



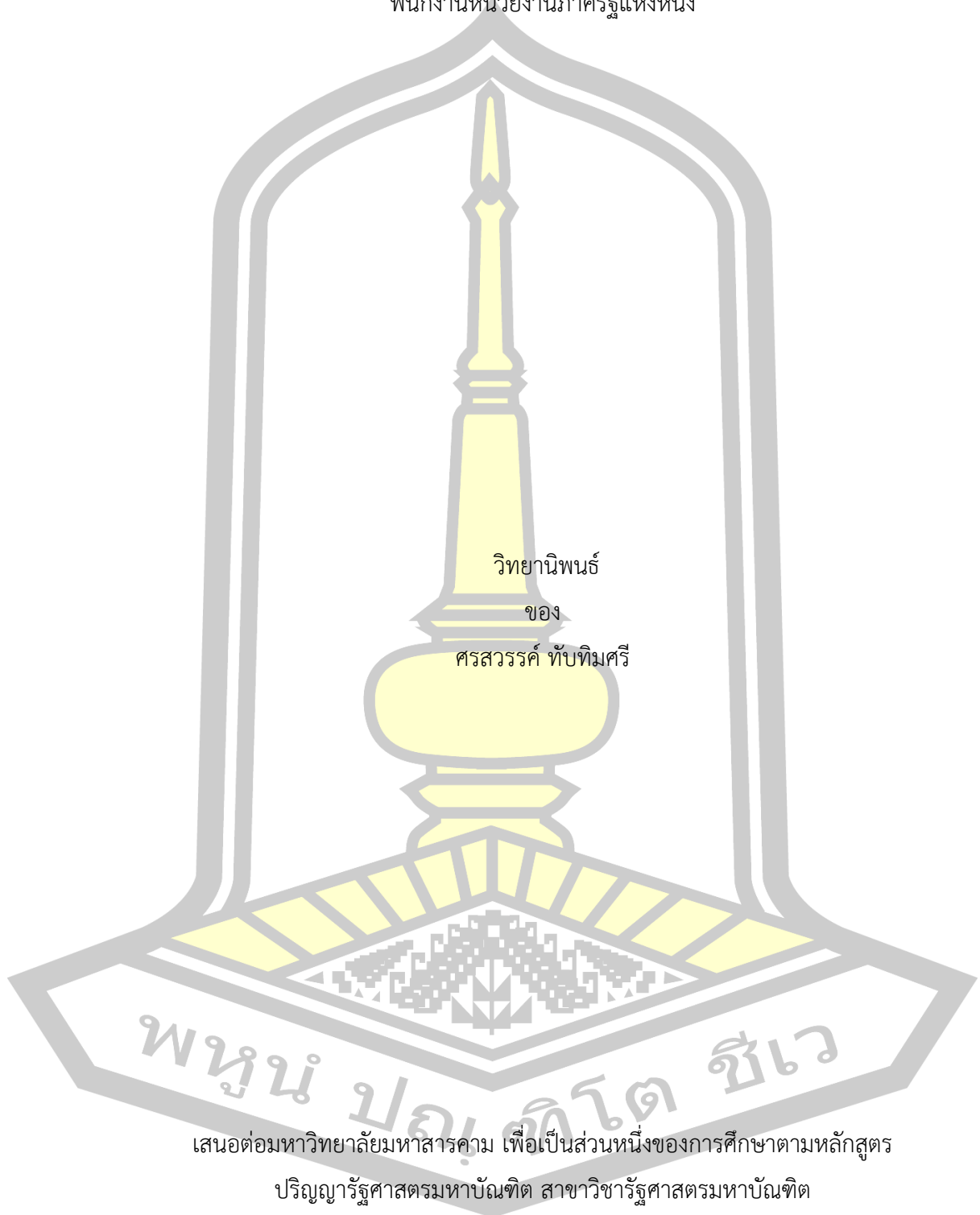
ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
พนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง

วิทยานิพนธ์
ของ
ศรสวรรค์ ทับทิมศรี

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตรมหาบัณฑิต
กุมภาพันธ์ 2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
พนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง

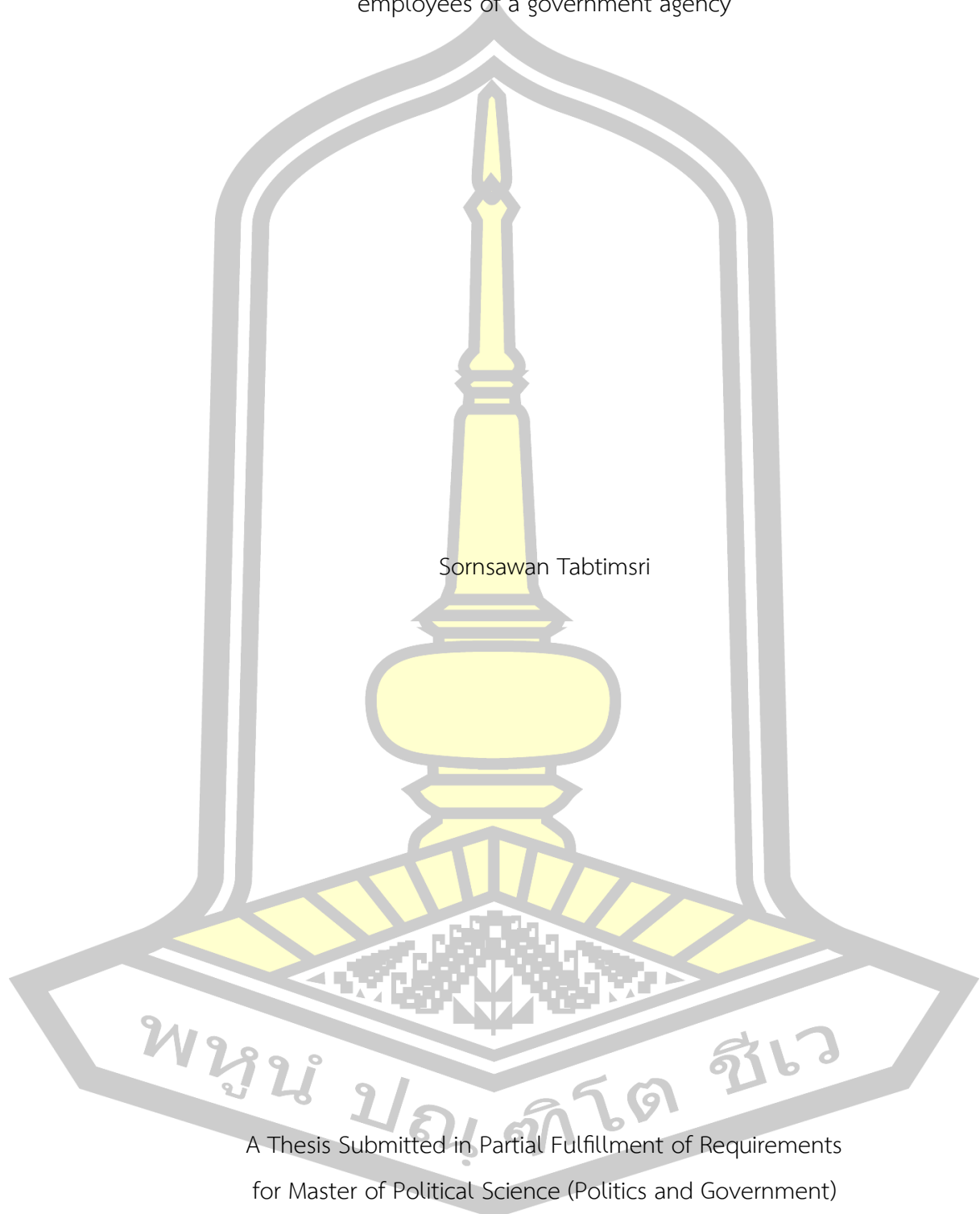


เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตรมหาบัณฑิต

กุมภาพันธ์ 2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Organizational culture and service quality factors that affect the performance of
employees of a government agency



Sornsawan Tabtimsri

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements
for Master of Political Science (Politics and Government)

February 2024

Copyright of Mahasarakham University



คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนางสาวศรสวรรค์ ทับทิมศรี แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(รศ. ดร. ประโยชน์ สังกสิน)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(อ. ดร. ชินวัตร เชื้อสระคู)

.....กรรมการ

(อ. ดร. ประสงค์ชัย เศรษฐสุริวิทย์)

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

(อ. ดร. ทักษวัฒน์ เหล่าสุวรรณ)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

.....
(ผศ. เจริญ จงสมชัย)

คณบดีวิทยาลัยการเมืองการปกครอง

.....
(รศ. ดร. กริสน์ ชัยมูล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง		
ผู้วิจัย	ศรสวรรค์ ทับทิมศรี		
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. ชินวัตร เชื้อสระคู		
ปริญญา	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต	สาขาวิชา	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	ปีที่พิมพ์	2567

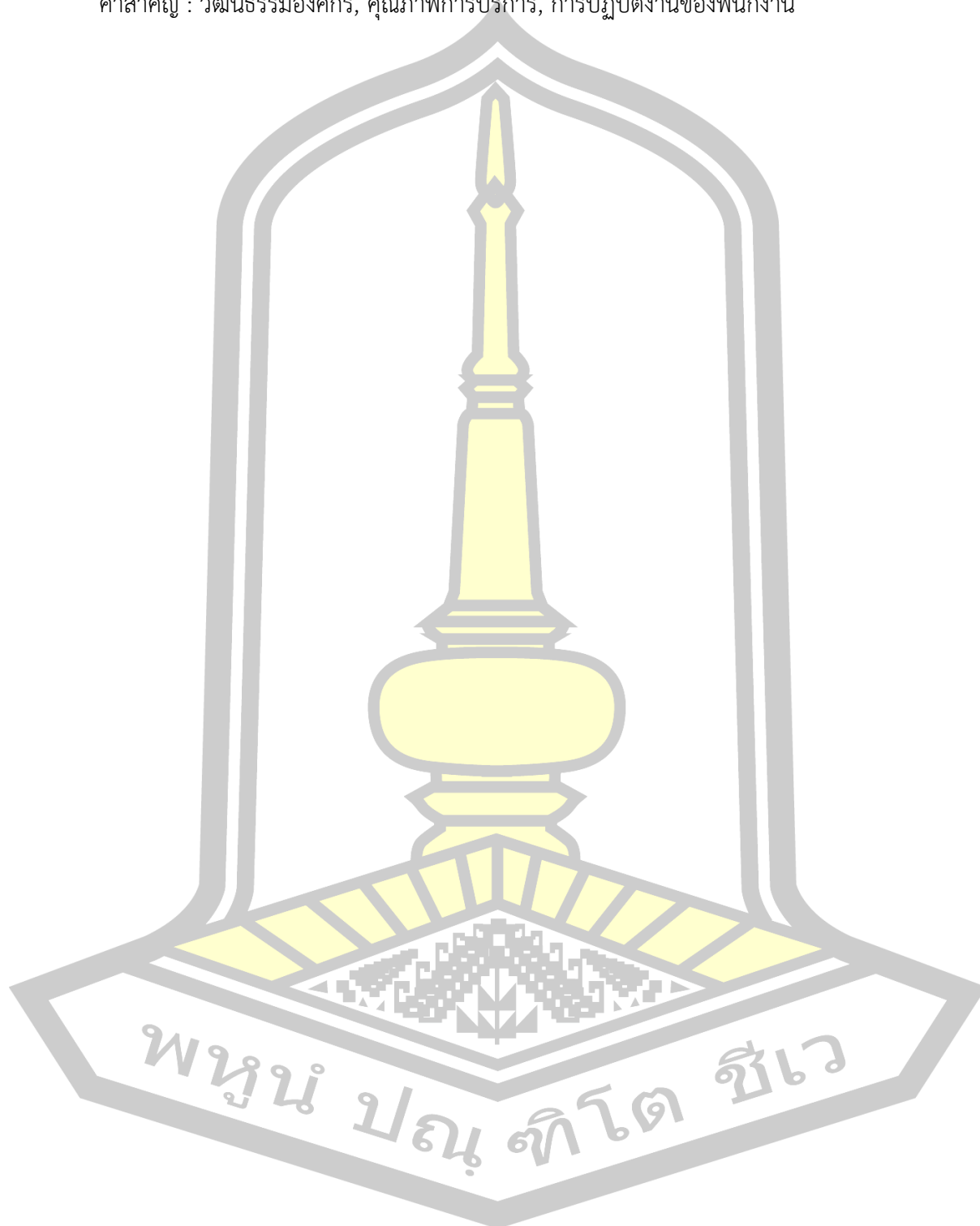
บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ และ 4) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสานวิธี โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 238 คน และผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 9 คน เครื่องมือการวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามความคิดเห็น และแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ดังนี้ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ระดับของวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : วัฒนธรรมองค์กร, คุณภาพการบริการ, การปฏิบัติงานของพนักงาน



TITLE	Organizational culture and service quality factors that affect the performance of employees of a government agency		
AUTHOR	Sornsawan Tabtimsri		
ADVISORS	Chinnawat Chuea , Ph.D.		
DEGREE	Master of Political Science	MAJOR	Politics and Government
UNIVERSITY	Maharakham University	YEAR	2024

ABSTRACT

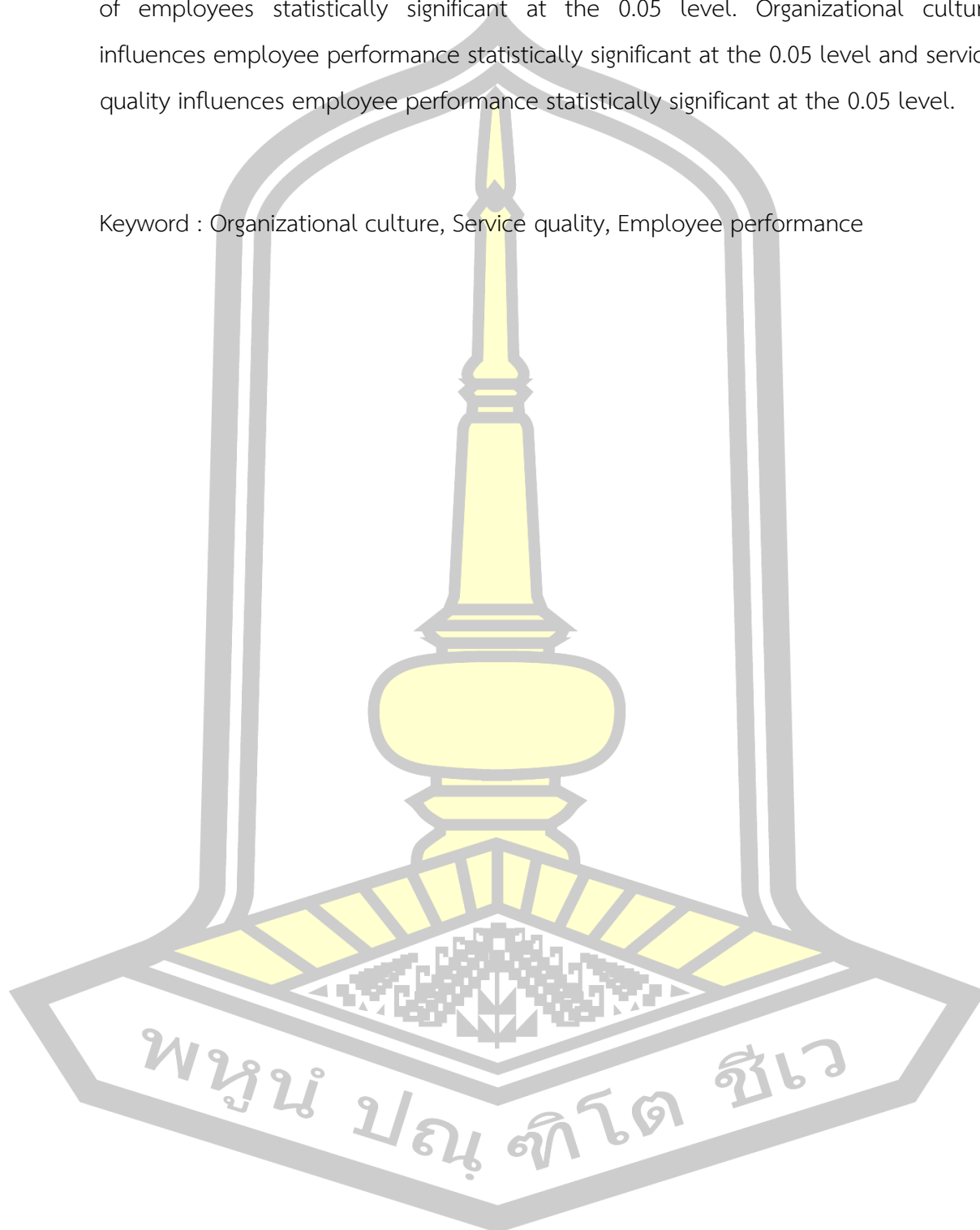
Research on Organizational culture and service quality factors that affect the performance of employees of a government agency. The objectives are 1) to study the level of organizational culture factors Service quality and performance efficiency of government agency employees 2) to study the relationship between organizational culture and service quality of government agency employees 3) to study the influence of organizational culture and service quality on performance efficiency of employees of government agencies and 4) to study suggestions to improve organizational culture. Service quality and work efficiency of government agency employees.

This research is utilized a mixed method The sample group includes civil servants, government employees. and employees of a government agency Random sampling of 238 people While, Interviewees include civil servants, government employees. and 9 employees of a government agency. The research tool used to collect data was an opinion questionnaire. and interview form Analyze data. To carry out the analysis as follows: frequency, percentage, mean, standard deviation. and the Pearson correlation coefficient.

The results of the research found that the level of organizational culture Quality of service and performance efficiency of government agency employees in

overall, are as at a high level. There is a positive relationship with the service quality of employees statistically significant at the 0.05 level. Organizational culture influences employee performance statistically significant at the 0.05 level and service quality influences employee performance statistically significant at the 0.05 level.

Keyword : Organizational culture, Service quality, Employee performance



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษาของข้าพเจ้า ท่านได้ให้ความกรุณาแนะนำให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์อย่างมาก ตลอดจนเสียสละเวลาตรวจตราและแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ของเนื้อหาเพื่อเสริมสร้างวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์มากที่สุด ข้าพเจ้าจึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์มหาวิทยาลัยมหาสารคามทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ด้วยความเอาใจใส่และเมตตาเสมอมา และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ และขอขอบคุณเพื่อน ๆ มหาวิทยาลัยมหาสารคามทุกท่านที่เป็นกำลังใจที่ดีมาโดยตลอด

ท้ายสุดนี้ ข้าพเจ้าขอมอบส่วนดีและประโยชน์จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ก็ขอยกความดีให้แก่ทุกท่านที่กล่าวมาข้างต้น และหากงานวิจัยฉบับนี้มีข้อผิดพลาดหรือบกพร่องประการใด ข้าพเจ้าขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว และขออภัยอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ศรสวรรค์ ทับทิมศรี

พูน ปณ จิตโต ชีเว

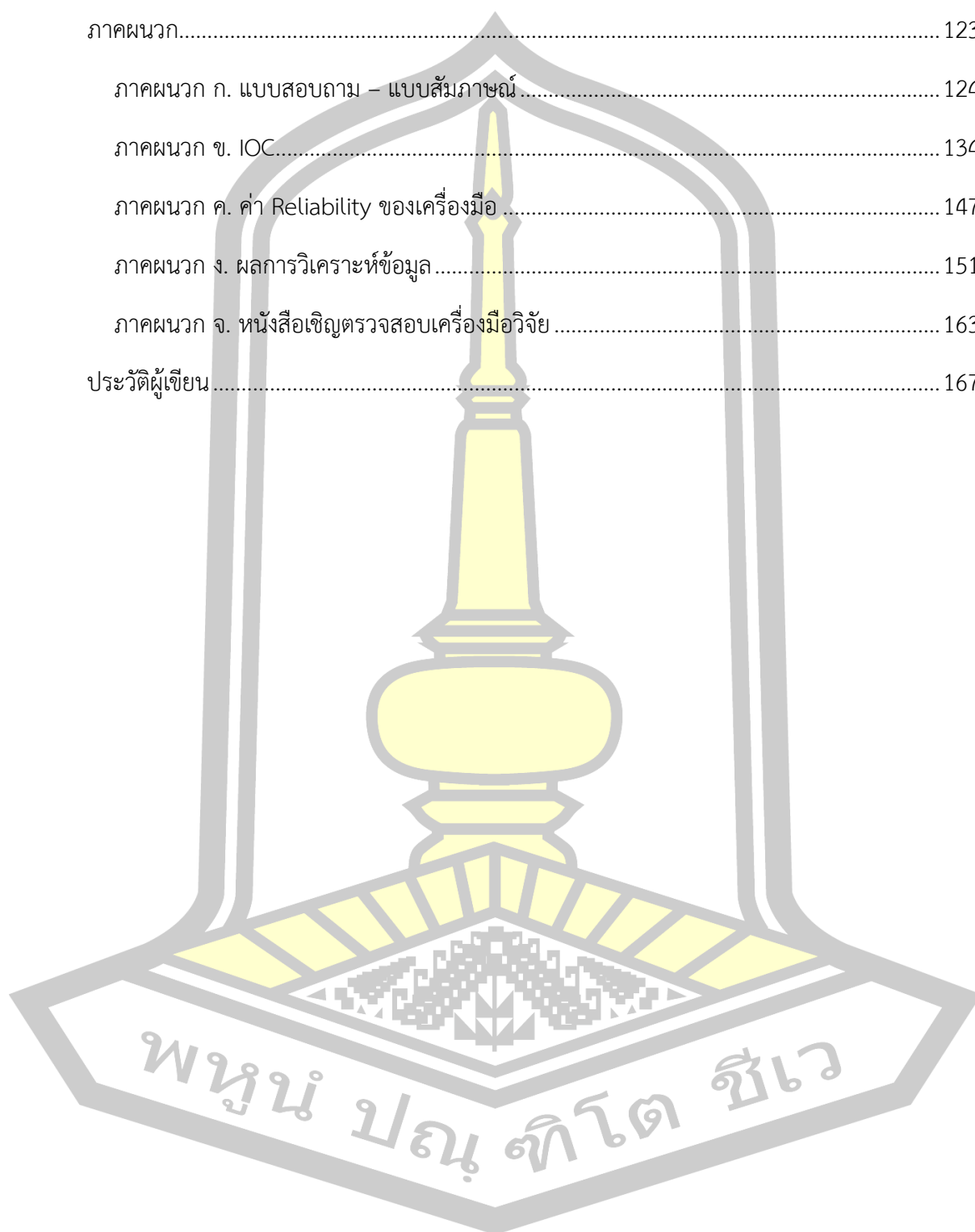
สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ณ
สารบัญตาราง.....	ฐ
สารบัญรูปภาพ.....	ฒ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของการวิจัย.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.4 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา.....	4
1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้สัมภาษณ์.....	5
1.5.3 ขอบเขตด้านเวลาการวิจัย.....	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
1.6.1 พนักงาน.....	5
1.6.2 วัฒนธรรมองค์กร.....	5
1.6.3 คุณภาพการบริการ.....	6
1.6.4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร	8
2.1.1 ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร	8
2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร	11
2.1.3 ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร	13
2.1.4 องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์กร	15
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	26
2.2.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ	26
2.2.2 แนวคิดด้านคุณภาพการบริการ	28
2.2.3 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ	29
2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการ	39
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	41
2.4.1 ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	41
2.4.2 ปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ	43
2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน	44
2.4.4 องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน	45
2.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยงานภาครัฐ	51
2.5.1 ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานภาครัฐ	51
2.5.2 ทิศทางองค์กร	51
2.5.3 เป้าประสงค์และกลยุทธ์	52
2.5.4 วัฒนธรรมองค์กร	53
2.5.5 โครงสร้างหน่วยงานภาครัฐ	54
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	55
2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย	63

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	64
3.1 การออกแบบการวิจัย.....	64
3.1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ.....	64
3.1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	65
3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้สัมภาษณ์.....	65
3.2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ.....	65
3.2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	66
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	66
3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ.....	66
3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	68
3.4 การสร้างเครื่องมือการวิจัย.....	69
3.4.1 การสร้างเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ.....	69
3.4.2 การสร้างเครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	70
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70
3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
4.1 ผลจากการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม.....	73
4.2 ผลจากการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์.....	90
บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	108
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	108
5.2 อภิปรายผล.....	110
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	113
5.4.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....	113
5.4.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	113

บรรณานุกรม.....	114
ภาคผนวก.....	123
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม – แบบสัมภาษณ์.....	124
ภาคผนวก ข. IOC.....	134
ภาคผนวก ค. ค่า Reliability ของเครื่องมือ.....	147
ภาคผนวก ง. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	151
ภาคผนวก จ. หนังสือเชิญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	163
ประวัติผู้เขียน.....	167



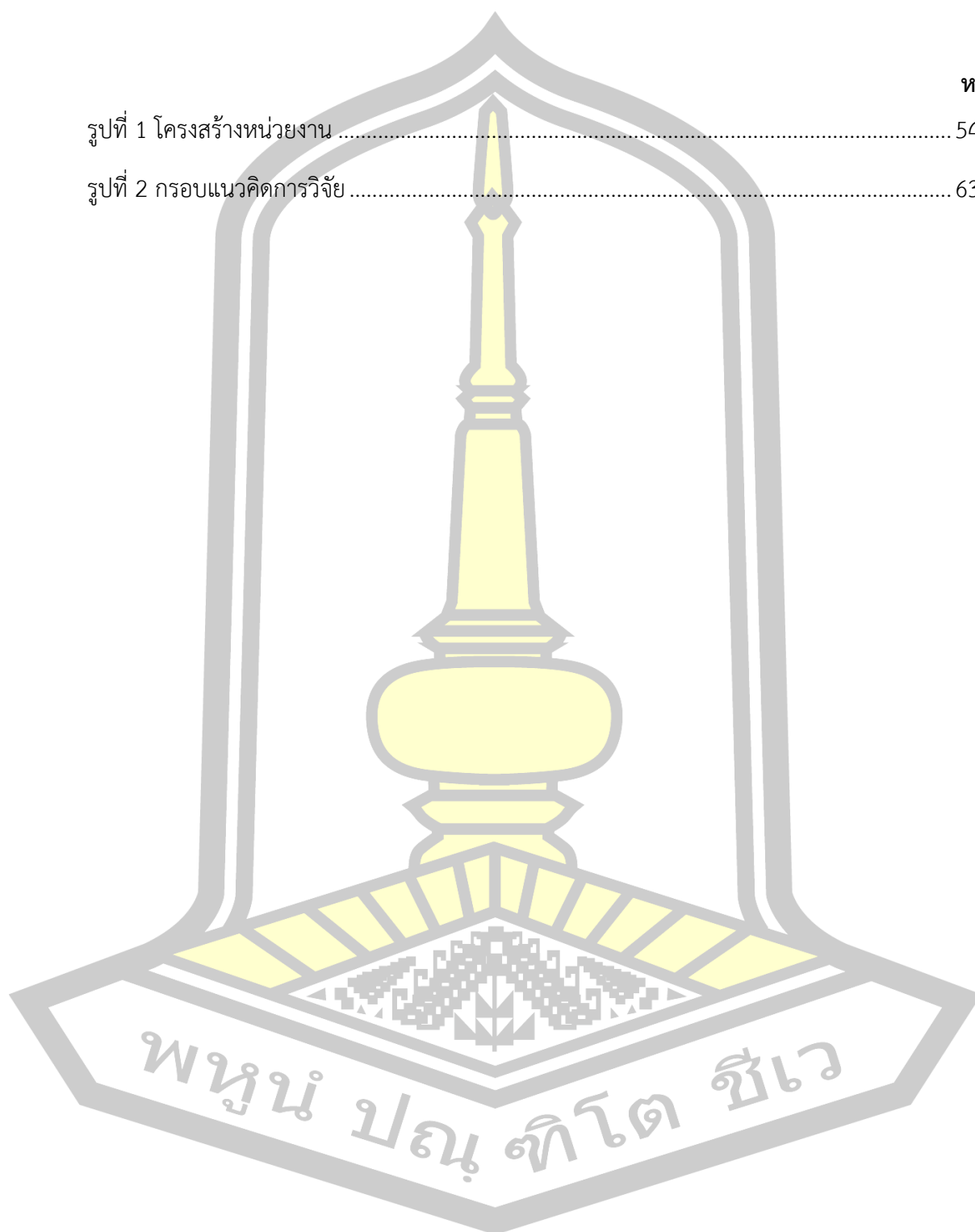
สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงตารางองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ.....	38
ตารางที่ 2 แสดงตารางองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	49
ตารางที่ 3 จำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้สัมภาษณ์ของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง	66
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	73
ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	74
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิการศึกษา	74
ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทตำแหน่ง	74
ตารางที่ 8 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐโดยรวม.....	75
ตารางที่ 9 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการใส่ใจเป็นผู้นำ ...	75
ตารางที่ 10 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ.....	76
ตารางที่ 11 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการร่วมทำงานเป็นทีม	77
ตารางที่ 12 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการสร้างความคิดเชิงกลยุทธ์.....	77
ตารางที่ 13 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการเติบโตอย่างยั่งยืน	78
ตารางที่ 14 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการเปิดใจกว้างพร้อมบริการ.....	78
ตารางที่ 15 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐโดยรวม.....	79
ตารางที่ 16 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	80

ตารางที่ 17 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ.....	80
ตารางที่ 18 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการตอบสนอง.....	81
ตารางที่ 19 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการบริการ.....	81
ตารางที่ 20 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการรู้จักและเข้าใจบริการ.....	82
ตารางที่ 21 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐโดยรวม	83
ตารางที่ 22 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านคุณภาพงาน	83
ตารางที่ 23 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านปริมาณงาน	84
ตารางที่ 24 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านเวลา	84
ตารางที่ 25 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านค่าใช้จ่าย	85
ตารางที่ 26 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา	86
ตารางที่ 27 การวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา	87
ตารางที่ 28 การวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา	88
ตารางที่ 29 การวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา.....	89

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 1 โครงสร้างหน่วยงาน	54
รูปที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย	63



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของการวิจัย

คำว่า “วัฒนธรรม” เป็นรากฐานที่กำหนดทัศนคติและพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคม องค์การซึ่งจัดว่าเป็นสังคมย่อย ย่อมมีวัฒนธรรมเป็นหลักในการดำรงชีวิต หรือวิถีชีวิต หรือเป็นแบบแผนสำหรับพฤติกรรมในการทำงานของมนุษย์ โดยที่สมาชิกในสังคมหรือมนุษย์ไม่รู้ตัว วัฒนธรรมในองค์การจึงเป็นวิถีการดำรงชีวิตที่ทำให้หน่วยงานมีเอกลักษณ์ของตนเองต่างไปจากหน่วยงานอื่น และแบบการดำรงชีวิตนี้สามารถแลกเปลี่ยนกันและกันหรือแพร่กระจายออกไปได้ในหมู่สมาชิกของสังคม โดยมีการเรียนรู้ผ่านกระบวนการขัดเกลาทางสังคม วัฒนธรรมองค์กรมีขอบเขตที่กว้างและมีลักษณะคล้าย ๆ ภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg) คือ มีส่วนที่อยู่ข้างบนน้ำส่วนหนึ่งและอยู่ใต้น้ำอีกส่วนหนึ่ง จึงอาจแบ่งวัฒนธรรมออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่มองเห็นได้ (Visible) เช่น สิ่งประดิษฐ์ต่าง ๆ สัญลักษณ์ คำขวัญ พิธีกรรมต่าง ๆ และการแต่งกาย เป็นต้น และส่วนที่อยู่ลึกลงไปจะมองไม่เห็น (Invisible) แต่เป็นสิ่งที่สมาชิกรับรู้และเข้าใจร่วมกัน เช่น ค่านิยมขององค์กร

วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง นอกจากกฎระเบียบขององค์กรแล้ว วัฒนธรรมองค์กรยังเป็นเครื่องมือที่คอยหล่อหลอมให้พนักงานมีแนวทางปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน กำหนดแนวคิดแนวทางการตัดสินใจทำให้เกิดความสุขในการทำงาน (Diener, 2003) รวมถึงพฤติกรรมคนในองค์กรที่ส่งผลต่อแรงขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรนั้นมีหลายรูปแบบ แต่ละองค์กรก็จะมีวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับความเป็นมา เรื่องเล่า ความเชื่อ วิสัยทัศน์องค์กร เป้าหมาย และรูปแบบการดำเนินธุรกิจ (เนตร์พัฒนา ยาวีราข, 2560) ความหลากหลายของวัฒนธรรมองค์กรสามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว (Adaptability Culture) วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งเน้นผลลัพธ์ (Achievement Culture) วัฒนธรรมองค์กรแบบครอบคลุม (Involvement Culture) วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ (Consistency Culture) โดยรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ ได้ใช้ปัจจัยในการจำแนก ประเภทในด้านกลยุทธ์ที่องค์กรมุ่งเน้น โดยพิจารณาจากปัจจัยที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กรและภายในองค์กร และกลยุทธ์ด้านสิ่งแวดล้อมที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมแบบยืดหยุ่นและสภาพแวดล้อมแบบคงที่ (Denison, 1993)

“คุณภาพการบริการ” เป็นความประทับใจในภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการ ดังนั้นผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญใส่ใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และมีการพัฒนา เพื่อให้คุณภาพการให้บริการเป็นเลิศ

อย่างต่อเนื่อง โดยยึดตามหลักวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรและยกระดับคุณภาพการบริหารงาน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การบริการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จทุกงาน พบว่างานบริการเป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ดังนั้น ถ้าการบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นเสมือนจุดมุ่งหมายหลักในการพัฒนา ทรัพยากรขององค์กรทุกด้าน โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคลเป็นอันดับแรกและเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการพัฒนา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งการพัฒนาบุคลากรภาครัฐเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศ ภายใต้บริบทที่เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นหนึ่งในประเด็น การดำเนินการตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580) แผนการปฏิรูปประเทศ (พ.ศ. 2561 - 2580) เพื่อให้บุคลากรและหน่วยงานภาครัฐได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมทันต่อเหตุการณ์ นำการเปลี่ยนแปลงด้วยการสร้างนวัตกรรมและการตอบสนองประชาชนและส่วนรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงาน ก.พ., 2565)

หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง มีภารกิจหลักในการปฏิบัติการทำฝน เพื่อเพิ่มปริมาณน้ำในพื้นที่การเกษตร ป่าไม้ เขื่อน และอ่างเก็บน้ำ แก้ไขภาวะภัยแล้งให้แก่เกษตรกร และประชาชนผู้ใช้น้ำทั่วไป รวมทั้งพื้นที่ที่ต้องการฝนในการแก้ปัญหาภัยพิบัติอื่น ๆ แต่เนื่องจากแต่ละพื้นที่มีลักษณะด้านภูมิประเทศ ภูมิอากาศ และสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน จึงทำให้แต่ละพื้นที่มีความต้องการน้ำในกิจกรรมที่แตกต่างกัน การศึกษาและพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติการฝนหลวงเชิงพื้นที่จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติการฝนหลวงในแต่ละพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ ยังมีศูนย์บริการและให้ความช่วยเหลือในแต่ละพื้นที่ ครอบคลุมทั้ง 4 ภาค ประกอบด้วย ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคอีสาน และภาคใต้ และในหลายพื้นที่ทั่วทุกภาคของประเทศ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนปฏิบัติการฝนหลวงเชิงบูรณาการและประสานงานการปฏิบัติการฝนหลวงกับหน่วยงาน องค์กร เกษตรกร ผู้รับบริการหรือภาคส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละภาคของประเทศ เพื่อสนับสนุนการป้องกันแก้ไขปัญหาด้านแคลนน้ำ และภัยธรรมชาติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการปฏิบัติการฝนหลวงเพื่อเพิ่มปริมาณน้ำให้พื้นที่การเกษตร ป่าไม้ และเขื่อนกักเก็บน้ำ เพื่อแก้ไขภาวะภัยแล้งให้กับเกษตรกรและประชาชนผู้ใช้น้ำทั่วไป ตามแนวพระบรมราโชบายและนโยบายรัฐบาล เป็นศูนย์ประสานราชการและศูนย์ประสานงานเครือข่ายอาสาสมัครฝนหลวง งานสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่กิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง นอกจากนี้

การให้บริการที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว วัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งและคุณภาพการบริการยังเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะช่วยกำหนดให้เจ้าหน้าที่และพนักงานของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งสามารถปฏิบัติงานไปในทางเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นวิถีชีวิตที่เจ้าหน้าที่และพนักงานได้ยึดถือปฏิบัติต่อกันมา จะเห็นได้ว่าองค์กรที่กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่ชัดเจน ผู้นำจะใช้วิธีการถ่ายวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร โดยให้เจ้าหน้าที่และพนักงานสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน มีอำนาจในการตัดสินใจและปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ เพื่อให้ทันต่อการบริการแก่ประชาชน เกษตรกร รวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอีกด้วย ซึ่งการปฏิบัติงานดังกล่าวต้องเป็นไปอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะคุณภาพการให้บริการตามที่หน่วยงานกำหนดไว้ คือ ปฏิบัติงานด้วยความคิดและจิตใจที่เปิดกว้าง ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีความเต็มใจ การให้บริการ ทำงานด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็ว และมีคุณภาพ ซึ่งการทำงานของพนักงานอย่างเป็นมืออาชีพ ช่วยให้ผู้ใช้บริการพูดถึงองค์กรในทางที่ดี มีความไว้วางใจในองค์กร และสามารถลดเวลาการแก้ไขปัญหาเดิม ๆ เป็นต้น

ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง โดยทำการศึกษาระดับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และนำผลที่ได้จากการศึกษามาเสนอแนะ เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน เพื่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา ซึ่งจะนำไปสู่การช่วยเหลือประชาชนที่มีความเดือดร้อนให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับใด

1.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการเป็นอย่างไร

1.2.3 อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นอย่างไร

1.2.4 ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

1.3.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

1.3.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

1.3.4 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

1.4.2 วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ใช้กรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

1) แนวคิดวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ประกอบด้วยแนวคิดหลัก 6 ด้าน คือ ใฝ่ใจเป็นผู้นำ (Leadership), มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Expertise), ร่วมทำงานเป็นทีม (Teamwork and Networking), สร้างความคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking), เติบโตอย่างยั่งยืน (Growth), เปิดใจกว้างพร้อมบริการ (Open and Service Mind)

