

5.3.2.2 เปลี่ยนกลุ่มประชากร โดยไปเน้นที่ข้าราชการระดับบริหารมากขึ้น เพื่อให้ทราบความคิดเห็นในมุมมองของผู้บริหาร

5.4 ข้อจำกัด

เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด-19 และทำให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทุกระดับที่ปฏิบัติงานในสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม จำนวนร้อยละ 70 ต้องปฏิบัติงานจากที่บ้าน (Work from home) ส่งผลให้การเก็บข้อมูลทั้งแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เกิดความล่าช้าจากแผนงานเล็กน้อย



บรรณานุกรม

- กมลวรรณ นีรนาทโกมล. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีเอสเอ็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด." บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2560.
- กองยุทธศาสตร์และแผนงาน. จำนวนใบอนุญาตที่ สมอ. ได้รับรองคุณภาพมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (2563).
- กุลจิรา ปลิวจันทิก. "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่." บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2556.
- คณางค์ ญาณวารี. "การจัดตารางการตรวจติดตามผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม." วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2557.
- จิรพรรณ พินิจการ. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์." บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 2558.
- ชญญา สุทธจินดา. "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม." รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551.
- ทิพย์สุคนธ์ อร์ไทวรรณ. "การจัดตารางการตรวจติดตามผู้ได้รับใบอนุญาตมาตรฐานอุตสาหกรรมภายใต้ข้อจำกัดของเวลาที่สามารถเข้าตรวจได้." วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2560.
- นภารัตน์ ด่านกลาง. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร." บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2550.
- ปกรณ์ ศรีประกอบ. 3 พาราไดม์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิด ทฤษฎี และการนำไปปฏิบัติจริง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2560.
- พัชรอร วงศ์กำแหง. "ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของเจ้าหน้าที่ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล ที่เปลี่ยนแปลงฐานะมาจากสุขาภิบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา." ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2547.
- มนิรัตน์ ทองเรือง และ แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์. "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ." (2560).
- วันวิสาข์ สมร. "ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโต้เล็ก (ประเทศไทย) จำกัด." มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2551 (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).
- สถิต คำลาเตียง. "ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองการบินทหารเรือ." ศิลป

ศาสตราจารย์ ดร. บัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. "กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานมาตรฐาน

ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2560." 2560. <https://www.tisi.go.th/data/pdf/about/tip111060.pdf>.

———. แนะนำสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: สำนักงานมาตรฐาน

ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2549.

อนุศักดิ์ ฉิ้น ไพศาล. การบริหารงานคุณภาพในองค์กร. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2558.



ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต
ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการตรวจติดตามผล
ภายหลังการอนุญาต ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม การวิจัย
ครั้งนี้ใช้เพื่อการศึกษาในวารสารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2561

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการตรวจติดตาม
ผลภายหลังการอนุญาต

ส่วนที่ 3 การประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3. โปรดตอบแบบสอบถามโดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง
เพื่อประโยชน์ของการศึกษา และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานตรวจติดตามผลภายหลัง
การอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมต่อไป

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี มา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต
ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

21 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 – 60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด (รวมทั้งที่กำลังศึกษาอยู่)

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. ตำแหน่งงาน / ระดับ

ปฏิบัติการ

ชำนาญการ

ชำนาญการพิเศษ

5. ระยะเวลาในการรับราชการ

ต่ำกว่า 5 ปี

มากกว่า 5-10 ปี

มากกว่า 10-15 ปี

มากกว่า 15-20 ปี

มากกว่า 20-25 ปี

มากกว่า 25 ปี

ตอนที่ 2 ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาต

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ทักษะและความชำนาญในการตรวจประเมิน					
1.1 ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียดและขอบข่ายของแต่ละมาตรฐานที่กลุ่มงานตนเองรับผิดชอบ					
1.2 ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในหลักเกณฑ์เฉพาะเพื่อการอนุญาตของแต่ละมาตรฐานที่กลุ่มงานตนเองรับผิดชอบ					
1.3 ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในข้อกำหนดระบบควบคุมคุณภาพ 5 ข้อ					
1.4 ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในรายการทดสอบและเกณฑ์ที่กำหนดของแต่ละมาตรฐานที่กลุ่มงานตนเองรับผิดชอบ					
2. ความร่วมมือของผู้ได้รับใบอนุญาต					
2.1 ท่านเห็นด้วยกับการที่ผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ดี และเห็นความสำคัญต่อการตรวจติดตามผลฯ					
2.2 ท่านคิดว่าผู้ประกอบการควรมีผู้แทนสำหรับติดต่อประสานงานกับ สมอ. โดยตรง					
2.3 ท่านคิดว่าผู้ประกอบการควรมีความตระหนักในการรักษาคุณภาพของสินค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานอยู่เสมอ					
3. การบังคับใช้กฎหมาย					
3.1 ท่านเห็นด้วยกับการบังคับใช้กฎหมายของ					

