

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อ  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน  
ในเขตภาคเหนือ

**Performance Motivation and Good Organizational Membership Behavior  
Affecting Performance Efficiency of Civil Dispute Mediation  
Centers in the Northern Region**

ปรัชญาณี ศรีจอมขวัญ,

ลัสดา ยาวิละ และ รัตนา สิทธิอ่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

**Prashyanee Srichomkw,**

**Lasda Yawila and Rattana Sittioum**

Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author, E-mail : srichomkwan2502@gmail.com

\*\*\*\*\*

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาแรงจูงใจการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ 2) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน จำนวน 201 คน ที่ได้จากการสุ่มแบบง่ายในสูตรของยามานะ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าคุณสมบัติการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การได้รับการยอมรับนับถือ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมเคารพสิทธิผู้อื่น พฤติกรรมน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* วันที่ได้รับบทความ : 20 มีนาคม 2566; วันแก้ไขบทความ 9 พฤษภาคม 2566; วันตอบรับบทความ : 9 พฤษภาคม 2566

Received: March 20 2023; Revised: May 9 2023; Accepted: May 9 2023

**คำสำคัญ :** แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน; พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี; ประสิทธิภาพ; ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท  
ภาคประชาชน

## Abstracts

The objectives of this study were: 1) to study the performance motivation affecting the performance efficiency of Civil Dispute Mediation Centers in the Northern Region, and 2) to study the good organizational membership behavior affecting the performance efficiency of Civil Dispute Mediation Centers in the Northern Region. This study applied the Quantitative Research with the Survey Research. The sample was 201 members of Civil Dispute Mediation Centers from the table of Yamane. The tool of this study was the questionnaire. The statistics used Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, and Multiple Regression Analysis. Research Results 1) The performance motivation affecting the performance efficiency of Civil Dispute Mediation Centers in the Northern Region found that the acceptance affected the performance efficiency of Civil Dispute Mediation Centers in the Northern Region at the 0.05 of statistical significance. However, the others did not affect the performance efficiency of Civil Dispute Mediation Centers in the Northern Region. 2) The good organizational membership behavior affecting the performance efficiency of Civil Dispute Mediation Centers in the Northern Region found that the behavior in helping, the behavior in respecting the others' rights, the behavior in the sportsmanship, the behavior in the cooperation (X4) and the behavior in realizing their roles affected the performance efficiency of Civil Dispute Mediation Centers in the Northern Region at the 0.01 of statistical significance.

**Keywords :** Performance Motivation; Good Organizational Membership Behavior; Efficiency; Civil Dispute Mediation Centers

## บทนำ

การก่อตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนขึ้นตาม พ.ร.บ.การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทปี 2562 ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งซึ่งสร้างความเป็นธรรมทางสังคมกระบวนการยุติธรรมทางเลือกที่เปิดโอกาสให้คู่กรณีหรือคู่ขัดแย้งสามารถหันหน้าเข้ามาช่วยกันแก้ไขปัญหาต่างๆร่วมกันตลอดจนการสร้างแนวทางหรือรูปแบบที่จะช่วยลดข้อขัดแย้งความเสียหายที่สร้างความพึงพอใจร่วมกันและในการดำเนินการไกล่เกลี่ยมักใช้คนกลางเป็นคณะกรรมการหรือบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือเป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยซึ่งจะดำเนินการผ่านศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนได้ใน 5 ขั้นตอน ดังนี้ เตรียมการไกล่เกลี่ย เปิดประชุมไกล่เกลี่ย รวบรวมข้อมูลสร้างทางเลือกแก้ปัญหาและปิดประชุมการไกล่เกลี่ย (กระทรวงยุติธรรม, 2562 : 1) ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับข้อพิพาทที่จัดตั้งในชุมชนของจังหวัดต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่งเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพการเข้าถึงในการช่วยเหลือเยียวยาตามกฎหมายการเสริมสร้างความสมานฉันท์ลดปริมาณคดีอาชญากรรมและคดีอื่น ๆ ในชุมชนทั้งในเชิงป้องกัน ฝ่าละออง และแก้ปัญหาของชุมชนเป็นแหล่งประสานความช่วยเหลือระหว่างกันของศูนย์ไกล่เกลี่ยรับข้อพิพาทชุมชน ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนเป็น

กระบวนการหนึ่งที่สร้างความเป็นธรรมในสังคมเป็นกระบวนการยุติธรรมทางเลือกที่เปิดโอกาสให้คู่กรณีหรือคู่ขัดแย้งสามารถเยียวยาแก้ไขปัญหาต่างๆร่วมกันตลอดจนแนวทางหรือรูปแบบที่จะชดเชยความเสียหายที่สร้างความพึงพอใจร่วมกัน (ธปภัค บุณยสิงค์, 2563 : 1)

การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทพ.ศ. 2562 มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้คือ 1) ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นขั้นตอนการดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยผู้ที่มีบทบาทสำคัญในขั้นตอนนี้ได้แก่ผู้ไกล่เกลี่ยที่ต้องทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับข้อพิพาทแล้วนำมาวิเคราะห์พิจารณาข้อพิพาทเพื่อออกแบบการไกล่เกลี่ยกำหนดแนวทางการไกล่เกลี่ยโดยกำหนดขั้นตอนวิธีการว่าจะไกล่เกลี่ยอย่างไร 2) การประชุมไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (ผู้ไกล่เกลี่ยเปิดประชุมนัดแรก) วันนัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นขั้นตอนการประชุมการไกล่เกลี่ยร่วมกันนัดแรก เมื่อคู่กรณีทุกฝ่ายมาพร้อมกันตามนัดหมายเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานซึ่งดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีหน้าที่เชิญคู่กรณีและผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าสู่ห้องไกล่เกลี่ยที่ได้จัดเตรียมไว้ และรวบรวมเครื่องมือสื่อสารทุกชนิดของคู่กรณีทุกฝ่ายเพื่อให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นการเฉพาะกรณีทั้งนี้ตลอดระยะเวลาในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้คู่กรณีทุกฝ่ายที่เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท 3) การค้นหาประเด็นข้อพิพาทและความต้องการที่แท้จริง 4) ผู้ไกล่เกลี่ยสรุปประเด็นทั้งหมด 5) การแก้ไขข้อพิพาทข้อขัดแย้งในประเด็น ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ ประกอบด้วย 8 จังหวัด คือจังหวัดพิษณุโลก มีจำนวน 11 ศูนย์ จังหวัดพะเยา จำนวน 14 ศูนย์ จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 5 ศูนย์จังหวัดลำพูน จำนวน 1 ศูนย์ จังหวัดสุโขทัย จำนวน 1 ศูนย์ จังหวัดอุดรดิตถ์ จำนวน 1 ศูนย์ จังหวัดลำปาง จำนวน 1 ศูนย์ และจังหวัดแพร่ จำนวน 1 ศูนย์

จากความเป็นมาข้างต้นจะเห็นว่าสมาชิกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือจะมีบทบาทสำคัญที่สุดที่ทำให้องค์กรสามารถประสบความสำเร็จได้แต่เนื่องจากสภาพปัจจุบันที่นำไปให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำงานวิจัยนี้เนื่องจากปัญหาของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนขณะนี้คือ สมาชิกขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพราะ 1) ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน เช่น ค่าเดินทาง ค่าเบี้ยประชุม ค่าเอกสารต่างๆ 2) สถานที่ที่ปฏิบัติงานสำหรับในสภาพปัจจุบันนี้ไม่มีพนักงานประจำที่ได้รับค่าจ้างเป็นรายเดือน 3) ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ยังต้องใช้ของส่วนตัว (ในกรณีที่ศูนย์อยู่กับส่วนราชการก็ต้องใช้ร่วมกับส่วนราชการซึ่งไม่ได้จ่ายส่วนนี้ทำให้บางส่วนราชการไม่พอใจ) 4) อุปกรณ์เครื่องมือสื่อสาร เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ตยังต้องใช้ของส่วนตัว (หรือถ้าอยู่ในส่วนของราชการก็ต้องใช้ร่วมกับของราชการซึ่งไม่ได้รับความสะดวก) 5) คอมพิวเตอร์ขณะนี้ใช้ของส่วนตัว 6) ความก้าวหน้าในงานที่ทำกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ มอบหมายให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดของแต่ละจังหวัดเป็นผู้ควบคุมดูแลการทำงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ ในการดำเนินงานต่างๆแต่ขณะนี้ไม่มีงบประมาณจัดสรรมาให้จากส่วนกลางซึ่งแต่ละศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือรวบรวมทุนส่วนตัวนำมาใช้ในการดำเนินงานก่อนใน

เบื้องต้น จากการดำเนินงานที่ผ่านมาของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งจนกระทั่งปัจจุบัน เป็นเวลา 2 ปีนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นประธานศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลในเมือง อำเภอเมืองพิษณุโลกได้มีการประชุมสมาชิกในกลุ่ม 8 จังหวัดถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นและแนวทางในการทำงานต่อไปจึงทำให้ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นประธานศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนตำบลในเมืองอำเภอเมืองพิษณุโลกต้องการทราบถึงประเด็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือว่ามีประเด็นใดบ้างที่เป็นแรงจูงใจ มากน้อยเพียงใด ที่จะส่งผลให้การปฏิบัติงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับพันธกิจที่ได้รับมอบหมายต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ

### ระเบียบวิธีวิจัย

การดำเนินการวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ จากการแจกแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 1) ประชากร คือ สมาชิกศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ จำนวน 401 คน 2) กลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ จำนวน 201 คน ได้จากการแทนค่าในสูตรของยามาเน่ (Yamane)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรรกะรายการ 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ 3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ 4) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ โดยสร้างมาจากการศึกษาเอกสาร แนวคิด และทฤษฎี เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด และดำเนินการสร้างและปรับแบบสอบถาม โดยเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน โดยมีค่าความสอดคล้องในแต่ละข้อตั้งแต่ 0.5 - 1.0 และนำไปหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

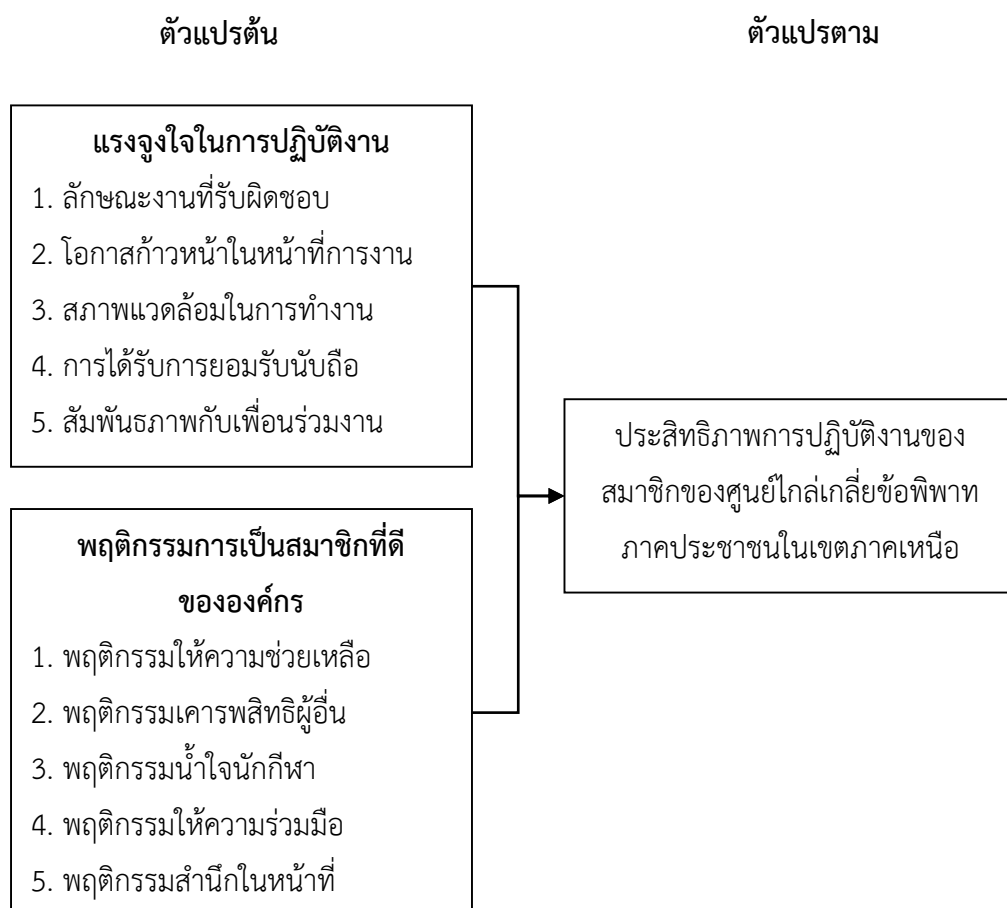
(Reliability) กับสมาชิกศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ จำนวน 30 คน ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.867

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ขอนหนังสือจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อนำไปขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลกับสมาชิกศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ จำนวน 201 คน ซึ่งแจ้งให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง และข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ต่อไป

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ 1) สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2) สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยการคัดเลือกตัวแปรอิสระแบบ Enter Method และ 3) การวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา ประกอบบริบท นำเสนอเป็นความเรียงประกอบตาราง โดยการแจกแจงความถี่ของผู้ตอบคำถามปลายเปิด

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ มีกรอบแนวคิด ดังนี้



**แผนภาพที่ 1** กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

### 1. แรงจูงใจการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แรงจูงใจการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ โดยภาพรวม

| ลำดับ  | แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของสมาชิก | ระดับความคิดเห็น |      |         |
|--------|----------------------------------|------------------|------|---------|
|        |                                  | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล   |
| 1.     | ลักษณะงานที่รับผิดชอบ            | 3.68             | 0.65 | มาก     |
| 2.     | โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน     | 3.55             | 0.52 | มาก     |
| 3.     | สภาพแวดล้อมในการทำงาน            | 3.57             | 0.56 | มาก     |
| 4.     | การได้รับการยอมรับนับถือ         | 3.40             | 0.51 | ปานกลาง |
| 5.     | สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน       | 3.35             | 0.56 | ปานกลาง |
| ภาพรวม |                                  | 3.51             | 0.34 | มาก     |

จากตาราง 2 พบว่า แรงจูงใจการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.68$ ) รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.57$ ) โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ( $\bar{X} = 3.55$ ) การได้รับการยอมรับนับถือ ( $\bar{X} = 3.40$ ) และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.35$ ) ตามลำดับ

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุของแรงจูงใจการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

| ตัวพยากรณ์                        | B     | Std.Error | Beta | t     | Sig.   |
|-----------------------------------|-------|-----------|------|-------|--------|
| ค่าคงที่                          | 2.121 | .289      |      | 7.347 | .000** |
| ลักษณะงานที่รับผิดชอบ (X1)        | .054  | .053      | .083 | 1.020 | .309   |
| โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (X2) | .134  | .072      | .167 | 1.861 | .064   |
| สภาพแวดล้อมในการทำงาน (X3)        | .110  | .061      | .147 | 1.804 | .073   |
| การได้รับการยอมรับนับถือ (X4)     | .148  | .070      | .179 | 2.123 | .035*  |
| สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (X5)   | .071  | .059      | .094 | 1.201 | .231   |

|             |                        |                          |
|-------------|------------------------|--------------------------|
| R = 0.388   | R <sup>2</sup> = 0.015 | SE <sub>est</sub> = 3.91 |
| F = 6.899** | Sig = 0.000            |                          |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 2 พบว่า แรงจูงใจการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ พบว่า การได้รับการยอมรับนับถือ (X4) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## 2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ โดยภาพรวม

| ลำดับ  | พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร | ระดับความคิดเห็น |      |         |
|--------|-------------------------------------|------------------|------|---------|
|        |                                     | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล   |
| 1.     | พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ            | 3.58             | 0.61 | มาก     |
| 2.     | พฤติกรรมเคารพสิทธิผู้อื่น           | 3.61             | 0.57 | มาก     |
| 3.     | พฤติกรรมน้ำใจนักกีฬา                | 3.43             | 0.56 | ปานกลาง |
| 4.     | พฤติกรรมให้ความร่วมมือ              | 3.79             | 0.58 | มาก     |
| 5.     | พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่              | 3.55             | 0.68 | มาก     |
| ภาพรวม |                                     | 3.59             | 0.40 | มาก     |

จากตาราง 3 พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พฤติกรรมให้ความร่วมมือ ( $\bar{X} = 3.79$ ) รองลงมา คือ พฤติกรรมเคารพสิทธิผู้อื่น ( $\bar{X} = 3.61$ ) พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 3.58$ ) พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.55$ ) และพฤติกรรมน้ำใจนักกีฬา ( $\bar{X} = 3.43$ ) ตามลำดับ



**ตาราง 4** ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

| ตัวพยากรณ์                                                                                           | B    | Std.Error | Beta | t     | Sig.   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------|------|-------|--------|
| ค่าคงที่                                                                                             | .907 | .194      |      | 4.670 | .000** |
| พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (X1)                                                                        | .162 | .040      | .190 | 3.545 | .001** |
| พฤติกรรมเคารพสิทธิผู้อื่น (X2)                                                                       | .256 | .042      | .349 | 6.119 | .000** |
| พฤติกรรมน้ำใจนักกีฬา (X3)                                                                            | .223 | .044      | .299 | 5.106 | .000** |
| พฤติกรรมให้ความร่วมมือ (X4)                                                                          | .087 | .042      | .120 | 2.062 | .041*  |
| พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ (X5)                                                                          | .109 | .034      | .177 | 3.179 | .002** |
| R = 0.708                      R <sup>2</sup> = 0.501                      SE <sub>est</sub> = 0.300 |      |           |      |       |        |
| F = 39.202**                      Sig = 0.000                                                        |      |           |      |       |        |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.708 และกำลังสองของค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (R<sup>2</sup>) มีค่า 0.501 แสดงว่า ตัวแปรทั้งหมด 5 ตัว ร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 50.1 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.300 อีกทั้งผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (F) มีค่า 39.202 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## อภิปรายผลการวิจัย

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากการทดสอบสมมติฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สมาชิกของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้รับมอบหมายงานให้ปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถและความถนัดของตนเอง ได้รับการสนับสนุน การพัฒนาทักษะ การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความปลอดภัยต่อการปฏิบัติงานยอมรับกระบวนการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และมีความสนทนสนมความจริงใจต่อ

กันซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg อ้างถึงใน ยงยุทธ เกษสาคร, 2547 : 1) ว่าความพึงพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจที่เหมือนผลการปฏิบัติงานที่ดี ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงและเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจในการทำงานและเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิตาภัทร์ ทูมมา (2563 : 1) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบิวตี้แอนด์เซลล์ กรณีศึกษา บริษัทเซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อและการยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความมั่นคงในงาน โดยมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และด้านความรับผิดชอบในงานมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความมั่นคงในงาน มีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนในเขตภาคเหนือ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐานพบว่า พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมเคารพสิทธิผู้อื่น พฤติกรรมน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สมาชิกของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทมีความเต็มใจที่จะให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงาน เคารพสิทธิ หน้าที่ของแต่ละบุคคลในองค์กรรู้จักให้อภัยซึ่งกันและกันให้ ความร่วมมือในการประชุมการเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในองค์กรปฏิบัติงานตามกฎหมายระเบียบขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธันวานี ประกอบของ และกมลทิพย์ คำใจ (2560 : 11-20.) ยังได้กล่าวถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้เป็น 5 รูปแบบ คือ พฤติกรรมขอให้ความช่วยเหลือ บุคคลที่มีพฤติกรรมเคารพสิทธิผู้อื่น บุคคลที่มีพฤติกรรมน้ำใจนักกีฬาทอดนอดกลั้นต่อการถูกตำหนิเมื่อกระทำผิด บุคคลที่มีพฤติกรรมให้ความร่วมมือกับองค์กร บุคคลที่มีพฤติกรรมสำนึกในตำแหน่งหน้าที่การงาน ทั้ง 5 รูปแบบนี้เป็นกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตการทำงานประจำวันเช่นบทบาททางสี่เสาความประพฤติเป็นการกระทำที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลอาจสังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัสหรือไม่สามารถสังเกตได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของอามีนุดดิน จะปะเกีย (2561 : 1) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรในศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การถดถอยแบบพหุคูณ แบ่งเป็น 2 แบบ คือ รายด้านและโดยรวมในราย

ด้าน พบว่า มีปัจจัยทั้งหมด 3 ตัว ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งตัวแปรเกณฑ์ได้ดี ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .706 และมีค่าอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 49.8 และในภาพรวมพบว่า มีปัจจัยทั้งหมด 2 ตัว ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม และการรับรู้ วัฒนธรรมองค์การในภาพรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .602 และมีค่าอำนาจในการพยากรณ์ ร้อยละ 36.2

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรสร้าง Employee Engagement ที่มีประสิทธิภาพให้กับสมาชิกในองค์กรให้ทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของหน้าที่ของตนซึ่งจะทำให้สมาชิกรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร องค์กรใส่ใจดูแลเป็นอย่างดี ทำให้สมาชิกอยากร่วมงานในระยะยาว และเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรได้ในที่สุด Employee Engagement ที่มีประสิทธิภาพจะทำให้สมาชิกค้นพบปัญหาและ Feedback กลับสู่องค์กรได้อย่างรวดเร็ว ทันที และชัดเจน ทำให้องค์กรสามารถแก้ไขปัญหาได้ทัน ตรงจุด แก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ
2. องค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องของการชี้แจงและทำความเข้าใจให้สมาชิกทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยอาจมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและมีการแจ้งเวียนในทุก ๆ ไตรมาส เพื่อรับทราบถึงเงื่อนไขในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อเป็นการเตือนใจสมาชิกและเป็นการกระตุ้นการทำงานได้ดีอีกด้วย อีกทั้งเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจในด้านกระบวนการขององค์กร
3. องค์กรควรที่จะตระหนักถึงการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงานให้มากขึ้น ทำได้โดยการสนับสนุนและเปิดโอกาสให้สมาชิกนำเสนอความคิดในการทำงาน และนำข้อเสนอแนะที่สมาชิกให้นั้นนำมาใช้ปรับปรุงระบบการทำงาน ให้โอกาสตัดสินใจถึงวิธีการในการปรับปรุงงานของตนเองตามความเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้สมาชิกรู้สึกว่าตนเป็นผู้มีส่วนร่วมในความสำเร็จนั้น ซึ่งจะทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกรักและภาคภูมิใจ รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนสำคัญขององค์การ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติงานอย่างมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อนำแนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติงานไปใช้ในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน
2. ควรศึกษากระบวนการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชนแบบมีส่วนร่วมโดยการให้ประชาชนในหมู่บ้าน ในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของศูนย์ใกล้เคียงข้อพิพาทภาคประชาชน
3. ควรศึกษานวัตกรรมส่งเสริมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประชาชนผ่านระบบออนไลน์ หรือระบบเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) เพื่อเป็นนวัตกรรมที่ส่งเสริมการทำงานทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบัน

### เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงยุติธรรม. (2562). *พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ.2562*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงยุติธรรม.
- ฐิตาภรณ์ ทุพุมมา. (2563). *แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่าย บิวตี้แอนด์ เซลล์ (Beauty & Sales) กรณีศึกษา บริษัทเซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด*. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. วิทยาลัยการจัดการ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธปภัค บุณยสิงค์. (2563). *คู่มือปฏิบัติงานศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน (ศกช.) ตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยภาคประชาชน พ.ศ. 2562*. กรุงเทพมหานคร: รีปรี้น.
- ธันวินี ประกอบของ และกมลทิพย์ คำใจ. (2560). การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรโรงเรียนปิ่นสรวงแยลส์ วิทยาลัยจังหวัดเชียงใหม่. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์*. 1 (1), 11-20.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2547). *ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). นนทบุรี: ปณณรัชต์.
- อามีนุดดิน จะปะเกีย. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรในศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.