2) แนวคิดคุณภาพการบริการขององค์กรตามหลัก 5 มิติหลัก โดยวัดแบบ SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1985) ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility), ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability), การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness), การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance), การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy)

3) แนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (การสังเคราะห์งานวิจัย 2555 - 2565) ประกอบด้วยแนวคิดหลัก 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพงาน, ด้านปริมาณงาน, ด้านเวลา, ด้านค่าใช้จ่าย

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้สัมภาษณ์

การวิจัยนี้ศึกษาจากข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคอีสาน และภาคใต้

1.5.3 ขอบเขตด้านเวลาการวิจัย

เริ่มตั้งแต่ เดือน กันยายน – มกราคม 2567

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 พนักงาน

หมายถึง ผู้ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างขององค์กร

1.6.2 วัฒนธรรมองค์กร

หมายถึง การก้าวไปสู่เป้าหมายพร้อมกันภายใต้แนวคิดหลักของวัฒนธรรมองค์กร 6 ด้าน ประกอบด้วย

1. ใฝ่ใจเป็นผู้นำ หมายถึง ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสามารถในการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ ความมีวินัย ซื่อสัตย์ รับผิดชอบต่อหน้าที่ ขยันหมั่นเพียร ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ริเริ่มงานใหม่ ๆ และกล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง
2. มุ่งสู่ความเป็นเลิศ หมายถึง ความสนใจใฝ่ศึกษาหาความรู้ มุ่งมั่นพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย
3. ร่วมทำงานเป็นทีม หมายถึง การร่วมแรงร่วมใจ ร่วมคิดร่วมทำ โดยคำนึงถึงภาพรวมขององค์กร การประสานความแตกต่างของบุคคลและกระบวนการปฏิบัติงานให้เกิดการทำงานอย่างบูรณาการบนพื้นฐานของความไว้วางใจและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
4. สร้างความคิดเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การคิดอย่างมีจุดมุ่งหมาย วางแผน และปฏิบัติอย่างเป็นระบบ คิดวิเคราะห์แบบมีหลักการ มองภาพองค์รวม เชื่อมโยงงานเพื่อการบรรลุผลตามวิสัยทัศน์องค์กร
5. เติบโตอย่างยั่งยืน หมายถึง ความพร้อมในการเรียนรู้ พัฒนา และขยายผลให้เกิดนวัตกรรมด้วยศาสตร์ของพระราชา เพื่อเติบโตอย่างยั่งยืนก้าวสู่เวทีระดับโลก
6. เปิดใจกว้างพร้อมบริการ หมายถึง ปฏิบัติงานด้วยความคิดและจิตใจที่เปิดกว้าง ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีความเต็มใจในการบริการ ทำงานด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น รวดเร็ว และมีคุณภาพ

1.6.3 คุณภาพการบริการ

หมายถึง คุณภาพที่หน่วยงานของรัฐส่งมอบให้แก่ประชาชนในแง่มุมของการบริการ ประกอบด้วย

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัสและการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การบริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็วไม่ต้องรอนาน
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

1.6.4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

หมายถึง ประสิทธิภาพของบุคคลในการปฏิบัติงานตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางแผนไว้ โดยใช้เวลาเร็วที่สุดและคุณภาพที่ดีที่สุด ประกอบด้วย

1. ด้านคุณภาพงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติแล้วเสร็จ มีความถูกต้อง เรียบร้อย ทันเวลา ได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้
2. ด้านปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณงานที่ปฏิบัติออกมามีความสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในหน่วยงานมีการสำรวจอุปกรณ์ก่อนใช้ทุกครั้ง และมีการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ไว้ในที่ที่เหมาะสม
3. ด้านเวลา หมายถึง ผลงานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด เมื่อเทียบกับความยากง่ายของเนื้อหา ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย โดยต้องมีความถูกต้องของผลงาน
4. ด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง พนักงานในหน่วยงานมีการใช้ทรัพยากรที่ประหยัดที่สุด มีการวางแผนการดำเนินงานก่อนเริ่มปฏิบัติ เพื่อลดการซ้ำซ้อนของงานเพื่อลดต้นทุนการผลิต

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ได้ทราบถึงระดับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

1.6.2 ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

1.6.3 ได้แนวทางในการพัฒนาที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 2.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยงานภาครัฐ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดงานวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

2.1.1 ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร

Morgan (1986) วัฒนธรรมองค์กร เป็นแบบแผนของการพัฒนาการที่สะท้อนอยู่ในระบบของความรู้ทางสังคม อุดมการณ์ คุณค่า กฎที่ยึดปฏิบัติและแบบแผนประจำวัน มีส่วนในการกำหนดรูปแบบของลักษณะองค์กร รูปแบบของการจัดการ และเกี่ยวข้องโดยตรงกับชีวิตองค์กร เนื่องจากแสดงให้เห็นถึงวิถีชีวิตของกลุ่มคนในองค์กรซึ่งมีลักษณะเฉพาะ มีแบบแผนแตกต่างกันและมีความหมายที่สะท้อนถึงความเป็นจริงทางสังคมในองค์กรหนึ่ง

Denison (1990) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรทำให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กรในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ การจรรโลงดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร การเปลี่ยนแปลงตนเองให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กร การวางตัวให้คงที่ในองค์กร เพื่อจะให้มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานได้ดี และมีการกำหนดเป้าหมายและแผนงานต่าง ๆ ในองค์กรที่ทำให้การปฏิบัติงานร่วมกันชัดเจนมากขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์กร โดยการประเมินสภาพของวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอยู่และประเมินความเหมาะสมหรือคุณค่าที่มีต่อองค์กร เพื่อจะได้สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นไปในแนวทางที่เหมาะสม เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร เพราะวัฒนธรรมในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่แสดงออกถึงพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น ๆ ซึ่งเกิดจากความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร

Gordon (1999 p. 342) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร คือ สิ่งที่มีอิทธิพลสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่รวมเอาข้อสมมุติ ความเชื่อ และค่านิยมที่สมาชิกขององค์กรมีส่วนร่วมและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับโครงสร้างอย่างเป็นทางการในการกำหนดรูปแบบพฤติกรรม

Greenberg & Baron (2000 p. 60) วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง สิ่งที่มีอยู่ทั่วไปเพื่อเป็นกรอบการรับรู้ที่ใช้ในการทำงานร่วมกันของสมาชิกในองค์กร ซึ่งวัฒนธรรมองค์กร อาจหมายถึง เจตคติ ค่านิยมของพฤติกรรมและความคาดหวังของสมาชิกในองค์กร ซึ่งจะสร้างความแตกต่างอย่างชัดเจนจากองค์กรอื่น

Newstrom and Davis (2002) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรว่า เป็นระบบซึ่งมีความหมายร่วมกันภายในองค์กรหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดให้พนักงานปฏิบัติ หรือระบบซึ่งกำหนดโดยสมาชิกขององค์กร ซึ่งทำให้องค์กรแต่ละองค์กรแตกต่างกัน

Cummings & Worley (2009) ได้ให้ความหมายวัฒนธรรมองค์กรว่า เป็นแบบแผนของสิ่งประดิษฐ์ บรรทัดฐาน ค่านิยม และข้อสมมุติพื้นฐานเกี่ยวกับการแก้ปัญหาที่ใช้การได้ดีเพียงพอที่จะนำมาสอนให้แก่ผู้อื่น วัฒนธรรมเป็นกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่มาจากทางเลือกและประสบการณ์จากการใช้กลยุทธ์และการออกแบบองค์กร ซึ่งมีลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรที่ทำให้องค์กรบรรลุประสิทธิผลได้นั้น บุคลากรมีความร่วมมือ ร่วมใจที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งนำไปสู่ความเจริญงอกงามตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ กลายเป็นองค์กรที่มีความเจริญอย่างยั่งยืน จึงเป็นวิถีทางที่คนในองค์กรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดยึดถือ ประพฤติ ปฏิบัติ และทำงานร่วมกัน

Schein (2010 p. 17) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง แบบแผนของฐานคติที่ได้รับการเรียนรู้จากองค์การในฐานะที่เป็นสิ่งที่สามารถแก้ปัญหาของการปรับตัวให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอกและบูรณาการสิ่งที่อยู่ภายในองค์การ เมื่อแบบแผนของฐานคติสามารถดำเนินไปได้อย่างดี จนกระทั่งได้รับการพิจารณาว่า มีความสมเหตุสมผลแบบแผนนี้ จึงได้รับการถ่ายทอดแก่สมาชิกใหม่ขององค์การในฐานะที่เป็นแนวทางที่ถูกต้องสำหรับการรับรู้ การคิด และการรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเหล่านั้น

Hoy & Miskel (2013 p.180) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร คือ ระบบที่มีการควบคุมบุคลากรในองค์การใหม่มีเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดอัตลักษณ์ที่เด่นชัด

Onuoha (2013 p. 78) วัฒนธรรมองค์กรเป็นแนวคิดที่เชื่อมโยงว่างระหว่างปรากฏการณ์ระดับบุคคลและกลุ่มมีการแบ่งปันและรักษาวัฒนธรรมองค์กรที่ระดับกลุ่ม แต่ส่วนใหญ่ดำเนินการโดยการอำนวยความสะดวกในการกระทำระดับบุคคลในการรับรู้ในขณะที่กลุ่มมีความจำเป็นในการคิดค้นและรักษาวัฒนธรรม ก็คือ วัฒนธรรมสามารถดำเนินการโดยบุคคลเท่านั้น

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2555 หน้า 35) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ คือ แบบแผนหรือวิถีชีวิตขององค์การที่สมาชิกยอมรับและยึดถือปฏิบัติร่วมกัน เป็นทั้งแบบแผนทางความคิด ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ขององค์การ และเป็นแบบแผนทางการกระทำขององค์การและปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์การ กล่าวคือ ถ้าหากหน่วยงานใดมีวัฒนธรรมองค์การที่ดี เช่น บุคลากรมีการทำงานอย่างเต็มที่ เน้นคุณภาพและมีความรับผิดชอบสูงย่อมส่งผลให้การทำงานของทุกคนดี มีคุณภาพส่งผลทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ รวมทั้งทำให้เกิดความพึงพอใจ

สุรินทร์ ชุมแก้ว (2556 หน้า 28) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์การและใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์การตามที่กลุ่มคาดหวังหรือสนับสนุนให้สมาชิกในกลุ่มปฏิบัติตาม

โยชิตา กฤตพรพิณิต (2557 หน้า 8) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การเป็นความเชื่อ ค่านิยม ทักษะคติ ปทัสถาน ความคาดหวังที่องค์กรกำหนดขึ้นมาเพื่อใช้เป็นแบบแผนสำหรับปฏิบัติร่วมกันในองค์การ โดยแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมสำหรับตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมขององค์การที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้้องค์การสามารถอยู่รอด หรือประสบผลสำเร็จ ซึ่งวัฒนธรรมองค์การมีลักษณะเป็นรูปธรรม สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และนามธรรมที่ฝังลึกแล้วแสดงเป็นพฤติกรรม โดยไม่รู้ตัววัฒนธรรมองค์การ สามารถถ่ายทอดไปยังบุคคลรุ่นต่อ ๆ ไปในองค์การได้ มีความมั่นคงยาวนานแต่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

นุตริยา จิตตารมย์ (2557 หน้า 23) กล่าวว่า ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ คือ ค่านิยม ความเชื่อ บรรทัดฐาน ทักษะคติ เป้าหมาย พฤติกรรม ระเบียบแบบแผนแนวปฏิบัติตามหลักขององค์การนั้น และเป็นสิ่งที่คนส่วนใหญ่รับรู้และยอมรับตลอดจนเข้าใจร่วมกัน

กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา (2557 หน้า 11) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ บรรทัดฐานของพฤติกรรมที่แสดงออกที่เกิดจากสมาชิกภายในองค์การ ทำหน้าที่หล่อหลอมสมาชิกเข้าด้วยกัน ซึ่งแต่ละองค์การจะมีความแตกต่างกัน ทำให้เป็นเอกลักษณ์ที่จะถ่ายทอดให้สมาชิกขององค์การรุ่นใหม่ต่อไป

นิธิพร ลิ้มประเสริฐ (2557 หน้า 16) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง วิถีปฏิบัติแบบแผนพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ อันเป็นสิ่งที่หล่อหลอมจากความคิด ความเชื่อ ทักษะคติต่าง ๆ ที่พึงกระทำต่อกันมา ซึ่งส่งผลต่อกระบวนการทำงานและความสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์การ

จตุรงค์ ธนะสีลังกูร (2558 หน้า 112) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง แบบแผนที่สังคมหรือกลุ่มคนเห็นเป็นสิ่งที่งามและมีคุณค่าในการดำรงชีวิต เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการสั่งสมและการนำไปใช้ในวิถีชีวิต ซึ่งโดยทั่วไปจะไม่มีกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร แต่สิ่งที่คนในสังคม

รับรู้ไปใช้และควบคุมด้วยมาตรฐานทางสังคม นักวิชาการทางองค์การและการบริหารเชื่อว่า องค์การมีวัฒนธรรมเฉพาะของตน วัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติของคนในองค์การ

กาญจนาพร พันธุ์เทศ (2560 หน้า 15) ได้ให้ความหมายของคำว่า วัฒนธรรมองค์กร ไว้ว่าเป็นค่านิยม ความเชื่อที่ฝังใจของพนักงานในองค์กรที่ได้เรียนรู้และปฏิบัติตามจนเกิดเป็น พฤติกรรมขององค์กร ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และส่งผลให้พนักงาน ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ชนิตา จิตตรุทธะ (2549: 96) ได้ให้ความหมายที่แตกต่างออกไปในเชิงการเพิ่มมิติในการพิจารณา โดยระบุว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง แบบแผนที่ยอมรับและยึดถือปฏิบัติ ร่วมกันใน 2 มิติ ได้แก่ มิติเชิงปทัสฐาน ซึ่งเป็นแบบแผนทางความคิด ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ ขององค์กรและมิติเชิงพฤติกรรม ซึ่งเป็นแบบแผนทางการกระทำขององค์กรและปฏิสัมพันธ์ของ สมาชิกองค์กร

สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง แบบอย่างหรือระบบเกี่ยวกับความเชื่อ ค่านิยม ปทัสฐานทางพฤติกรรมร่วมที่สั่งสมขององค์กรในลักษณะที่จะแก้ปัญหาขององค์กรเกี่ยวกับการปรับตัวให้เข้ากับสภาพภายนอกและการบูรณาการภายใน ซึ่งใช้การได้ดีพอที่จะพิจารณาได้ว่า มีผลใช้ได้และในที่สุดกลายเป็นฐานคติพื้นฐานที่สืบทอดกันมาและเป็นที่ยึดเหนี่ยวกันทั่วไป และจะถูกสอนให้แก่สมาชิกใหม่ว่าเป็นวิถีทางที่ถูกต้องที่จะรับรู้ คิด รู้สึก และประพฤติปฏิบัติ เกี่ยวกับปัญหาเหล่านั้น และผู้เขียนจะให้ความหมายนี้ในการวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรไว้ ดังนี้

Schermerhorn (1999 p. 21) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นระบบความเชื่อและ ค่านิยมร่วมที่มีการพัฒนาขึ้นมา ภายในองค์กรและชี้นำพฤติกรรมของสมาชิก โดยระดับของ วัฒนธรรมองค์กรมี 2 ระดับ คือ

1. วัฒนธรรมหลัก (Core Culture) เป็นค่านิยมหลักที่เป็นความเชื่อถือเกี่ยวกับ พฤติกรรมที่ถูกต้องในองค์กร
2. วัฒนธรรมที่สามารถสังเกตเห็นได้ (Observable Culture) เป็นวัฒนธรรม องค์กรที่เกิดขึ้นจากการได้เห็นและได้ยินภายในองค์กร เช่น จากลูกคำ จากพนักงาน ที่เกิดขึ้น ในแต่ละวัน สิ่งเหล่านี้สมาชิกในองค์กรจะเกิดการรับรู้และเรียนรู้ ซึ่งเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร ที่เกิดขึ้นจากการสังเกต ซึ่งประกอบด้วย

2.1 เรื่องบอกเล่า (Stories) มักเป็นเรื่องจริงที่เกิดขึ้นในอดีตที่ผู้บริหารเห็นว่า เมื่อนำมาเล่าถ่ายทอดให้สมาชิก โดยเฉพาะสมาชิกใหม่ฟังแล้วจะสามารถถ่ายทอดวัฒนธรรมต่าง ๆ ที่ผู้บริหารต้องการได้

2.2 กิจวัตรและพิธีกรรมต่าง ๆ (Rites and Rituals) เป็นการจัดงานครบรอบต่าง ๆ ที่สำคัญสามารถเตือนความทรงจำที่ดีและสามารถถ่ายทอดค่านิยมที่ดีขององค์กรสู่พนักงานได้

2.3 ผู้ที่เก่งกล้าสามารถ (Heroes) เป็นบุคคลซึ่งสมาชิกยกย่อง ชมเชยว่าเป็นบุคคลที่มีความโดดเด่นจึงเป็นผู้มีอิทธิพลต่อการกำหนดค่านิยมหลักขององค์กร

2.4 สัญลักษณ์ (Symbols) เป็นรูปธรรมที่สามารถถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์การระหว่างพนักงานได้หากผู้บริหารได้รับความสำคัญต่อความหมายของสัญลักษณ์นั้น

Robbin Stephen and Coulter Mary (2005 p. 58-59) ได้กล่าวไว้ว่า ผลจากการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีองค์ประกอบที่เป็นสาระสำคัญอยู่ 7 ด้านด้วยกัน ซึ่งในแต่ละด้านจะบอกลักษณะในด้านนั้นตั้งแต่ระดับต่ำไปสูง การใช้องค์ประกอบที่สำคัญของวัฒนธรรมทั้ง 7 ด้านนี้ในการประเมินองค์การจะทำให้เห็นภาพของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะแสดงถึงรูปแบบและบุคลิกลักษณะขององค์กรและวิถีที่สมาชิกในองค์กรถือปฏิบัติอยู่ เช่นเดียวกันกับการบ่งบอกลักษณะวัฒนธรรมองค์กร โดยการใช้ค่าเข้าสู่ศูนย์กลาง ซึ่งต้องมีการระบุพิสัยในด้านต่าง ๆ และทำการประเมินว่าลักษณะวัฒนธรรมองค์กรใดที่มีการยึดถืออย่างแข็งแกร่ง และมีการกระทำร่วมกันอย่างกว้างขวาง สำหรับองค์กรในสหรัฐอเมริกา โอเรียลลิ แซท แมน และแคลดเวล ได้พัฒนาเครื่องมือสำหรับบ่งชี้ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรใน 7 ด้าน ซึ่งเรียกว่า โครงร่างวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture Profile)

1. วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด (Attention to detail) หมายถึง ระดับความคาดหวังที่มีต่อพนักงานในด้านการแสดงออกถึงความถูกต้อง แม่นยำ การวิเคราะห์ ตลอดจนการเอาใจใส่รายละเอียดของงาน

2. วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน (Outcome Orientation) หมายถึง ระดับของการที่องค์กรให้ความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานมากกว่าทำอะไรให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน

3. วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร (People Orientation) หมายถึง ระดับของการนำเอาผลกระทบต่อพนักงานภายในองค์กรมาใช้ในการพิจารณาตัดสินใจในระดับการบริหาร

4. วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม (Team Orientation) หมายถึง ระดับของการบริหารจัดการในลักษณะของการทำงานเป็นทีมมากกว่าการให้ความสำคัญในด้านบุคคล

5. วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ (Aggressiveness) หมายถึง การที่องค์กรมีการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมทางธุรกิจที่มุ่งไปสู่การเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจอย่างเอาจริงเอาจัง ตลอดจนสร้างให้มีสภาพการแข่งขันในการปฏิบัติงานในองค์กรมากกว่าการทำงานแบบประสานความร่วมมือ

6. วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง (Stability) หมายถึง ระดับของการตัดสินใจและวิถีปฏิบัติขององค์กรที่ให้ความสำคัญต่อการรักษาสถานภาพขององค์กร

7. วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง (Innovation and Risk Taking)

หมายถึง ระดับของการที่พนักงานได้รับการกระตุ้นและสนับสนุนให้มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และการยอมรับความเสี่ยง

วสุธรา รตโนภาส และคณะ (2558 หน้า 17) แนวคิดวัฒนธรรมองค์การ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานขององค์การ ทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ ซึ่งหากเข้าใจแนวคิดวัฒนธรรมองค์การจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานมากยิ่งขึ้น “วัฒนธรรม” มักจะเชื่อมโยงกับพฤติกรรมองค์การกระบวนการทำงานในองค์การ หรือความเป็นผู้นำในองค์การ จะเห็นได้ว่าวัฒนธรรมมิได้หมายรวมถึงทุก ๆ อย่างที่เกิดขึ้นในองค์การ ในอดีตมีการแปลความหมายของคำว่าวัฒนธรรมออกมาอย่างมากมายขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละบุคคลว่าจะมองในรูปแบบใด เช่น นักมานุษยวิทยาอาจมองว่าวัฒนธรรมเป็นขนบธรรมเนียมประเพณีที่มีการปฏิบัติสืบต่อกันมา ภายในกลุ่มชนกลุ่มหนึ่ง นักสังคมวิทยาอาจมองว่าเป็นความเชื่อ ค่านิยม และบรรทัดฐานของสังคมหนึ่ง ๆ ที่มีผลต่อการกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในสังคม ส่วนนักบริหารและจัดการอาจมองว่าวัฒนธรรม คือ กลยุทธ์ลักษณะโครงสร้างขององค์การและการควบคุมภายในองค์การในโลกปัจจุบันมีความจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ถึงเทคโนโลยีต่าง ๆ สิ่งแวดล้อมที่ได้เปลี่ยนแปลงไปองค์กรต่าง ๆ ต้องมีการพัฒนาความสามารถของตน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยที่ทุกคนในองค์การต้องมีความกระตือรือร้นในการหาวิธีการที่จะมาปรับเปลี่ยนในการพัฒนาการทำงานของตน ตลอดจนพฤติกรรมที่คนในองค์การยึดถือเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบบแผนพฤติกรรมที่บุคคลในองค์การยึดถือเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติที่มีพื้นฐานมาจากความเชื่อ ค่านิยม นั่นก็คือ วัฒนธรรมองค์การ

สรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ หมายถึง เป็นวิถีชีวิตที่ปฏิบัติ ความเคยชิน ขนบธรรมเนียมประเพณี ความเชื่อ ค่านิยม ภาษา วัตถุ ทำให้คนอยู่ร่วมกันเป็นสังคมอย่างมีระเบียบ องค์การมีบุคลากรที่มีความต่างด้านความรู้ ความคิด ความรู้สึก ก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์การโดยบุคลากรในองค์การมีส่วนร่วมในการพัฒนาให้องค์การประสบผลสำเร็จและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2.1.3 ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การเป็นแบบหรือวิธีการดำรงชีวิตที่ทำให้องค์การมีเอกลักษณ์ของตนเอง ต่างไปจากองค์การอื่นและแบบการดำรงชีวิตนี้สามารถแลกเปลี่ยนกันและกันหรือแพร่กระจายออกไปได้ในหมู่สมาชิกของสังคมโดยมีการเรียนรู้ผ่านกระบวนการขัดเกลาทางสังคม วัฒนธรรมเปรียบเสมือนเป็นหลักที่ยึดขององค์การหรือหน่วยงานให้กลมเกลียวไม่แตกสลายลงไป ความสำคัญของวัฒนธรรมต่อองค์การซึ่งจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์การได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การไว้ ดังนี้

Robbins (2003 p. 36) กล่าวว่า ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งมีลักษณะของแต่ละองค์การทำให้มองเห็นความแตกต่างระหว่างองค์การหนึ่งกับอีกองค์การหนึ่งและนอกจากจะทำให้เกิดการยึดมั่นในตนเองของสมาชิกอีกด้วยเป็นผลให้เกิดความร่วมมือใจองค์การมากยิ่งขึ้น ประเด็นสำคัญนอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว ยังพบว่า วัฒนธรรมองค์การก่อให้เกิดจิตสำนึกและกลไกในการควบคุมองค์การไม่ต้องใช้ระบบทางการบริหารในการควบคุมสมาชิกในองค์การ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2555 หน้า 38) กล่าวว่า ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การว่า องค์การจะดำเนินไปได้ต้องอาศัยพลังความร่วมมือกันอย่างเข้มแข็งและร่วมแรงร่วมใจกันของบุคลากรทุกคนในองค์การ หมายถึง การที่องค์การมีวัฒนธรรมองค์การของตนเองในทางที่ดีมีรูปแบบการทำงานและค่านิยมที่เน้นความร่วมมือร่วมใจกัน การทำงานเป็นทีม การมุ่งเน้นความมีคุณภาพ มาตรฐาน ฯลฯ วัฒนธรรมองค์การเช่นนี้ ย่อมทำให้องค์การดำเนินไปได้ อย่างราบรื่นหรือประสบความสำเร็จก้าวหน้า

ปิยะดา น้อยอำมาตย์ (2558 หน้า 17) กล่าวว่า ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การว่า วัฒนธรรมองค์การนั้นเป็นแนวทางการปฏิบัติที่สมาชิกในองค์การยอมรับร่วมกัน ทำให้เกิดระเบียบแบบแผนในองค์การและช่วยให้มีความเข้าใจถึงเหตุผลในการดำเนินการต่าง ๆ หล่อหลอมสมาชิกในองค์การให้มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน สร้างความยึดมั่นผูกพันซึ่งกันและกันในองค์การ ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติขับเคลื่อนให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งจะทำให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

สุนทร โคตรบรรเทา (2560 หน้า 271) กล่าวว่า ถึงความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การว่า ผู้บริหารสามารถใช้วัฒนธรรมองค์การเป็นเครื่องมือในการบริหารในลักษณะดังต่อไปนี้

1. ใช้วัฒนธรรมสนับสนุนยุทธศาสตร์ขององค์การ เช่น วัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้าแบบใหม่ของหน่วยงานจะช่วยให้ยุทธศาสตร์ในการให้บริการลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าตลอดจนการส่งสินค้าให้กับลูกค้า เป็นต้น
2. เป็นแนวทางในการปฏิบัติตนของผู้บริหารต่อหน่วยงานภายนอกหรือผู้เกี่ยวข้องอย่างเป็นแบบแผนและเป็นแนวเดียวกัน บุคคลภายนอกหรือผู้เกี่ยวข้องขององค์การอาจเป็นผู้ถือหุ้น
3. ใช้เป็นแนวทางหรือกรอบการตัดสินใจในการสรรหาและเลือกบุคลากรขององค์การ เพราะบุคคลที่มีความเหมาะสมควรได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกองค์การ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความเชื่อและค่านิยมสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ
4. ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเกณฑ์การปฏิบัติงานของบุคลากร กล่าวคือ ผู้บริหารและสมาชิกองค์การควรได้รับการประเมินความสามารถตามมาตรฐานที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ

5. เป็นแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ทั้งแนวปฏิบัติในวิธีการอยู่ร่วมกันในการดำเนินงาน

6. เป็นกรอบในการเลือกใช้วิธีการบริหารที่เหมาะสม หากวัฒนธรรมองค์กรเป็นแบบใดการบริหารองค์กรก็ควรเป็นไปในลักษณะนั้น เช่น ถ้าองค์กรเลือกที่จะกระจายอำนาจการบริหารผู้บริหารก็ต้องมีวิธีการการบริหารเป็นการกระจายอำนาจด้วย

กึ่งมกล เกลี้ยงแก้ว (2562 หน้า 18) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อสังคมในองค์กรเปรียบเสมือนกรอบหรือกฎระเบียบที่ไม่เป็นทางการเป็นหลักยึดในการกำหนดวิธีการทำงานให้ไปในทิศทางเดียวกัน เป็นเครื่องมือในการกำหนดโครงสร้างขององค์กรภายใต้ความเข้าใจและเชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์กรยังมีผลต่อการดำเนินงานและการตัดสินใจต่าง ๆ ของสมาชิกในองค์กร อีกทั้งเป็นอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ของสมาชิกขององค์กรทำให้เห็นเอกลักษณ์ที่สามารถแยกออกจากองค์กรอื่นได้

สรุปวัฒนธรรมองค์กร มีความสำคัญโดยเป็นตัวกำหนดโครงสร้างขององค์กร ทำให้สมาชิกในองค์กรรู้จักเอกลักษณ์ขององค์กรเป็นเครื่องมือสร้างมาตรฐานงานซึ่งตัวกำหนดแนวประพฤติปฏิบัติของคนที่อยู่ในองค์กรเป็นกรอบบังคับรูปแบบการทำงานขององค์กรให้ไปในทิศทางเดียวกันและบรรลุเป้าหมายขององค์กรทำให้เกิดสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน

2.1.4 องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์กร

Cameron & Quinn (1999 p.32) ได้แบ่งวัฒนธรรมองค์กรออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. วัฒนธรรมเน้นโครงสร้างและกฎระเบียบ (Hierarchy culture) เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่มีโครงสร้างการทำงานแบบเป็นทางการมีการกำหนดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนและมีมาตรฐาน พนักงานทำงานอยู่ภายใต้การควบคุมและมีการกำหนดอำนาจการตัดสินใจให้กับพนักงานและเน้นการตัดสินใจจากศูนย์กลาง

2. วัฒนธรรมเน้นการตลาด (Market culture) เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับต้นทุนและการทำธุรกรรมต่าง ๆ อย่างมาก มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ส่งเสริมให้บุคลากรมีการแข่งขันเน้นเป้าหมายของงานและมุ่งการทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. วัฒนธรรมเน้นการมีส่วนร่วม (Clan culture) เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการสร้างทีมงานและการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร มุ่งสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรแก่บุคลากร สมาชิกในองค์กรช่วยเหลือเกื้อกูลกัน อีกทั้งองค์กรมีความตระหนักถึงสวัสดิการและสวัสดิภาพของบุคลากรด้วย

4. วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว (Adhocracy culture) เป็นวัฒนธรรมองค์การที่มีรูปแบบที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และการสร้างนวัตกรรมของสินค้าและบริการมุ่งส่งเสริมการปรับตัวให้กับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ การสนับสนุนให้บุคลากรกล้าคิด กล้าตัดสินใจ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ และให้อิสระภาพในการตัดสินใจ

Don, Slocum & Woodman (2001, pp. 524 - 546) ได้แบ่งวัฒนธรรมองค์การออกเป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

1. วัฒนธรรมแบบราชการ (Bureaucratic Culture) วัฒนธรรมองค์การนี้แสดงถึงค่านิยมที่มีรูปแบบการปฏิบัติที่อยู่ในกฎระเบียบ สมาชิกในองค์การมีความผูกพันในการปฏิบัติงานแบบขั้นบันไดตามภาระงานที่ได้รับผิดชอบ การปฏิบัติงานมุ่งประสิทธิภาพและความมั่นคงของสมาชิกในองค์การสมาชิกจะมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดี มีการบริการดี โดยมีปทัสถานและค่านิยมอย่างไม่เป็นทางการในการแสดงออกโดยผู้นำองค์การจะเป็นผู้คอยควบคุมดูแลการปฏิบัติตนของสมาชิกในองค์การให้อยู่ภายในกฎระเบียบ

2. วัฒนธรรมแบบเครือญาติ (Clan Culture) การปฏิบัติตนของสมาชิกในองค์การจะเป็นไปตามธรรมเนียมประเพณีที่มีการมอบหมายให้ความไว้วางใจ สมาชิกในองค์การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน โดยผู้ร่วมงานจะมีหลักการบริหารตนเอง สิ่งแวดล้อมทางสังคมจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานของสมาชิกในองค์การมีลักษณะใกล้ชิด สมาชิกจะยอมรับตามภาระหน้าที่ของตนเอง เพื่อแลกเปลี่ยนกับรายได้ที่องค์การมีให้สมาชิก ยอมรับสวัสดิการตามที่องค์การปฏิบัติโดยถือเป็นความรับผิดชอบที่จะต้องปฏิบัติตนต่อองค์การ

3. วัฒนธรรมแบบผู้จัดการ (Entrepreneurial Culture) วัฒนธรรมองค์การลักษณะนี้จะมีการขับเคลื่อนอยู่ตลอดเวลาสมาชิกในองค์การมีอิสระทางความคิดอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดการยอมรับในการใช้ประสบการณ์ เพื่อสร้างนวัตกรรมที่เกิดประโยชน์ต่อองค์การ ภาวะผู้นำเป็นสิ่งจำเป็นในการบริหารวัฒนธรรมนี้ไม่คำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของสิ่งรอบตัว การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจะเป็นประสิทธิผลที่เกิดจากการรับรู้ข่าวสารใหม่ ๆ เพื่อใส่ใจรูปแบบลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่ตลาดต้องการมุ่งการเติบโตอย่างรวดเร็วขององค์การ โดยยอมรับความคิดริเริ่มของสมาชิกองค์การมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานและส่งเสริมความก้าวหน้าของสมาชิกอย่างอิสระ โดยสนับสนุนด้านรางวัลเป็นการตอบแทนวัฒนธรรมเช่นนี้ จะพบมากในองค์การขนาดเล็ก ขนาดกลาง และองค์การที่กำลังเริ่มก่อตั้งเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของสมาชิก

4. วัฒนธรรมแบบตลาด (Market Culture) วัฒนธรรมองค์การรูปแบบนี้ จะเน้นการวัดผลจากความสำเร็จจากเป้าหมายขององค์การที่เป็นรากฐานที่สำคัญขององค์การ เช่น ประเมินผลจากการขยายการเติบโต ผลกำไร และส่วนแบ่งการตลาดองค์การลักษณะนี้จะมีการขับเคลื่อนที่เข้มข้น เน้นการแข่งขัน และผลกำไรที่จะเป็นตัวกำหนดทิศทางขององค์การความสัมพันธ์

ของสมาชิกในองค์การจะขึ้นอยู่กับระดับหัวหน้างานที่มีการควบคุมชัดเจนความรับผิดชอบที่มีต่อองค์กร คือ รางวัลที่องค์กรตอบแทน การเพิ่มภาระงานขึ้นอยู่กับผลตอบแทนที่องค์กรจะมีให้ (Defensive Culture) ซึ่งแต่ละประเภทจะแตกต่างกัน ความเชื่อที่เป็นบรรทัดฐาน

Daft (2008 p. 434) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การเป็นชุดของความเข้าใจ ค่านิยม และความเชื่อที่สมาชิกในองค์การยึดถือร่วมกันมีการถ่ายทอดชุดความคิดนี้ให้แก่สมาชิกใหม่ จนกลายเป็นเอกลักษณ์ขององค์การ วัฒนธรรมองค์การนั้น สามารถเสริมสร้างกลยุทธ์และการออกแบบโครงสร้างเพื่อให้องค์การก้าวไปสู่ความมีประสิทธิภาพได้ จึงได้แบ่งวัฒนธรรมองค์การออกเป็น 4 ประเภท โดยอยู่บนพื้นฐานของปัจจัย 2 อย่าง คือ ระดับความยืดหยุ่นต่อสภาพแวดล้อมภายนอก และการมุ่งเน้นที่กลยุทธ์ภายในหรือภายนอกองค์การ ตามรายละเอียด ดังนี้

1. วัฒนธรรมที่เน้นให้ความสามารถในการปรับตัว (Acceptability) เป็นวัฒนธรรมที่มีกลยุทธ์แบบเน้นสภาพแวดล้อมภายนอกต้องการความยืดหยุ่นและการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บรรลุความต้องการของการบริหารจึงมีการมอบอำนาจการตัดสินใจให้กับพนักงาน

2. วัฒนธรรมที่เน้นพันธกิจ (Mission Culture) เป็นวัฒนธรรมที่ถูกกำหนดขึ้นมาโดยเน้นการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และความมุ่งหมายที่ชัดเจนขององค์การ เพื่อให้ได้ประสิทธิผลที่ต้องการวัฒนธรรมแบบนี้ไม่ตอบสนองสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงมุ่งบรรลุประสิทธิผลที่ตั้งไว้ก็เพียงพอ

3. วัฒนธรรมการมีส่วนร่วม (Clan Culture) เป็นวัฒนธรรมที่เน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมในงานของสมาชิกในองค์การและมีการโต้ตอบกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะเสริมสร้างความรับผิดชอบและความรู้สึกรับผิดชอบเป็นเจ้าขององค์การให้กับพนักงานเพื่อนำไปสู่ความผูกพันในองค์การ

4. วัฒนธรรมที่เน้นสายการบังคับบัญชาหรือแบบระบบราชการ (Bureaucratic Culture) เป็นวัฒนธรรมที่เน้นการดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีเสถียรภาพ องค์การประเภทนี้มีวัฒนธรรมที่จะสนับสนุนวิธีการในการดำเนินงานโดยใช้ความร่วมมือกันภายในระเบียบ กฎเกณฑ์ นโยบาย สัญลักษณ์ พิธีการต่าง ๆ และเน้นประสิทธิภาพของงาน

Schein (2010 p. 17) ได้แบ่งวัฒนธรรมองค์การออกเป็นดังนี้ ประกอบไปด้วย

1. ความมุ่งหมาย (Outcome Orientation) ผู้บริหารขององค์การจะเน้นและให้ความสำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จหรือผลงานที่ได้รับ คือ ให้ความสำคัญกับผลสำเร็จของงาน เน้นเรื่องผลงาน ผลผลิต ว่าสามารถผลิตสินค้าได้ตามที่กำหนดหรือไม่

2. การให้อำนาจ (Empowerment) ในสถานศึกษาผู้บริหารเป็นผู้มีและเป็นผู้ใช้อำนาจได้ตามตำแหน่ง แต่ในทางปฏิบัติราชการในสถานศึกษาผู้บริหารมีภาระหน้าที่มาก จึงต้องมีการแบ่งอำนาจในการรับผิดชอบ ผู้บริหารจะต้องเห็นความสำคัญของการให้และมอบอำนาจใน

การตัดสินใจให้แก่บุคคลในสถานศึกษาในบางสถานการณ์ตามความสมควร ทั้งในโอกาสในการรับรู้ข่าวสารและการได้รับปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียมกัน

3. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Identity) องค์การจะเน้นและให้ความสำคัญให้เกิดความรู้สึกว่าพนักงานทุกคนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ พนักงานทุกคนมีความสำคัญต่อองค์การ ความสำเร็จขององค์การ คือ ความสำเร็จของทุกคน ดังนั้นแนวคิดนี้จึงมุ่งเน้นความเป็นเจ้าของหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่ตนทำงานอยู่

4. ความจัดการบุคลากร (People Orientation) องค์การจะให้ความสำคัญในเรื่องของผลกระทบต่อบุคคลในองค์การมากให้ความสำคัญใส่ใจดูแลพนักงานเน้นผลกระทบต่อบุคคลทั้งในทางบวกและทางลบ องค์การจะเน้นความสำคัญไปที่บุคลากร

จตุรงค์ ธนะสีลังกูร (2558 หน้า 100 - 101) กล่าวว่า ลักษณะของวัฒนธรรมองค์การประกอบด้วย 8 ลักษณะ ดังนี้

1. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และความกล้าเสี่ยงเป็นการสนับสนุนให้บุคลากรประดิษฐ์คิดค้นหรือริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ ตลอดจนมีความกล้าเสี่ยงในการปฏิบัติงานหรือตัดสินใจในองค์การ ความรับผิดชอบ อิสระ เสรีภาพในการคิดค้นหรือริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ ที่องค์การเปิดโอกาสให้บุคคล

2. การมุ่งผลสำเร็จหรือผลงาน (Outcome Orientation) ระดับของการที่ผู้บริหารในองค์การให้ความสำคัญกับผลสำเร็จหรือผลงานขององค์การมากกว่ากระบวนการหรือวิธีการในการบรรลุผลดังกล่าวเป็นการพิจารณาว่าองค์การเน้นผลงานหรือวิธีการในการทำงาน

3. การให้ความสำคัญกับบทบาทของบุคคล (People Orientation) การตัดสินใจหรือดำเนินการต่าง ๆ ในองค์การควรพิจารณาถึงผลกระทบต่อบุคคลในองค์การ

4. การทำงานเป็นทีม (Team-Oriented) องค์การมีการออกแบบงานหรือจัดรูปงานที่ให้การทำงานมีการร่วมกันทำงานในรูปทีมงานมากกว่าให้บุคคลแต่ละคนทำงานโดยอิสระหรือเน้นการทำงานรายบุคคล

5. การทำงานเชิงรุก (Aggressiveness) องค์การให้ความสำคัญกับระดับของการแข่งขันและการปฏิบัติงานเชิงรุกของสมาชิกในองค์การมาก องค์การกระตุ้นหรือเน้นการแข่งขันมากกว่าการปล่อยให้ทุกอย่างดำเนินงานไปเรื่อย ๆ หรือตามยถากรรม

6. การควบคุม (Control) ได้แก่ การที่องค์การมีกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนการบังคับบัญชาโดยตรงในการควบคุมพฤติกรรมของพนักงาน

7. ระบบการให้รางวัล (Reward System) ได้แก่ การที่องค์การมีระดับของการให้รางวัลจากผลงานของพนักงานมากกว่าการให้รางวัลจากความสนิทกัน ระบบอาวุโสดีความชอบส่วนตัว

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication Pattern) ได้แก่ ระดับของความเป็นทางการในการติดต่อสื่อสารตามสายการบังคับบัญชา

นันทพร แสงอุไรและคณะ (2559 หน้า 138) ได้แบ่งองค์ประกอบของวัฒนธรรมออกเป็นดังนี้ ประกอบด้วย 10 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ภาวะผู้นำ
2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
3. การวางแผนกลยุทธ์
4. กระบวนการและระบบ
5. การทำงานเป็นทีม
6. การมุ่งเน้นผู้ใช้บริการ
7. ผลลัพธ์ขององค์กร
8. ความเชื่อ
9. ค่านิยม
10. รูปแบบพฤติกรรม

ชนิดา จิตตรุทธะ (2549 หน้า 114 - 115) กล่าวว่า ถึงลักษณะวัฒนธรรมองค์การไว้ ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การที่องค์การมีความคิดเห็นอย่างเดียวกัน เกื้อกูลเหมือนญาติมิตร มีความเกี่ยวพันไว้วางใจกันในองค์การมีความรวดเร็วในการตัดสินใจมากกว่ารายละเอียดโดยผ่านความสัมพันธ์ ความไว้วางใจ และการคิดเห็นเหมือนกันแบบระบบเครือข่าย
2. กฎระเบียบ เป็นการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ การบริหารที่อาศัยระเบียบกฎเกณฑ์ตามขั้นตอนและบทบาทของตำแหน่งผู้บริหารอาศัยตำแหน่ง และบทบาทที่เป็นทางการภายใต้ระบบกฎระเบียบและกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งอาศัยเหตุผลและตัดสินใจอย่างเป็นขั้นตอนตามกฎระเบียบ
3. การทำงานเป็นทีมการบริหารที่อาศัยทักษะและความเชี่ยวชาญในงานของทีมงานในการแก้ไขปัญหา สนับสนุนในการทำงานลักษณะทีมปฏิบัติงาน อาศัยความสามารถในการคิดสร้างสรรค์และเหตุผลที่ได้จากการยอมรับจากทีมงานเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ของงานที่ดี
4. การติดต่อสื่อสาร การสื่อสารด้วยการพูดและมีปฏิสัมพันธ์สื่อสารเป็นระบบตามกฎระเบียบขั้นตอนที่วางไว้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร แลกเปลี่ยนความคิดของสมาชิกในองค์การใช้อุปกรณ์ช่วยในการสื่อสาร
5. บทบาทของบุคคลองค์การเน้นความเป็นมืออาชีพ ความเชี่ยวชาญเฉพาะบุคคล เน้นความสามารถของตำแหน่ง การบริหารที่อาศัยความเป็นวิชาชีพของบุคคล
6. ภาวะผู้นำความสามารถในการประสาน รับฟัง และดูแล เพื่อให้เกิดความยินยอมและไม่ขัดแย้งของสมาชิกภายในองค์การ

หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง (2560) กำหนดไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ประกอบด้วยแนวคิดหลัก 6 ด้าน คือ

L : Leadership = ใฝ่ใจเป็นผู้นำ หมายถึง ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสามารถในการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ ความมีวินัย ซื่อสัตย์ รับผิดชอบต่อหน้าที่ ขยันหมั่นเพียร ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ริเริ่มงานใหม่ ๆ และกล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง

E : Expertise = มุ่งสู่ความเป็นเลิศ หมายถึง ความสนใจใฝ่ศึกษาหาความรู้ มุ่งมั่นพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย

T : Teamwork and Networking = ร่วมทำงานเป็นทีม หมายถึง การร่วมแรงร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ โดยคำนึงถึงภาพรวมขององค์กร การประสานความแตกต่างของบุคคลและกระบวนการปฏิบัติงานให้เกิดการทำงานอย่างบูรณาการบนพื้นฐานของความไว้วางใจและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

S : Strategic Thinking = สร้างความคิดเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การคิดอย่างมีจุดมุ่งหมาย วางแผนและปฏิบัติอย่างเป็นระบบ คิดวิเคราะห์แบบมีหลักการมองภาพองค์รวม เชื่อมโยงงานเพื่อการบรรลุผลตามวิสัยทัศน์องค์กร

G : Growth = เติบโตอย่างยั่งยืน หมายถึง ความพร้อมในการเรียนรู้ พัฒนาและขยายผลให้เกิดนวัตกรรมด้วยศาสตร์ของพระราชา เพื่อเติบโตอย่างยั่งยืนก้าวสู่เวทีระดับโลก

O : Open and Service Mind = เปิดใจกว้างพร้อมบริการ หมายถึง ปฏิบัติงานด้วยความคิดและจิตใจที่เปิดกว้าง ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีความเต็มใจการให้บริการทำงานด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น รวดเร็ว และมีคุณภาพ

สุนทร โคตรบรรเทา (2560 หน้า 272) กล่าวว่า ลักษณะวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย

1. กฎ ระเบียบ หมายถึง แนวทางให้สมาชิกองค์การปฏิบัติภายในองค์การเป็นกระบวนการควบคุมการปฏิบัติงาน สมาชิกใหม่ต้องเรียนรู้ข้อปฏิบัติงานหรือระเบียบที่องค์การได้กำหนดไว้

2. การสื่อสาร เป็นสื่อกลางการสื่อสารในองค์การที่เกี่ยวกับสารสนเทศหรือข้อมูลข่าวสารของบุคลากร

3. บทบาทของบุคลากร โดยองค์การมีความเชื่อในตัวบุคลากร การตัดสินใจมีส่วนร่วมของบุคลากร มีการส่งเสริมแนวคิดใหม่ ๆ บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นแบบฉันทานุมัติให้เกียรติและยอมรับผู้ที่ปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายขององค์การ

4. ระบบรางวัล การที่องค์การให้ความสนใจเป็นพิเศษเกี่ยวกับการวัดผลลัพธ์ การปฏิบัติงานและการมอบรางวัลในแต่ละการปฏิบัติงานระบบการให้รางวัลมีความสมบูรณ์แบบที่

แน่นอนและเน้นด้านต่าง ๆ ซึ่งพิจารณาจากบุคลากรที่ชั้นมีความมุ่งมั่นและทุ่มเทให้กับองค์การ บุคลากรเหล่านี้ควรเป็นที่ยอมรับ

5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร เป็นความไว้วางใจในองค์การเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลที่เข้าใจว่าวัตถุประสงค์ของตนเองสอดคล้องกันและสมาชิกมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดีมีความเชื่อมั่นซึ่งกันและกัน

กึ่งมกล เกลี้ยงแก้ว (2562 หน้า 45) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การเป็นสภาพแวดล้อมที่อยู่ในรูปของความคิด ความเชื่อ ค่านิยม บรรทัดฐานหรือกฎที่ไม่มีลายลักษณ์อักษรของกลุ่มบุคลากรในโรงเรียน ยังผลสู่การยอมรับจนกลายเป็นรูปแบบวิถีการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงานในแนวเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อสนองพัฒนาความเป็นอยู่ในองค์การนั้น ๆ อันส่งต่อไป เป็นแบบแผนที่สืบทอดต่อกันกลายเป็นเอกลักษณ์ขององค์การและมีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์การนั้น ๆ ประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์การแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความมุ่งหมายขององค์การ หมายถึง สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ขององค์การที่เป็นไปได้มีการเผยแพร่ให้ครูและบุคลากรเข้าใจตรงกัน ให้มีความตระหนักเห็นถึงคุณค่าโดยมีการจัดทำเป็นแผนโครงการบ่งบอกถึงกระบวนการที่ชัดเจน ภายใต้ความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์การในการกำหนดและประเมินผลร่วมกัน

2. ด้านความหลากหลายและการจัดการของบุคลากร หมายถึง สภาพแวดล้อมในโรงเรียนที่เกี่ยวกับการเห็นคุณค่าการเอาใจใส่ถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลของบุคลากรในองค์การ ทั้งด้านบุคลิกภาพแนวความคิด ทักษะการทำงาน โดยมีการบริหารจัดการบุคลากรและสภาพแวดล้อม ซึ่งคำนึงถึงความยืดหยุ่นรวมถึงการพัฒนาดูแลเพิ่มศักยภาพ ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ และคุณธรรม จริยธรรมผสมผสานกับการคำนึงถึงความพึงพอใจของบุคลากรในองค์การ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและความสุขในการทำงาน

3. ด้านคุณธรรมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในโรงเรียนที่เกี่ยวกับแนวทางที่บุคลากรในองค์การทุกคนปฏิบัติตามและเห็นคุณค่า ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความอดทน ไม่ย่อท้อต่อการทำงาน ความเอื้ออาทร เมตตา การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเสียสละ เห็นถึงประโยชน์ส่วนรวม มีความเกรงใจภายใต้ความมีเหตุผล รู้จักประสานงาน เรียนรู้การให้อภัย รวมถึงการสำรวจตนเองและการปรับปรุงข้อบกพร่องของตนเองอยู่เสมอ ๆ

4. ด้านการให้อำนาจ หมายถึง สภาพแวดล้อมในโรงเรียนที่เกี่ยวกับการที่ผู้บริหารแบ่งและกระจายอำนาจกับบุคลากรในการปฏิบัติงาน ลดหลั่นตามสายงาน มีการกำหนดหน้าที่ขอบเขตงานอย่างชัดเจน ซึ่งทำให้บุคลากรเกิดความรับผิดชอบและสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ เป็นการให้อิสราบุคลากรในองค์การรับรู้ข่าวสารและได้รับปัจจัยหรือทรัพยากรต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน อีกทั้งเป็นการสร้างขวัญกำลังใจและความเชื่อมั่นในตนเองก่อให้เกิดความสำเร็จขององค์การ

5. ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ หมายถึง สภาพแวดล้อมในโรงเรียนที่เกี่ยวกับการที่ครูในโรงเรียนมีความประทับใจ มีความรัก ความผูกพัน เต็มใจ รับผิดชอบ ช่วยเหลือ มีความภาคภูมิใจ ทำให้เกิดความทุ่มเทในการทำงาน มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันขณะปฏิบัติงานร่วมกัน เห็นประโยชน์ขององค์การเป็นหลักอีกทั้งช่วยเหลือและร่วมกันปลูกฝังบุคลากรให้เห็นความสำคัญในการเป็นเจ้าขององค์การ

6. ด้านความมีคุณภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานในการทำงาน การกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานและกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจนสู่ผลสำเร็จขององค์การโดยบุคลากรทุกคนในองค์การมีขวัญกำลังใจ มีความเชื่อมั่น มีบรรยากาศในการร่วมมือเพื่อพัฒนาองค์การให้มีคุณภาพอย่างยั่งยืน ทั้งด้านการพัฒนาคุณภาพบุคลากร การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่เหมาะสมให้กับผู้ที่มาติดต่อกับองค์การ

7. ด้านการยอมรับ หมายถึง สภาพแวดล้อมในโรงเรียนที่เกี่ยวกับการยอมรับและเห็นคุณค่าของแนวคิดที่ดีของบุคลากรในองค์การ เปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็น อีกทั้งส่งเสริมเพิ่มพูนให้บุคลากรแสวงหาแนวคิดที่สร้างสรรค์ รวมถึงการเสนอผลงานของบุคลากรที่เป็นรูปธรรมโดยเริ่มจากการรับข้อมูล การทำความเข้าใจ การตัดสินใจยอมรับที่จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดคุณภาพ

ธนาพนธ์ ตาซัน (2562 หน้า 34) กล่าวว่า ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ มีทั้งหมด 8 ด้าน ประกอบด้วย

1. เน้นบทบาทของบุคคล หมายถึง เป็นองค์การที่เน้นความเชี่ยวชาญ เน้นความสามารถของบุคคลเฉพาะตำแหน่ง บุคคลมีอิสระในการปฏิบัติงานสูง มีความสำคัญที่สุดขององค์การ การตัดสินใจหรือการดำเนินการต่าง ๆ ภายในองค์การ ต้องคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อบุคคล องค์การใส่ใจบุคลากรให้ความยุติธรรมเคารพสิทธิของบุคคลรวมทั้งสนับสนุน ส่งเสริมให้บุคคลแสวงหาความรู้และแสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมกับผู้บริหาร ในการกำหนดนโยบาย ข้อบังคับ กฎระเบียบ และแนวทางการปฏิบัติงาน รวมทั้งการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์การ

2. คิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง องค์การที่ให้อิสระบุคลากรในการพัฒนาและใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการสร้างสรรค์ผลงาน สร้างวิสัยทัศน์ของตนเองในการมุ่งมั่นสร้างสรรค์ คิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ องค์การมีการกระตุ้นให้สร้างสรรค์นวัตกรรม รวมทั้งกระตุ้นให้มีการเรียนรู้ที่ไม่หยุดนิ่งมีการตื่นตัวที่จะเรียนรู้เพื่อให้เกิดการพัฒนาวัตกรรมได้อย่างต่อเนื่อง

3. การทำงานเป็นทีม หมายถึง เป็นลักษณะวัฒนธรรมที่เน้นการทำงานเป็นทีมมากกว่าการทำงานเป็นรายบุคคล บุคลากรทุกคนมีจิตสำนึก มีเป้าหมายร่วมกันในการปฏิบัติงานเพื่อผลงานขององค์การ องค์การให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมมุ่งกระตุ้นความร่วมมือของ

บุคลากร องค์การมีการออกแบบงานจัดรูปแบบการปฏิบัติงานในลักษณะการทำงานเป็นทีม โดยบูรณาการความสามารถเฉพาะตำแหน่งของบุคคลรวมทั้งสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการปฏิบัติหน้าที่โดยใช้เทคนิคการบริหารงานเป็นทีม

4. มุ่งผลสำเร็จของงาน หมายถึง เป็นการเน้นการพัฒนาผลงาน มุ่งเน้นการสัมฤทธิ์ผล มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคลากรมีความกระตือรือร้นตระหนักถึงความสำคัญของงานมีความมุ่งมั่นในการทำงาน เพื่อให้งานนั้นสำเร็จผลอย่างมีคุณภาพ รวมทั้งองค์การต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนของเป้าหมายขององค์การและมีความนิยมการทำงานแบบแข่งขันเชิงรุก

5. กฎ ระเบียบ และข้อบังคับ หมายถึง องค์การใช้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับเป็นเครื่องมือในการควบคุมการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกันของบุคลากร การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นความมีเหตุผล มีระเบียบในการทำงาน โดยอาศัยระเบียบ กฎเกณฑ์ ตามขั้นตอนและบทบาทของตำแหน่งภายใต้ระบบกฎ ระเบียบ และข้อบังคับของกระบวนการปฏิบัติงานขององค์การและผู้นำองค์การเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ

6. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสร้างระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิภาพ มีการใช้ระบบ ICT ช่วยในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งเป็นระดับของการติดต่อสื่อสารตามสายบังคับบัญชาที่เป็นระบบเป็นสื่อกลางการเชื่อมโยงการติดต่อสัมพันธ์ในการทำงานของบุคลากร

7. ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารที่เป็นที่ปรึกษา หรือรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อใช้ในการตัดสินใจในด้านนโยบายและการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จขององค์การเป็นผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์เป็นผู้สร้างภาวะผู้นำให้เกิดกับบุคลากรทุกคนภายในองค์การและบุคลากรทุกคนเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ตนเองรับผิดชอบ หาวิธีการใหม่ ๆ ในการสร้างนวัตกรรม สร้างการเปลี่ยนแปลงกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ทั้งในด้านการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตน

8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง องค์การมีลักษณะของการทำงานที่ให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรทุกคนภายในองค์การ บุคลากรมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน องค์การมีบรรยากาศของการเป็นมิตรที่ร่วมกันทำงานไว้วางใจและยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งมีการสร้างจุดมุ่งหมายร่วมกันของบุคลากรเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์การ

ก่อการ ไชยสงคราม (2562 หน้า 789) ได้แบ่งองค์ประกอบการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การพัฒนาบุคลากร (Personnel Development)
2. การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning)
3. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (Administrators Leadership)
4. การมีส่วนร่วมของชุมชน (Participation of Community)

เพชรรัตน์ ชันทองดี (2563 หน้า 661) แบ่งองค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การไว้ ดังนี้

1. ความมุ่งประสงค์ของสถานศึกษา (school purposes) หมายถึง เป็นการมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ผลการดำเนินงานขององค์การที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

2. การมอบอำนาจ (empowerment) หมายถึง ในองค์การผู้บริหารเป็นผู้มีและเป็นผู้ใช้อำนาจได้ตามตำแหน่ง แต่ในการปฏิบัติงานในองค์การผู้บริหารมีภาระหน้าที่มาก จึงต้องมีการแบ่งอำนาจในการรับผิดชอบไปยังผู้ที่อยู่ในตำแหน่งรองลงไปช่วยจัดทำ แต่ทั้งนี้ผู้ใช้อำนาจนั้นจะต้องใช้กับความมุ่งประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้บริหารจะต้องเห็นความสำคัญของการให้อำนาจการตัดสินใจแก่บุคลากรในองค์การบางสถานการณ์ พร้อมทั้งให้โอกาสในการรับรู้ข่าวสารและการได้รับปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรในองค์การอย่างเท่าเทียมกัน ความจำเป็นในการมอบอำนาจ การมอบอำนาจแก่หัวหน้าชั้นรองลงไปมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

3. การตัดสินใจ (decision making) หมายถึง ผู้บริหารควรให้โอกาสบุคลากรเลือกทำงานตามความต้องการและให้ความไว้วางใจว่าบุคลากรจะสามารถตัดสินใจได้เป็นอย่างดี เมื่อคนเรามีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การปฏิบัติงานต่าง ๆ ภายในโรงเรียนจะดำเนินไปได้อย่างสะดวกราบรื่นยิ่งขึ้น

4. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสถานศึกษา (sense of community) หมายถึง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ คือ การที่บุคลากรในองค์การมีความรัก ความผูกพัน เต็มใจรับผิดชอบและช่วยเหลือพัฒนาโรงเรียนร่วมกันปลูกจิตสำนึกและกระตุ้นให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการเป็นเจ้าขององค์การ โดยถือว่าครูแต่ละคนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มคนที่ทำงานและเป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียนมีอิทธิพลต่อการทำงานมากกว่าเงินเดือนที่ได้รับและทำให้เกิดความพอใจในงานมากขึ้น

5. ความไว้วางใจ (trust) หมายถึง ความไว้วางใจเป็นระดับที่บุคคลรู้สึกยินดีหรือเต็มใจที่จะกระทำให้กับอีกบุคคลหรือกลุ่มอื่น ๆ หรือเป็นการแสดงความเชื่อมั่น ความรู้สึก และการกระทำของบุคคลหนึ่งที่มีต่อผู้อื่นในการกระทำที่เป็นธรรม มีจริยธรรม และสามารถพยากรณ์ได้

6. คุณภาพ (quality) หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะ คุณภาพที่พึงประสงค์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในโรงเรียน โดยมีเกณฑ์เปรียบเทียบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

และมีทิศทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในอนาคต เพื่อเป็นหลักประกันในการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ปกครองของนักเรียน

7. การยอมรับ (recognition) หมายถึง การยอมรับและเห็นคุณค่าของบุคลากรในการแสดงความคิดเห็น ความสำเร็จและผลงานของบุคลากรพร้อมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน

8. ความเอื้ออาทร (caring) หมายถึง ความเอาใจใส่ดูแลความเป็นอยู่การปฏิบัติงาน และความก้าวหน้าในอาชีพของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชารวมทั้งทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

9. ความซื่อสัตย์สุจริต (integrity) หมายถึง ความเห็นคุณค่าของความซื่อสัตย์สุจริตในคำพูดและการกระทำเห็นคุณค่าในความพยายามของครูที่ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ไม่ย่อท้อโดยยึดมั่นจริยธรรมเป็นหลัก

10. ความหลากหลายของบุคลากร (diversity) หมายถึง การบริหารจัดการบุคลากร คือ การเห็นถึงความสำคัญของความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านทักษะและวิธีการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล พร้อมทั้งยืดหยุ่นและผสมผสานวิธีการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลให้สอดคล้องตามความมุ่งประสงค์ของโรงเรียน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของงาน

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การมีความเกี่ยวข้องกับผู้บริหารและเกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กร กล่าวคือ องค์ประกอบวัฒนธรรมองค์การที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้บริหาร ประกอบด้วย การมอบหมายอำนาจ การตัดสินใจ ความไว้วางใจ การมีคุณธรรมในการบริหารงาน การยอมรับทั้งด้านความคิดและความหลากหลาย ความเอื้ออาทรของผู้บริหาร ส่วนองค์ประกอบวัฒนธรรมองค์การที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในองค์กร ประกอบด้วย การสื่อสารหรือการซุบซิบเล่าต่อกันมา ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีความผูกพัน เล็งเห็นสิทธิในการครอบครอง ความซื่อสัตย์ กิจกรรมต่าง ๆ ที่สมาชิกในองค์กรทำด้วยกัน การให้ความสำคัญต่อเวลาในการนัดหมาย พฤติกรรม และจริยธรรมของบุคลากร โครงสร้างการบริหารงานขององค์การและบรรยากาศในการทำงาน เช่น การแข่งขัน การร่วมมือ

การวิจัยในครั้งนี้ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ใช้ วัฒนธรรมองค์การของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง เป็นตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดหลัก 6 ด้าน คือ ใฝ่ใจเป็นผู้นำ (Leadership), มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Expertise), ร่วมทำงานเป็นทีม (Teamwork and Networking), สร้างความคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking), เติบโตอย่างยั่งยืน (Growth), เปิดใจกว้างพร้อมบริการ (Open and Service Mind)

1. ใฝ่ใจเป็นผู้นำ หมายถึง ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสามารถในการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ ความมีวินัย ซื่อสัตย์ รับผิดชอบต่อหน้าที่ ขยันหมั่นเพียร ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคหรือเริ่มงานใหม่ ๆ และกล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง
2. มุ่งสู่ความเป็นเลิศ หมายถึง ความสนใจใฝ่ศึกษาหาความรู้ มุ่งมั่นพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย
3. ร่วมทำงานเป็นทีม หมายถึง การร่วมแรง ร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ โดยคำนึงถึงภาพรวมขององค์กร การประสานความแตกต่างของบุคคลและกระบวนการปฏิบัติงานให้เกิดการทำงานอย่างบูรณาการบนพื้นฐานของความไว้วางใจและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
4. สร้างความคิดเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การคิดอย่างมีจุดมุ่งหมาย วางแผน และปฏิบัติอย่างเป็นระบบ คิดวิเคราะห์แบบมีหลักการ มองภาพองค์รวม เชื่อมโยงงานเพื่อการบรรลุผลตามวิสัยทัศน์องค์กร
5. เติบโตอย่างยั่งยืน หมายถึง ความพร้อมในการเรียนรู้ พัฒนาและขยายผลให้เกิดนวัตกรรมด้วยศาสตร์ของพระราชา เพื่อเติบโตอย่างยั่งยืนก้าวสู่เวทีระดับโลก
6. เปิดใจกว้างพร้อมบริการ หมายถึง ปฏิบัติงานด้วยความคิดและจิตใจที่เปิดกว้าง ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีความเต็มใจการให้บริการทำงานด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น รวดเร็ว และมีคุณภาพ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.2.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาความหมายของคำว่า “คุณภาพการบริการ” ได้มีนักวิชาการและผู้บริหารหลายท่านได้กำหนดความหมายของคุณภาพการบริการไว้ ดังนี้

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการบริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ชี้ให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อเสนอที่น่าสนใจประการหนึ่ง ก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไป

ตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

Bitner and Hubbert (1994) ซึ่งเสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการบริการเป็นความประทับใจในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการอันมีต่อความเป็นเลิศขององค์กรและการบริการที่องค์กรจัดให้มี

Schmenner (1995) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับการบริการนั้น หากการรับรู้ในการบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบหรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวกหรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

Lovelock (1996) มองคุณภาพการบริการว่ามีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ถูกค่าที่มีศักยภาพในการซื้อหาและอาจจะทำการประเมินก่อนที่เขาจะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

สุพจน์ วิริยะสาร (2554 : 8) ให้ความหมายของคุณภาพว่า ความเหมาะสมพอดีในการใช้และเป็นส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น

อรทัย เลิศวรรณวิทย์ และณัฏฐ์ กุลิสร (2554 : 7) ได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการไว้ว่าเป็นการวัดระดับการรับรู้โดยผู้รับบริการ อันเป็นผลจากการประเมินที่ผู้รับบริการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของตนกับระดับการรับรู้ที่เขาได้รับ กล่าวคือ คุณภาพการบริการเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการบริการที่รับรู้กับการบริการที่คาดหวัง

กนกวรรณ นาสมปอง (2555 : 2) คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

2.2.2 แนวคิดด้านคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ เป็นการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังจะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพ การให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างมากและได้มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ดังนี้

Lovelock (1996 p. 79) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการว่า เป็นการวินิจฉัยของผู้รับบริการเกี่ยวกับความสามารถในการเต็มเต็งงาน การให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการ เช่นว่านี่ ไวท์และเอเบล เสนอแนวคิดที่แตกต่างไปจากสินค้า กล่าวคือ สินค้าเป็นสิ่งที่จับต้องได้ มีความคงทนสูงและโดยทั่วไปผลิตขึ้นภายใต้และผลิตเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่แน่นอนอันหนึ่งในขณะที่การบริการเป็นเรื่องที่มีความผันแปรมากกว่าสินค้า แม้จะมีลักษณะที่ตอบสนองผู้บริโภค เช่นเดียวกับสินค้าก็ตามและโดยทั่วไปแล้วการบริการมีคุณลักษณะสำคัญที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลายและไม่สามารถแบ่งแยกได้จากการผลิตและการบริโภค

ชัชวาล อรรถศุภทัต (2554 หน้า 12) กล่าวว่า ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดยครอนินและเทเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับการบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการและเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้

กมลรัตน์ มั่งวงศ์ และไกรชิต สุตตะเมือง (2555 หน้า 4-5) คุณภาพการให้บริการเป็นการสร้างความพึงพอใจตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการ สามารถใช้เป็นพื้นฐานในการจัดการบริการและพัฒนาคุณภาพการให้บริการมีคุณภาพเพิ่มขึ้นได้ แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการบริการตามที่คาดหวังและข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการต้องการ

พรณี ชุตติวัฒนธาดา (2555 หน้า 10) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวกหรือความสบาย อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ถ้านำคำว่า "SERVICE" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจ เราเห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ

E = Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

C = Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการเป็นความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับ

2.2.3 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Ziethaml and Berry (1985) จากการศึกษาวิจัยที่ได้มีการพัฒนา มาตลอด พบว่า คุณภาพการบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมารับการบริการนั้นจะเปรียบเทียบการบริการที่ตนได้รับจริงกับการบริการที่คาดหวังไว้และยังพบมิติในการประเมินคุณภาพการบริการจากผู้รับบริการซึ่งมี 10 ด้าน ดังกล่าวมาแล้ว Parasuraman, Ziethaml and Berry (1985) ได้นำมิติของคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน นำมาสร้างเป็นเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service quality) มีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ จนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญบ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการมีจำนวน 5 ด้านหลักเท่านั้น SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพการบริการประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัสและการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้น ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การบริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็วไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการบริการสามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

Kotler (2000 p. 507-513) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพการบริการที่เป็นส่วนสำคัญในการให้บริการนั้น ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) สิ่งสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจ บริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ สวน หอพักน้ำ การตกแต่งป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงานขาย สิ่งสัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) ซึ่งเป็นส่วนประสมทางการตลาด

1) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) การบริการเป็นผลิตภัณฑ์ของธุรกิจบริการ ซึ่งครอบคลุมทุกอย่างของสินค้าและทุกสิ่งทุกอย่างที่จัดเตรียมไว้บริการลูกค้า เนื่องจากลูกค้าไม่ได้ต้องการเพียงตัวสินค้าและบริการเท่านั้น แต่ยังต้องการประโยชน์หรือคุณค่าอื่นที่ได้รับจากการซื้อสินค้าและบริการของธุรกิจบริการด้วยองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ในธุรกิจ

2) ราคา (Price) หมายถึง คุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคาคือต้นทุน (Cost) ของลูกค้า ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) กับราคา (Price) ผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ซึ่งการกำหนดกลยุทธ์ด้านราคาต้องคำนึงถึง

- (1) การยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าราคาสินค้านั้น
- (2) ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง
- (3) ภาวะการแข่งขัน

(4) ปัจจัยอื่น ๆ เช่น ภาวะเศรษฐกิจ เป็นต้น

3) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านสถานที่ให้บริการในส่วนแรก คือ การเลือกทำเลที่ตั้ง (Location) การเลือกทำเลที่ตั้งของธุรกิจบริการมีความสำคัญมาก โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่ผู้บริโภคต้องไปรับบริการจากผู้ให้บริการในสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดไว้ เพราะทำเลที่ตั้งที่เลือกเป็นตัวกำหนดกลุ่มของผู้บริโภคที่จะเข้ามาให้บริการ ดังนั้นสถานที่ให้บริการต้องสามารถครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุดและคำนึงถึงทำเลที่ตั้งและคู่แข่งด้วย โดยความสำคัญของทำเลที่ตั้งจะมีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกันไปตามลักษณะของธุรกิจบริการ

4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขายทำการขายและการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คน เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารมีหลายประเภท ซึ่งอาจใช้หนึ่งหรือหลายเครื่องมือต้องใช้หลักการเลือกใช้เครื่องมือสื่อสารแบบผสมผสานกัน (Integrated Marketing Communication) โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้า ผลิตภัณฑ์คู่แข่ง โดยบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันได้ เครื่องมือส่งเสริมการตลาดที่สำคัญ

5) บุคลากร (People) ลักษณะเฉพาะของบริการที่เรียกว่า “Inseparability” บุคลากรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทั้งในการผลิต การบริการ และการให้บริการในปัจจุบัน ซึ่งมีสถานการณ์การแข่งขันธุรกิจรุนแรงขึ้น บุคลากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ โดยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า ซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยคุณภาพในการให้บริการต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง ดังนั้นพนักงานจึงต้องมีความรู้ความชำนาญในสายงาน มีทัศนคติที่ดี มีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความรู้สึกระประทับใจต่อการให้ความสำคัญอย่างเท่าเทียม สามารถตอบสนองและแก้ปัญหาของลูกค้า มีความริเริ่มสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กรได้

6) กระบวนการให้บริการ (Process) เป็นขั้นตอนในการให้บริการ เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจลูกค้า คือ ความซับซ้อน (Complexity) และความคาดหมาย (Divergence) ในด้านของความซับซ้อนจะต้องพิจารณาถึงขั้นตอนและความต่อเนื่องของงานในกระบวนการ เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อซื้อกรรมธรรม์ เป็นต้น ส่วนในด้านของความหลากหลาย ต้องพิจารณาถึงความอิสระและความยืดหยุ่น เช่น สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงขั้นตอนหรือลำดับการทำงานได้ ทำให้ขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว เป็นต้น

7) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) หมายถึง ภาพลักษณ์หรือสิ่งที่คุณบริโภคสามารถสังเกตเห็นได้ง่ายทางกายภาพและ เป็นสิ่งที่สื่อให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงภาพลักษณ์ของการบริการได้อย่างชัดเจนด้วย เช่น สภาพแวดล้อม

ของสถานที่ให้บริการ การออกแบบตกแต่ง และแบ่งส่วนหรือแผนกของพื้นที่ในอาคาร ความมีระเบียบภายในสำนักงาน การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ความน่าเชื่อถือของตัวอาคารสถานที่ การนำอุปกรณ์ทันสมัยมาใช้ เป็นต้น

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้น ภายในเวลาที่เหมาะสม เช่น พนักงานธนาคารสามารถอธิบายผลิตภัณฑ์สินเชื่อเงินกู้ตรงตามวัตถุประสงค์ของลูกค้าที่มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น อีกทั้งสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีความสม่ำเสมอในทุก ๆ ครั้งที่มาใช้บริการที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) ในทุก ๆ ด้าน เช่น พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ พนักงานมีความรวดเร็วความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยไม่ให้อารมณ์หรือความโกรธเกรี้ยว รวมทั้งต้องมีความสุภาพ มีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย เป็นต้น ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ (Assurance) เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีความสุภาพ มีจริยธรรมในการให้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล

5. การเข้าใจ รู้จักรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) องค์ประกอบข้อนี้เป็นการดูแลเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจเนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้ ได้แก่ การให้บริการลูกค้าแต่ละคนเท่าเทียมกัน ความต้องการของลูกค้าที่จะมาใช้บริการในเวลาช่วงใด การให้คำแนะนำ การเสนอแนะรายละเอียดผลิตภัณฑ์ สินเชื่อ รวมไปถึงการนัดหมายในการยื่นเอกสารเพิ่มเติม การแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้กับลูกค้าเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ

Brady and Cronin (2001 p. 28-30) ได้เสนอแนวคิด โครงสร้างหลายมิติเชิงลำดับชั้น (Hierarchical Approach) โดยอยู่ในรูปของแบบจำลองปัจจัยคำสั่ง 3 ชั้น (A Third – order Factor Model) โดยกล่าวว่า การรับรู้ในคุณภาพบริการมีผลมาจาก 3 องค์ประกอบขั้นต้น ดังนี้

1. คุณภาพด้านการปฏิสัมพันธ์ (Interaction Quality) ได้แก่

1) ทศนคติ (Attitude) เกี่ยวข้องกับความรู้สึก สถานะของจิตใจ หรือความโน้มเอียงของการกระทำบางอย่าง

2) พฤติกรรม (Behaviour) คือ การกระทำของผู้ให้บริการ เช่น ความเต็มใจในการช่วยเหลือ ความซื่อสัตย์ ความรู้สึกอบอุ่น ความเอาใจใส่ เป็นต้น

3) ความเชี่ยวชาญ (Expertise) คือ ทักษะความรู้ของผู้ให้บริการ คุณภาพด้านการปฏิสัมพันธ์ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ในการให้บริการด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการ วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้บริการแต่ละอย่างและคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ ซึ่งคุณภาพการปฏิสัมพันธ์ (Interaction Quality) ได้รวมถึงการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) การจัดเตรียมดูแลงานทั้งก่อนการขาย ระหว่างขาย และหลังการขาย ได้แก่ การให้ความสนใจลูกค้าและให้ความเป็นกันเอง การถือผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญและเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจและเต็มใจให้บริการ เพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ ได้แก่ ความสามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า การทำให้รู้สึกไว้วางใจได้เมื่อลูกค้ามาติดต่อ พนักงานให้บริการมีความสุขอ่อนน้อมและพนักงานให้บริการมีความรู้ในงานที่ให้บริการ

2. คุณภาพด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment Quality) ได้แก่

1) สภาพแวดล้อมโดยรวม (Ambient Conditions) ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่มองไม่เห็น เช่น อุณหภูมิ เพลง กลิ่น เป็นต้น

2) การออกแบบ (Design) คือ การวางแผนผังในการดำเนินงานต่าง ๆ

3) ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) เกี่ยวข้องกับจำนวนหรือประเภทของคนในสถานที่บริการนั้น ๆ คุณภาพสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยสภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ รวมถึงสถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้

ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ โดยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการอย่างมีคุณภาพและจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ โดยควรให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันไว้และตรงต่อเวลา ควรให้บริการตามที่สัญญาไว้แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ ควรให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า ควรให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้าและควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการหรือเข้าพบลูกค้า

3. คุณภาพด้านผลลัพธ์ (Outcome Quality) ได้แก่

1) ระยะเวลารอคอย (Waiting Time) คือ ระยะเวลาก่อนการได้รับบริการสุดท้าย

2) สิ่งที่จับต้องได้ (Tangible) คือ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม อุปกรณ์ และรูปลักษณ์ของพนักงาน

3) คุณค่าของผลลัพธ์ (Valence) เป็นลักษณะที่ควบคุมความเชื่อของลูกค้าในผลลัพธ์การบริการว่าดีหรือไม่ หรือระดับความสนใจ โดยพิจารณาว่าชอบหรือไม่ชอบ คุณภาพของผลลัพธ์ ซึ่งเป็นกระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานการบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลของการสำรองที่นั่งของรถโดยสารสาธารณะ เป็นต้น ซึ่งผลลัพธ์ของการให้บริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองลูกค้า ซึ่งการตอบสนองต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการ เพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ ได้แก่ ต้องมีการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความยินดีที่จะให้บริการอยู่เสมอ และมีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ

Peter and Donnelly (2004 : 180) ได้เสนอแนะว่า คุณภาพ คือ การให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งโดยธรรมชาติของงานบริการลูกค้าไม่สามารถจับต้องได้ ทำให้มีความลำบากในการประเมินคุณภาพของการบริการก่อนการซื้อ คุณภาพการบริการจะเกิดขึ้นกับขบวนการเปรียบเทียบในจิตใจลูกค้าระหว่างกระบวนการให้บริการ และผลผลิตที่ลูกค้าคาดหวังจากกระบวนการให้บริการและผลผลิตที่ลูกค้าได้รับจริง จากการใช้บริการเกณฑ์ที่ลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการมี 5 ปัจจัย มีดังนี้

1. การบริการที่เป็นรูปธรรม ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ การแต่งตัวเครื่องแบบของพนักงาน การตกแต่งสถานที่ เป็นต้น

2. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการบริการ ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ

3. การตอบสนองต่อลูกค้า ความเต็มใจ ตั้งใจ ตั้งตัวที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า ให้บริการอย่างทันทีทันใดและรวดเร็ว

4. ความมั่นใจได้ในบริการ พนักงานให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพ ความเป็นมืออาชีพต้องสื่อสารออกมาให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ มีความมั่นใจ ไว้วางใจในการใช้บริการ

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจรับฟังปัญหาและเข้าใจความต้องการของลูกค้า

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2556 : 114-115) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของคุณภาพ การบริการไว้ว่า การให้บริการที่มีคุณภาพตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ทั้งนี้ เพื่อรักษาระดับการให้บริการ ที่เหนือกว่าคู่แข่งนั่นเองและการให้บริการทางการเงินที่มีหลายรูปแบบ เช่น ด้านเงินฝากและ สินเชื่อ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นต้น คือ โครงสร้างการให้บริการด้านการเงิน ซึ่งมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง มีการให้บริการที่เท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติและให้บริการแก่ลูกค้าตามลำดับ ก่อนหลังด้วยความยุติธรรม

2. การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การบริการจะต้องตรงเวลา มีขั้นตอน การให้บริการที่ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก มีการประชาสัมพันธ์ วันเวลาได้อย่างถูกต้องชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการจากธนาคารเป็นระบบและรวดเร็วทันเวลาที่กำหนด

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง ที่จอดรถมีสถานที่ให้บริการสำหรับลูกค้า ขณะรอรับบริการมีความเพียงพอ รวมทั้งในเรื่องของการจัดเอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ เช่น กระดาษ ปากกา บัตรคิว เครื่องคิดเลขที่เป็นสิทธิ์ประโยชน์ของลูกค้า เป็นต้น

4. การบริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การผลัดเวรในการให้บริการ สำหรับลูกค้า ในช่วงพักมีการจัดพนักงานให้คำปรึกษาการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา พนักงานมีการอำนวยความสะดวกในระหว่างการเข้ารับบริการอย่างเป็นขั้นตอนและมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ ในระบบงาน

5. การบริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและ มีการลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับลูกค้า การบริการตอบปัญหาข้อสงสัยเกี่ยวกับการทำธุรกรรม ทางการเงินทุกประเภทของธนาคารได้อย่างรวดเร็วและบริการเกี่ยวกับเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เป็นข้อมูล ข่าวสารของธนาคารในแต่ละวันได้อย่างรวดเร็ว

ธรรีธร ธรรีษวณรอน (2556 : 110) อธิบารว่า องค์ประกอบของคณภาพการบริการ (Characteristics of Service Quality) หมายถึง ลักษณะทางคณภาพของการบริการ มุ่งเน้นถึงหน่วยวัดหรือประเด็นเปรียบเทียบ หรือมาตรารวัดทั่วไปที่ใช้วัดเปรียบเทียบระดับคณภาพการบริการของหน่วยงานบริการ 2 แห่ง อาทิ ความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความสะอาด ฯลฯ ถือว่าเป็น Attribute Factor ของคณภาพการบริการ ในที่นี้ขอเรียกรวม ๆ กันว่าปัจจัยคณภาพการบริการ คุณลักษณะการบริการ (Service Characteristics)

Berry (1998) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคณภาพของงานบริการ เพื่อดันคว่ำว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคณภาพการบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างถึงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หรือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. การตอบสนอง (Responsiveness) การสนองตอบต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. ความสามารถ (Competence) สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง
4. การเข้าถึง (Access) การเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. ความมีมารยาท (Courtesy) หรือความสุภาพ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีความรยาทที่ดีของบริการ
6. การสื่อสาร (Communication) ความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
7. ความน่าศรัทธา (Credibility) หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ความอบอุนสบายใจของลูกค้าในขณะใช้บริการ
9. ความเข้าใจในลูกค้า (Customer Understanding) เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หรือส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ เราอาจนิยามคณภาพของการบริการได้อีก 3 ลักษณะ กล่าวคือ
 - 1) วัดในเชิงคณภาพ หรือความรู้สึก (Feeling) ของลูกค้า
 - 2) วัดในเชิงถึงคณภาพและถึงปริมาณ
 - 3) วัดในเชิงตัวเลขเป็นดัชนี (Index) ความพึงพอใจของลูกค้า

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2556 : 61-62) กล่าวว่า ในการซื้อสินค้าและบริการแต่ละครั้ง ลูกค้ามักจะไม่สามารถจับต้องตัวสินค้าและบริการได้อย่างแท้จริง ลูกค้ามักจะใช้เกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพการบริการก่อนการตัดสินใจซื้อบริการ 4 ข้อ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้โดย

- 1) ควรให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันไว้และตรงต่อเวลา
- 2) ควรให้บริการตามที่สัญญาไว้
- 3) แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ
- 4) ควรให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า
- 5) ควรให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้า
- 6) ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการหรือเข้าพบลูกค้า

2. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจและเต็มใจให้บริการ เพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ ดังนี้

- 1) ความสามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้
- 2) ทำให้รู้สึกไว้วางใจได้เมื่อลูกค้ามาติดต่อ
- 3) มีความสุภาพอ่อนน้อม
- 4) มีความรู้ในงานที่ให้บริการ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการ เพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ ดังนี้

- 1) การให้บริการอย่างรวดเร็ว
- 2) มีความยินดีที่จะให้บริการอยู่เสมอ
- 3) มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ

การบริการเป็นงานที่ไม่มีรูปธรรมชัดเจนแน่นอน แม้จะมีนักบริการต่าง ๆ พยายามที่จะสร้างและกำหนดมาตรฐานการบริการอย่างมีคุณภาพแต่สุดท้ายแล้ว การที่จะประเมินผลของการให้บริการว่าดีหรือไม่อย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับความประทับใจและพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการรู้จักเข้าใจและยอมรับในคุณค่าและศักดิ์ศรีของคนทุกคนมองผู้รับบริการว่าเป็นผู้ที่มีพระคุณต่อตนเองที่ช่วยทำให้ตนเองมีงานทำ มีเกียรติ มีรายได้ หากผู้ให้บริการคิดและกระทำดังกล่าวย่อมก่อให้เกิดความสุขทั้งผู้ให้และประทับใจ พึงพอใจในผู้รับในที่สุด

จากการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงตารางองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

องค์ประกอบของ คุณภาพการบริการ	(Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1985)	Kotler (2000)	Brady and Cronin (2001)	Peter and Donnelly (2004)	จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2556)	จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2556)	ธรรีร์ธ ธีรวิญโรจน์ (2556)	ความถี่
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	✓	✓		✓			✓	4
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	✓	✓		✓		✓	✓	5
การตอบสนองต่อลูกค้า	✓	✓		✓		✓	✓	5
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	✓	✓		✓		✓	✓	5
การรู้จักและเข้าใจลูกค้า	✓	✓		✓			✓	4
คุณภาพด้านการปฏิสัมพันธ์			✓					1
คุณภาพด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ			✓					1
คุณภาพด้านผลลัพธ์			✓		✓			2
การให้บริการอย่างเสมอภาค					✓			1
การให้บริการอย่างทันเวลา					✓			1
การให้บริการอย่างเพียงพอ					✓			1
การบริการอย่างก้าวหน้า					✓			1
ความสามารถ							✓	1
การเข้าถึง							✓	1
การสื่อสาร							✓	1
ความมั่นคงปลอดภัย							✓	1
ความมีมารยาท							✓	1

จากตาราง 1 สรุปได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ โดยใช้เกณฑ์ข้อที่สอดคล้องกัน ตั้งแต่ความถี่ 4 ขึ้นไป (ร้อยละ 50 ขึ้นไป) ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ตามแนวคิดของ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1985), Peter and Donnelly (2004), จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2556) และ ธรรีธร ชีรขวัญโรจน์ (2556) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัสและการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้น ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การบริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการ

คณิศร พรไกรเนตร (2556) ได้กล่าวว่า เมื่อพิจารณาในเชิงลึก พบว่าวัฒนธรรมองค์กรได้เชื่อมต่อหน้าที่และผลลัพธ์ขององค์การหลายอย่าง เช่น การปฏิบัติงานของบุคคล ของกลุ่มและผลผลิตการวางแผนและใช้แผนกลยุทธ์การจัดหาและการคัดเลือกบุคลากร การกล่อมเกลாதางสังคม และการพัฒนานวัตกรรม เมื่อพิจารณาจากมุมมองนอกองค์การ วัฒนธรรมองค์กรสัมพันธ์กับความสามารถในการแข่งขัน การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อม รวมทั้งการบริหารวัฒนธรรมองค์กรใหม่ที่เกิดจากการรวบรวมองค์การหลายแห่งเข้าด้วยกัน

วรางคณา เอกอัครราชทูต (2558) ได้กล่าวว่า การที่บริษัทจะเติบโตขึ้นไปได้นั้น ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ก็คือ การมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะพนักงานขายทางโทรศัพท์ ซึ่งมีจำนวนมากที่สุดในองค์กรและเป็นส่วนงานที่ทำผลกำไรให้กับองค์กร ถ้าพนักงานขายทางโทรศัพท์มีผลการปฏิบัติงานที่ดี สามารถเพิ่มยอดขายและกำไรให้กับองค์กรได้ ก็จะทำให้องค์กรสามารถที่จะขยายธุรกิจและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งที่เป็นกลุ่มธุรกิจเดียวกัน การที่พนักงานขายทางโทรศัพท์จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือไม่นั้น สามารถทราบได้โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น มีความสำคัญเป็นอย่างมากทั้งต่อตัวพนักงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์กร ทำให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตนเองว่าอยู่ในระดับใด มีจุดบกพร่องหรือไม่ ควรเสริมหรือปรับปรุงในเรื่องใดที่จะทำให้สามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ พนักงานในองค์กรจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยด้วยกัน ซึ่งการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรนั้นก็ปัจจัยหนึ่ง วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยสนับสนุนส่งเสริมให้การบริหารงานภายในองค์กรบรรลุผลสำเร็จ โดยผู้บริหารสามารถใช้ประโยชน์จากวัฒนธรรม ค่านิยม ความเชื่อ ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีที่มีอยู่นั้น เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดความร่วมมือกันอย่างแท้จริงในการทำงานและยังใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนใช้เป็นเครื่องมือควบคุมในการทำงาน

รุ่งทิพา คำเป็กเครือ (2559) ได้กล่าวว่า องค์กรหลายแห่งทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจมักให้ความสำคัญต่อวัฒนธรรมองค์กรและการมีอุดมการณ์ร่วมกันในการทำงานอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผลที่ตามมา คือ ให้องค์กรมีวัฒนธรรมที่ดีและเข้มแข็ง และจะกลายเป็นกฎเกณฑ์ บรรทัดฐานให้บุคลากรในหน่วยงานนั้นปฏิบัติตามไปในแนวทางเดียวกันจนเกิดเป็นเอกลักษณ์เฉพาะขององค์กร ทำให้องค์กรธุรกิจประสบความสำเร็จและสามารถยืนหยัดสร้างรากฐานที่มั่นคงมาได้จนถึงทุกวันนี้ ความสำเร็จขององค์กรเหล่านั้นสามารถวัดได้จาก “ผลการดำเนินงาน” หรือ “ผลสัมฤทธิ์การดำเนินการ” ขององค์กร

นิชานาถ ยะรินทร (2560) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จของบริษัทอาจขึ้นอยู่กับความสามารถเข้าใจวัฒนธรรมของพวกเราและเปลี่ยนแปลงเมื่อจำเป็น เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมองค์กร ทุกแห่งต่างมีวัฒนธรรมของพวกเขาเอง แม้ว่าจะมีค่านิยมของวัฒนธรรมองค์กรอยู่หลายอย่าง โดยทั่วไปวัฒนธรรมถึงวิถีชีวิตขององค์กร วิถีทางที่กระทำอยู่ ณ ที่นี้ หัวใจสำคัญของวัฒนธรรมคือ ค่านิยมร่วมที่ถูกสันนิษฐานว่าเป็นส่วนหนึ่งตามธรรมชาติขององค์กร วัฒนธรรมจะนำไปสู่กฎของพฤติกรรมที่อาจจะเขียนไว้เป็นหรือไม่เป็นลายลักษณ์อักษรที่กระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพขององค์กร ยิ่งกว่านั้นวัฒนธรรมจะมีผลกระทบต่อความสอดคล้องระหว่างพนักงานและองค์กรด้วย ดังนั้น วัฒนธรรมจะเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่กำหนดระดับความพอใจของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลไปยังคุณภาพการปฏิบัติงานด้วย

ธัชชา สุนทรวัตร (2561) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง คติพื้นฐาน ความเชื่อ ค่านิยม ความรู้สึก ความคิด อุดมการณ์ ความเชื่อ ศรัทธา ความเข้าใจ และข้อสมมติพื้นฐานของคนภายในองค์กร ซึ่งมีแบบแผนถูกค้นพบจากการเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่ม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการปรับตัว และถูกถ่ายทอดไปยังสมาชิกในองค์กรให้ปรับปรุงแก้ไข เพื่อไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ

จากข้อมูลข้างต้น สามารถกล่าวได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นค่านิยมที่บุคลากรภายในองค์กรยึดถือปฏิบัติกันสืบต่อกันมา ซึ่งวัฒนธรรมนั้น จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งส่งผลไปถึงคุณภาพการปฏิบัติงาน และส่งผลไปยังประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วย ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.4.1 ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

โดยทั่วไปแล้ว ประสิทธิภาพ (efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับประสิทธิผล (effectiveness) ในการปฏิบัติงาน เพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ แต่ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลก็ไม่จำเป็นว่าการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป เพราะว่าความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพนั้นมีผู้กล่าวไว้หลายท่านด้วยกัน ดังนี้

สิริวดี ชูเจิต (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กรอื่นจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์กรเกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

Peterson & Plowman (1989 p. 35) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานด้านทางธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตและความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผล (quality of effectiveness) และความสามารถในการผลิต (competence and capability) และในการดำเนินงานด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) และวิธีการ (method) ในการผลิต

มิลเล็ท (Millet อ้างถึงใน รณฤทธิ์ สีชนนังศุ, 2560 หน้า 6) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษยและ

ได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

ไซมอน (Simon อ้างถึงใน รณฤทธิ์ สีฉมณังสุข, 2560 หน้า 6) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพไว้ว่า ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตามทรรศนะนี้จึงหมายถึง ผลผลิต ลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการองค์การของรัฐก็บอกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ ดังนี้

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

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สุดใจ วันอุดมเดชาชัย (2556 หน้า 12) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำที่สุด ซึ่งประสิทธิภาพเป็นการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลลัพธ์หรือผลผลิตที่ออกมา (Output) ประสิทธิภาพจะคำนึงถึงต้นทุนสำหรับ ใช้ทรัพยากรต่ำสุด โดยเป็นการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ถูกต้อง (Doing think right) และคำนึงถึง วิธีการ (Means) ใช้ทรัพยากรให้ประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

มาลินี นกศิริ (2559 หน้า 38) ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคล หมายถึง การใช้ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

อนุชา กาญจนกุลไพศาล (2560 หน้า 11) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ การที่บุคคลปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เต็มกำลังความสามารถ โดยใช้เทคนิคหรือประสบการณ์สร้างผลงาน ให้ได้ตามมาตรฐาน ทั้งในด้านคุณภาพงาน ปริมาณงานที่ทำได้ โดยผลงานที่ได้จะต้องทันต่อเวลาที่กำหนดหรือใช้เวลาและค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานให้น้อยที่สุด

รณฤทธิ์ สีฉมณังสุข (2560 หน้า 37-38) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่หน่วยงานโดยสามารถวัดประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่าง จากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้นมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

2.4.2 ปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น อังคณา ธนานุภาพพันธ์ (2564 หน้า 19) กล่าวว่า มีปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (strategy) คือ กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนจุดแข็งภายในองค์กร โอกาส และอุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้าง (structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
3. ระบบ (systems) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (styles) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (staff) ผู้ร่วมองค์กร
6. ความสามารถ (skill)
7. ค่านิยม (shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

ไม่ว่าเราจะทำงานอะไรก็ตาม เราต้องมีความสุขในการทำงาน แม้ว่าบางครั้งเราอาจจะบ่นว่าเหนื่อยแต่เมื่อเราเห็นผลสำเร็จของการทำงานแล้ว เราก็จะมองข้ามอุปสรรคเหล่านั้นไปอย่างง่ายดาย หากเราต้องการให้การทำงานของเรารุ่งไปด้วยความสุข เราต้องรู้สึกสนุกกับงาน เมื่อเราสนุกกับงานที่เราทำไม่ว่าเราจะเจออุปสรรคในการทำงานที่หนักหนาสาหัสเพียงไหน เราก็จะผ่านพ้นไปได้ เพราะเราได้เรียนรู้แล้วว่าเราต้องทำงานอย่างไรจึงจะมีความสุข

การทำงานไม่เพียงแต่ต้องมีความสุขเท่านั้น แต่ต้องเป็นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยจึงจะทำให้เราได้ชื่อว่าเป็นคนทำงานที่ทำงานดี ทำงานเก่ง จนเป็นที่พึงพอใจของเจ้านายและเพื่อนร่วมงาน แต่การทำงานต้องทำอย่างไรจึงจะมีความสุขนั้น เป็นเรื่องที่ยากได้ยาก เพราะคนทำงานแต่ละคนก็มีวิธีการในการทำงานที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับแนวคิดและการปรับใช้

คนทำงานจึงต้องคิดวิเคราะห์เอาว่ามีวิธีการใดที่จะทำให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพ และในขณะเดียวกันก็ทำให้ตัวเองรู้สึกสนุกและมีความสุขในการทำงานด้วย ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้น มีเคล็ดลับที่คนทำงานสามารถปฏิบัติได้ง่าย โดยอาศัยแนวทางดังต่อไปนี้

1) เป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี

ในการทำงานนั้นเราจะต้องรู้จักหน้าที่และมีความรับผิดชอบและชวนชวนแสวงหาความรู้อยู่เสมอ ทำตัวให้เป็นที่รักของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การที่เราทำตัว

เป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี ไม่เพียงแต่จะทำให้เราทำงานอย่างมีความสุขเท่านั้น แต่ยังเป็นการเพิ่มความก้าวหน้าอีกด้วย การช่วยเหลือคนอื่นอยู่เสมอจะทำให้เราได้รับความช่วยเหลือตอบแทน ดังนั้นเมื่อติดขัดปัญหาอะไรก็ตามเราก็จะผ่านพ้นไปได้โดยไม่ยากเย็น

2) รักษามารยาทในการทำงาน

การทำงานโดยยึดถือระเบียบและเคารพกฎ กติกา จะทำให้เราอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น ไร้อุปสรรคในการทำงาน การรู้จักมารยาทในการทำงาน ไม่เพียงเป็นการเคารพผู้อื่น แต่ยังเป็นการเปิดโอกาสให้คนอื่นได้เคารพเราด้วย เคารพในความเป็นคนทำงานมีอาชีพ รู้ว่าอะไรควรทำและอะไรไม่ควรทำในที่ทำงาน

3) สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี

บรรยากาศที่ดีในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้เรามีความสุขมากขึ้น อีกทั้ง ยังเป็นเหตุผลหนึ่งที่จะทำให้เราเป็นที่รักใคร่ของเพื่อนร่วมงาน ปฏิเสธไม่ได้ว่ารอยยิ้มเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการทำงาน ทำให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกได้ถึงความเป็นมิตรของเรา เมื่อมีความสุข ประสิทธิภาพการทำงานก็จะเกิดขึ้นอย่างไม่ยากเย็น

4) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งในระดับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา จะทำให้การทำงานมีความราบรื่นมากขึ้น การไหว้วานใครให้ช่วยเหลือก็ทำได้ง่ายขึ้น เพื่อนร่วมงานจะยอมช่วยเหลือเราด้วยความเต็มใจ เพราะเขารู้อยู่แล้วว่าเราก็พร้อมที่จะช่วยเขา เมื่อคนทำงานที่อยู่ในออฟฟิศเดียวกันพร้อมที่จะช่วยเหลือกัน การดำเนินงานขององค์กรก็จะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยที่จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพนั้นมีอยู่หลายแนวทางขึ้นอยู่กับว่าเราจะใช้วิธีไหน แต่สิ่งหนึ่งที่เรานึกได้เสมอคือ การทำงานนั้นจะมีประสิทธิภาพได้ต้องเกิดจากการทำงานที่มีความสุขควบคู่กันไป หากวันใดวันหนึ่งเราเริ่มรู้สึกเบื่องาน เราต้องเริ่มคิดแล้วว่าเราจะต้องทำอย่างไรจึงจะทำให้การทำงานนั้นกลับมามีความสุขอย่างเดิม เพื่อให้การทำงานของเรากลับมามีประสิทธิภาพตามไปด้วย

2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

Certo Samuel C. (2000 p. 19) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร องค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างที่เหมาะสม โดยจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดพันธกิจ ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการดำเนินงาน เป็นต้น

1.2 ปัจจัยด้านการบริหารและการจัดการที่ครอบคลุมถึงการจัดโครงสร้าง เกี่ยวกับงานใหม่ ความซับซ้อน ความเป็นทางการ การรวมศูนย์หรือกระจายอำนาจ การจัดสายงาน การบังคับบัญชา การจัดกลุ่มงาน การจัดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุมการทำงาน การจัดสรรทรัพยากร การติดตามกำกับดูแลและการประเมินผลการทำงาน

2. ปัจจัยด้านบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะบุคคล คือ หมู่คณะที่รวมตัวกัน เป็นองค์กร มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการทำงานหรือดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ตามโครงสร้างงานในองค์กร ครอบคลุม บุคคลระดับสูง กลาง และล่าง รวมถึงบุคคลในระดับการทำงานทั้งหมด ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กร จะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงปรารถนาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนบุคลากรในแต่ละ กลุ่มงาน ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ความเป็นผู้นำ ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านการบริหารจัดการ เจตคติ ค่านิยมที่พึงปรารถนา ความสามารถในการพัฒนาคน พัฒนางาน การปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนการ ดำเนินงานขององค์กร

3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบ การบริหาร การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในกระบวนการผลิต การควบคุมและการตรวจสอบ คุณภาพ การจัดหาระบบข้อมูลการเชื่อมโยงการตลาด การบริการ เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม

2.4.4 องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถและทักษะใน การทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งองค์ประกอบ ประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร โดยผู้เขียนยกตัวอย่างแนวคิดของ นักวิชาการมีดังนี้

Peterson & Plowman (1989 p. 35 อ้างถึงใน) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพ การทำงานไว้ดังนี้ คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ่มค่าและมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณ (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมกับหลักการและทันสมัย

4. ค่าใช้จ่าย (Cost) เป็นในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

จิตติมา อัครธิพิงศ์ (2556 : 33) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจสำคัญในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและบุคลากรขององค์กร ซึ่งองค์ประกอบประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญ มีดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม

2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่กำหนดทิศทางการดำเนินงาน วัฒนธรรมองค์กรและการจัดบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคคล ด้านบุคลากรหรือบุคคลถือเป็นหัวใจของประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลต้องมีประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้นองค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่นำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ปรัชญาและอุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม เป้าประสงค์ของชีวิตและการทำงาน การสำรวจตนเอง ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น

4. กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญลำดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงาน และการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

สมพิศ สุขแสน (2556 : 96) ได้กล่าวว่า การที่เราจะพิจารณาถึงคนที่มีประสิทธิภาพนั้น เราควรพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้

1. ความฉับไว เป็นการใช้เวลาได้ดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า แบบเช้าชามเย็นชาม นั่นคือ คนที่มีประสิทธิภาพ ถ้านายมอบหมายงานให้ทำภายในเวลา 10 นาที ก็ควรทำให้เสร็จตามกำหนด ไม่ควรใช้เวลาถึงครึ่งชั่วโมง ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

2. ความถูกต้องแม่นยำ เป็นการผิดพลาดในงานน้อย ตลอดจนมีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ตลอดจนไม่ควรประมาทเลินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร และต้องตรวจทานงานก่อนเสนอผู้บริหารเสมอ

3. ความรู้ คือ องค์ความรู้ในงานที่ รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่กำลังทำอยู่ตลอดเวลา แต่คนที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้ที่แสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากองค์กร เรียนรู้จากผู้อื่น เรียนรู้จากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยเรียนรู้ให้ “รู้จริง และ รู้แจ้ง” และนำความรู้มาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4. ประสบการณ์ เป็นการรอบรู้หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว เช่น เป็นช่างซ่อมเครื่องยนต์มานาน เป็นครูอาจารย์ที่สอนนักเรียนมานาน หรือเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการมานาน บุคคลเหล่านี้ เราอาจเรียกว่า “ผู้มีชั่วโมงบินสูงในการทำงาน” เพราะคนเหล่านี้ถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์สูง จะทำงานผิดพลาดน้อยสมควรที่องค์กรจะต้องดำรงรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่ในองค์กรนานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

5. ความคิดสร้างสรรค์ เป็นการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มุมมองแปลกใหม่ เรียกว่า นวัตกรรม (Innovation) มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่ลดขั้นตอน คิดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ คิดวิธีการบริหารงานแบบเชิงรุก คิดปรับปรุงอาคารสถานที่แบบเอนกประสงค์ เป็นต้น

สิรินภา ทาระนัด (2561) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา มีคุณภาพ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและประหยัด โดยมีองค์ประกอบของประสิทธิภาพ 4 ประการ คือ คุณภาพงาน ปริมาณงาน ความรวดเร็ว และความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร

วิชญ์ กิตติพงศ์วรการ (2563) ได้กำหนดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต หมายถึง พนักงานสามารถบริหารทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ค่าใช้จ่ายในการทำงาน รวมไปถึงความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายของการทำงานด้วย

2. ด้านกระบวนการการบริหาร หมายถึง พนักงานสามารถตอบสนองนโยบาย เข้าใจในค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร สามารถสื่อสารนโยบายหรือข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้อื่นได้นำเทคโนโลยีหรือคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อสนับสนุนการบริหารให้รวดเร็วและทั่วถึงมากขึ้น

3. ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ หมายถึง พนักงานสามารถทำงานที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ตามมาตรฐานขององค์กร อยู่ภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด ไม่มีคำร้องเรียนของลูกค้าหรือหัวหน้างาน การทำงานของพนักงานก่อให้เกิดประโยชน์ทางสังคม ดูแลสังคม ปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึก และ บริการเป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้า

วิภาวรรณ เสงี่ยม (2561) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถ และความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน ในงานวิจัยนี้แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลของการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุน และด้านเวลา

1. ประสิทธิภาพด้านผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย เช่น ปริมาณงานที่ทำได้ คุณภาพของงาน เวลาในการทำงาน ความถูกต้องของงาน ความเข้าใจคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ความเข้าใจในงาน ความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน การประสานงานกับแผนกต่าง ๆ ความตื่นตัวในการทำงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ หรือวิธีการใหม่ ๆ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์และคุณค่าต่อหน่วยงานที่ตนเองสังกัด

2. ประสิทธิภาพด้านต้นทุน หมายถึง มูลค่าหรือค่าใช้จ่ายของทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตหรือการให้บริการเพื่อให้เกิดผลิตภัณฑ์ อาจเรียกว่า มูลค่าของปัจจัยนำเข้า ซึ่งเป็นต้นทุน อาจจะเป็นเงินสดหรือค่าใช้จ่ายในรูปแบบอื่น ๆ ที่จ่ายไป เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์หรือบริการในทางธุรกิจ

3. ประสิทธิภาพด้านเวลา หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานตามปริมาณงานที่กำหนดให้แล้วเสร็จ คือ ทำงานในปริมาณที่กำหนดให้เสร็จ ต้องใช้เวลาทำงานเท่าใดของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในพื้นที่จังหวัดนครปฐม

ชนกรณ์ พรหมฉาย (2565) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ เทคนิค รวมถึงประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ชิ้นงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ โดยคำนึงถึงความถูกต้อง รวดเร็วของงาน ความสะอาดสบาย ความประหยัด ความยุติธรรมและความเสมอภาค รวมถึงปริมาณผลงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

1. คุณภาพของงาน หมายถึง ผลของงานที่ทำออกมามีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และประณีต ตรงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ความต้องการของงานนั้น ๆ

2. ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ข้อตกลง/ มาตรฐาน ของงานหรือปริมาณงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร

3. เวลา หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย

พัชร พันธ์แต่งไทย (2564) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของบุคคลแต่ละคนที่แสดงให้เห็น โดยพิจารณาถึงคุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลา ค่าใช้จ่าย มีความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความพยายามทุ่มเทในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ พร้อมทั้งปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว มีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานแล้วเสร็จทันเวลา ถูกต้อง มีคุณภาพ และมาตรฐาน มี 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านคุณภาพงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติแล้วเสร็จ มีความถูกต้อง เรียบร้อยทันเวลา ได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้
2. ด้านปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณงานที่ปฏิบัติออกมามีความสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในหน่วยงานมีการสำรวจอุปกรณ์ก่อนใช้ทุกครั้ง และมีการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ไว้ในที่ที่เหมาะสม
3. ด้านเวลา หมายถึง ผลงานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด เมื่อเทียบกับความยากง่ายของงาน ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย โดยต้องมีความถูกต้องของผลงาน
4. ด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง พนักงานในหน่วยงานมีการใช้ทรัพยากรที่ประหยัดที่สุด มีการวางแผนการดำเนินงานก่อนเริ่มปฏิบัติ เพื่อลดการซ้ำซ้อนของงานเพื่อลดต้นทุนการผลิต

จากการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์องค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงตารางองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		Plowman & Peterson (1989)	จิตติมา อัครธิตพิงศ์ (2556)	สมพิศ สุแสน (2556)	ธนาภรณ์ พรรณราย (2565)	สิรินภา ทาระนันต์ (2561)	วิษณุ กิตติพิงศ์การ (2563)	วิภาวรรณ เล็งสาย (2561)	พัชร พันธ์แต่งไทย (2564)	ความถี่
คุณภาพของงาน		✓			✓	✓		✓	✓	5
ปริมาณ		✓			✓	✓	✓	✓	✓	6
เวลา		✓			✓	✓		✓	✓	5
ค่าใช้จ่าย		✓				✓	✓	✓	✓	5
สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร			✓							1
สิ่งแวดล้อมในองค์กร			✓							1

องค์ประกอบของ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

	Plowman & Peterson (1989)	จิตติมา อัครจิตพิงค์ (2556)	สมพิศ สุแสน (2556)	ธนภรณ์ พรรณราย (2565)	สิรินภา ทาระนัต (2561)	วิชญ์ กิตติพิงศ์วรการ (2563)	วิภาวรรณ เส็งสาย (2561)	พัชรี พันธุ์แดงไทย (2564)	ความถี่
ปัจจัยขององค์กร	✓								1
กระบวนการขององค์กร	✓								1
ความฉับไว			✓						1
ความถูกต้องแม่นยำ			✓						1
ความรู้			✓						1
ประสบการณ์			✓						1
ความคิดสร้างสรรค์			✓						1

จากตาราง 2 สรุปได้ว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้เกณฑ์ข้อที่ สอดคล้องกันตั้งแต่ความถี่ 4 ขึ้นไป (ร้อยละ 50 ขึ้นไป) ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ตามแนวคิดของ Plowman & Peterson (1989), ธนภรณ์ พรรณราย (2565), สิรินภา ทาระนัต (2561), วิชญ์ กิตติพิงศ์วรการ (2563), วิภาวรรณ เส็งสาย (2561) และ พัชรี พันธุ์แดงไทย (2564) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. คุณภาพของงาน หมายถึง ผลของงานที่ทำออกมามีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และประณีต ตรงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ความต้องการของงานนั้น ๆ
2. ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ข้อตกลง/มาตรฐานของงาน หรือปริมาณงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร
3. ประสิทธิภาพด้านเวลา หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานตามปริมาณงานที่กำหนดให้แล้วเสร็จ คือ ทำงานในปริมาณที่กำหนดให้เสร็จต้องใช้เวลาทำงานเท่าใดของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในพื้นที่จังหวัดนครปฐม
4. ด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต หมายถึง พนักงานสามารถบริหารทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ค่าใช้จ่ายในการทำงาน รวมไปถึงความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายของการทำงานด้วย

2.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยงานภาครัฐ

2.5.1 ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานภาครัฐ

1) ภารกิจของส่วนราชการ

หน่วยงานภาครัฐ ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นหน่วยงานระดับกรม ในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เมื่อวันที่ 24 มกราคม 2556 ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 10) ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 130 ตอนที่ 8 ก โดยมีภารกิจเกี่ยวกับการปฏิบัติการฝนหลวงและการบินเกษตร ทั้งระบบโดยการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนแม่บทเกี่ยวกับการบริหารจัดการน้ำในชั้นบรรยากาศ และมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำแบบบูรณาการของประเทศ รวมทั้งการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีการทำฝนและการดัดแปรสภาพอากาศ ตลอดจนการให้บริการด้านการบินและการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนภารกิจด้านการเกษตรและอื่น ๆ

2) อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ

2.1) กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนแม่บทเกี่ยวกับการบริหารจัดการน้ำในชั้นบรรยากาศประสานนโยบายและมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำแบบบูรณาการของประเทศ

2.2) ปฏิบัติการทำฝน เพื่อเพิ่มปริมาณน้ำในพื้นที่เกษตร ป่าไม้ และเขื่อน กักเก็บน้ำ แก้ไขภาวะภัยแล้งให้แก่เกษตรกรและประชาชนผู้ใช้น้ำทั่วไป รวมทั้งพื้นที่ที่ต้องการฝนในการแก้ปัญหาภัยพิบัติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.3) ศึกษา ค้นคว้า วิจัย และพัฒนาเทคโนโลยีฝนหลวงและการดัดแปรสภาพอากาศ

2.4) ปฏิบัติการด้านการบินและการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการฝนหลวง การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีฝนหลวงและปฏิบัติงานด้านการเกษตร

2.5) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

2.5.2 ทิศทางองค์การ

1) วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรอัจฉริยะด้านบริหารจัดการน้ำในชั้นบรรยากาศและการบินเกษตรอย่างสมดุลและยั่งยืน

2) พันธกิจ

2.1) บริหารจัดการน้ำในชั้นบรรยากาศให้เกิดฝนในปริมาณและการกระจายที่เหมาะสม เพื่อการพัฒนาการเกษตร การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้และการบรรเทาภัยพิบัติทางธรรมชาติอย่างบูรณาการ

2.2) วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีการทำฝน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้ำในชั้นบรรยากาศและการดัดแปรสภาพอากาศเพื่อรองรับการแก้ไขปัญหาภัยพิบัติ อันเนื่องมาจากความผันแปรของภูมิอากาศและสภาวะโลกร้อน

2.3) บริหารจัดการด้านการบินในภารกิจการทำฝน การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและภารกิจด้านการเกษตร

3) ประเด็นยุทธศาสตร์

- 3.1) เพิ่มประสิทธิภาพการป้องกันและแก้ไขปัญหายุ่งเหยิง และบรรเทาภัยพิบัติเชิงพื้นที่
- 3.2) เพิ่มประสิทธิภาพการดัดแปรสภาพอากาศ
- 3.3) เพิ่มขีดความสามารถการบริหารจัดการด้านการบิน
- 3.4) พัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ

2.5.3 เป้าประสงค์และกลยุทธ์

1) เป้าประสงค์ : พื้นที่ประสบภัยแล้งและภัยพิบัติได้รับการแก้ไข

กลยุทธ์

- การบริหารจัดการด้านการดัดแปรสภาพอากาศและการปฏิบัติการฝนหลวงเชิงพื้นที่
- การเพิ่มประสิทธิภาพการดัดแปรสภาพอากาศในการปฏิบัติการฝนหลวงและบรรเทาภัยพิบัติ

2) เป้าประสงค์ : การดัดแปรสภาพอากาศได้รับการพัฒนา

กลยุทธ์

- การศึกษาและวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการดัดแปรสภาพอากาศ
- การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีการดัดแปรสภาพอากาศ
- การพัฒนาและควบคุมคุณภาพการปฏิบัติการฝนหลวง
- บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อบริหารจัดการน้ำและดัดแปรสภาพอากาศ
- การพัฒนาและส่งเสริมการเป็นศูนย์กลางการถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านการดัดแปรสภาพอากาศตามศาสตร์พระราชา

3) เป้าประสงค์ : บริหารจัดการด้านการบินอย่างมีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์

- การสร้างมาตรฐานด้านการบินเกษตรและกำกับให้เป็นไปตามมาตรฐานด้านการบินเกษตร
- การสร้างทางเลือกการให้บริการอากาศยาน
- การพัฒนาและส่งเสริมการเป็นศูนย์กลางการบินดัดแปรสภาพอากาศ

4) เป้าประสงค์ : เสริมสร้างองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง

กลยุทธ์

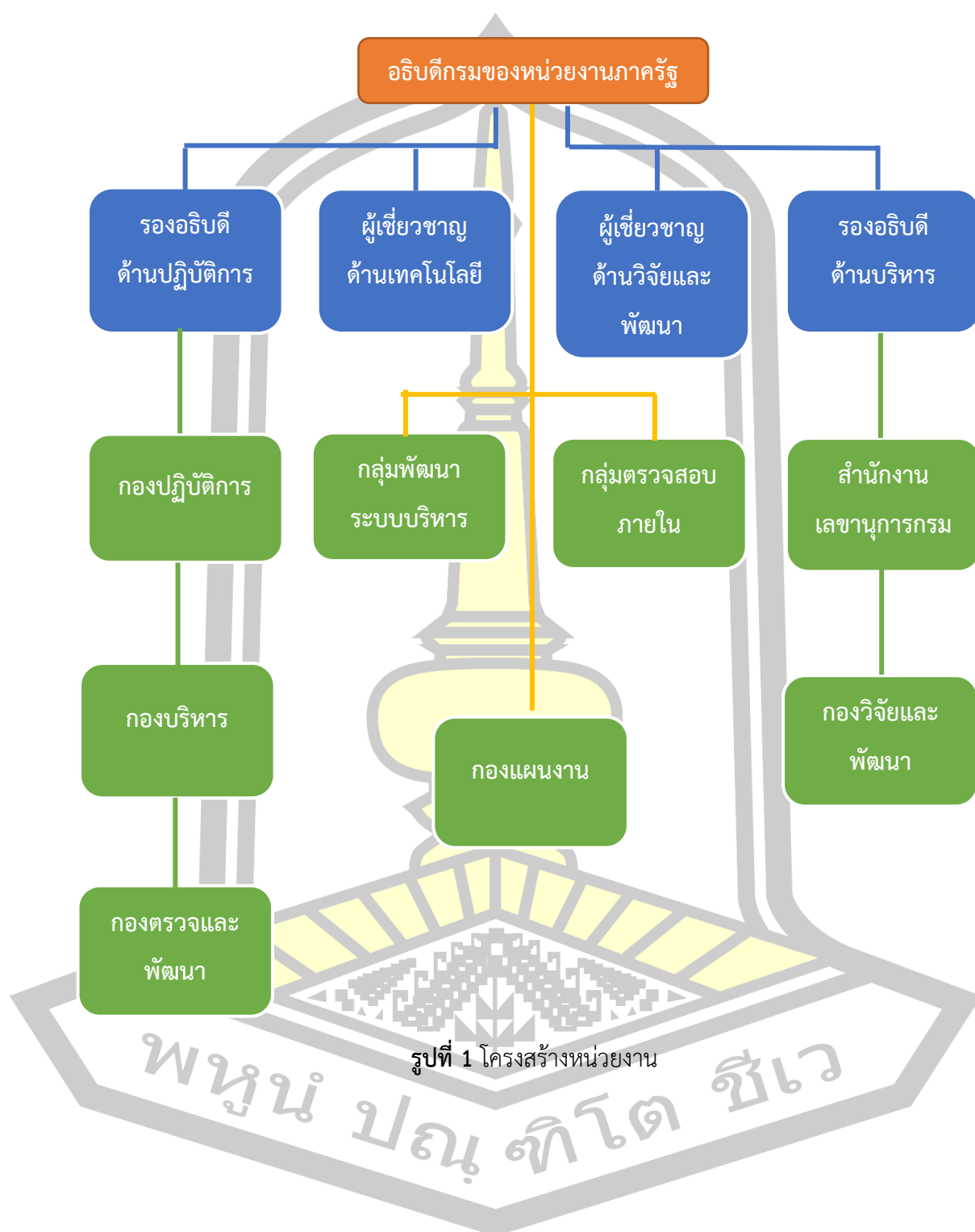
- พัฒนาศักยภาพบุคลากร
- พัฒนาสมรรถนะองค์การ
- พัฒนาและบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล
- การประชาสัมพันธ์เชิงรุก

2.5.4 วัฒนธรรมองค์กร

L : Leadership	ใส่ใจเป็นผู้นำ
E : Expertise	มุ่งสู่ความเป็นเลิศ
T : Teamwork and Networking	ร่วมทำงานเป็นทีม
S : Strategic Thinking	สร้างความคิดกลยุทธ์
G : Growth	เติบโตอย่างยั่งยืน
O : Open and Service Mind	เปิดใจกว้างพร้อมบริการ



2.5.5 โครงสร้างหน่วยงานภาครัฐ



2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผกามาศ เจียกสูงเนิน และ ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ (2566) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้ความสามารถตนเอง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อความสำเร็จขององค์กร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้ ความสามารถตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แนวคิดของ Robbins (2003) Huse and Cumming (1985) และ Bandura (1977) เป็นกรอบการวิจัย พื้นที่วิจัย คือ สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 จำนวน 300 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.898 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1. วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้ความสามารถตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านความสำเร็จของงานและด้านพฤติกรรมการทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ร้อยละ 96.7 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความสามารถตนเอง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนั้นองค์กรที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญในการนำตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไปใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร

พลวัฒน์ เครือบุตร (2565) ได้ทำการศึกษากระบวนการในการวางแผนงานและวัฒนธรรมภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอกชนด้านงานบริการออกแบบและติดตั้งตู้ควบคุมไฟฟ้าในเขตพื้นที่บางซื่อ กรุงเทพมหานคร การศึกษารั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อสำรวจและสรุปความคิดเห็นของพนักงานองค์กรเอกชนด้านงานบริการออกแบบและติดตั้งตู้ควบคุมไฟฟ้าในเขตพื้นที่บางซื่อ กรุงเทพมหานคร ต่อกระบวนการในการวางแผนงานและวัฒนธรรมภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (2) เพื่อวิเคราะห์และสรุปอิทธิพลของความคิดเห็นต่อกระบวนการในการวางแผนงานและวัฒนธรรมภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอกชนด้านงานบริการออกแบบและติดตั้งตู้ควบคุมไฟฟ้าในเขตพื้นที่บางซื่อ กรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.776 ตัวอย่างจำนวน 200 คน เลือกจากการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง สถิติที่ใช้ประกอบสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (พหุคูณ) ทั้งนี้ การทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบ

แบบสอบถามมีระดับความเห็นค่อนข้างมากต่อกระบวนการในการวางแผนงาน ระดับมากที่สุดต่อวัฒนธรรมภายในองค์กรและระดับค่อนข้างมากต่อประสิทธิภาพการทำงาน นอกจากนี้จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า วัฒนธรรมภายในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรและกระบวนการในการวางแผนงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

สุกัญญา ลำสัน (2565) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษา เปรียบเทียบความสัมพันธ์และอำนาจพยากรณ์ของวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียนและหาแนวทางการพัฒนาวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนโรงเรียนสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม ปีการศึกษา 2564 จำนวน 321 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารโรงเรียน 78 คน และครูผู้สอน 243 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางของ Krejcie and Morgan และใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย แบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การ มีค่าอำนาจ จำแนก .486 - .861 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .966 แบบสอบถามประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียน มีค่าอำนาจจำแนก .538 - .916 มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .990 และแบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน การทดสอบ t-test ชนิด Independent Samples การวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว (One-Way ANOVA) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอย พหุคูณแต่ละขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า 1. วัฒนธรรมองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2. ประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียนโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3. วัฒนธรรมองค์การตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน จำแนกตามสถานภาพการดำรงตำแหน่ง ขนาดโรงเรียน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยรวมพบว่า ไม่แตกต่างกัน 4. ประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียนตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียน และครูผู้สอน จำแนกตามสถานภาพการดำรงตำแหน่ง ขนาดโรงเรียนและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยรวมพบว่า ไม่แตกต่างกัน 5. วัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียนมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก ($r_{xy}=.907$) 6. วัฒนธรรมองค์การ จำนวน 6 ด้าน ที่สามารถพยากรณ์ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม ได้แก่ คือ 1) ด้านความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ 2) ด้านความมุ่งหมาย

ขององค์กร 3) ด้านความมีคุณภาพ 4) ด้านความหลากหลายและการจัดการบุคลากร 5) ด้านการยอมรับ และ 6. ด้านคุณธรรมจริยธรรมในองค์กร โดยมีอำนาจพยากรณ์ ร้อยละ 82.10 และมีความคลาดเคลื่อน มาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ ± 23136 7. แนวทางการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม เสนอแนะไว้ 6 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร คือ บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการวางแผน เป้าหมาย ความมุ่งหมาย กำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ พันธกิจโรงเรียนร่วมกันให้ชัดเจน 2) ด้านความมุ่งหมายขององค์กร คือ บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ 3) ด้านความมีคุณภาพ คือ การนิเทศ ติดตาม รายงาน ประเมินผลและพัฒนาผลการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ 4) ด้านความหลากหลายและการจัดการบุคลากร คือ เลือกคนให้ ตรงกับงาน มอบหมายงานตามความถนัด 5) ด้านการยอมรับ คือ ความศรัทธา เชื่อใจ ไว้วางใจ การเห็นคุณค่าของบุคคล และ 6) ด้านคุณธรรมจริยธรรมในองค์กร คือ กระบวนการทำงานต้อง สามารถตรวจสอบได้ เพื่อความโปร่งใสขององค์กรและทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค และยุติธรรม

นายยา เบ็ญจพันธ์ (2565) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงาน สวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพ การให้บริการรวมถึงศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการให้บริการ ตลอดจน แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักงาน สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด สมุทรปราการ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการจำนวน 250 กลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพและประเภท การรับบริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน และพบว่าปัจจัย ในการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการทั้งด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความ น่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการ ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ปัญหาดังนี้ 1. มีค่าใช้จ่าย และเสียเวลาในการเดินทางควรเพิ่มช่องทางการให้บริการทางออนไลน์ 2. เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อยควรเพิ่ม จำนวนเจ้าหน้าที่ 3. สถานที่คับแคบ อากาศไม่ถ่ายเท ควรจัดพื้นที่ ให้เหมาะสม 4. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ควรเพิ่มสถานที่จอดรถ 5. ติดต่อสำนักงานฯ ยากควรเพิ่ม ช่องทางการบริการที่หลากหลาย สำหรับแนวทาง การพัฒนาการให้บริการ เช่น มีงบประมาณ ค่าใช้จ่ายการเดินทางและเอกสารของผู้รับบริการ เพิ่มศักยภาพ และจำนวนเจ้าหน้าที่นำเทคโนโลยี ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ และปรับปรุงสถานที่ ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

สุพัต วนนิจ (2565) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพในการส่งมอบงานที่ส่งผลต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้างานซ่อมบำรุง การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพการบริการและประสิทธิภาพในการส่งมอบงานที่ส่งผลต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้างานซ่อมบำรุง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการด้านงานซ่อมบำรุง ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป เขตพื้นที่จังหวัด พระนครศรีอยุธยา จำนวน 212 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน One-way ANOVA และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์การทำงาน และขนาดของสถานประกอบการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้างานซ่อมบำรุงแตกต่างกัน และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านให้ความมั่นใจต่อลูกค้า การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ด้านความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีอิทธิพลต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้างานซ่อมบำรุง นอกจากนี้ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการส่งมอบงานในเรื่องการให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างเพียงพอ และการบริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา มีอิทธิพลต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้างานซ่อมบำรุง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประโยชน์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์โดยตรงแก่ผู้ประกอบการธุรกิจงานด้านงานซ่อมบำรุงสามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาต่อยอดธุรกิจให้สอดคล้องกับคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพการส่งมอบงานที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งนำไปสู่การวางแผนพัฒนาคุณภาพการบริการที่เหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ชนิกานต์ คุณานันทพงศ์ และ ศักดา ศิลปาภิสิทธิ์ (2564) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของข้าราชการ สังกัดกรมกำลังพลทหารบก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) คุณภาพการบริหารจัดการการทำงานของข้าราชการ (2) ผลสัมฤทธิ์การทำงานของข้าราชการ (3) เปรียบเทียบคุณภาพการบริหารจัดการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (4) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริหารจัดการกับผลสัมฤทธิ์การทำงานของข้าราชการ สังกัดกรมกำลังพลทหารบก ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ บุคลากรของกรมกำลังพลทหารบก กองบัญชาการกองทัพบก จำนวน 347 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 194 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษา พบว่า (1) คุณภาพการบริหารจัดการการทำงานของข้าราชการ สังกัดกรมกำลังพลทหารบก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการนำองค์กร ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ขององค์กร อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการมุ่งเน้นระบบ การปฏิบัติการ อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ (2) ผลสัมฤทธิ์การทำงานของข้าราชการ สังกัดกรม กำลังพลทหารบก โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านประสิทธิผลการจัดการ ความรู้ ด้านการพัฒนาองค์กร และด้านประสิทธิภาพตามลำดับ (3) กำลังพลที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารจัดการโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ .05 (4) ความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริหารจัดการกับผลสัมฤทธิ์การทำงานของ ข้าราชการ สังกัดกรมกำลังพลทหารบก โดยรวมมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

รมย์ประภา บุญทะระ (2563) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 217 คน โดยใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างเป็นระดับชั้นอย่างเป็นสัดส่วน โดยเลือกตัวอย่างจากแต่ละกลุ่ม ตามสัดส่วนประชากร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ เชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะเชิงสร้างสรรค์ ส่งผลกระทบบางอย่างต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานใน สถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ($p < .01$) และวัฒนธรรมองค์กร ลักษณะตั้งรับ - เฉื่อยชา ส่งผลกระทบบางอย่างต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานใน สถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ($p < .05$)

พรอนันต์ แสนศรี (2563) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและ ธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัด นครพนม มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ระดับวัฒนธรรมองค์กร การบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของ ที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สารวัตร กำนัน แพทย์ประจำตำบล และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านในเขตอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม

จำนวน 225 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า 1) การรับรู้ระดับวัฒนธรรมองค์การของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($X=3.92$) การบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($X=3.93$) และประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($X=3.90$) 2) วัฒนธรรมองค์การด้านวัฒนธรรมส่วนร่วม วัฒนธรรมเอกภาพ และวัฒนธรรมปรับตัว มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถร่วมกันทำนาย ประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 81.50 ส่วนวัฒนธรรมพันธกิจ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม 3) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 91.60 ส่วนหลักนิติธรรม และหลักความโปร่งใส ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม

ทงศักดิ์ บัวยิ้ม (2563) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการฝ่ายอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การของข้าราชการฝ่ายอัยการ 2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการฝ่ายอัยการ 3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการฝ่ายอัยการ 4) ศึกษาวัฒนธรรมองค์การที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการฝ่ายอัยการ โดยผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 7 ด้าน คือ ผู้นำเป็นแบบอย่างที่ดี เป็นองค์การสร้างคุณประโยชน์ให้สังคม คุณธรรม ใฝ่รู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ความร่วมมือร่วมใจ และพวกเราข้าราชการฝ่ายอัยการต้องทำให้ได้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ ความทันเวลา ความถูกต้อง ความครบถ้วน และความเชื่อถือได้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานการศึกษาครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะดังนี้ ผู้บริหารสำนักงานอัยการสูงสุดควรแก้ไขและเพิ่มช่องทางการอำนวยความสะดวก การรักษาสภาพประโยชน์ของรัฐและการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงกระบวนการ

ยุติธรรมได้ง่าย ผู้บริหารควรจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขซ่อมแซมอาคารสถานที่ บางห้องให้มีความปลอดภัยและพร้อมใช้และควรแก้ไขและให้การสนับสนุนให้บุคลากรที่มีผลงานและมีความเหมาะสมในการขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นเมื่อมีโอกาส

วิชญ์ กิตติพงศ์วรการ (2563) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่าง การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน ทางเดียว การวิเคราะห์สถิติความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุต่ำกว่า 30 ปี สถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ การศึกษาดั้งแต่ระดับ ปริญญาตรีขึ้นไป ประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี ทำงานภายนอกสำนักงานอยู่ในสายงานผลิต ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สภาพแวดล้อมการทำงานด้านสังคม ปัจจัยแรงจูงใจใน การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จ ในงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตอบ แบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยประชากร ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน พื้นที่ที่ทำงาน และสายงานที่ทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ ด้านสังคม ด้านจิตใจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน 3) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จ ในงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

Juliana (2022) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในระดับท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อตรวจสอบความเชื่อมโยงระหว่างวัฒนธรรม องค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยศึกษาจากมุมมองของพนักงาน Sekondi-Takoradi Metropolitan Assembly (STMA) ในประเทศกานา ผลการวิจัย พบว่า วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย การมีส่วนร่วม ความสามารถในการปรับตัว และความสม่ำเสมอ มีความสัมพันธ์ เชิงบวกกับประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Liden and Wayne (2014, pp. 1434-1452) ได้ศึกษาภาวะผู้นำและวัฒนธรรมการให้บริการ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคล มีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จัดการ จำนวน 71 คน และพนักงานจ้างรายชั่วโมง จำนวน 961 คน ของร้านอาหารขนาดกลาง จำนวน 76 ร้าน จาก 6 รัฐ

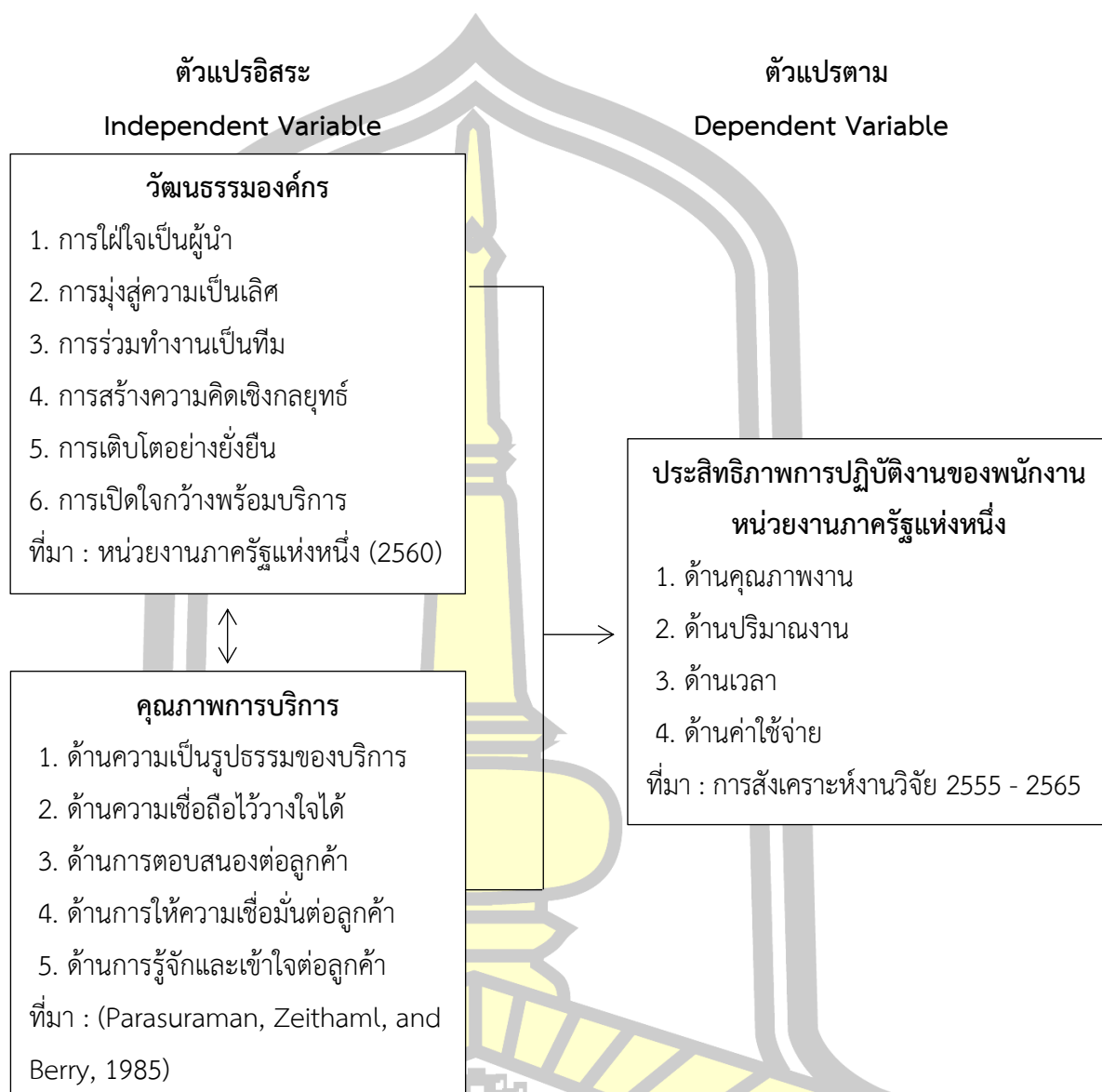
ในสหรัฐอเมริกา พบว่า (1) ความเป็นผู้นำของผู้จัดการร้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับวัฒนธรรมการให้บริการ 6 ด้าน ประกอบด้วย การดำเนินการ ความแม่นยำ ความถูกต้องในการจัดส่ง ความพึงพอใจของลูกค้า การการตรวจเช็คสถานที่และความสะอาด เหล่านี้ทำให้เกิดประสิทธิผลต่อกิจการโดยรวม (2) วัฒนธรรมการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการจัดเก็บ (3) วัฒนธรรมการให้บริการช่วยทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้จัดการร้านกับประสิทธิภาพการจัดเก็บ (4) วัฒนธรรมการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมของพนักงานจ้าง (5) วัฒนธรรมการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างภาวะผู้นำของผู้จัดการร้านและพฤติกรรมพนักงานจ้าง

จากการทบทวนวรรณกรรมในงานวิจัยส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์กรในด้านวัฒนธรรมส่วนร่วม วัฒนธรรมเอกภาพ ความสามารถในการปรับตัว และความสม่ำเสมอ ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการนำองค์กร ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านการวัดการวิเคราะห์ ด้านการจัดการความรู้ขององค์กร ด้านให้ความมั่นใจต่อลูกค้า การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ด้านความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ในขณะเดียวกันผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์หัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย ด้านความมุ่งหมายขององค์กร ด้านความหลากหลายและการจัดการบุคลากร ด้านคุณธรรมและจริยธรรมในองค์การด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความมีคุณภาพ และด้านการยอมรับ ปัจจัยคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อลูกค้า และปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย โดยที่สามารถนำมาจัดทำเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อใช้ในการศึกษาต่อไป

พูน ปณ จิต ชีเว

2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ได้ใช้แนวคิดวัฒนธรรมองค์กร ตามแนวคิดของหน่วยงานแห่งหนึ่ง (2560) แนวคิดคุณภาพการบริการ ตามแนวคิดของ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ได้จากการสังเคราะห์งานวิจัย (2555 – 2565) ทำให้ได้กรอบแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยในครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพหรือแบบผสม (Mixed Method) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง โดยแบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย และข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในบทนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- 3.1 การออกแบบการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างเครื่องมือการวิจัย
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การออกแบบการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิทยาการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง มีสาระโดยสรุปในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

ดำเนินการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม โดยการสร้างแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อสอบถามด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านคุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง

3.1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ดำเนินการสัมภาษณ์พนักงานของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง โดยสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face-to-Face) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Selection Interview) ซึ่งผู้ให้ข้อมูลจะต้องมีสภาพการจ้างเป็นพนักงานราชการขึ้นไป มีอายุงานไม่ต่ำกว่า 5 ปี สัมภาษณ์ 9 คน

3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้สัมภาษณ์

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิทยาการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในแต่ละแบบจะประกอบไปด้วย

3.2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง มีจำนวนทั้งหมด 595 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ทำการสุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรที่รู้จำนวนประชากรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ขนาดตัวอย่างจะมีระดับความเชื่อมั่นที่ 0.95 (95%) ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างจะอยู่ที่ 0.05 (5%) หาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากสูตร

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

โดย

n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (0.05)

แทนค่า

$N = 595$

$e = 0.05$

$n = 595$

$1 + 595(0.05)^2$

$= 238.9558$

จากการคำนวณ สรุปได้ว่า ประชากรตัวอย่างที่ต้องใช้ในการศึกษาขั้นต่ำ คือ 238 คน แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดของข้อมูล ผู้วิจัยจึงทำการแจกแบบสอบถามทั้งหมด 250 ชุด โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จำแนกตามหน่วยงานในการเก็บแบบสอบถาม

3.2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างของหน่วยงานภาครัฐ แห่งหนึ่ง จำนวน 9 คน

จากประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้สัมภาษณ์ข้างต้น สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้สัมภาษณ์ของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง

หน่วยงานภาครัฐ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)	ผู้ให้สัมภาษณ์ (คน)
ข้าราชการ	271	108	3
พนักงานราชการ	226	91	3
ลูกจ้าง	98	39	3
รวม	595	238	9

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือการวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ความคิดเห็น พนักงานของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง มีข้อความถามทั้งหมดจำนวน 4 ข้อ โดยคำถามเป็นแบบปลายปิดแบบมีหลายคำตอบให้เลือก และเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง มีข้อความถามทั้งหมด 18 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราวัดประเมินค่าใช้ลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) 5 ระดับ โดย เร็นซิส เอ. ลิเคิร์ต (Likert, Rensis A, 1961) กำหนดค่าน้ำหนักการตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยมาก

การกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความของคะแนนเฉลี่ยมีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง มีข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราวัดประเมินค่าใช้ลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) 5 ระดับ โดย เร็นลิส เอ. ลิเคิร์ท (Likert, Rensis A, 1961) กำหนดค่าน้ำหนักการตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยมาก

การกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความของคะแนนเฉลี่ยมีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยมาก

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง มีข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราวัดประเมินค่าใช้ลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) 5 ระดับ โดย เร็นซิส เอ. ลิเคิร์ท (Likert, Rensis A, 1961) กำหนดค่าน้ำหนักการตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยมาก

การกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอธิบายผลคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความของคะแนนเฉลี่ยมีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยมาก

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง โดยเขียนข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้

3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์พนักงานของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Selection Interview) ที่มีการกำหนดคำถามในการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open-end Question) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้เสนอความคิดเห็น

ได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการชี้นำคำตอบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงมากที่สุด และเพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างและส่วนประกอบของแบบสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง

3.4 การสร้างเครื่องมือการวิจัย

3.4.1 การสร้างเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ

1) การศึกษาครั้งนี้ได้อาศัยแหล่งข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1.1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการสอบถามข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 250 ชุด และทำการตรวจสอบความเรียบร้อย จากนั้นจึงนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

1.2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นแหล่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารอ้างอิงงานวิจัย รวมถึงบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) กำหนดเนื้อหาคำถามในแบบสอบถาม เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ สามารถตอบข้อเท็จจริงที่ต้องการได้

3) นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นพร้อมโครงร่างเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ปรับปรุงแก้ไขสำนวนภาษาที่ใช้ในการสอบถาม ตลอดจนตรวจสอบเนื้อหาให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง โดยพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ ทั้งในด้านข้อความคำถามและภาษาที่ใช้ให้เหมาะสม ซึ่งผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านจะให้คะแนนตามเกณฑ์ดังนี้

ให้คะแนน +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นเป็นตัวแทนของลักษณะที่ต้องการวัด

ให้คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นเป็นตัวแทนของลักษณะที่ต้องการวัดนั้นหรือไม่

ให้คะแนน -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นไม่เป็นตัวแทนของลักษณะที่ต้องการวัด

4) วิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหาโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความคำถามของแบบสอบถามกับลักษณะที่จะวัด (IOC : Index of Objective Congruence) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดย IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะที่จะวัด
 $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

5) เลือกข้อคำถามที่ค่า IOC มากกว่า 0.67 ซึ่งถือได้ว่าข้อคำถามนั้นมีความตรงเชิงตามเนื้อหา ถ้าข้อคำถามใดมีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.67 ต้องนำข้อคำถามนั้นมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ หรือตัดออกไปตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

6) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอีกครั้ง จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

7) นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจากการทดลองใช้ มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient of Alpha)

8) จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3.4.2 การสร้างเครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ

1) ศึกษารายละเอียดจากเอกสาร บทความ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามกรอบแนวคิด และวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสัมภาษณ์

2) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในแต่ละภาคของประเทศไทย

3) สร้างเครื่องมือ (แบบสัมภาษณ์) ตามวัตถุประสงค์การวิจัยและกรอบแนวคิดการวิจัย โดยแนวคำถามการสัมภาษณ์ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานรัฐที่เป็นกรณีศึกษาเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษางานวิจัย เรื่อง “ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง” โดยจัดเก็บข้อมูลเชิงปริมาณตามขั้นตอน ดังนี้

1) ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในแต่ละภาคของประเทศไทย เพื่อขออนุญาตทำวิทยานิพนธ์และเก็บข้อมูล

2) ทำหนังสือขออนุญาตในการทำวิทยานิพนธ์และเก็บรวบรวมข้อมูลจากวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถึงหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง

3) เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยประสานไปยังหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งให้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถามทางเอกสารหรือทางอิเล็กทรอนิกส์โดยกำหนด วัน เวลา ขอรับ

แบบสอบถามคืนภายใน 15 วัน เมื่อพ้นกำหนดเก็บรวบรวมและติดตามแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับคืน และแจกแบบสอบถามอีกครั้งจนครบถ้วน

4) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับหรือทุกรายงานการตอบกลับทางอิเล็กทรอนิกส์ที่กลุ่มตัวอย่างได้ตอบครบสมบูรณ์ทุกฉบับ

5) ลงรหัสแบบสอบถาม แล้วนำมาบันทึกเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS

3.5.2 ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพตามขั้นตอน ดังนี้

1) ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ขอเก็บข้อมูลสัมภาษณ์จากวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถึงผู้บริหารของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง

2) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 9 คน เพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์ โดยทำการนัดวัน เวลา ในการสัมภาษณ์ตามที่ผู้ให้สัมภาษณ์สะดวก จากนั้นทำการสัมภาษณ์โดยวิธีการแบบกึ่งโครงสร้าง

3) ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลการสัมภาษณ์

4) ดำเนินการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และจัดระเบียบเนื้อหาข้อมูล ตลอดจนการจัดประเภทข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน โดยการนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เนื้อหา

3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และกำหนดรหัสเพื่อนำมาใช้ในการคำนวณทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ ดังนี้

3.6.1 ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และประเภทตำแหน่ง

3.6.2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านคุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์แปลความหมายจากการใช้สูตรการหาอันดับภาคพื้น

3.6.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) (r) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านคุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) โดยมีเกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ของตัวแปร ดังนี้

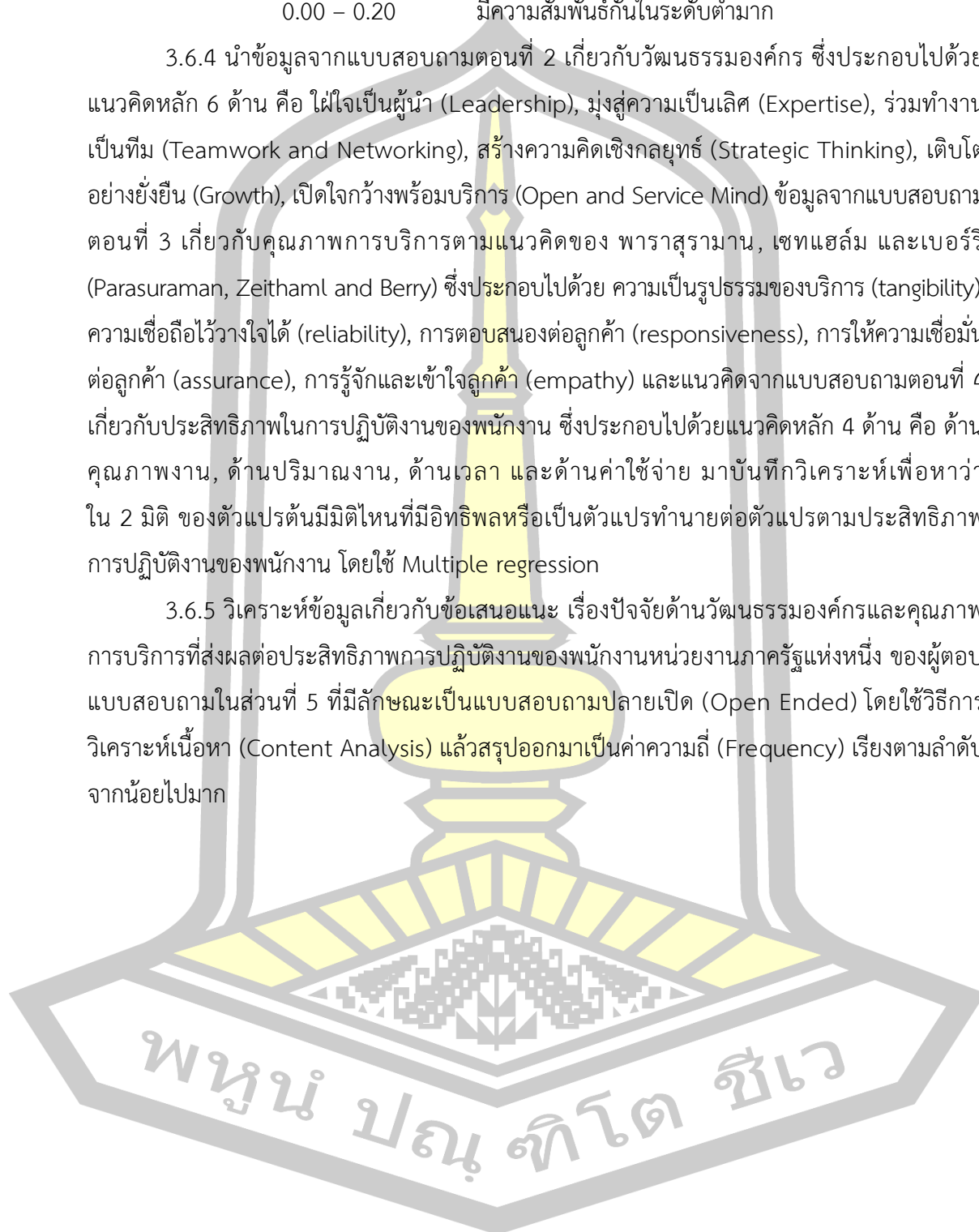
ค่า r	ระดับของความสัมพันธ์
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

0.21 – 0.40 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

0.00 – 0.20 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

3.6.4 นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยแนวคิดหลัก 6 ด้าน คือ ใฝ่ใจเป็นผู้นำ (Leadership), มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Expertise), ร่วมทำงานเป็นทีม (Teamwork and Networking), สร้างความคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking), เติบโตอย่างยั่งยืน (Growth), เปิดใจกว้างพร้อมบริการ (Open and Service Mind) ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับคุณภาพการบริการตามแนวคิดของ พาราสูรามาน, เซทแฮล์ม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ซึ่งประกอบไปด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility), ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability), การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness), การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance), การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) และแนวคิดจากแบบสอบถามตอนที่ 4 เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งประกอบไปด้วยแนวคิดหลัก 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพงาน, ด้านปริมาณงาน, ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย มาบันทึกวิเคราะห์เพื่อหาว่าใน 2 มิติ ของตัวแปรต้นมีมิติไหนที่มีอิทธิพลหรือเป็นตัวแปรทำนายต่อตัวแปรตามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้ Multiple regression

3.6.5 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เรื่องปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของ 5 ที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าความถี่ (Frequency) เรียงตามลำดับจากน้อยไปมาก



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาเรื่องปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ผลจากการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

ในการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 ชุด โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

ตอนที่ 5 การพิสูจน์สมมติฐาน

โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

n = 250		
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	83	33.2
หญิง	167	66.8
รวม	250	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

n = 250

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21-30 ปี	50	20.0
31-40 ปี	90	36.0
41-50 ปี	63	25.2
มากกว่า 51 ปี	47	18.8
รวม	250	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมา คือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 ต่อมา คือ อายุ 21-30 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และอายุมากกว่า 51 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวุฒิการศึกษา

n = 250

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	209	83.6
ปริญญาโท	35	14.0
ปริญญาเอก	6	2.4
รวม	250	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิมัธยมศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 83.6 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และปริญญาเอก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทตำแหน่ง

n = 250

ประเภทตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ประเภททั่วไป	198	79.2
ประเภทวิชาการ	52	20.8
รวม	250	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งประเภททั่วไป จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 79.2 และประเภทวิชาการ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

ตารางที่ 8 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐโดยรวม

n = 250

วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ	ระดับความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D	
1. ด้านการใส่ใจเป็นผู้นำ	3.44	.801	มาก
2. ด้านการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ	3.55	.805	มาก
3. ด้านการร่วมทำงานเป็นทีม	3.37	.782	ปานกลาง
4. ด้านการสร้างความคิดเชิงกลยุทธ์	3.64	.650	มาก
5. ด้านการเติบโตอย่างยั่งยืน	3.89	.756	มาก
6. ด้านการเปิดใจกว้างพร้อมบริการ	3.65	.727	มาก
รวม	3.59	.693	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D = 0.693) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเติบโตอย่างยั่งยืน มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 3.89$, S.D = 0.756) รองลงมา คือ ด้านการเปิดใจกว้างพร้อมบริการ ($\bar{X} = 3.65$, S.D = 0.727) และน้อยที่สุด คือ ด้านการร่วมทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.37$, S.D = 0.782) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 9 - 14