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สมอ. กับผู้ประกอบการอย่างเท่าเทียมกัน					
3.2 ท่านเห็นด้วยกับการลงโทษผู้กระทำความผิดอย่างเหมาะสม และตรงไปตรงมา					
3.3 ท่านคิดว่ากฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการตรวจติดตามผลฯ สามารถสนับสนุนผู้ประกอบการให้คงคุณภาพและมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ได้อย่างสม่ำเสมอ					
3.4 ท่านคิดว่ากฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการตรวจติดตามผลฯ ช่วยลดการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานลงได้					
4. นโยบายจากผู้บังคับบัญชา					
4.1 ท่านคิดว่านโยบายจากผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย และลักษณะของนโยบายง่ายต่อการปฏิบัติ					
4.2 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาได้กำหนดวิธีการดำเนินการ และแนวทางแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน					
4.3 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชามีนโยบายที่เหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน					
5. การได้รับการยอมรับนับถือ					
5.1 ท่านเห็นด้วยกับการได้รับการยอมรับในความรู้ ความสามารถของตัวท่านจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน					
5.2 ท่านเห็นด้วยกับการได้รับความร่วมมือใน					

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การประสานงานที่ดีจากเพื่อนร่วมงานทั้งในกลุ่มงานเดียวกัน และกลุ่มงานอื่น					
5.3 ท่านเห็นด้วยกับการได้รับการยอมรับนับถือในตัวท่านจากผู้ประกอบการ					
6. โอกาสก้าวหน้าในงาน					
6.1 ท่านคิดว่าโอกาสการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นของ สมอ. มีความเหมาะสม					
6.2 ท่านมีความพอใจในโอกาสก้าวหน้าของระดับตำแหน่งตามกรอบที่กำหนดไว้ในขณะนี้					
6.3 ท่านคิดว่า สมอ. ให้โอกาสในการได้รับการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะเกี่ยวกับการทำงาน การตรวจติดตามผลฯ อยู่เสมอ					
6.4 ท่านคิดว่ากลุ่มงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความก้าวหน้าทัดเทียมกับกลุ่มงานอื่น					
7. ผู้บังคับบัญชา					
7.1 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในเรื่องงานที่ท่านทำ					
7.2 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ที่มีเหตุผล และความรับผิดชอบในหน้าที่					
7.3 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านได้ชมเชยและให้กำลังใจผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ					
7.4 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้มีความสามารถในการประสานงานระหว่างบุคคลภายใน และภายนอกหน่วยงานได้ดี					

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. ค่าตอบแทน					
8.1 ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ					
8.2 ท่านคิดว่าส่วนแบ่งจากเงินค่าปรับที่ได้รับมีความเหมาะสม					
9. การสนับสนุนทรัพยากร					
9.1 ท่านคิดว่าจำนวนข้าราชการ ลูกจ้าง ในปัจจุบันเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
9.2 ท่านเห็นด้วยหาก สมอ. จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเพิ่มเติม เช่น Notebook Tablet เป็นต้น					
9.3 ท่านคิดว่า สมอ. มีวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
10. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน					
10.1 ท่านคิดว่า สมอ. มีการปรับปรุงขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ					
10.2 ท่านเห็นด้วยกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นออกไป					
10.3 ท่านเห็นด้วยกับการถ่ายโอนงานตรวจติดตามผลฯ บางส่วนให้กับหน่วยตรวจเอกชน					

ตอนที่ 3 การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตัวท่านเองในด้านต่าง ๆ

รายการประเมินผล	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ สมอ. ตั้งไว้					
2. ผลงานของท่านมีคุณภาพเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา					
3. ท่านทำงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า					
4. ท่านมีทักษะในการใช้ความคิด และความสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จากการศึกษาปฏิบัติงานได้สำเร็จ					
5. ท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ปรับปรุงงานให้สำเร็จ ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นกว่าเดิม					
6. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกลำบากต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น					
7. ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดการประสานงาน และความร่วมมือในการทำงาน					
8. ท่านให้ความร่วมมือ ช่วยเหลืองานกับผู้บังคับบัญชา, เพื่อร่วมงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง					
9. ท่านมีความสามารถในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานได้ถูกต้อง สมเหตุสมผล และทันต่อเหตุการณ์					
10. ท่านคิดว่าผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของท่านมีประสิทธิภาพ และเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้ สมอ. ประสบความสำเร็จ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายวงศธร รั้งสิมันต์
วัน เดือน ปี เกิด	27 กุมภาพันธ์ 2534
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมอุตสาหการ มหาวิทยาลัยมหิดล



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY