

ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของ
บุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะพานนะเขต
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
Strategy to Enhance Job Morale among the Personnel of Public
Works and Transportation Division, Savannakhet Province,
Lao People's Democratic Republic

เวียงคำ แสงสุริจันทร์¹

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำราญ กำจัดภัย²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบัน ความคาดหวัง และความต้องการด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะพานนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 2) สร้างยุทธศาสตร์การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร 3) ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อยุทธศาสตร์การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน กลุ่มเป้าหมายเป็นบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง จำนวน 80 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามสภาพปัจจุบันและความคาดหวังด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อร่างยุทธศาสตร์การพัฒนการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน การดำเนินการวิจัยมี 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ชั้นศึกษาสภาพปัจจุบัน ความคาดหวัง และความต้องการ 2) ชั้นร่างยุทธศาสตร์ 3) ชั้นประเมินร่างยุทธศาสตร์ และ 4) ชั้นปรับปรุงและเผยแพร่ยุทธศาสตร์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ทั้งการวิเคราะห์เนื้อหา และการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. สภาพปัจจุบันด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่งแขวงสะพานนะเขต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า มีด้านเดียวที่อยู่ในระดับมากคือด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ส่วนอีก 3 ด้านที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ด้านที่มี

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒน มหาวิทยาลัราชภัฏสกลนคร

² อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒน มหาวิทยาลัราชภัฏสกลนคร

ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านสวัสดิการ ส่วนความคาดหวังด้านขวัญกำลังใจในปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. ความต้องการในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่งแขวงสะหวันนะเขต ด้านสวัสดิการมีความต้องการมากกว่าทุกด้าน รองลงมาอีกสองด้านซึ่งมีความต้องการเท่ากัน คือด้านความเจริญก้าวหน้าในอาชีพและด้านความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา

3. ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มี 5 ยุทธศาสตร์ย่อย ซึ่งจำแนกตาม 5 ด้านของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยมีกลยุทธ์ทั้งหมด 13 กลยุทธ์ อาทิ ส่งเสริมการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างต่อเนื่องจัดตั้งกองทุนให้กู้ยืมภายในองค์กร จัดทำแผนที่ชัดเจนในการปรับฐานในเงินเดือนและสวัสดิการให้สอดคล้องตามยุทธศาสตร์การพัฒนามาตามนโยบายของชาติ

4. การประเมินร่างยุทธศาสตร์ด้านการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: ยุทธศาสตร์การพัฒนา, ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

Abstract

The objectives of this study were: 1) to investigate expectation and need of job morale of the personnel in the public Works and Transportation Division, Savannakhet province, Lao People's Democratic Republic (LPDR), 2) to create a strategy to enhance job morale of the personnel, and 3) to examine opinion of the personnel on the strategy and for enhancing job morale. The target group was 80 personnel of the Public Works and Transportation Division. The instrument used in this study comprised a questionnaire asking the present state and expectation of job morale, and a questionnaire asking opinion on a draft of development strategy in draft for enhancing job morale. The study was carried out into 4 steps: 1) investigating the present state, expectation and need, 2) drafting a strategy, 3) assessing the strategy, and 4) improving and disseminating the strategy. Data analysis was done through contents and statistics of percentage, mean, and standard deviation.

The findings revealed the following:

1. The present state of the overall job morale among the personnel in the public Works and Transportation Division, Savannakhet province, was at the medium level. Considering it by aspect, the aspect found at the high level was that of being recognized by co-workers. The remaining three other aspects were at the medium level. Of which the one that gained the lowest average score

was the welfare aspect. As for the overall and each aspect expectation of job morale among the personnel, they were found at the high level.

2. The need for enhancing job morale of the personnel in the public Works and Transportation Division, Savannakhet province, in the welfare aspect is more important than other aspects. Other next lower two aspects which are in equal need are that of advancement in the career and that of the superior's fairness.

3. The strategy to enhance job morale among the personnel in Public Works and Transportation Division, Savannakhet province, LPDR, consisted of 5 sub-strategies in agreement with the 5 aspects of job morale. All of the sub-strategies contributed to a total of 13 maneuvers, for example, promoting a yearly medical examination continuously, establishing a fund for lending inside the organization, making a clear-cut plan in adjusting the salary base and welfare in congruence with the development strategy of the national policy.

4. The assessment of the overall opinion about the drafted strategy for enhancing job morale among the personnel of the public Works and Transportation Division, Savannakhet province, LPDR, showed that all the personnel agreed with the strategy at the high level.

Keyword: Job Morale among the Personnel, Development Strategy

บทนำ

ในโลกปัจจุบัน เป็นที่ทราบกันดีว่าเป็นยุคโลกาภิวัตน์ เป็นยุคแห่งการแข่งขันกันทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง และทุก ๆ ประเทศในโลกจึงพยายามอย่างยิ่งที่จะก้าวไปข้างหน้าเพื่อเป็นผู้นำประเทศอื่น ๆ เพื่อความได้เปรียบในทุกด้าน ยุทธศาสตร์หนึ่งที่น่าสนใจนำมาใช้ได้อย่างได้ผลมากที่สุดคือ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพสูงสุด เพราะทรัพยากรบุคคลถือเป็นต้นทุนที่สำคัญที่สุดในการบริหารจัดการ หากมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพดีแล้วย่อมได้เปรียบนานาประเทศ และบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างยิ่งโดยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และมีคุณภาพสูง จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างดีเยี่ยม อย่างไรก็ตาม การที่บุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีและมีคุณภาพเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น จำเป็นจะต้องได้รับขวัญกำลังใจ เพื่อให้เกิดความต้องการที่จะปฏิบัติงาน ด้วยขวัญกำลังใจเป็นสิ่งจูงใจอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคลากรมีพลังความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ดังที่ ศจี อนันต์นพคุณ (2542 : 69-70) กล่าวว่าขวัญกำลังใจ แสดงออกในรูปแบบพฤติกรรม ได้แก่ บรรยากาศการทำงานในองค์กรแจ่มใส ราบรื่น โดยการสังเกตจาก ใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สมาชิกในองค์กรมีความพึงพอใจ สนุกกับการทำงานและมีความรับผิดชอบ มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งอันเดียวกัน ไม่แตกแยกเป็นก๊กเป็นเหล่า และเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว พร้อมทั้งเสียสละให้ความช่วยเหลือองค์กรในขณะที่มีงานรีบด่วนหรืองานพิเศษด้วยความ

เต็มใจ และในสภาวะที่มีการแข่งขันเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาการที่ให้องค์กรมีเสถียรภาพและมั่นคงได้นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการบริหารอย่างดี

คนถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้การบริหารองค์กรเป็นไปอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ แต่เนื่องจากคนเป็นสิ่งที่มีความมีชีวิต มีจิตใจ มีความเชื่อ มีค่านิยม และสิ่งที่สำคัญคือมีความรู้สึก ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจึงควรที่จะให้ความสนใจเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจของคนในองค์กร เพราะขวัญและกำลังใจของคนภายในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร หากเกิดปรากฏการณ์ขวัญต่ำหรือขวัญเสียภายในองค์กร คนจะเกิดความท้อถอย รู้สึกเบื่อหน่าย ไม่ชอบงาน การทำงานล่าช้าลง การขาดงาน และการเข้า-ออกบ่อย ๆ ซึ่งจะตรงกันข้ามกับขวัญสูงหรือ มีขวัญดี คนในองค์กรจะมีความจงรักภักดี มีความสนใจ มีความคิดริเริ่ม มีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับด้วยความร่วมมือและความสมัครใจ (สร้อยตระกูล ติวยานนท์ อรรถมานะ, 2541 : 364-365) ดังนั้นการส่งเสริมขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน จึงเป็นกระบวนการสำคัญในการบริหารองค์กร เพื่อบำรุงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรบุคคลให้อยู่ร่วมปฏิบัติงานกับองค์กรให้นานที่สุดและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจึงหมั่นตรวจตราระดับขวัญกำลังใจในปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่เสมอและหาวิธีการส่งเสริมขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นภายในองค์กร เพราะขวัญกำลังใจในการทำงานเป็นหัวใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (อรุณ รักธรรม, 2530 : 26)

ปัจจุบันแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะพานนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นศูนย์กลางการบริหารระดับแขวง ที่ให้บริการให้กับประชาชน มีขอบเขตรับผิดชอบจำนวน 15 อำเภอ มีพนักงานปฏิบัติงานจำนวน 80 คน แผนกโยธาธิการและขนส่ง มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาแขวงสะพานนะเขต ให้มีความเจริญด้านคมนาคมและให้บริการแก่ประชาชนเป็นอย่างดี ซึ่งเป็นเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้และเป็นที่ทราบกันดีว่าบุคลากรมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร การที่มีบุคลากรเป็นจำนวนมากในองค์กรย่อมก่อให้เกิดปัญหา ผู้บริหารจึงให้ความสำคัญในการสร้างขวัญกำลังใจเพื่อใช้เป็นแนวทางหนึ่งซึ่งช่วยในการบริหารจัดการบุคลากรง่ายขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบกฎหมายของทางราชการแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว ฉบับเลขที่ 82/ นย ลงวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2546 ว่าด้วยการคุ้มครองและให้สวัสดิการแก่บุคลากร รวมทั้งนโยบายการประชุมใหญ่ครั้งที่ 6 ของพรรคประชาชนปฏิวัติลาว วันที่ 21 มีนาคม 2554 ที่มีแผนวางไว้ให้ประเทศหลุดพ้นออกจากความด้อยพัฒนาปี 2020 ที่มุ่งส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ค่านิยม คุณธรรม รวมถึงขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลและหน่วยงาน จึงให้ความสำคัญในด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร และผู้วิจัยในฐานะบุคลากรของแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะพานนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จึงสนใจทำวิจัยเรื่องยุทธศาสตร์การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร แผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะพานนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้บริหาร ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาในหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและความคาดหวังด้านขวัญกำลังใจในการ ปฏิบัติงานของบุคลากร แผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะพานห้วยเมฆ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. เพื่อศึกษาความต้องการในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะพานห้วยเมฆ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
3. เพื่อสร้างยุทธศาสตร์การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะพานห้วยเมฆ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
4. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะพานห้วยเมฆ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ บุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะพานห้วยเมฆ ปีพุทธศักราช 2555 จำนวน 80 คน จำแนกเป็น หน่วยงานเคหะผังเมืองและสิ่งแวดล้อม จำนวน 10 คน หน่วยงานจัดตั้งบริหาร จำนวน 10 คน หน่วยงานแผนการงบประมาณ จำนวน 9 คน หน่วยงานคุ้มครองทางบกจำนวน 14 คน หน่วยงานคุ้มครองทางน้ำ จำนวน 10 คน หน่วยงานขนส่ง จำนวน 14 คน หน่วยงานพาหนะการขับขี่ จำนวน 8 คน และหน่วยงานสะพานมิตรภาพ จำนวน 5 คน

2. กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 1) ชั้นศึกษาสภาพปัจจุบันและความคาดหวังด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ใช้ประชากรทั้งหมดจำนวน 80 คน 2) ชั้นประเมินร่างยุทธศาสตร์การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ใช้บุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะพานห้วยเมฆ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ปีพุทธศักราช 2555 จำนวน 40 คน ได้มาโดยการเลือกกลุ่มแบบแบ่งชั้นโดยใช้หน่วยงาน เป็นชั้นในการสุ่ม

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่งแขวงสะพานห้วยเมฆ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ประกอบด้วย 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านสภาพทางกายภาพของงาน 2) ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน 3) ด้านความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา 4) ด้านความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ 5) ด้านสวัสดิการ

กรอบแนวคิด ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 1) สภาพปัจจุบัน ความคาดหวังและความต้องการด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน 2) ร่างยุทธศาสตร์การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน 3) ประเมินร่างยุทธศาสตร์การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตด้านเวลาในการวิจัย ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2555 ถึงเดือนตุลาคม 2555 เป็นเวลา 9 เดือน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะพานนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพทางกายภาพของงาน ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ด้านความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา ด้านความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ และด้านสวัสดิการ นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ 4 ขั้นตอน ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบัน ความคาดหวังและความต้องการ

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครถึงหัวหน้าแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะพานนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อขอความร่วมมือในการประสานให้บุคลากรให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามสภาพปัจจุบันและความคาดหวังด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะพานนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กลุ่มเป้าหมาย จำนวนทั้งหมด 80 คน ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง

3. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบันและความคาดหวังด้านขวัญกำลังใจในปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะพานนะเขตนะเขตในแต่ละด้าน

4. นำข้อมูลจากผลของการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบันและความคาดหวังมาวิเคราะห์ข้อมูลด้านความต้องการ (Modified Priority Needs Index) โดยวิเคราะห์หาค่า PNI

ขั้นที่ 2 กำหนดขั้นตอนร่างยุทธศาสตร์

1. ทำหนังสือเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 คน เข้าร่วมประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นและอภิปราย

2. ดำเนินการประชุมระดมความคิดเห็นและอภิปรายใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง โดยประเด็นการประชุม มี 2 ประเด็น ได้แก่

2.1 ประเด็นที่ 1 ผู้วิจัยนำเสนอผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบัน ความคาดหวัง ความต้องการการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะพานนะเขตนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

2.2 ประเด็นที่ 2 แสวงหาแนวทางที่เหมาะสม และเป็นไปได้จากนั้นระดมความคิดเห็นและอภิปรายผล เพื่อหาแนวทางหรือกิจกรรมเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะพานนะเขตนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

3. ผู้วิจัยสังเคราะห์สรุปแนวทางการเสริมสร้างขวัญกำลังใจเพื่อนำเป็นข้อมูลมาจัดทำเป็นร่างยุทธศาสตร์ตามองค์ประกอบ ดังนี้

3.1 ชื่อยุทธศาสตร์

3.2 หลักการและเหตุผล

3.3 เป้าหมายของยุทธศาสตร์

3.4 โครงการหรือกิจกรรมของยุทธศาสตร์

3.5 การวัดและประเมินยุทธศาสตร์

4. นำร่างยุทธศาสตร์การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรไปให้ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเหมาะสมเบื้องต้นและให้ข้อเสนอแนะจากนั้นปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง

5. จัดทำเอกสารร่างยุทธศาสตร์ฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปสู่การประเมินร่างยุทธศาสตร์ต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นตอนประเมินร่างยุทธศาสตร์ฉบับสมบูรณ์

1. ทำหนังสือเชิญผู้คุณวุฒิจำนวน 10 คน ซึ่งเป็นชุดเดียวกับในขั้นร่างยุทธศาสตร์พร้อมกับแบบสำเนาเอกสารร่างยุทธศาสตร์การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ศึกษาล่วงหน้าอย่างน้อย 1 สัปดาห์

2. ดำเนินประชุมวิพากษ์ร่างยุทธศาสตร์ โดยผู้วิจัยนำเสนอร่างยุทธศาสตร์โดยสังเขปก่อนเบื้องต้น

3. ผู้วิจัยนำสารสนเทศที่ได้จากการประชุมวิพากษ์มาพิจารณาประกอบการปรับปรุงร่างยุทธศาสตร์ สำหรับนำไปสอบถามความคิดเห็นในกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 40 คน โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น สำหรับใช้ในการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อร่างยุทธศาสตร์การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

4. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากข้อ 3 โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อร่างยุทธศาสตร์การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

5. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อร่างยุทธศาสตร์การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นสารสนเทศยืนยันความเหมาะสมของร่างยุทธศาสตร์ และค้นหาข้อปรับปรุงแก้ไข

ขั้นตอนที่ 4 ปรับปรุงและเผยแพร่ยุทธศาสตร์

1. ดำเนินการปรับปรุงร่างยุทธศาสตร์ในประเด็นที่ยังบกพร่องให้มีความสมบูรณ์
2. นำเสนอผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานเพื่อพิจารณาอนุมัติ และประกาศใช้ในองค์กรและเผยแพร่ไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่บริบทใกล้เคียงกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความคาดหวังด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะพานหะเขต
2. ร่างยุทธศาสตร์การพัฒนากการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
3. แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อร่างยุทธศาสตร์การพัฒนากการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานได้แก่บุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะพานหะเขต

วิธีรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะพานหะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. สภาพปัจจุบันด้านขวัญกำลังใจในปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะพานหะเขต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีด้านเดียวที่อยู่ในระดับมาก คือด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ส่วนอีก 4 ด้านที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านสวัสดิการ ส่วนความคาดหวังด้านขวัญกำลังใจในปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. ความต้องการในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนก โยธาธิการ และขนส่ง แขวงสะพานนะเขต ด้านสวัสดิการมีความต้องการมากกว่าทุกด้าน รองลงมาอีกสองด้านซึ่งมีความต้องการเท่ากัน คือด้านความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ และด้านความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา

3. ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะพานนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มี 5 ยุทธศาสตร์ย่อย ซึ่งจำแนกตาม 5 ด้านของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยมีกลยุทธ์รวมทั้งหมด 13 กลยุทธ์ ได้แก่ 1) ส่งเสริมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานขององค์กร 2) กำหนดยุทธศาสตร์ พันธกิจ ตัวชี้วัดในแต่ละงานให้ชัดเจน 3) ร่วมกันวางแผนในการส่งเสริมขวัญและกำลังใจ 4) ส่งเสริมการยอมรับฟังความคิดเห็น การยกย่องชมเชยหรือการให้รางวัลในการปฏิบัติงาน 5) สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน 6) ส่งเสริมให้มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา อย่างสม่ำเสมอ 7) ส่งเสริมให้มีระบบตรวจสอบได้ และโปร่งใส 8) ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ได้รับการพัฒนาตน และแสวงหาความรู้เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 9) ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีอิสระในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีส่วนร่วมและโอกาสแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงงาน 10) จัดสวัสดิการด้านที่พัก และรถรับส่งบุคลากรทั้งในการปฏิบัติงานปกติและปฏิบัติงานพิเศษ 11) ส่งเสริมการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างต่อเนื่อง 12) จัดตั้งกองทุนให้กู้ยืมภายในองค์กร 13) จัดทำแผนที่ชัดเจนในการปรับฐานเงินเดือนและสวัสดิการให้สอดคล้องตามยุทธศาสตร์การพัฒนามาตามนโยบายของชาติ

4. การประเมินร่างยุทธศาสตร์ด้านการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะพานนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลยุทธศาสตร์การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะพานนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในครั้งนี้มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะพานนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า สภาพปัจจุบันด้านขวัญกำลังใจในปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้าน มีด้านเดียวที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ส่วนอีก 4 ด้านที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านสวัสดิการ ขวัญกำลังใจของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะพานนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุด ตรงกันข้ามกับผลงานวิจัยของอุษณีย์ ชัยสิงห์ (2551, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจของข้าราชการโรงพยาบาลอุทัยธานี พบว่าปัญหาขวัญและกำลังใจของข้าราชการมีปัญหายุ่งอยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สังคมไทยในปัจจุบันเจริญก้าวหน้า

ทางด้านวัตถุอย่างรวดเร็วมาก ผู้คนในสังคมต่างดิ้นรนเพื่อให้ตนเองเจริญก้าวหน้าทันเหตุการณ์ ก่อให้เกิด การเอาเปรียบ แก่งแย่ง ชิงดี ชิงเด่นกันสูง จึงทำให้มีความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานน้อย ซึ่งต่างกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ความเจริญก้าวหน้าทางด้านวัตถุ และการแข่งขัน ทางด้านเศรษฐกิจไม่สูง การดำเนินชีวิต แบบเครือญาติ มีความรักใคร่ สามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ดังนั้นจึงทำให้ขวัญกำลังใจของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว

สำหรับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านสวัสดิการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า ด้านอื่น ๆ ทั้งนี้เนื่องมาจากสวัสดิการเป็นสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้บุคลากร โดยอาจจัดให้อยู่ ในรูปของตัวเงิน การบริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเป็นการคุ้มครอง หรือให้ความช่วยเหลือเมื่อบุคลากร เจ็บป่วย ประสบอุบัติเหตุ ออกจากงาน เกษียณอายุ ดังนั้นสวัสดิการจึงถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยด้าน ความต้องการพื้นฐานระดับต้น ๆ ของทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ได้แก่ ความต้องการทางด้าน ร่างกาย ซึ่งเป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์และจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ร่างกายจะต้อง ได้รับการตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาและสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายไม่ได้รับการตอบสนอง ชีวิตจะดำรงอยู่ ไม่ได้ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย น้ำดื่ม เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค หรือที่ เรียกว่า ปัจจัย 4 ซึ่งความต้องการดังกล่าว ถ้าหากได้รับการตอบสนองไม่เพียงพอ ก็ย่อมมีความสัมพันธ์ เกี่ยวข้องกับการมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานต่ำ เช่นเดียวกัน สวัสดิการยังเกี่ยวข้องกับความต้องการ ด้านความปลอดภัย บุคคลทุกคนย่อมมีความปรารถนาจะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะ มีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ และอาชญากรรม

2. ความคาดหวังด้านขวัญกำลังใจในปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวง สะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจ เนื่องมาจาก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นประเทศในกลุ่มกำลังพัฒนา จึงมีนโยบายให้ หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ เร่งรัดพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งเป็นเครื่องจักรสำคัญในการพัฒนาองค์กร จึงต้องการที่จะได้รับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานจาก องค์กร ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก ยังสอดคล้องกับชนิการ์ ละเอียด (2543, บทคัดย่อ) ได้ ศึกษาเรื่องความคาดหวังต่อลักษณะและรูปแบบการจัดสวัสดิการของบุคลากรกรณีออกนอกระบบเป็น องค์กรมหาชน ศึกษากรณีสำนักงานประกันสังคม พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เห็นด้วยต่อการให้บุคลากรมี สิทธิเลือกสวัสดิการตามที่ต้องการและการมีข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับ มาก และสอดคล้องสร้อยทิพย์ ไทยปิ่นณรงค์ (2543, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความต้องการการเสริมสร้าง ความมั่นคงทางจิตใจ รายได้และอาชีพ ในช่วงวิกฤตของพนักงานศึกษาเฉพาะกรณีกระเบื้องบริษัท กระดาษไทย พบว่า พนักงานต้องการในเรื่องการฝึกอบรมพัฒนาความรู้และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากการศึกษา คือ องค์กรสนับสนุนให้มีการส่งเสริมกิจกรรมเพื่อความสัมพันธ์ ระหว่างหน่วยงาน เปิดช่องทางสื่อสาร และให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร

3. ความต้องการในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่งแขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ด้านสวัสดิการมีความต้องการมากกว่าทุกด้าน รองลงมาอีกสองด้านซึ่งมีความต้องการเท่ากัน คือด้านความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ และด้านความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาสาเหตุที่ทำให้ความต้องการในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านสวัสดิการอยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่น ๆ เพราะว่า จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่าสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับขวัญกำลังใจด้านดังกล่าวนี้ อยู่ในระดับต่ำ แต่ระดับความคาดหวังอยู่ในระดับสูง ซึ่งความแตกต่างนี้ มีผลทำให้มีความต้องการจำเป็นสูงที่จะต้องพัฒนาให้เป็นที่คาดหวัง ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ยังสอดคล้องกับชนิการ์ ละเฮียด (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังต่อลักษณะและรูปแบบการจัดสวัสดิการของบุคลากรกรณีออกนอกระบบเป็นองค์กรมหาชน ศึกษากรณีสำนักงานประกันสังคม พบว่า ควรเน้นการส่งเสริมสวัสดิการด้านการศึกษาซึ่งเป็นผลดีต่อการพัฒนาองค์กรและควรมีการวางแผน การเตรียมการและการจัดสรรงบประมาณในการจัดสวัสดิการเพื่อให้ได้สวัสดิการที่เหมาะสมตามความต้องการ

4. ผลการประเมินร่างยุทธศาสตร์ด้านการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้วิจัยดำเนินการยกย่องยุทธศาสตร์การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอนที่เหมาะสม กล่าวคือ เริ่มจากวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบของขวัญกำลังใจ ขั้นตอนต่อมาได้ทำการศึกษาสภาพปัจจุบัน ความคาดหวัง และความต้องการด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานจากบุคลากรทั้งหมดในแผนกโยธาธิการและขนส่ง เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับนำไป ประชุมระดมสมองอภิปราย ร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 คน ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร ตัวแทนบุคลากร และผู้เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันหาแนวทางแก้ไขหรือพัฒนาให้ดีขึ้น จากนั้นผู้วิจัยได้นำสารสนเทศที่ได้มายกร่างยุทธศาสตร์ตามองค์ประกอบต่าง ๆ อย่างครบถ้วน และสอดคล้องซึ่งกันและกัน ดังนั้นจึงทำให้บุคลากรของแผนกโยธาธิการและขนส่ง ซึ่งมีส่วนร่วมในการยกย่องอยู่แล้ว เห็นด้วยในระดับมากที่สุดในเกือบทุกรายการประเมินร่างยุทธศาสตร์นี้

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ข้อเสนอแนะทั่วไป

การวิจัยครั้งนี้ยังขาดการทดลองใช้ยุทธศาสตร์ อันเนื่องมาจากข้อจำกัดหลายประการ อาทิ โครงการต่าง ๆ ยังไม่ผ่านการเห็นชอบ และได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาสูงสุด และที่สำคัญยังไม่ได้รับการบรรจุไว้ในแผนงานประจำปีขององค์การ ทำให้ขาดงบประมาณในการดำเนินงาน นอกจากนี้โครงการบางโครงการจำเป็นต้องอาศัยเวลาค่อนข้างมาก และต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นในการใช้ยุทธศาสตร์ควรดำเนินการให้เป็นที่ไปตามระบบของทางราชการหรือองค์การ และประชุมชี้แจงนโยบายให้บุคลากรทราบ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยต่อยอดโดยศึกษาผลการนำยุทธศาสตร์การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงสะพานหนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ไปทดลองใช้
2. ควรทำการศึกษาวิจัยเพื่อสร้างยุทธศาสตร์การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรอื่น ๆ
3. ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อสร้างความเป็นอยู่ที่ดีและมีคุณภาพในสังคม
4. ควรมีการศึกษาวิจัยประเมินผลการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลไปปรับปรุงแผนพัฒนาบุคลากร

เอกสารอ้างอิง

- ชนิการ์ ละเอียด. (2543). ความคาดหวังต่อลักษณะและรูปแบบการจัดสวัสดิการของบุคลากร กรณีเอกชนกระบบเป็นองค์กรมหาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประกันสังคม. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นพรัตน์ ศรีรุ่ง. (2542). การศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองของครูผู้สอนเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรความต้องการของท้องถิ่นในโรงเรียนประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์ ค.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศจี อนันต์นพคุณ. (2542). กลวิธีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ. สงขลา: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี.
- สร้อยตระกูล, ดิทยานนท์ อรรถมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์การทฤษฎีและการประยุกต์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สร้อยทิพย์ ไทยปิ่นณรงค์.(2543). ความต้องการเสริมสร้างความมั่นคงทางจิตใจ รายได้และอาชีพในช่วงวิกฤติของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทกระเบื้องไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอกรัตน์ เปาอินทร์. (2542). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกำลังใจและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการปราบปรามยาเสพติดของกองบัญชาการตำรวจนครบาล. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุษณีย์ อึ้งสิงห์. (2551). ขวัญและกำลังใจของข้าราชการโรงพยาบาลอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ ค.ม. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.