ตารางที่ 9 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการใส่ใจเป็นผู้นำ

n = 250

วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการใส่ใจเป็นผู้นำ	ระดับความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D	
1.1 ท่านมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานที่รับผิดชอบงานให้สำเร็จ	3.52	.897	มาก
1.2 ท่านปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม จริยธรรม	3.32	.886	ปานกลาง
1.3 ท่านให้ความสำคัญกับการทำงานที่เสร็จตามเวลา	3.48	.868	มาก
รวม	3.44	.801	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการใส่ใจเป็นผู้นำ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$, S.D = 0.801) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อ “ท่านมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานที่รับผิดชอบงานให้สำเร็จ” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 3.52$, S.D = 0.897) รองลงมา คือ ในข้อ “ท่านให้ความสำคัญกับการทำงานที่เสร็จตามเวลา” ($\bar{X} = 3.48$, S.D = 0.868) และน้อยที่สุด คือ ในข้อ “ท่านปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม จริยธรรม” ($\bar{X} = 3.32$, S.D = 0.886) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ	ระดับความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D	
2.1 ท่านใส่ใจที่จะเรียนรู้เพื่อพัฒนางานตลอดเวลา	3.72	.897	มาก
2.2 ท่านนำองค์ความรู้ แนวคิด ทฤษฎีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.64	.886	มาก
2.3 ท่านยินดีต่อการทำงานหนักเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย	3.30	.899	ปานกลาง
รวม	3.55	.805	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D = 0.805) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อ “ท่านใส่ใจที่จะเรียนรู้เพื่อพัฒนางานตลอดเวลา” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 3.72$, S.D = 0.897) รองลงมา คือ ในข้อ “ท่านนำองค์ความรู้ แนวคิด ทฤษฎีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน” ($\bar{X} = 3.64$, S.D = 0.886) และน้อยที่สุด คือ ในข้อ “ท่านยินดีต่อการทำงานหนักเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย” ($\bar{X} = 3.30$, S.D = 0.899) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการร่วมทำงานเป็นทีม

n = 250

วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการร่วมทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D	
3.1 ท่านรับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลเพื่อไม่ให้เกิดอุปสรรคต่อการทำงาน	3.42	.861	มาก
3.2 ท่านเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญก่อนส่วนตัว	3.33	.892	ปานกลาง
3.3 ทุกคนช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน	3.37	.845	มาก
รวม	3.37	.782	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการร่วมทำงานเป็นทีม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, S.D = 0.782) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อ “ท่านรับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลเพื่อไม่ให้เกิดอุปสรรคต่อการทำงาน” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 3.42$, S.D = 0.861) รองลงมา คือ ในข้อ “ทุกคนช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน” ($\bar{X} = 3.37$, S.D = 0.845) และน้อยที่สุด คือ ในข้อ “ท่านเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญก่อนส่วนตัว” ($\bar{X} = 3.33$, S.D = 0.892) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการสร้างความคิดเชิงกลยุทธ์

n = 250

วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการสร้างความคิดเชิงกลยุทธ์	ระดับความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D	
4.1 ท่านปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงในอนาคต และหาคำตอบต่อปัญหาล่วงหน้า	3.68	.893	มาก
4.2 ท่านกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นเชิงกลยุทธ์	3.52	.907	มาก
4.3 ท่านนำผลการประเมินมาพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.74	.829	มาก
รวม	3.64	.650	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการสร้างความคิดเชิงกลยุทธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D = 0.650) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อ “ท่านนำผลการประเมินมาพัฒนา/

ปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 3.74$, S.D = 0.829) รองลงมา คือ ในข้อ “ท่านปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงในอนาคตและหาคำตอบต่อปัญหาล่วงหน้า” ($\bar{X} = 3.68$, S.D = 0.893) และน้อยที่สุด คือ ในข้อ “ท่านกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นเชิงกลยุทธ์” ($\bar{X} = 3.52$, S.D = 0.907) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการเติบโตอย่างยั่งยืน

วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการเติบโตอย่างยั่งยืน	ระดับความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D	
5.1 ท่านพัฒนางานของตนเองสม่ำเสมอ	3.86	.846	มาก
5.2 ท่านมีความคิดสิ่งใหม่ ๆ ต่อยอดศาสตร์พระราชาและงานวิจัยต่าง ๆ	3.92	.886	มาก
5.3 ท่านเผยแพร่ ถ่ายทอดองค์ความรู้แก่ผู้อื่นในองค์กรท่าน	3.90	.815	มาก
รวม	3.89	.756	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D = 0.756) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ในข้อ “ท่านมีความคิดสิ่งใหม่ ๆ ต่อยอดศาสตร์พระราชาและงานวิจัยต่าง ๆ” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 3.92$, S.D = 0.886) รองลงมา คือ ในข้อ “ท่านเผยแพร่ ถ่ายทอดองค์ความรู้แก่ผู้อื่นในองค์กรท่าน” ($\bar{X} = 3.90$, S.D = 0.815) และน้อยที่สุด คือ ในข้อ “ท่านพัฒนางานของตนเองสม่ำเสมอ” ($\bar{X} = 3.86$, S.D = 0.846) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการเปิดใจกว้างพร้อมบริการ

วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการเปิดใจกว้างพร้อมบริการ	ระดับความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D	
6.1 ท่านให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.69	.848	มาก
6.2 ท่านเป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง	3.59	.807	มาก
6.3 ท่านยินดีที่จะปรับปรุงงานตามความคิดเห็นที่ดีกว่า	3.67	.831	มาก
รวม	3.65	.727	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการเปิดใจกว้างพร้อมบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D = 0.727) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อ “ท่านให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 3.69$, S.D = 0.848) รองลงมา คือ ในข้อ “ท่านยินดีที่จะปรับปรุงงานตามความคิดเห็นที่ดีกว่า” ($\bar{X} = 3.67$, S.D = 0.831) และน้อยที่สุด คือ ในข้อ “ท่านเป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง” ($\bar{X} = 3.59$, S.D = 0.807) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

ตารางที่ 15 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐโดยรวม

คุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ	ระดับความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D	
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.56	.729	มาก
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	3.34	.856	ปานกลาง
3. ด้านการตอบสนอง	3.43	.859	มาก
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการบริการ	3.46	.851	มาก
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจบริการ	3.88	.827	มาก
รวม	3.53	.778	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D = 0.778) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจบริการ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 3.88$, S.D = 0.827) รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 3.56$, S.D = 0.729) และน้อยที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.34$, S.D = 0.856) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 16 – 20

พูน ปณ จิต ชเว

ตารางที่ 16 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

n = 250

คุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระดับความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D	
1.1 ศูนย์ฯ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีความสะอาด	3.66	.822	มาก
1.2 ศูนย์ฯ มีที่สำหรับจอดรถเพียงพอสำหรับประชาชนที่เข้ามาติดต่อ	3.54	.808	มาก
1.3 พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเป็นระเบียบ	3.49	.799	มาก
รวม	3.56	.729	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D = 0.729) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ในข้อ “ศูนย์ฯ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีความสะอาด” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 3.66$, S.D = 0.822) รองลงมา คือ ในข้อ “ศูนย์ฯ มีที่สำหรับจอดรถเพียงพอสำหรับประชาชนที่เข้ามาติดต่อ” ($\bar{X} = 3.54$, S.D = 0.808) และน้อยที่สุด คือ ในข้อ “พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเป็นระเบียบ” ($\bar{X} = 3.49$, S.D = 0.799) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

n = 250

คุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระดับความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D	
2.1 ท่านใช้ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	3.29	.896	ปานกลาง
2.2 ท่านสามารถให้คำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน	3.42	.970	มาก
2.3 ท่านจัดลำดับการให้บริการตามลำดับผู้มาติดต่อก่อน - หลัง	3.32	.936	ปานกลาง
รวม	3.34	.856	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D = 0.856) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อ “ท่านสามารถให้คำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 3.42$, S.D = 0.970) รองลงมา คือ ในข้อ “ท่านจัดลำดับ

การให้บริการตามลำดับผู้มาติดต่อก่อน - หลัง” ($\bar{X} = 3.32$, S.D = 0.936) และน้อยที่สุด คือ ในข้อ “ท่านใช้ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ” ($\bar{X} = 3.29$, S.D = 0.896) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการตอบสนอง

n = 250

คุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการตอบสนอง	ระดับความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D	
3.1 ท่านมีความกระตือรือร้นในการตอบคำถามและให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดี	3.39	.939	ปานกลาง
3.2 ศูนย์ฯ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.54	.948	มาก
3.3 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	3.37	.896	ปานกลาง
รวม	3.43	.859	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการตอบสนอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$, S.D = 0.859) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อ “ศูนย์ฯ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 3.54$, S.D = 0.948) รองลงมา คือ ในข้อ “ท่านมีความกระตือรือร้นในการตอบคำถามและให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดี” ($\bar{X} = 3.39$, S.D = 0.939) และน้อยที่สุด คือ ในข้อ “ท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว” ($\bar{X} = 3.37$, S.D = 0.896) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการบริการ

n = 250

คุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการบริการ	ระดับความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D	
4.1 ท่านมีความรู้ ทักษะและความสามารถพร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน	3.56	.929	มาก
4.2 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด	3.41	.928	มาก
4.3 ท่านสามารถให้บริการที่ดีด้วยความคล่องแคล่ว ว่องไว	3.43	.896	มาก
รวม	3.46	.851	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$, S.D = 0.851) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อ “ท่านมีความรู้ ทักษะและความสามารถพร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 3.56$, S.D = 0.929) รองลงมา คือ ในข้อ “ท่านสามารถให้บริการที่ดีด้วยความคล่องแคล่ว ว่องไว” ($\bar{X} = 3.43$, S.D = 0.896) และน้อยที่สุด คือ ในข้อ “ท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด” ($\bar{X} = 3.41$, S.D = 0.928) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการรู้จักและเข้าใจบริการ

คุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการรู้จักและเข้าใจบริการ	ระดับความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D	
5.1 ท่านมีความอดทน และรับฟังปัญหาเป็นอย่างดี	3.86	.929	มาก
5.2 ท่านมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	3.92	.919	มาก
5.3 ท่านมีความเต็มใจรับฟังข้อร้องเรียน	3.87	.880	มาก
รวม	3.88	.827	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านการรู้จักและเข้าใจบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D = 0.827) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อ “ท่านมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 3.92$, S.D = 0.919) รองลงมา คือ ในข้อ “ท่านมีความเต็มใจรับฟังข้อร้องเรียน” ($\bar{X} = 3.87$, S.D = 0.880) และน้อยที่สุด คือ ในข้อ “ท่านมีความอดทนและรับฟังปัญหาเป็นอย่างดี” ($\bar{X} = 3.86$, S.D = 0.929) ตามลำดับ

พูน ปณ จิต ชเว

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

ตารางที่ 21 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐโดยรวม

n = 250

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ	ระดับความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D	
1. ด้านคุณภาพงาน	3.90	.774	มาก
2. ด้านปริมาณ	3.95	.761	มาก
3. ด้านเวลา	3.94	.705	มาก
4. ด้านค่าใช้จ่าย	3.75	.795	มาก
รวม	3.89	.695	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D = 0.695) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 3.95$, S.D = 0.761) รองลงมา คือ ด้านเวลา ($\bar{X} = 3.94$, S.D = 0.705) และน้อยที่สุด คือ ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 3.75$, S.D = 0.795) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 22 - 25

ตารางที่ 22 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านคุณภาพงาน

n = 250

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านคุณภาพงาน	ระดับความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D	
1.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามเกณฑ์ที่กำหนด	3.95	.858	มาก
1.2 งานที่ท่านได้รับมอบหมายก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร	3.84	.871	มาก
1.3 ท่านมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีคุณภาพมากขึ้น	3.89	.883	มาก
รวม	3.90	.774	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านคุณภาพงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D = 0.774) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ในข้อ “ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตาม

เกณฑ์ที่กำหนด” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 3.95$, S.D = 0.858) รองลงมาคือในข้อ “ท่านมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีคุณภาพมากขึ้น” ($\bar{X} = 3.89$, S.D = 0.883) และน้อยที่สุด คือ ในข้อ “งานที่ท่านได้รับมอบหมายก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร” ($\bar{X} = 3.84$, S.D = 0.871) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านปริมาณงาน	ระดับความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D	
2.1 ท่านมีการวางแผนจัดการปริมาณงาน ก่อนการปฏิบัติงาน	3.88	.865	มาก
2.2 ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า	3.93	.861	มาก
2.3 ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน ก่อนการปฏิบัติงาน	4.06	.876	มาก
รวม	3.95	.761	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านปริมาณงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D = 0.761) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อ “ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน ก่อนการปฏิบัติงาน” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 4.06$, S.D = 0.876) รองลงมา คือ ในข้อ “ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า” ($\bar{X} = 3.93$, S.D = 0.861) และน้อยที่สุด คือ ในข้อ “ท่านมีการวางแผนจัดการปริมาณงาน ก่อนการปฏิบัติงาน” ($\bar{X} = 3.88$, S.D = 0.865) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านเวลา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านเวลา	ระดับความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D	
3.1 ท่านตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	3.92	.824	มาก
3.2 ท่านมีการพัฒนาเทคนิค วิธีการทำงานให้มีความสะดวก และรวดเร็วขึ้น	3.90	.765	มาก
3.3 ท่านสามารถปฏิบัติงานตามแผนที่หน่วยงานกำหนดไว้	4.01	.821	มาก
รวม	3.94	.705	มาก

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D = 0.705) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อ “ท่านสามารถปฏิบัติงานตามแผนที่หน่วยงานกำหนดไว้” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 4.01$, S.D = 0.821) รองลงมา คือ ในข้อ “ท่านตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน” ($\bar{X} = 3.92$, S.D = 0.824) และน้อยที่สุด คือ ในข้อ “ท่านมีการพัฒนาเทคนิควิธีการทำงานให้มีความสะดวก และรวดเร็วขึ้น” ($\bar{X} = 3.90$, S.D = 0.765) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านค่าใช้จ่าย

n = 250

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านค่าใช้จ่าย	ระดับความคิดเห็น		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D	
4.1 ท่านปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่า และประหยัดทรัพยากร	3.83	.862	มาก
4.2 ท่านปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ ทรัพยากร	3.63	.897	มาก
4.3 ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่ เพื่อเป็นการประหยัด ค่าใช้จ่าย	3.80	.969	มาก
รวม	3.75	.795	มาก

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้านค่าใช้จ่ายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D = 0.795) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อ “ท่านปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 3.83$, S.D = 0.862) รองลงมา คือ ในข้อ “ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่ เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย” ($\bar{X} = 3.80$, S.D = 0.969) และน้อยที่สุด คือ ในข้อ “ท่านปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร” ($\bar{X} = 3.63$, S.D = 0.897) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การพิสูจน์สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงาน หน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา

ตารางที่ 26 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพการบริการของพนักงาน หน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา

คุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ที่เป็นหน่วยศึกษา	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
1. ด้านการใส่ใจเป็นผู้นำ	.872*	.000	ระดับสูงมาก
2. ด้านการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ	.866*	.000	ระดับสูงมาก
3. ด้านการร่วมทำงานเป็นทีม	.877*	.000	ระดับสูงมาก
4. ด้านการสร้างความคิดเชิงกลยุทธ์	.796*	.000	ระดับสูง
5. ด้านการเติบโตอย่างยั่งยืน	.865*	.000	ระดับสูงมาก
6. ด้านการเปิดใจกว้างพร้อมบริการ	.874*	.000	ระดับสูงมาก
รวม	.936*	.000	ระดับสูงมาก

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา พบว่า วัฒนธรรมองค์กร โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูงมาก (Sig = 0.000, Pearson Correlation = 0.936) โดยมีรายละเอียดดังนี้

วัฒนธรรมองค์กรด้านการใส่ใจเป็นผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูงมาก (Sig = 0.000, Pearson Correlation = 0.872)

วัฒนธรรมองค์กรด้านการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูงมาก (Sig = 0.000, Pearson Correlation = 0.866)

วัฒนธรรมองค์กรด้านการร่วมทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูงมาก (Sig = 0.000, Pearson Correlation = 0.877)

วัฒนธรรมองค์กรด้านการสร้างความคิดเชิงกลยุทธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง (Sig = 0.000, Pearson Correlation = 0.796)

วัฒนธรรมองค์กรด้านการเติบโตอย่างยั่งยืน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูงมาก (Sig = 0.000, Pearson Correlation = 0.865)

วัฒนธรรมองค์กรด้านการเปิดใจกว้างพร้อมบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูงมาก (Sig = 0.000, Pearson Correlation = 0.874)

สมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา

ตารางที่ 27 การวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา

วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.420	.120		3.505	.001*
1. ด้านการใส่ใจเป็นผู้นำ	.040	.099	.046	.405	.686
2. ด้านการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ	.077	.104	.090	.744	.458
3. ด้านการร่วมทำงานเป็นทีม	.270	.061	.304	4.461	.000*
4. ด้านการสร้างความคิดเชิงกลยุทธ์	.064	.055	.060	1.156	.249
5. ด้านการเติบโตอย่างยั่งยืน	.031	.064	.034	.491	.624
6. ด้านการเปิดใจกว้างพร้อมบริการ	.416	.061	.435	6.761	.000*
R = .901, R ² = 813, Adj R ² = 808, F = 175.594, Sig = 000					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 การวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่วัฒนธรรมองค์กรสามารถรวมพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ

พนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา 80.8% ($\text{Adj } R^2 = 0.808$) ที่เหลืออีก 19.2% คือปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่ได้ศึกษา โดยที่มีเพียงวัฒนธรรมองค์กรด้านการร่วมทำงานเป็นทีมและด้านการเปิดใจกว้างพร้อมบริการ เท่านั้นที่สามารถร่วมพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา ซึ่งสามารถนำผลมาสร้างสมการได้ดังนี้

$$Y = 0.420 + 0.270 (X_{\text{ด้านการร่วมทำงานเป็นทีม}}) + 0.416 (X_{\text{ด้านการเปิดใจกว้างพร้อมบริการ}})$$

จากสมการ สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อวัฒนธรรมองค์กรด้านการร่วมทำงานเป็นทีม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา จะเพิ่มขึ้น 0.270 หน่วย และ เมื่อวัฒนธรรมองค์กรด้านการเปิดใจกว้างพร้อมบริการ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา จะเพิ่มขึ้น 0.416 หน่วย

ตารางที่ 28 การวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา

คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็น หน่วยศึกษา	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.566	.091		6.202	.000*
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	.278	.038	.291	7.402	.000*
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	-.014	.083	-.017	-.166	.869
3. ด้านการตอบสนอง	.247	.094	.305	2.641	.009*
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการบริการ	.156	.070	.191	2.221	.027*
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจบริการ	.504	.048	.600	10.545	.000*

$R = .929$, $R^2 = .862$, $\text{Adj } R^2 = .860$, $F = 305.856$, $\text{Sig} = .000$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 การวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ คุณภาพการบริการ สามารถร่วมพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา 86% ($\text{Adj } R^2 = 0.860$) ที่เหลืออีก 14% คือ ปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่ได้ศึกษา โดยที่คุณภาพการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการบริการและด้านการรู้จักและเข้าใจบริการ สามารถร่วมพยากรณ์

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา ซึ่งสามารถนำผลมาสร้างสมการได้ดังนี้

$$Y = 0.566 + 0.278 (X_{\text{ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ}}) + 0.247 (X_{\text{ด้านการตอบสนอง}}) + 0.156 (X_{\text{ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการบริการ}}) + 0.504 (X_{\text{ด้านการรู้จักและเข้าใจบริการ}})$$

จากสมการ สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา 0.278 จะเพิ่มขึ้น

เมื่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนอง เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา จะเพิ่มขึ้น 0.247 หน่วย

เมื่อคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นในการบริการ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา จะเพิ่มขึ้น 0.156 หน่วย

และเมื่อคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจบริการ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา จะเพิ่มขึ้น 0.504 หน่วย

ตารางที่ 29 การวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา

วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็น หน่วยศึกษา	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.573	.103		5.573	.000*
วัฒนธรรมองค์กร	.316	.074	.315	4.300	.000*
คุณภาพการบริการ	.546	.065	.612	8.344	.000*
R = .914, R ² = 835, Adj R ² = 834, F = 625.560, Sig = 000					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 29 การวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา พบว่า วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการสามารถร่วมพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็น

หน่วยศึกษา 83.4 % ($\text{Adj } R^2 = 0.834$) ที่เหลืออีก 16.6% คือ ปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่ได้ศึกษา ซึ่งสามารถนำผลมาสร้างสมการได้ดังนี้

$$Y = 0.507 + 0.316 (X_{\text{วัฒนธรรมองค์กร}}) + 0.546 (X_{\text{คุณภาพการบริการ}})$$

จากสมการ สามารถอธิบายได้ว่า วัฒนธรรมองค์กร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา จะเพิ่มขึ้น 0.316 หน่วย และเมื่อคุณภาพการบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย คุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา จะเพิ่มขึ้น 0.546 หน่วย

4.2 ผลจากการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview form) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่ได้จากการศึกษาวิเคราะห์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็นข้อต่าง ๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

การสัมภาษณ์ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้วยข้อคำถามที่ว่า “ท่านมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันในด้านต่าง ๆ อย่างไร” ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1.1 การไฟเไฟเป็นผู้นำ

บุคลากรในหน่วยงานโดยมากจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ กลุ่มคนที่มีความเป็นผู้นำในตัวเองหรือมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง กลุ่มนี้จะสามารถปฏิบัติงานโดยจะมีแนวทางหรือวิธีการใหม่ ๆ สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้ ซึ่งโดยส่วนใหญ่คนกลุ่มนี้จะอยู่ในช่วงอายุ 30-40 ปี และอีกกลุ่ม คือ เป็นกลุ่มที่พร้อมจะเป็นผู้ตาม คือ กลุ่มผู้ที่ไม่มีความประสพการณ์หรือกลุ่มที่กลัวความเปลี่ยนแปลง มักจะปฏิบัติตามแบบหรือวิธีการที่ถ่ายทอดกันมารุ่นสู่รุ่น ผลลัพธ์ที่ได้จะเป็นแบบเดิม ไม่ได้มีการพัฒนาหรือพัฒนาไปอย่างช้า ๆ ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

“...โดยมากเด็กรุ่นใหม่จะมีความเป็นผู้นำสูงกว่าคนรุ่นเก่า ๆ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...คนในองค์กรมันจะมี 2 แบบ คือ อยากจะนำก็อยากจะทำตาม มันขึ้นอยู่กับความกระตือรือร้นของคน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...ไม่น่าจะไฟเป็นผู้นำแล้วนะ ยิ่งตำแหน่งสูง ยิ่งเครียด...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 (วันที่ 8 ตุลาคม 2566)

“...พวกที่มีความรู้ความสามารถมาก ๆ ก็มักจะได้เป็นผู้นำ แต่พวกทำงานไปวัน ๆ ก็จะชอบเป็นผู้ตาม ไม่ค่อยมีไฟในการทำงาน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 (วันที่ 11 ตุลาคม 2566)

“...น้อง ๆ ที่เข้ามาทำงานใหม่ จะเริ่มต้นจากการเป็นผู้ตามก่อน แล้วสักพัก จะมีความไฟในการเป็นผู้นำมากขึ้น เพราะน้อง ๆ กำลังมีไฟ ถ้าประสบผลสำเร็จก็จะสามารถเป็นที่ยอมรับของพี่ ๆ ในองค์กร...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...ค่านิยมสมัยเก่า ๆ จะเป็นการที่คนใหม่หรือผู้น้อย ต้องทำตามผู้นำหรือทำตามคนเก่า แต่เดี๋ยวนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลง...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...วัฒนธรรมองค์กรของเราจะเป็นการถ่ายทอดงานและให้รับผิดชอบงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย หากอยากจะเป็นผู้นำ หรืออยากเป็นหัวหน้าก็ต้องพัฒนาตนเอง แต่ด้วยเป็นระบบทำให้มีข้อจำกัดที่จะพัฒนาตำแหน่งได้ตามความสามารถ บางครั้งคนเก่งก็ไม่ได้เป็นผู้นำเสมอไป...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 (วันที่ 19 ตุลาคม 2566)

“...เด็กวัยรุ่น จะมีความเป็นผู้นำในตนเองสูง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ แต่ถ้าเป็นเรื่องงานใหญ่ ๆ ก็ยังต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์มาเป็นผู้อยู่...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

“...ก็มันนะ การไฟไฟเป็นผู้นำ อยู่ที่ว่าเราจะมองในด้านใด...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

1.2 การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

เนื่องจากงานที่ทำเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้ทั้งทางเทคโนโลยีและทางภูมิศาสตร์เข้ามาประยุกต์ นักวิชาการจำเป็นต้องพัฒนาความรู้และติดตามสถานการณ์อยู่ตลอดเวลาและต่อเนื่อง เพื่อที่จะสามารถวางแผนในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในส่วนของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนยังไม่เห็นถึงความใฝ่รู้ใฝ่เรียน เนื่องจากงานที่ปฏิบัติยังคงเดิมไม่ได้มีการพัฒนารูปแบบและวิธีการที่ทันสมัยขึ้น ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

“...เห็นแต่เป็นเชิงนโยบายนะ เอาจริง ๆ ก็ไม่ได้มีการสนับสนุนอะไรที่เป็นรูปธรรมมากมายนัก...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...ทุกองค์กรก็ต้องการความเป็นเลิศ แต่มันก็ต้องมีแรงสนับสนุนด้วย...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...นักวิชาการในองค์กร ก็พัฒนาความรู้อยู่ตลอด เพราะจะต้องรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบัน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 (วันที่ 8 ตุลาคม 2566)

“...มันแล้วแต่หน่วยงานนะ บางหน่วยงานก็มีการพัฒนา แต่บางหน่วยงานก็ไม่ค่อยอยากจะพัฒนาเท่าไร เหมือนว่าที่ทำอยู่ก็ดีพอแล้ว...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 (วันที่ 11 ตุลาคม 2566)

“...บุคลากรฝ่ายสนับสนุน ยังไม่เห็นถึงความใฝ่รู้ใฝ่เรียน เนื่องจากงานที่ทำยังคงเดิม...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...ในการทำงานนั้นต้องอาศัยความรู้ทั้งทางเทคโนโลยีและทางภูมิศาสตร์เข้ามาประยุกต์ ซึ่งทำให้คนที่ปฏิบัติงานต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้มากขึ้นอยู่เสมอ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...ยังมองไม่ออกว่ามุ่งสู่ความเป็นเลิศอย่างไร เพราะก็ที่ทำอยู่ก็ไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงอะไรอย่างชัดเจน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 (วันที่ 19 ตุลาคม 2566)

“...ในหน่วยงานได้มีการสำรวจความรู้ความสามารถ ข้อผิดพลาดบกพร่อง และแนวทางการพัฒนาเพื่อให้การปฏิบัติงานดีขึ้น อาจจะกล่าวไม่ได้ว่ามุ่งสู่ความเป็นเลิศ แต่ก็พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพสูงสุด...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

“...องค์กรมีนโยบายนะ การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ แต่ในตัวพนักงานระดับปฏิบัติการ ไม่ได้มีความเข้าใจอยากชัดเจนว่าต้องทำอะไรถึงจะเป็นเลิศได้...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

1.3 การร่วมทำงานเป็นทีม

ในหน่วยงานมีการทำงานเป็นทีมกันอย่างดี แต่จะเป็นการทำงานร่วมกันในทีมที่มีขนาดเล็ก ซึ่งจะเป็นการทำงานร่วมกันของสมาชิกกลุ่มเดิม ๆ หากมีสมาชิกใหม่เข้ามาในกลุ่มจะเป็นหน้าที่ของสมาชิกใหม่ที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับทีม ทีมจะยังคงปฏิบัติงานเช่นเดิมไม่มีการเปลี่ยนแปลง ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

“...ต้องทำงานเป็นทีมกับอยู่แล้ว เพราะต้องทำงานร่วมกันทั้งองค์กร งานถึงจะขับเคลื่อนไปได้...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...วัฒนธรรมองค์กรจะเป็นแบบ คนใหม่ที่มาร่วมทีมต้องปรับตัวให้เข้ากับคนเก่า ต้องคล้อยตามถึงจะอยู่รอด...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...หน่วยงานมีการทำงานเป็นทีมกันอย่างดี แต่จะเป็นการทำงานร่วมกันในทีมที่มีขนาดเล็ก...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 (วันที่ 8 ตุลาคม 2566)

“...งานจะถูกย่อยให้เป็นงานที่สามารถปฏิบัติงานได้เป็นกลุ่มเล็ก ๆ ทำให้สะดวกในการทำงาน ซึ่งการทีมงานเป็นจะเกิดขึ้นเป็นกลุ่มเล็ก ๆ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 (วันที่ 11 ตุลาคม 2566)

“...มีการทำงานเป็นทีมที่ดี เพราะในองค์กรจะรู้จักกันเกือบหมดเวลาการพูดคุยก็จะเข้าใจกันง่ายขึ้น...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...มีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันระหว่างหน่วยเป็นอย่างดี โดยเฉพาะในด้านข้อมูล ทำให้องค์กรเกิดผลลัพธ์ตามที่ต้องการ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...มีการทำงานเป็นทีมที่ดีมาก...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 (วันที่ 19 ตุลาคม 2566)

“...ขึ้นอยู่กับหน่วยงาน บางหน่วยงานก็ไม่ได้มีการทำงานเป็นทีมที่ดีนัก เนื่องจากปัญหาภายใน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

“...โดยรวมในองค์กรสามารถปฏิบัติงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดีนะ อาจจะมีทะเลาะกันบ้าง ไม่เข้าใจกันบ้าง แต่ด้วยงานแล้วก็สามารถรับผิดชอบงานของตนได้ดี...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

1.4 การสร้างความคิดเชิงกลยุทธ์

เนื่องจากองค์กรมีข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ได้ถูกออกแบบไว้อยู่แล้ว บุคลากรก็ยังคงมั่นใจและปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกกำหนดมา จนบางครั้งขาดการประยุกต์และการบูรณาการจากสิ่งรอบตัวต่าง ๆ อันจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงขึ้นเพียง เพราะการกลัวที่จะปฏิบัติงานผิดไปจากข้อกำหนดหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

“...โดยมากระดับผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรจะวางกลยุทธ์มาให้ปฏิบัติ พนักงานระดับปฏิบัติการก็จะทำตาม...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...กลยุทธ์ที่มีอยู่ก็เป็นสิ่งที่ดี แต่บางครั้งขาดการประยุกต์และการบูรณาการจากสิ่งรอบตัวต่าง ๆ อันจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงขึ้นเพียง เพราะการกลัวที่จะปฏิบัติงานผิดไปจากข้อกำหนดหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...ในหน่วยงานมีการวางกลยุทธ์ต่าง ๆ โดยผู้นำแต่ละหน่วยได้มีการวางแผนเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มประสิทธิภาพมากขึ้น...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 (วันที่ 8 ตุลาคม 2566)

“...คำว่ากลยุทธ์เหมือนเป็นเรื่องไกลตัว บางครั้งตอนทำงาน ยังไม่รู้ตัวเลยว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ไปแล้ว...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 (วันที่ 11 ตุลาคม 2566)

“...ส่วนน้อยที่จะมีความคิดเชิงกลยุทธ์ เพราะจะปฏิบัติงานตามที่วางแผนมา...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...กลยุทธ์จะออกโดยองค์กร แล้วหน่วยงานรับมาปฏิบัติ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...องค์กรมีข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ได้ถูกออกแบบไว้อยู่แล้ว บุคลากรก็ยังคงมั่นใจและปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกกำหนดมา...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 (วันที่ 19 ตุลาคม 2566)

“...ตามที่ทำมาคือ เค้าวางแผนอะไรมา ก็ทำตามเค้า...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

“...องค์กรไม่ได้มีการสนับสนุนอย่างเป็นรูปธรรมในการส่งเสริมให้พนักงานมีการสร้างความคิดเชิงกลยุทธ์สักเท่าไร มีแต่วางกลยุทธ์แล้วให้ปฏิบัติ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

1.5 การเติบโตอย่างยั่งยืน

ในส่วนนี้องค์กรมีการสนับสนุนให้แต่ละหน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลักดันให้องค์กรสามารถเติบโตเท่าทันสังคมที่เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีการศึกษาถึงแนวทางการปฏิบัติงานของต่างประเทศหรือประเทศที่ประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะนำมาพัฒนาให้ การปฏิบัติงานของเรามีประสิทธิภาพสูงขึ้น ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

“...มีการรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และนำมาพัฒนาให้หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรสามารถเติบโตได้เท่าทันโลกปัจจุบัน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...องค์กรมีการสนับสนุนให้แต่ละหน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...มีการศึกษาถึงแนวทางการปฏิบัติงานของต่างประเทศหรือประเทศที่ประสบความสำเร็จ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 (วันที่ 8 ตุลาคม 2566)

“...มีการส่งพนักงานไปฝึกอบรมต่าง ๆ นะ เพื่อพัฒนาความรู้ของตัวพนักงานเอง...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 (วันที่ 11 ตุลาคม 2566)

“...ถ้าการเติบโตแบบยั่งยืนรวมถึงพัฒนาคนด้วย องค์กรก็ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการจัดฝึกอบรมหรือส่งพนักงานไปฝึกอบรมตามหน่วยงานต่าง ๆ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...มีการศึกษาดูงานจากหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จหรือมีการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...มีข้อกำหนดในการปรับตำแหน่งที่ชัดเจน ทำให้สามารถเติบโตในสายอาชีพที่ปฏิบัติได้เมื่อปฏิบัติครบตามข้อกำหนด...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 (วันที่ 19 ตุลาคม 2566)

“...มีการนำแนวทางจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เค้าทำดีแล้ว มาปรับปรุงหน่วยงานเราให้ดียิ่งขึ้น...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

“...องค์กรมีการสนับสนุนให้หน่วยงานมีการเติบโต โดยหมายถึงการทำงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนด้านต่าง ๆ และการพัฒนาคนด้วย...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

1.6 การเปิดใจกว้างพร้อมบริการ

ในด้านการให้บริการ ต้องมีการปรับปรุงอย่างมาก เนื่องจากงานที่ปฏิบัติงานเป็นงานเดิม ๆ ที่วนเป็นวงกลมทำให้ในบางครั้งผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเบื่อหน่ายและไม่มีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมถึงภาระงานที่มากทำให้ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานแค่สามารถ

ดำเนินไปได้โดยไม่ทำให้เกิดการล่าช้า แต่ไม่สามารถคาดหวังความรวดเร็วได้ ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

“...ไม่เห็นจะเต็มใจให้บริการสักเท่าไร ยิ่งข้ามหน่วยงานด้วยแล้ว ยิ่งแย่...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...งานที่ปฏิบัติงานเป็นงานเดิม ๆ ทำให้ในบางครั้งผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเบื่อหน่ายและไม่มีความพร้อมที่จะให้บริการ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...ต้องปรับปรุงนะ อาจจะเพราะภาระงานที่มากทำให้ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 (วันที่ 8 ตุลาคม 2566)

“...บางที่การบริการดำเนินไปได้โดยไม่ทำให้เกิดการล่าช้า แต่ไม่สามารถคาดหวังความรวดเร็วได้...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 (วันที่ 11 ตุลาคม 2566)

“...ต้องพัฒนาอย่างด่วน อาจจะต้องศึกษาถึงสาเหตุอย่างจริงจัง และนำมาแก้ไขอย่างด่วนเลย เพื่อจะได้ทำให้การให้บริการดีขึ้นกว่าที่เป็น...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...ในองค์กรต้องสร้างความตระหนักถึงการเปิดใจกว้างพร้อมบริการให้มากขึ้น...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...ควรมีการเสนอแนะข้อควรปรับปรุงในการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน เพื่อบางที่เค้าอาจจะยังไม่รู้ตัวว่าหน่วยงานของตนบริการแย่...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 (วันที่ 19 ตุลาคม 2566)

“...ผลลัพธ์จากการบริการ ยังอยู่ในเกณฑ์พอรับได้ แต่การบริการ เช่น สีหน้า ท่าทาง ต้องปรับปรุง...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

“...ควรมีการปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรมีใจให้บริการหรือมีน้ำใจกับเพื่อนร่วมงานมากขึ้นอย่างมาก บางคนทำงานเอาแต่ตัวเองไม่ได้สนใจคนอื่น...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ด้านวัฒนธรรมองค์กร ควรมีการปลูกฝังให้มีวัฒนธรรมองค์กรที่มีใจรักในการบริการ เห็นความสำคัญของการปฏิบัติงานและความสำคัญในการร่วมปฏิบัติงานกับผู้อื่น มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันในแต่ละหน่วยงาน หรือการทำงานร่วมกันตั้งแต่ 2 หน่วยงานขึ้นไป เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการปฏิบัติงาน รวมถึงควรมีการรับฟังข้อเสนอแนะและ

วิธีการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานเดิมที่มีมาอย่างช้านาน เพื่อให้สอดคล้องกับยุคสมัยและมีผลลัพธ์ที่ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

การสัมภาษณ์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้วยข้อความที่ว่า “ในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐมีคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ อย่างไร ตามความคิดของท่าน” ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

เนื่องจากหน่วยงานเป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับฝนเทียม ถ้ามองในมุมมองของภาคประชาชน การพบเห็นผลงานจะเห็นได้บ่อยในช่วงหน้าแล้ง แต่ในบางครั้งประชาชนก็ไม่ทราบถึงผลงาน เพราะคิดว่าเป็นแค่ธรรมชาติของฟ้าฝน แต่ในส่วนของการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน ได้มีการแสดงออกถึงการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน โดยมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานทุกกระบวนการ เพื่อให้การปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนถูกต้อง ครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

“...องค์กรเรามันเหมือนปิดทองหลังพระ ทำอะไรไปคนไม่ค่อยนึกถึง จะนึกถึงเฉพาะตอนเดือนร้อน เช่น หน้าแล้ง...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...การปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน ได้มีการแสดงออกถึงการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน โดยมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานทุกกระบวนการ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...ในบางครั้งประชาชนก็ไม่ทราบถึงผลงาน เพราะคิดว่าเป็นแค่ธรรมชาติของฟ้าฝน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 (วันที่ 8 ตุลาคม 2566)

“...ประชาชนเห็นการให้บริการของเรา นั่นคือ ฝนเทียม แต่ไม่รู้ว่ามีผลงานเรา...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 (วันที่ 11 ตุลาคม 2566)

“...ผลงานที่แสดงออกมา คือ การปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...จากการติดตามการปฏิบัติงานในองค์กรของแต่ละหน่วยงาน ก็มีผลงานออกมาชัดเจนทุกหน่วยงาน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...มีความเป็นรูปธรรมชัดเจนในหน่วยงาน แต่ไม่ชัดเจนสำหรับคนภายนอก...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 (วันที่ 19 ตุลาคม 2566)

“...ในการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน มีความเป็นรูปธรรมเพราะสามารถตอบสนองการร้องขอความช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

“...ถ้ามองของการทำงานในองค์กร การให้ความช่วยเหลือระหว่างหน่วยงาน คือรูปธรรมของการบริการ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ในแต่ละหน่วยงานในองค์กร ย่อมมีความถนัดแตกต่างกัน บุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ย่อมมีประสบการณ์และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในเนื้อหาของหน่วยงานนั้น ๆ หรือมีการถ่ายทอด ฝึกสอนงานกันมาจากหัวหน้าหน่วยทำให้ในการปฏิบัติงานมีความเชื่อถือไว้วางใจได้ ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

“...มีความเชื่อถือไว้วางใจกันในแต่ละหน่วยงานขององค์กร...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...ถ้ามองเฉพาะในหน่วยงานที่ทำอยู่ บางครั้งก็ยังไม่มีความเชื่อใจ เพราะมีพนักงานใหม่ ที่ขาดประสบการณ์ ทำให้ผลงานที่ทำออกมายังต้องมีการตรวจสอบดูแลอย่างใกล้ชิด เพื่อป้องกันการผิดพลาด...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...ไว้วางใจ เพราะแต่ละหน่วยงานในองค์กร ย่อมมีความถนัดแตกต่างกัน บุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ย่อมมีประสบการณ์ เค้าก็จะทำงานตามความถนัดของเค้าได้เป็นอย่างดี...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 (วันที่ 8 ตุลาคม 2566)

“...แต่ละหน่วยงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในเนื้อหาของหน่วยงานนั้น ๆ ทำให้สามารถไว้วางใจได้ว่างานที่ได้รับมอบหมายจะออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 (วันที่ 11 ตุลาคม 2566)

“...เชื่อถือได้แน่นอน เพราะแต่ละหน่วยงานมีมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...การทำงานก็ต้องไว้วางใจกัน หากมีแต่ระแวงในการทำงานของแต่ละหน่วยงาน งานก็จะไม่เดินหน้า แต่ถ้าหากเกิดความผิดพลาด ก็ต้องสืบย้อนหลังว่าเกิดจากอะไร...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...แต่ละหน่วยงานมีการถ่ายทอด ฝึกสอนงานกันมาจากหัวหน้าหน่วยทำให้ในการปฏิบัติงานมีความเชื่อถือไว้วางใจได้...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 (วันที่ 19 ตุลาคม 2566)

“...มีความเชื่อถือว่าใจได้แน่นอน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

“...ไม่ต้องห่วงเลยเรื่องวางใจ ยังไงก็วางใจได้ เพราะในแต่ละหน่วยงานเค้าก็มีความถนัดในงานที่ได้รับมอบหมายกันเป็นอย่างดี...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ แต่ยังขาดความกระตือรือร้นเป็นอย่างมาก จนทำให้ในบางครั้งการเข้ารับบริการยังต้องใช้ระยะเวลานาน ทำให้ต้องมีการกระตุ้นโดยการบอกว่า ขอเป็นเรื่องด่วน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

“...ยังขาดความกระตือรือร้นเป็นอย่างมาก...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...การให้บริการของระหว่างหน่วยงาน ไม่ค่อยมีความกระตือรือร้น...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...ในบางครั้งการเข้ารับบริการยังต้องใช้ระยะเวลานาน ควรปรับปรุงอย่างด่วน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 (วันที่ 8 ตุลาคม 2566)

“...บริการช้ามาก จนต้องกระตุ้นโดยการบอกว่า ขอเป็นเรื่องด่วน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 (วันที่ 11 ตุลาคม 2566)

“...ถ้าในมุมมองของประชาชน คงไม่ชัดเจนเท่าที่ควร เพราะบางคนยังไม่รู้เลยว่าเราให้บริการไปแล้ว แต่ในมุมมองการประสานงานหรือการให้บริการในองค์กร มีการตอบสนองที่ดีเพียงแต่ ยังขาดความกระตือรือร้น...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...ถ้าวัดจากผลลัพธ์ที่ได้ ก็ถือว่ามีการตอบสนองที่ดี...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...ตอบสนองดี แต่ตอบสนองช้า...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 (วันที่ 19 ตุลาคม 2566)

“...การตอบสนองต่อลูกค้า ในที่นี้น่าจะเป็นมุมมองของการให้บริการของแต่ละหน่วยก็ตินะ ยังถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ก็ควรปรับปรุง...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

“...ควรปรับปรุงจ้า...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

เนื่องจากองค์กรมีความเชี่ยวชาญเป็นอย่างมากเกี่ยวกับการทำฝนเทียม ทั้งทางด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ จึงทำให้มีความน่าไว้วางใจเป็นอย่างมาก แต่ในบางครั้ง อาจมีความผิดพลาดในการวางแผน ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นแก่ประชาชนได้ ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

“...น่าจะมีคามเชื่อมั่นนะ เพราะต่อให้มีการปฏิบัติงานผิดพลาดยังไง ประชาชนก็ไม่รู้จะรู้ก็แต่คนทำงานด้วยกัน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า คือ การปฏิบัติงานให้เต็มประสิทธิภาพ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...องค์กรมีความเชี่ยวชาญเป็นอย่างมากเกี่ยวกับการทำฝนเทียม ทั้งทางด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ จึงทำให้มีความน่าไว้วางใจเป็นอย่างมาก...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 (วันที่ 8 ตุลาคม 2566)

“...คิดว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นในการทำงานขององค์กรเรา...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 (วันที่ 11 ตุลาคม 2566)

“...คาดว่าน่าจะมีบางส่วนที่ไม่พอใจ เพราะการทำฝนเทียมบางครั้งก็ไม่สามารถตอบสนองหรือแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้เท่าที่ควร...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...ถ้ามองในด้านดี ก็คงจะมีความเชื่อมั่นต่อประชาชนแหละ ถ้าประชาชนไม่เกิดความเดือดร้อนจากภัยแล้งนะ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...ถ้าเรื่องฝนเทียม ยังไงก็คงต้องเชื่อมั่นในตัวองค์กรเราที่สุดแล้วแหละ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 (วันที่ 19 ตุลาคม 2566)

“...คงแล้วแต่กรณี หากประชาชนไม่เดือดร้อน ก็คงมีความเชื่อมั่น แต่ถ้าเกิดความเดือดร้อนแล้ว โดยเฉพาะเรื่องภัยแล้ง องค์กรเราก็จะโดนด่าเป็นอันแรก ๆ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

“...การให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชนนั้น โดยการที่องค์กรต้องพยายามติดตามความเดือดร้อนของประชาชนและช่วยบรรเทาให้มากที่สุด...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อลูกค้า

ในการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้น มีความเอาใจใส่ในส่วนงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในส่วนงานของตนเองที่รับผิดชอบ ถึงแม้ในบางครั้ง มีผู้ที่เข้ามาขอความช่วยเหลือโดยไม่เกี่ยวกับเนื้อหาของตน หากสามารถช่วยเหลือได้ ก็จะทำการช่วยเหลือ แต่หากเกินกว่าความสามารถของตนแล้ว จะทำการแนะนำให้ไปติดต่อยังส่วนงานที่มีความชำนาญ และสามารถให้การช่วยเหลือได้ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

“...แต่ละหน่วยงานมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในส่วนงานของตนเองที่รับผิดชอบ เมื่อได้รับการร้องขอให้ช่วยเหลือ ก็พร้อมจะบริการ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...มีความเอาใจใส่ในส่วนงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...จริงก็มีนะ เพราะบางครั้งมีผู้ที่เข้ามาขอความช่วยเหลือโดยไม่เกี่ยวกับเนื้อหาของตน หากสามารถช่วยเหลือได้ ก็จะทำการช่วยเหลือ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 (วันที่ 8 ตุลาคม 2566)

“...แล้วแต่บุคคลนะ บางคนก็พยายามทำความเข้าใจเป็นอย่างมาก แต่บางคนก็ไม่ได้ใส่ใจเลย...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 (วันที่ 11 ตุลาคม 2566)

“...มีความเข้าใจเป็นอย่างดีถึงความเดือดร้อนของประชาชน จึงต้องเร่งวางแผนช่วยเหลือทันทีเมื่อพบว่าประชาชนเดือดร้อน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...องค์กรจะมอบหมายให้แต่ละหน่วยงานหาแนวทางการสนับสนุนซึ่งกันและกัน โดยตระหนักถึงความสำคัญของทุกปัญหา...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...เมื่อได้รับการร้องขอให้แต่ละหน่วยงานช่วยเหลือ ทุกหน่วยงานจะต้องทำความเข้าใจถึงปัญหานั้น ๆ ที่ได้รับมา และรีบทำการช่วยเหลือ แต่หากเกินกว่าความสามารถของตนแล้ว จะทำการแนะนำให้ไปติดต่อยังส่วนงานที่มีความชำนาญและสามารถให้การช่วยเหลือได้...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 (วันที่ 19 ตุลาคม 2566)

“...ถ้าในมุมมองของประชาชน ก็คงจะเข้าใจนะ เพราะถ้าไม่เข้าใจความเดือดร้อนของประชาชน คงไม่มีการทำแผนเยี่ยม...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

“...องค์กรปฏิบัติงานเพื่อบรรเทาความทุกข์ของประชาชนในด้านภัยแล้ง ซึ่งได้มีความเข้าใจถึงความเดือดร้อนเป็นอย่างดี...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ด้านคุณภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบันถือว่ามี การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ เพียงแต่ในบางครั้งประชาชนไม่สามารถรับรู้ถึงการบริการของหน่วยงาน และไม่มี ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานเท่าที่ควร จึงควรมีการให้ความรู้แก่ประชาชนและประชาสัมพันธ์ผลของการปฏิบัติงานให้ประชาชนได้รับทราบ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานด้วย และในส่วนของการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ควรมีการหาแนวทางในการเพิ่มคุณภาพในการปฏิบัติงาน อย่างเช่น การนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีมาใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

การสัมภาษณ์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ ด้วยข้อคำถามที่ว่า “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันเป็นเช่นไร” ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านคุณภาพงาน

ผลงานที่ปฏิบัติถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่มีคุณภาพ ที่สามารถรับได้ตามที่องค์กรกำหนด แต่ด้วยศักยภาพและการเข้าถึงข้อมูลที่รวดเร็วและง่ายดาย ทำให้สามารถพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นได้ หากมีการวางแผนที่ดีพอ ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

“...มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดอย่างชัดเจน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...ด้วยศักยภาพและการเข้าถึงข้อมูลที่รวดเร็วและง่ายดาย ทำให้สามารถพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นได้...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...การวางแผนเป็นสิ่งสำคัญ ที่ทำให้คุณภาพของการปฏิบัติงานนั้นดีหรือไม่ดี...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 (วันที่ 8 ตุลาคม 2566)

“...ผลงานที่ปฏิบัติถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่มีคุณภาพที่สามารถรับได้ตามที่องค์กรกำหนด ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 (วันที่ 11 ตุลาคม 2566)

“...แต่แต่ละหน่วยงานจะได้รับการประเมินผลเพื่อเป็นตัวชี้วัดว่าการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานมีคุณภาพหรือไม่...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...คุณภาพของงานจะแสดงออกมาจากผลงาน ดังนั้น หากผลงานที่ปฏิบัติออกมาดี คุณภาพการปฏิบัติงานก็จะดี...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...ถ้าพูดถึงเฉพาะตัวผลงาน ถือว่ามีคุณภาพของงานที่ดี...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 (วันที่ 19 ตุลาคม 2566)

“...การชีวิตคุณภาพมีข้อกำหนดที่ชัดเจนของหน่วยงานต่าง ๆ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

“...หากสามารถบรรเทาทุกข์ของประชาชนได้ นั่นคือ การทำงานอย่างมีคุณภาพ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

2. ด้านปริมาณงาน

งานที่ได้รับค่อนข้างจะมาก ซึ่งในการปฏิบัติงานในบางกระบวนการมีการซ้ำซ้อนกันอยู่ หากสามารถลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนลงไปได้ คิดว่าปริมาณงานที่มีในปัจจุบัน น่าจะพอดีกับศักยภาพของบุคลากรในแต่ละหน่วยงานดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

“...คิดว่าปริมาณงานที่มีในปัจจุบัน น่าจะพอดีกับศักยภาพของบุคลากรในแต่ละหน่วยงาน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...บางคนในหน่วยงานได้งานน้อย แต่บางคนงานก็หนักเหลือเกิน ควรกระจายงานกัน อย่างยุติธรรม หากไม่ถนัดก็ต้องฝึกให้เกิดความชำนาญ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...การปฏิบัติงานในบางกระบวนการมีการซ้ำซ้อนกันอยู่ หากสามารถลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนลงไปได้...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 (วันที่ 8 ตุลาคม 2566)

“...การทำงานบางอันซ้ำซ้อนระหว่างหน่วยงาน ทำให้เสียทั้งเวลา และเสียกำลังคนไป แต่บางครั้งมันก็เป็นผลดีนะ เพราะจะช่วยตรวจสอบซึ่งกันและกันได้...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 (วันที่ 11 ตุลาคม 2566)

“...ควรมีการทบทวนปริมาณของแต่ละคน และทำการกระจายให้เท่ากัน เพื่อไม่ให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...แต่ละหน่วยงานรับผิดชอบงานที่แตกต่างกัน บางหน่วยงานประมาณงานน้อย แต่บางหน่วยงานประมาณงานมาก...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...ควรมีการเพิ่มจำนวนพนักงานให้แก่บางหน่วยงาน เพราะมีปริมาณงานมากเกินไป...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 (วันที่ 19 ตุลาคม 2566)

“...ในปัจจุบันก็ถือว่าอยู่แล้วนะ ปริมาณงานเหมาะสม ทำให้งานมีคุณภาพ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

“...บางงานต้องการคนเพิ่ม แต่หาคนไม่ได้เพราะต้องมีความชำนาญ ที่ได้คนมาก็เป็นงานทั่วไป ที่คนเพียงพอ ทำให้บางคนต้องทำงานเกินกับปริมาณงานที่ควรได้รับ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

3. ด้านเวลา

ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน แทบทุกหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้ทันต่อเวลาที่กำหนด แต่ก็ใช้เวลาจนครบกำหนด ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว แต่ละหน่วยงานสามารถวางแผนในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่านี้ แต่ก็ยังคงเป็นเช่นเดิมมาอย่างยาวนาน ดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

“...อย่างที่บอก ควรปรับปรุงเรื่องความเร็วในการทำงาน ทุกหน่วยงาน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...ควรมีการวางแผนที่มีประสิทธิภาพมากกว่านี้ เพื่อสามารถปฏิบัติงานโดยใช้เวลาน้อยลง...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...ควรทำการศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ที่ทำให้เกิดการทำงานที่ล่าช้า และเข้าไปให้การช่วยเหลือ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 (วันที่ 8 ตุลาคม 2566)

“...ขึ้นอยู่กับหน่วยงาน บางหน่วยงานก็ทำงานไว แต่บางหน่วยงานก็ทำงานไม่เสร็จตามกำหนดเวลา ซึ่งก็ต้องปรับปรุงตามแต่ละหน่วยงาน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 (วันที่ 11 ตุลาคม 2566)

“...ควรมีการหาแนวทางร่วมกันเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น อาจทำให้สามารถทำงานเสร็จสิ้นได้ไววกว่ากำหนด...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...ควรมีการติดตามข้อกำหนดของระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน และปฏิบัติงานให้ตรงตามเวลาที่กำหนด...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...แทบทุกหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้ทันต่อเวลาที่กำหนด แต่ก็ใช้เวลาจนครบกำหนด...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 (วันที่ 19 ตุลาคม 2566)

“...เนื่องจากการปฏิบัติงานยังยึดรูปแบบและแนวทางการปฏิบัติเดิม ๆ อยู่ทำให้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานยังเหมือนเดิม...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

“...ควรมีการสร้างตระหนักรู้ถึงความสำคัญของระยะเวลาในการปฏิบัติงานหรือกำหนดการที่ต้องส่งมอบงานว่าจะส่งผลกระทบต่อหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องและหาแนวทางในการพัฒนาให้การทำงานของหน่วยงานที่เกิดปัญหา สามารถส่งงานได้ทันเวลาที่กำหนด...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

4. ด้านค่าใช้จ่าย

งบประมาณต่าง ๆ ได้มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าสามารถใช้งานในส่วนใดบ้าง และสามารถใช้ได้เท่าไร ซึ่งหากมีงบประมาณที่เหลือ ส่วนใหญ่จะนำไปใช้ในการจัดทำหรือจัดซื้อในส่วนที่อยู่นอกเหนือแผนการที่วางไว้ จึงทำให้งบประมาณที่ได้รับมาไม่เคยเหลือ แต่ก็ไม่เกินไปกว่าที่กำหนดดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

“...งบประมาณนั้นได้ถูกกำหนดมาอย่างชัดเจนอยู่แล้ว ไม่สามารถปรับเปลี่ยนอะไรได้...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...งบที่ถูกต้องมา มันต้องใช้ให้หมด ไม่งั้นจะถูกคืนคลัง...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...จริงๆแล้ว งบที่จัดสรรมาบางครั้งก็เหลือนะ แต่ก็นำไปใช้ส่วนอื่นที่นอกเหนือเพราะบางอันก็เปิดงบไม่ได้...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 (วันที่ 8 ตุลาคม 2566)

“...ได้มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าสามารถใช้งานในส่วนใดบ้าง และสามารถใช้ได้เท่าไร...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 (วันที่ 11 ตุลาคม 2566)

“...หน่วยงานงบประมาณได้มีการบริหารจัดการมาเป็นอย่างดีแล้ว...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...ถ้าถามถึงงบประมาณ จริง ๆ แล้วงบประมาณที่ได้มาไม่เพียงพอหรอก บางส่วนก็ได้มากเกินไป บางส่วนควรได้ก็ไม่ได้ ก็เลยต้องถัวเฉลี่ยกันไป...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...งบประมาณจะถูกนำมาใช้ตามรายการที่กำหนด หากมีงบประมาณที่เหลือ ส่วนใหญ่จะนำไปใช้ในการจัดทำหรือจัดซื้อในส่วนที่อยู่นอกเหนือแผนการที่วางไว้ จึงทำให้งบประมาณที่ได้รับมาไม่เคยเหลือ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 (วันที่ 19 ตุลาคม 2566)

“...ควรมีการประชุมกันในหน่วยงานถึงการใช้งบประมาณ และทำการเสนอในส่วนอยากได้อนุมัติงบประมาณไปยังองค์กร เพื่อสามารถนำงบประมาณมาใช้ได้ถูกจุดมากที่สุด...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

“...งบประมาณถูกบริหารและส่งมาจากฝ่ายบริหาร ต้องปฏิบัติตามที่ได้กำหนด...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ แต่ด้วยศักยภาพของบุคลากรและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนวัตกรรม สามารถที่ทำการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ดังนั้น หากต้องการยกระดับให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหน่วยงานจะเป็นจะต้องมีการทบทวนกระบวนการปฏิบัติงาน โดยนำกระบวนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนควบรวมเป็นกระบวนการเดียว หรือตัดกระบวนการที่ไม่จำเป็น และนำเนื้อหาของงานในกระบวนการนั้น ๆ ไปสอดแทรกในขั้นตอนหรือกระบวนการอื่น รวมถึง ควรมีการจัดประชุมเพื่อวางแผนในการปฏิบัติงานและพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

อยากให้มีการสนับสนุนและพัฒนาในด้านเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในส่วนของส่วนงานฝ่ายสนับสนุน เพื่อให้สามารถช่วยให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ควรมีการแนะนำ ส่งเสริม และพัฒนาให้บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ โดยไม่ก่อให้เกิดงานค้าง อันทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบกันเป็นลูกโซ่ไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย รวมถึงควรติดตามและมีแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้สามารถลดการใช้ทรัพยากรในหน่วยงานด้วยดังบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

“...ควรติดตามและมีแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...ควรมีการวางแผนเพื่อลดการใช้ทรัพยากรในหน่วยงาน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 (วันที่ 7 ตุลาคม 2566)

“...อยากให้มีการสนับสนุนและพัฒนาในด้านเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะใน ส่วนของส่วนงานฝ่ายสนับสนุน...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 (วันที่ 8 ตุลาคม 2566)

“...ควรมีการแนะนำ ส่งเสริม และพัฒนาให้บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ได้โดยไม่ก่อให้เกิดงานค้าง...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 (วันที่ 11 ตุลาคม 2566)

“...ควรหาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เพราะถ้าส่งงานล่าช้า จะส่งผลกระทบกันเป็นลูกโซ่ไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...ตรวจสอบความรู้ความสามารถของแต่ละคนในหน่วยงานและวางแผนพัฒนาให้ บุคลากรมีความรู้ความสามารถสูงขึ้น ซึ่งจะทำได้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นด้วย...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 (วันที่ 15 ตุลาคม 2566)

“...ควรมีการเปิดโอกาสหรือช่องทางให้พนักงานในองค์กรได้บอกว่าแต่ละคนต้องการ พัฒนาตนเองในด้านใดบ้าง...”

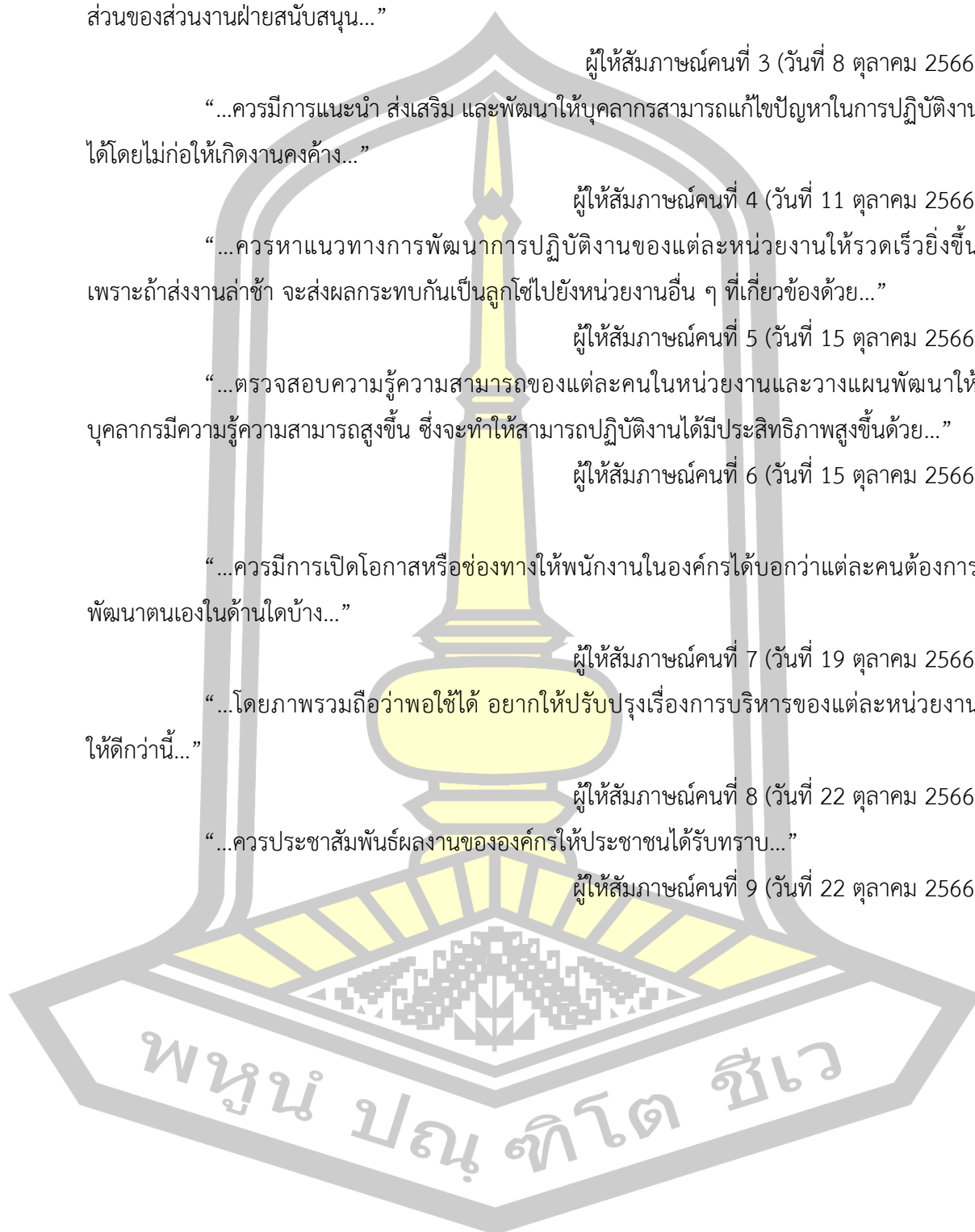
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 (วันที่ 19 ตุลาคม 2566)

“...โดยภาพรวมถือว่าพอใช้ได้ อยากให้ปรับปรุงเรื่องการบริหารของแต่ละหน่วยงาน ให้ดีขึ้น...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)

“...ควรประชาสัมพันธ์ผลงานขององค์กรให้ประชาชนได้รับทราบ...”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 (วันที่ 22 ตุลาคม 2566)



บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา เพื่อศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน โดยได้อาศัยแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรตัวอย่าง คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 250 คน และอาศัยแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 9 คน สามารถสรุป อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.8 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.0 มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 83.6 และมีตำแหน่งงานประเภททั่วไป คิดเป็นร้อยละ 79.2

2. จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเติบโตอย่างยั่งยืน มีระดับความคิดเห็นสูงสุด (รองลงมา คือ ด้านการสร้างความคิดเชิงกลยุทธ์ และน้อยที่สุด คือ ด้านการร่วมทำงานเป็นทีม ตามลำดับ

3. จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจบริการ มีระดับ

ความคิดเห็นสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และน้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนอง ตามลำดับ

4. จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมา คือ ด้านเวลา และน้อยที่สุด คือ ด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ

5. ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพการบริการและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา

1) วัฒนธรรมองค์กร

ด้านวัฒนธรรมองค์กร ควรมีการปลูกฝังให้วัฒนธรรมองค์กรที่มีใจรักในการบริการ เห็นความสำคัญของการปฏิบัติงานและความสำคัญในการร่วมปฏิบัติงานกับผู้อื่น มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันในแต่ละหน่วยงาน หรือการทำงานร่วมกันตั้งแต่ 2 หน่วยงานขึ้นไป เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการปฏิบัติงาน รวมถึงควรมีการรับฟังข้อเสนอแนะและวิธีการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานเดิมที่มีมาอย่างช้านาน เพื่อให้สอดคล้องกับยุคสมัยและมีผลลัพธ์ที่ดียิ่งขึ้น

2) คุณภาพการบริการ

ด้านคุณภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบันถือว่าการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ เพียงแต่ในบางครั้งประชาชนไม่สามารถรับรู้ถึงการบริการของหน่วยงานและไม่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเท่าที่ควร จึงควรมีการให้ความรู้แก่ประชาชนและประชาสัมพันธ์ผลของการปฏิบัติงานให้ประชาชนได้รับทราบ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานด้วย และในส่วนของการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ควรมีการหาแนวทางในการเพิ่มคุณภาพในการปฏิบัติงานอย่างเช่น การนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีมาใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นเป็นต้น

3) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ แต่ด้วยศักยภาพของบุคลากรและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนวัตกรรม สามารถที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ดังนั้น หากต้องการยกระดับให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะเป็นจะต้องมีการทบทวนกระบวนการปฏิบัติงาน โดยนำกระบวนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน ควรรวมเป็นกระบวนการเดียว หรือตัดกระบวนการที่ไม่จำเป็นและนำเนื้อหาของงานในกระบวนการนั้น ๆ ไปสอดแทรกในขั้นตอนหรือกระบวนการอื่น รวมถึงควรมีการจัดประชุม เพื่อวางแผนใน

การปฏิบัติงานและพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรมขึ้นกว่าที่เป็นอยู่

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเติบโตอย่างยั่งยืน มีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการสร้างความคิดเชิงกลยุทธ์ และน้อยที่สุด คือ ด้านการร่วมทำงานเป็นทีม ตามลำดับ เนื่องจาก วัฒนธรรมองค์กรในปัจจุบัน มีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานที่รับผิดชอบงานให้สำเร็จ ใส่ใจที่จะเรียนรู้เพื่อพัฒนางานตลอดเวลา รับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลเพื่อไม่ให้เกิดอุปสรรคต่อการทำงาน มีการนำผลการประเมินมาพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีการเผยแพร่ถ่ายทอดองค์ความรู้แก่ผู้อื่นในองค์กร และให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส จึงทำให้ วัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา ลำสัน (2565) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม ผลการศึกษา พบว่า วัฒนธรรมองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2. ประสิทธิภาพ การบริหารงานโรงเรียนโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทนงศักดิ์ บัวยิ้ม (2563) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของข้าราชการ ฝ่ายอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 7 ด้าน คือ ผู้นำเป็นแบบอย่างที่ดี เป็นองค์กรสร้างคุณประโยชน์ให้สังคม คุณธรรม ใฝ่รู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ความร่วมมือร่วมใจ

จากผลการวิเคราะห์ คุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจบริการ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และน้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนอง ตามลำดับ เนื่องจาก ศูนย์ฯ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีความสะอาด สามารถให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และชัดเจน มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความรู้ ทักษะและความสามารถพร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน และ มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี จึงทำให้คุณภาพการบริการของพนักงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัด วันนิจ (2565) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพในการส่งมอบงานที่ส่งผลต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้างานซ่อมบำรุง ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก โดยที่ด้านให้ความมั่นใจต่อลูกค้า การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ด้านความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าและด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีอิทธิพลต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้างานซ่อมบำรุง และสอดคล้อง

กับงานวิจัยของ ชนิกานต์ คุณานันทพงศ์ และ ศักดา ศิลปภักสินธุ์ (2564) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของข้าราชการ สังกัดกรมกำลังพลทหารบก ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริหารจัดการการทำงานของข้าราชการ สังกัดกรมกำลังพลทหารบก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการนำองค์กร ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ขององค์กร อยู่ในระดับมาก

จากผลการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมา คือ ด้านเวลา และน้อยที่สุด คือ ด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ เนื่องจาก พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามเกณฑ์ที่กำหนด สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน และมีการปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่า และประหยัดทรัพยากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทนงศักดิ์ บัวยิ้ม (2563) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการฝ่ายอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ ความทันเวลา ความถูกต้อง ความครบถ้วน และความเชื่อถือได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิษณุ กิตติพงษ์วรการ (2563) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของผู้อยู่แบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก

จากผลการวิเคราะห์ วัฒนธรรมองค์กร โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก วัฒนธรรมเป็นกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่มาจากทางเลือกและประสบการณ์จากการใช้กลยุทธ์และการออกแบบองค์กร ซึ่งมีลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรที่ทำให้องค์กรบรรลุประสิทธิผลได้นั้น บุคลากรมีความร่วมมือ ร่วมใจที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งนำไปสู่ความเจริญงอกงามตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ กลายเป็นองค์กรที่มีความเจริญอย่างยั่งยืน จึงเป็นวิถีทางที่คนในองค์กรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดยึดถือประพฤติ ปฏิบัติ และทำงานร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Schein (2010 p. 17) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง แบบแผนของฐานคติที่ได้รับการเรียนรู้จากองค์การในฐานะที่เป็นสิ่งที่สามารถแก้ปัญหาของการปรับตัวให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอกและบูรณาการสิ่งที่อยู่ภายในองค์กร เมื่อแบบแผนของฐานคติสามารถดำเนินไปได้อย่างดี จนกระทั่งได้รับการพิจารณาว่า มีความสมเหตุสมผลแบบแผนนี้ จึงได้รับการถ่ายทอดแก่สมาชิกใหม่ขององค์การในฐานะที่เป็นแนวทางที่ถูกต้องสำหรับการรับรู้ การคิด และการรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเหล่านั้น และสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการ

การศึกษาขั้นพื้นฐาน (2555 หน้า 35) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ คือ แบบแผนหรือวิถีชีวิตขององค์การที่สมาชิกยอมรับและยึดถือปฏิบัติร่วมกันเป็นทั้งแบบแผนทางความคิด ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ขององค์การและเป็นแบบแผนทางการกระทำขององค์การและปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์การ กล่าวคือ ถ้าหากหน่วยงานใดมีวัฒนธรรมองค์การที่ดี เช่น บุคลากรมีการทำงานอย่างเต็มที่ เน้นคุณภาพและมีความรับผิดชอบสูงย่อมส่งผลให้การทำงานของทุกคนดี มีคุณภาพส่งผลทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ รวมทั้งทำให้เกิดความพึงพอใจ

จากผลการวิเคราะห์ วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก ความสำเร็จของ บริษัทขึ้นอยู่กับความสามารถเข้าใจวัฒนธรรมของพวกองค์กรและเปลี่ยนแปลงเมื่อจำเป็น เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมองค์กร ซึ่งวัฒนธรรมนั้น จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งส่งผลไปถึงคุณภาพการปฏิบัติงาน และส่งผลไปยังประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัมย์ประภา บุญทะระ (2563) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่า วัฒนธรรมองค์กรลักษณะเชิงสร้างสรรค์ ส่งผลกระทบบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา ($p < .01$) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรอนันต์ แสนศรี (2563) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ผลการศึกษา พบว่า วัฒนธรรมองค์กรด้านวัฒนธรรมส่วนร่วม วัฒนธรรมเอกภาพ และวัฒนธรรมปรับตัว มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิเคราะห์ คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก คุณภาพการบริการเป็นการวัดระดับการรับรู้โดยผู้รับบริการ อันเป็นผลจากการปฏิบัติงาน การที่มีคุณภาพการบริการที่สูงขึ้น จะสามารถสะท้อนให้เห็นถึง การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผกามาศ เจียกสูงเนิน และ ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ (2566) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความสามารถตนเอง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อความสำเร็จขององค์กร ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้ความสามารถตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของชนิกานต์ คุณานันทพงศ์ และ ศักดา ศิลปาสันทน (2564) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริหารการจัดการที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของข้าราชการ สังกัดกรมกำลังพลทหารบกผลการศึกษา พบว่า ความสัมพันธ์ของคุณภาพ

การบริหารการจัดการกับผลสัมฤทธิ์การทำงานของข้าราชการ สังกัดกรมกำลังพลทหารบก โดยรวม มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

- 1) ผู้บริหารควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรมีการวางแผนจัดการทำงานโดยนำเทคโนโลยี มาช่วยให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องสมบูรณ์
- 2) ผู้บริหารควรส่งเสริมและพัฒนาให้บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ โดยไม่ก่อให้เกิดงานค้าง
- 3) ผู้บริหารควรกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน มีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ
- 4) ผู้บริหารควรติดตามและมีแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อลด ความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้สามารถลดการใช้ทรัพยากรในหน่วยงานด้วย

5.4.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรทำการศึกษาต่อเนื่องจากวิจัยนี้ โดยการติดตามผลการปรับปรุงและพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แล้วนำมาผลการศึกษา มาเปรียบเทียบกับข้อมูลในอดีต ซึ่งจะเป็น การตรวจสอบผลการวิจัย ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้
- 2) ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความผูกพันในงานหรือความสุขในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่แน่ชัดในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน



บรรณานุกรม



- กนกวรรณ นาสมปอง. (2555). ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม คุณภาพการบริการส่วนผสม การตลาดบริการ และคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้ บริการโรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กมลรัตน์ มั่งวงศ์ และ ดร.ไกรจิต สุตะเมือง. (2555). ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตนเขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่10. วารสารการเงิน การลงทุน การตลาดและการบริหารธุรกิจ, 2(4).
- กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา. (2557). การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในย่านธุรกิจจตุจักร [วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัย กรุงเทพ.
- กรรณิการ์ สุวรรณศรี. (2563). ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์. <http://pws.npru.ac.th/kannika/data/files>.
- ก่อการ ไชยสงคราม. (2562). รูปแบบการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรของโรงเรียนมัธยมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต [วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัย ศิลปากร.
- กาญจนาพร พันธุ์เทศ. (2560). วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อ พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง [วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรี ปทุม.
- กึ่งกมล เกลี้ยงแก้ว. (2562). วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการบริหารงานงบประมาณของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี [วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- คณิศร พรไกรเนตร. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิต วัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพ ใน การทำงานของบุคลากร กลุ่มงานบริหารทั่วไป สังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดนครปฐม [การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยนครปฐม.
- จตุรงค์ ธนะสีลังกูร. (2558). อัตลักษณ์ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน : การแสดงบุคลิกภาพ. วารสารวิจัยเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 3(2).
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2556). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: วี.พรีนท์(1991).
- จิตติมา อัครนิติพงศ์. (2556). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. พระนครศรีอยุธยา : คณะวิทยาการ จัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

- ชนิกานต์ คุณานันทพงศ์ และ ศักดา ศิลปาสันทน (2564). คุณภาพการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของข้าราชการ สังกัดกรมกำลังพลทหารบก. วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 4(3).
- ชนิดา จิตตรุทธะ. (2549). ความสอดคล้องระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับวัฒนธรรมปัจเจกบุคคลในการรับรู้ของสมาชิกองค์การ: ศึกษากรณีองค์การภาครัฐองค์การภาคเอกชน และองค์การภาคประชาสังคมในประเทศไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัชวาล อรวงศ์สุภัต. (2554). คุณภาพการให้บริการมุมมองในเชิงวิชาการ.
<http://www.tpa.or.th/writer/>.
- ทงศักดิ์ บัวอิม. (2563). วัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการฝ่ายอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ธธีรธร ชีรขวัญโรจน์. (2556). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน จังหวัดสงขลา [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ธนาพนธ์ ตาขัน. (2562). ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23 [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ธัชณา สุทธวัตร. (2561). วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการตรวจสอบภายในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มธุรกิจพาณิชย์ [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- นันทพร แสงอุไรและคณะ (2559). การพัฒนารูปแบบวัฒนธรรมคุณภาพโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน [วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นัตยา เป็ญจพันธ์. (2565). ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิชานาถ ยะรินทร. (2560). วัฒนธรรมในองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยแม่โจ้

- นิธิพร ลิ้มประเสริฐ. (2557). ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสาร ภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นุตริยา จิตตารมย์. (2557). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลต่อ วัฒนธรรมองค์การของสถาน ศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่มัธยมศึกษา เขต 11 [ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราข. (2560). การจัดการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ทริปเพิ้ล กรุป.
- ปิยะดา น้อยอำมตย. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 27. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 21(93).
- ผกามาศ เจียกสูงเนิน และ ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ. (2566). วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้ความสามารถตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อความสำเร็จขององค์กร. วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย. 5(3).
- พรณี ชุติวฒนาธาดา. (2555). การบริการดีเป็นอย่างไร. <http://sabaisabai.20m.com/>.
- พรอนันต์ แสนศรี. (2563). อิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของที่ทำกรปกครองอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม. วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 18(81).
- พลวัฒน์ เครือบุตร. (2565). กระบวนการในการวางแผนงานและวัฒนธรรมภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรเอกชนด้านงานบริการออกแบบและติดตั้งตู้ควบคุมไฟฟ้าในเขตพื้นที่บางซื่อ กรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพง.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พัชรี พันธุ์แดงไทย. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- เพชรลัดดา ชันทองดี. (2563). การศึกษาเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การของโรงเรียนมัธยมศึกษา กับโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา. วารสารศิลปการจัดการ, 4(3).

- มาลินี นกศิริ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ธรรมรักษ์ ออโตพาร์ท จำกัด [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏราช นครินทร์.
- โยษิตา กฤตพรพินิต. (2557). อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของ พนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อีรชัย ไฟศาล เอ็นจิเนียริง จำกัด [วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รณฤทธิ์ สีชนนังสุ. (2560). อิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงาน กลุ่มธุรกิจระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) [วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัมย์ประภา บุญทะระ. (2563). วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานใน สถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. วารสารการจัดการ พัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 7(5).
- รุ่งทิพา คำเบิกเครือ. (2559). วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัทไทย-ญี่ปุ่น [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. สถาบัน เทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- วรางคณา เอกอัจฉริยา. (2558). การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน ความเครียดกับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์ในบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง. วารสารศรีนครี นทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา, 7(14).
- วสุนธรา รตโนภาส และคณะ. (2558). พฤติกรรมการบริโภคอาหารของประชาชนในเขตพื้นที่ตำบล คลองพิไกร อำเภอรามกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร. วารสารวิจัยรำไพพรรณี. 16(1).
- วิภาวรรณ เส็งสาย. (2561). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในพื้นที่จังหวัดนครปฐม [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิชญ์ กิตติพิงศ์วรการ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่ง หนึ่ง [สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริชัย พงษ์วิจัย. (2551). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ (พิมพ์ครั้งที่ 19 ฉบับ ปรับปรุง). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ.

http://library.uru.ac.th/article/htmlfile/technic_work1.pdf

สำนักงาน ก.พ. (2565). แผนการปฏิรูปประเทศ (พ.ศ. 2561 - 2580).

<https://www.ocsc.go.th/#gsc.tab=0>.

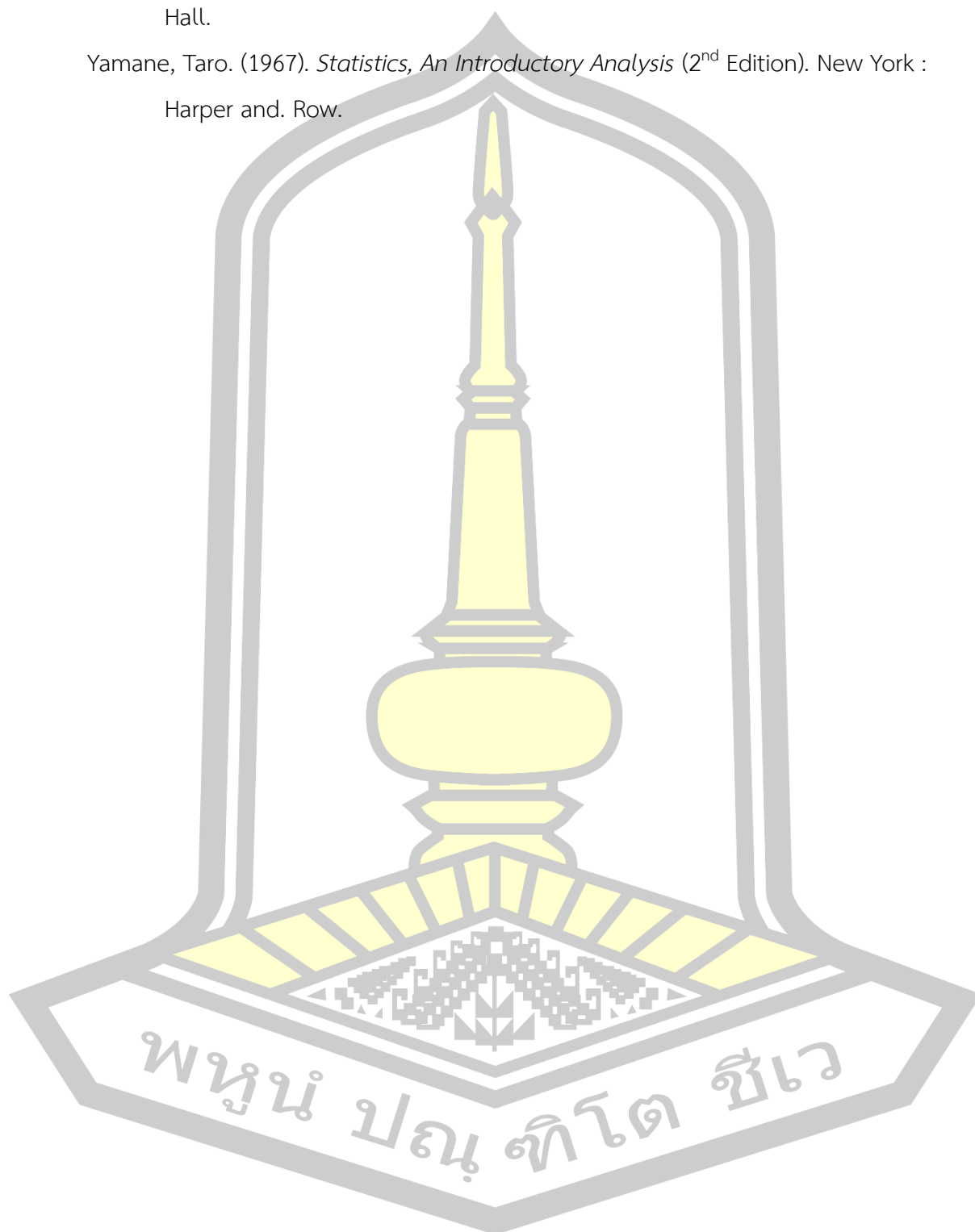
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2555). *มัธยมศึกษายุคใหม่สู่มาตรฐานสากล 2561*. กรุงเทพฯ: ผู้พิมพ์.
- สิรินภา ทาระนัด. (2561). *การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สิริวดี ชูเชิด. (2556). *การศึกษาสภาพการบริหารงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สุกัญญา ลำสัน. (2565). *วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สุดใจ วันอุดมเดชาชัย. (2556). *การจัดการเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- สุทัต วันนิจ. (2565). *คุณภาพการบริการและประสิทธิภาพในการส่งมอบงานที่ส่งผลต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้างานซ่อมบำรุง. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น, 4(2)*.
- สุนทร โคตรบรรเทา. (2560). *การบริหารการศึกษา : หลักการและทฤษฎี* (พิมพ์ครั้งที่ 1 ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ : ปัญญาชน.
- สุพจน์ วิริยะสาธิต. (2554). *คุณภาพการให้บริการของตลาดโรงสีจังหวัดปทุมธานี. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*.
- สุรินทร์ ชุมแก้ว. (2556). *วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำแบบสร้างเปลี่ยนแปลง และ พฤติกรรมการทำงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ของผู้บริหารในองค์การเอกชน [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]*. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อนุชา กาญจนกุลไพศาล. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงงานผลิตยา องค์การเภสัชกรรม [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อรทัย เลิศวรรณวิทย์ และ ณิชกุล กุลิสร์. (2554) *คุณภาพการให้บริการและความภาคภูมิใจด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ต่อการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพทางการแพทย์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ข้อมูลการวิจัย Digital วช. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- อังคณา ธนาภาภพพันธ์. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรณีศึกษาของบริษัทธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่ง. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น, 7(1)*.

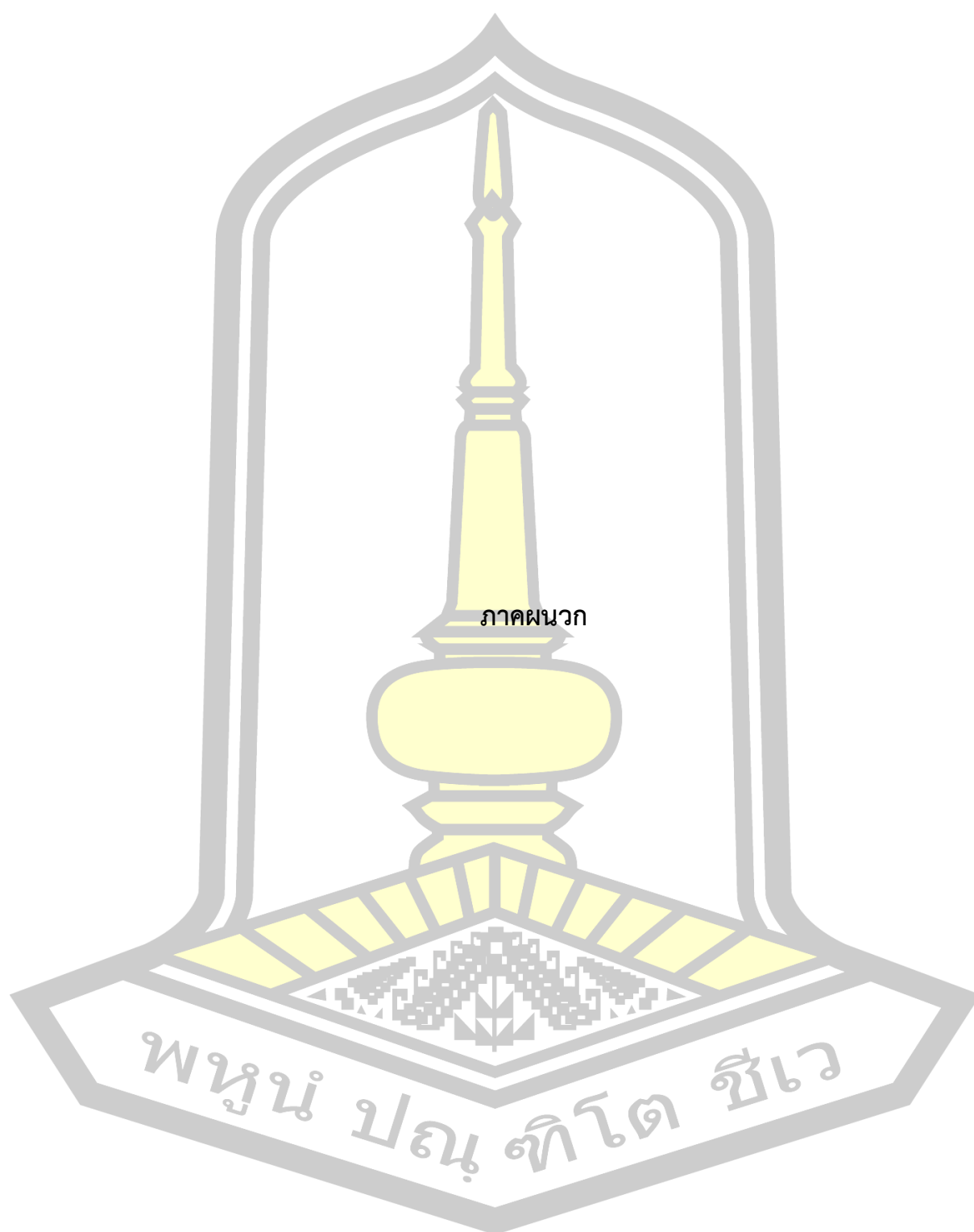
- Bandura, A. (1977). Self – efficacy : Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191 – 215.
- Berry, M. (1998). Strategic Planning In Small High Tech Companies. *Long Range Planning*, 31(1).
- Bitner. M. J. and Hubbert A. R. (1994). *Encounter Satisfacftion Versus Overall Satisfaction Versus Quality*. Thousands Oaks, CA: Sage Publications,
- Brady. M. and Cronin. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(1).
- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (1999). *Diagnosing and changing organizational culture: based on the competing values framework*. Boston: Addison-Wesley Publishing.
- Certo, Samuel C. (2000). *Modern management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Cummings, T.G. and Worley, C.G. (2009) *Organization Development & Change* (9th Edition). Ohio: South Western Cengage Learning Mason.
- Daft, R.L. (2008). *The Leadership Experience* (4th Edition). Stamford: Thomson Corporation.
- Denison, D. R. (1990). *Corporate Culture and Organizational Effectiveness*. New York: Wiley.
- Diener, E. (2003). Subjective Well-Being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542-575
- Don, Hellriegel, John W. Slocum and Richard W. Woodman. (2001). *Organizational Behavior* (9th Edition). Cincinnati : South-Western College.
- Gordon, J. R. (1999). *Organizational Behavior : A Diagnostic Approach* (6th Edition). Hoboken, New Jersey: Prentice Hall.
- Greenberg, J. and Baron, R.A. (2000). *Behavior in Organizations* (7th Edition). Hoboken, New Jersey: Prentice Hall.
- Hoy, W.K., & Miskel, C.G. (2013). *Educational administration: Theory, research, and practice* (9th edition). New York: McGraw-Hill.
- Huse, E.F., and Cummings, T.G. (1985). *Organizational Development and Change*. St.Paul, Minn : West.

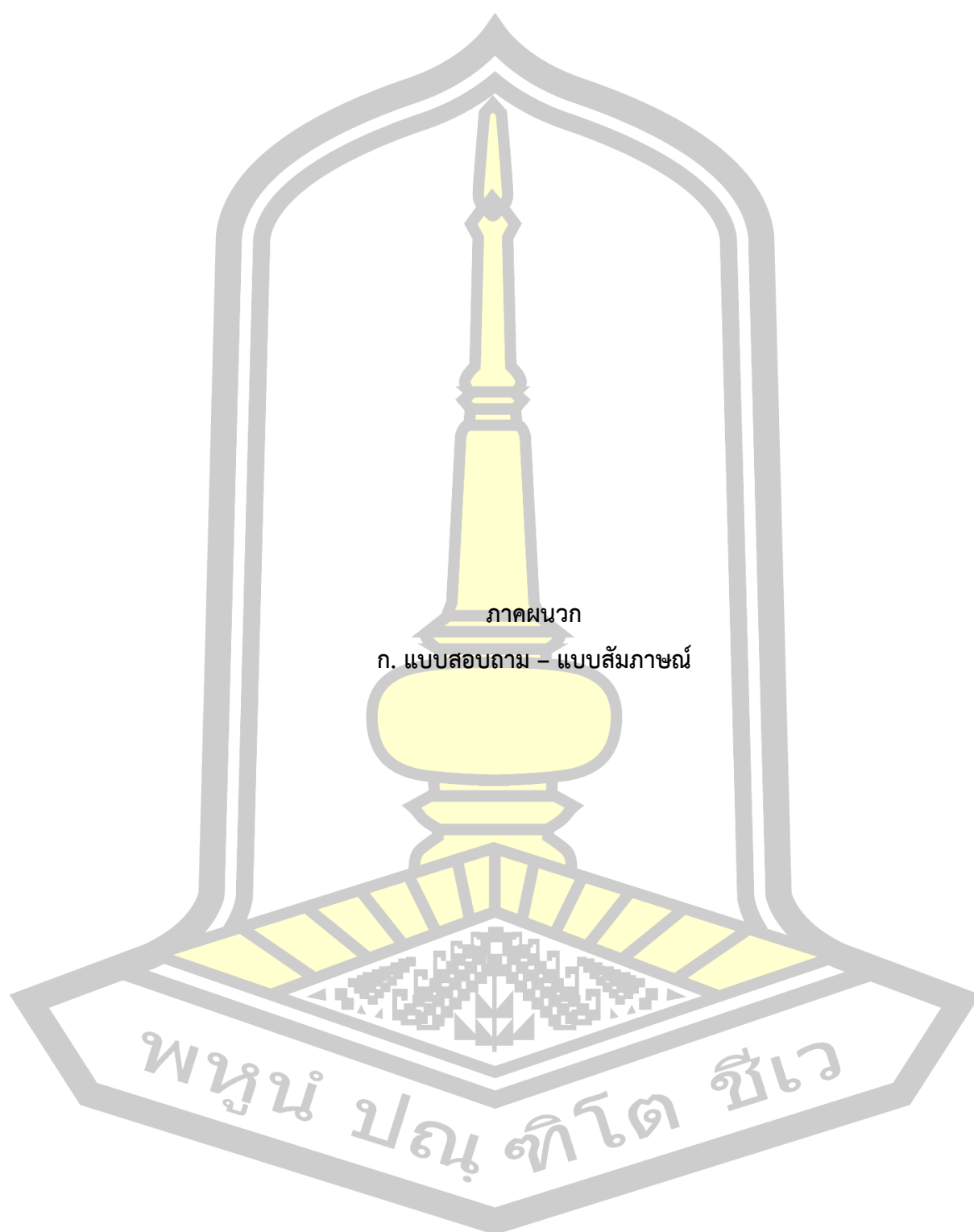
- Juliana Abagsonema Abane. (2022). Does organizational culture influence employee productivity at the local level? A test of Denison's culture model in Ghana's local government sector. *Additional contact information Future Business Journal*, 8(1).
- Kotler, P. (2000). *Marketing management* (The millennium ed.). New Jersey: Prentice. Hall International.
- Liden, R. C., Wayne, S. J., Liao, C., & Meuser, J. D. (2014). Servant leadership and serving culture: Influence on individual and unit performance. *Academy of Management Journal*, 57(5).
- Likert, Rensis. (1961). *New Pattern of Management*. New York : McGraw – Hill.
- Lovelock, C., Wirtz, J. & Chew, P. (2009). *Essentials in Service Marketing*. Singapore: Prentice-Hall.
- Lovelock. C. H. (1996). *Service Marketing* (3rd Edition). New Jersey: Prentice Hall.
- Morgan, G. (1986). *Images of Organization*. Bristol: Sage.
- Newstrom, J. W., & Davis, K. (2002). *Human Behavior at Work: Organizational Behavior* (8th Edition). New York: McGraw-Hill.
- Onuoha, J. I. (2013). *Development: A Social and Economic Perspective*. Owerri: Liu House of Excellence Ventures.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4).
- Peter, J.P. and J.H. Donnelly. (2004). *Marketing Management: knowledge and skills* (7th Edition). Singapore: McGraw-Hall.
- Peterson, E., & Plowman, E.G. (1989). *Business organization and management*. New York: Literary Licensing, LLC.
- Robbin, S. P. and Coulter, Mary. (2005). *Management* (8th Edition). New Jersey: Prentice Hall.
- Robbins, S.P. (2003). *Organization Behavior* (10th Edition). New Jersey : Pearson Education.
- Schein, E.H. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. New Jersey : John Wiley & Sons.
- Schermerhorn. P. (1999). *Management* (6th Edition). Egypt : Wiley and Sons.

Schmenner, Roger W. (1995). *Service operations management*. New Jersey: Prentice-Hall.

Yamane, Taro. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis* (2nd Edition). New York : Harper and. Row.







ชุดที่.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง
2. ข้อมูลที่จากการสอบถามนี้ ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ และจะนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น
3. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ
 - ส่วนที่ 3 คุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ
 - ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ
 - ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

- ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

- ☐ 1. 21-30 ปี ☐ 2. 31-40 ปี
☐ 3. 41-50 ปี ☐ 4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี
☐ 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประเภทตำแหน่ง

- ☐ 1. ประเภททั่วไป ☐ 2. ประเภทวิชาการ

ส่วนที่ 2 วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ท่านเลือกเพียงคำตอบเดียว โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักความสำคัญระดับความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์กร ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการใส่ใจเป็นผู้นำ					
1.1 ท่านมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานที่รับผิดชอบงานให้สำเร็จ					
1.2 ท่านปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม จริยธรรม					
1.3 ท่านให้ความสำคัญกับการทำงานที่เสร็จตามเวลา					
2. ด้านการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ					
2.1 ท่านใส่ใจที่จะเรียนรู้เพื่อพัฒนางานตลอดเวลา					
2.2 ท่านนำองค์ความรู้ แนวคิด ทฤษฎีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
2.3 ท่านยินดีต่อการทำงานหนักเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย					
3. ด้านการร่วมทำงานเป็นทีม					
3.1 ท่านรับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลเพื่อไม่ให้เกิดอุปสรรคต่อการทำงาน					
3.2 ท่านเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญก่อนส่วนตัว					
3.3 ทุกคนช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน					
4. ด้านการสร้างความคิดเชิงกลยุทธ์					
4.1 ท่านปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงในอนาคต และหาคำตอบต่อปัญหาล่วงหน้า					
4.2 ท่านกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นเชิงกลยุทธ์					
4.3 ท่านนำผลการประเมินมาพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					

วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับ วัฒนธรรมองค์กร				
	5	4	3	2	1
5. ด้านการเติบโตอย่างยั่งยืน					
5.1 ท่านพัฒนางานของตนเองสม่ำเสมอ					
5.2 ท่านมีความคิดสิ่งใหม่ ๆ ต่อยอดศาสตร์พระราชาและงานวิจัยต่าง ๆ					
5.3 ท่านเผยแพร่ ถ่ายทอดองค์ความรู้แก่ผู้อื่นในองค์กรท่าน					
6. ด้านการเปิดใจกว้างพร้อมบริการ					
6.1 ท่านให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
6.2 ท่านเป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง					
6.3 ท่านยินดีที่จะปรับปรุงงานตามความคิดเห็นที่ดีกว่า					

ส่วนที่ 3 คุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ท่านเลือกเพียงคำตอบเดียว โดยใช้เกณฑ์
น้ำหนักความสำคัญระดับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

คุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ					
1.1 ศูนย์ฯ ีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีความสะอาด					
1.2 ศูนย์ฯ มีที่สำหรับจอดรถเพียงพอสำหรับประชาชนที่เข้ามาติดต่อ					
1.3 พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เป็นระเบียบ					
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ					
2.1 ท่านใช้ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ					
2.2 ท่านสามารถให้คำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน					
2.3 ท่านจัดลำดับการให้บริการตามลำดับผู้มาติดต่อก่อน - หลัง					

คุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการ				
	5	4	3	2	1
3. ด้านการตอบสนอง					
3.1 ท่านมีความกระตือรือร้นในการตอบคำถามและให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดี					
3.2 ศูนย์ฯ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3.3 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการบริการ					
4.1 ท่านมีความรู้ ทักษะและความสามารถพร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน					
4.2 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด					
4.3 ท่านสามารถให้บริการที่ดีด้วยความคล่องแคล่ว ว่องไว					
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจบริการ					
5.1 ท่านมีความอดทน และรับฟังปัญหาเป็นอย่างดี					
5.2 ท่านมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี					
5.3 ท่านมีความเต็มใจรับฟังข้อร้องเรียน					

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ที่ท่านเลือกเพียงคำตอบเดียว โดยใช้เกณฑ์
น้ำหนักความสำคัญระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- | | | |
|---|---------|--------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อย |
| 1 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อยที่สุด |

พจน ปรณ จิต วัฒนา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
1. ด้านคุณภาพงาน					
1.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามเกณฑ์ที่กำหนด					
1.2 งานที่ท่านได้รับมอบหมายก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร					
1.3 ท่านมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีคุณภาพมากขึ้น					
2. ด้านปริมาณงาน					
2.1 ท่านมีการวางแผนจัดการปริมาณงาน ก่อนการปฏิบัติงาน					
2.2 ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า					
2.3 ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน ก่อนการปฏิบัติงาน					
3. ด้านเวลา					
3.1 ท่านตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน					
3.2 ท่านมีการพัฒนาเทคนิค วิธีการทำงานให้มีความสะดวก และรวดเร็วขึ้น					
3.3 ท่านสามารถปฏิบัติงานตามแผนที่หน่วยงานกำหนดไว้					
4. ด้านค่าใช้จ่าย					
4.1 ท่านปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่า และประหยัดทรัพยากร					
4.2 ท่านปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร					
4.3 ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่ เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ชุดที่.....

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง

เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์พนักงานหน่วยงานภาครัฐ คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Selection Interview) ที่มีการกำหนดคำถามในการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open-end Question) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้เสนอความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการชี้นำคำตอบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงมากที่สุด และเพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างและส่วนประกอบของแบบสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

หน่วยงานภาครัฐ

โดยมีแนวทางข้อคำถาม ดังนี้

พูน ปณ จิตโต ชีเว

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ชื่อ - นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....

ประสบการณ์ในการทำงาน.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

ท่านมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันในด้าน
ต่าง ๆ อย่างไร

1. การใส่ใจเป็นผู้นำ

.....
.....
.....

2. การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

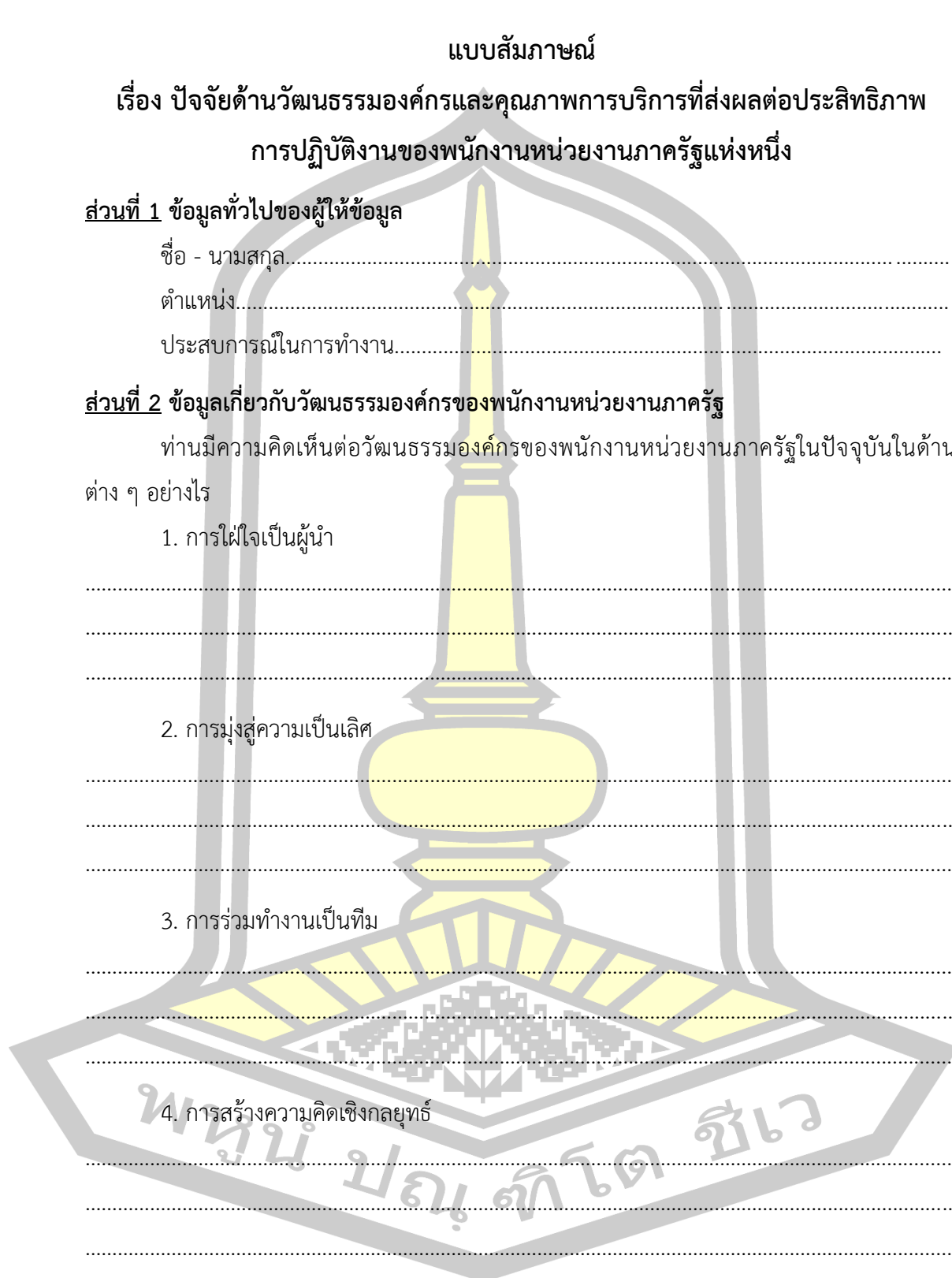
.....
.....
.....

3. การร่วมทำงานเป็นทีม

.....
.....
.....

4. การสร้างความคิดเชิงกลยุทธ์

.....
.....
.....



5. การเติบโตอย่างยั่งยืน

6. การเปิดใจกว้างพร้อมบริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

ในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐมีคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ อย่างไร ตามความคิดของท่าน

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

พูน ปณ จิต ชีวะ

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อลูกค้า

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันเป็นเช่นไร

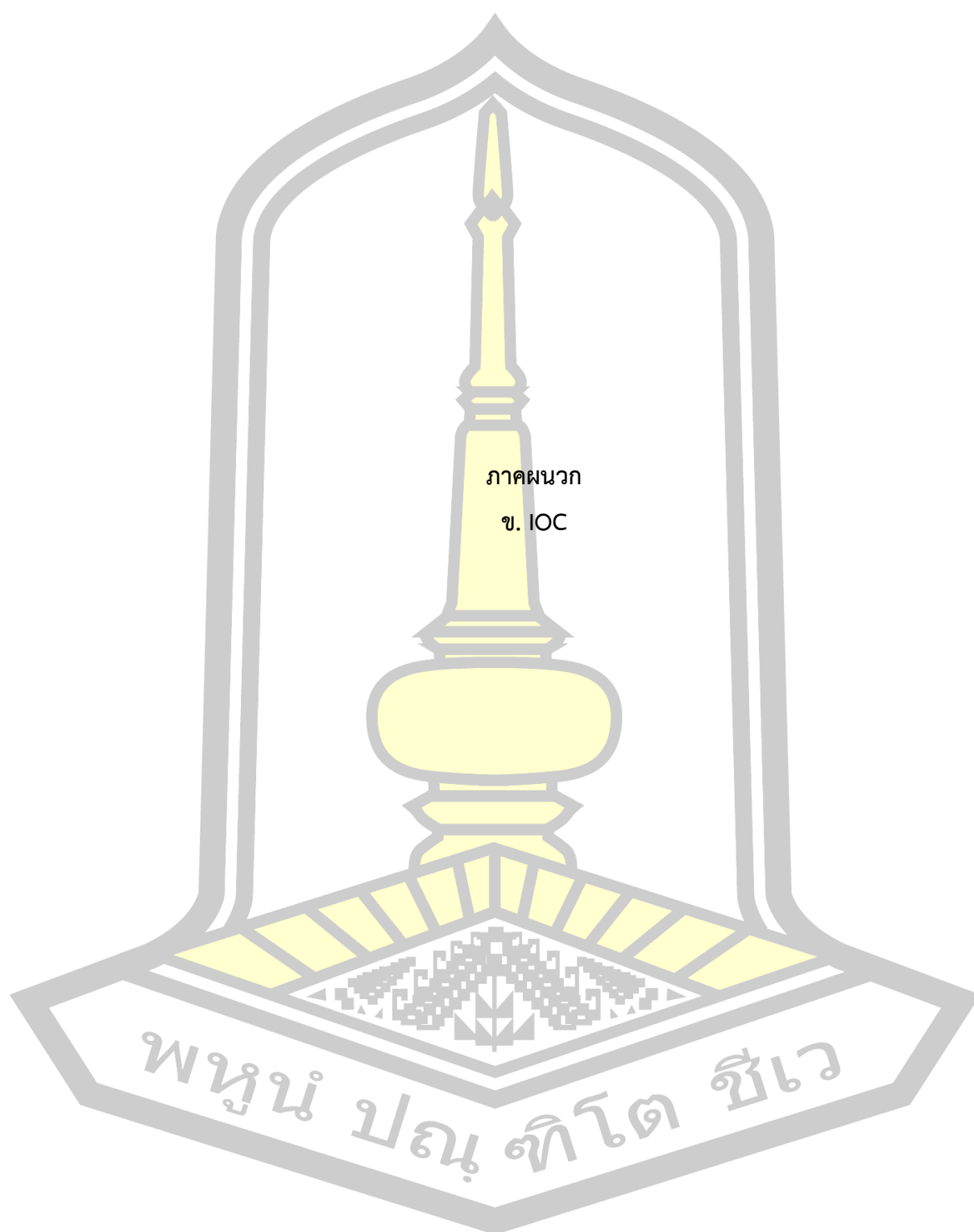
1. ด้านคุณภาพงาน

2. ด้านปริมาณงาน

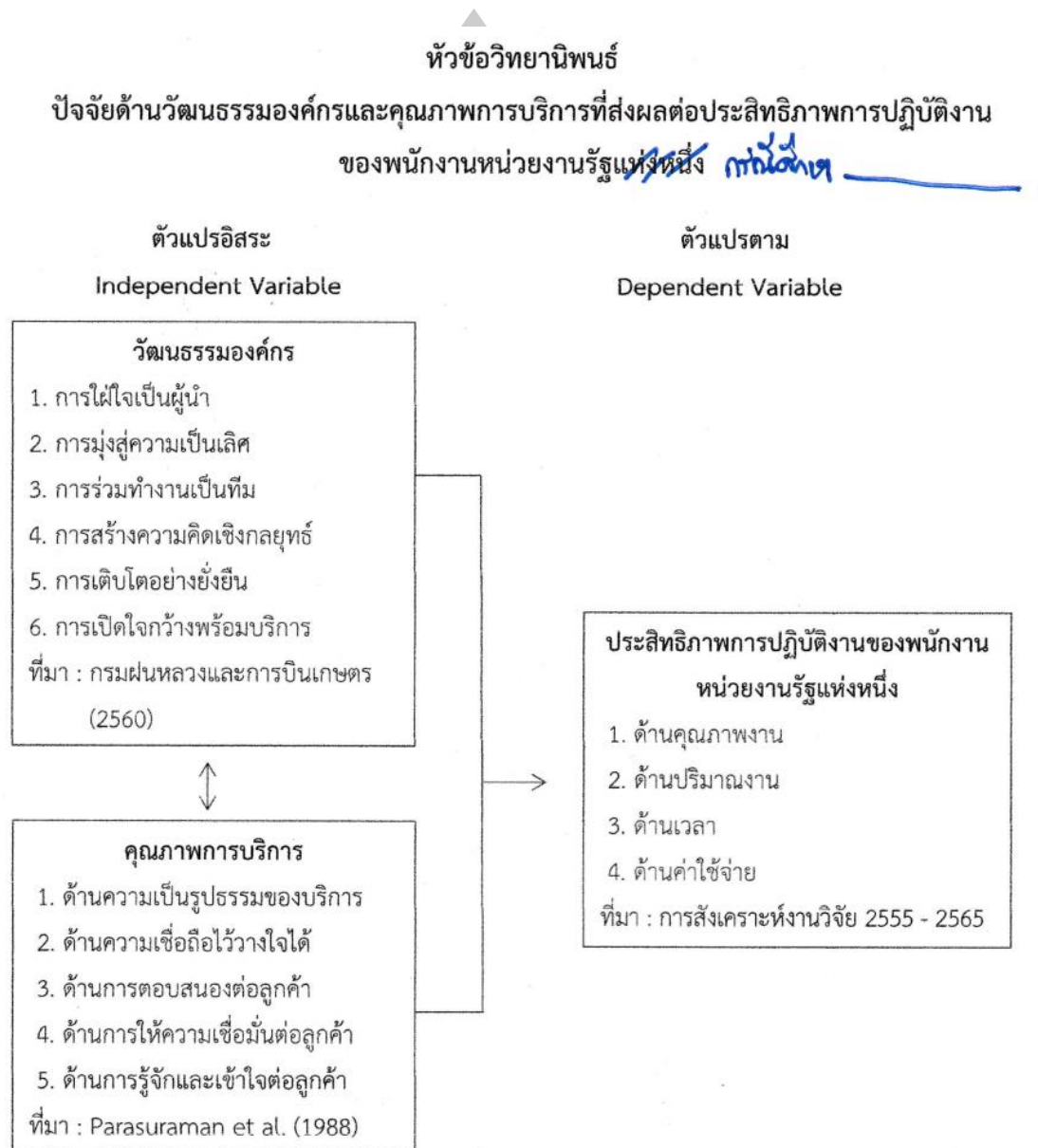
3. ด้านเวลา

4. ด้านค่าใช้จ่าย

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐ



1. IOC - ผศ.ดร. ธัญชัย



พูน ปณ ทิโต ชีเว

การวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของแบบสอบถาม

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ		
	-1	0	1
ด้านการใส่ใจเป็นผู้นำ			
1. ท่านมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานที่รับผิดชอบงานให้สำเร็จ ทันเวลา และถูกต้อง			1
2. ท่านปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม จริยธรรม			1
3. ท่านให้ความสำคัญกับการตรงต่อเวลา			1
ด้านการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ			
1. ท่านใส่ใจที่จะเรียนรู้ตลอดเวลา			1
2. ท่านนำองค์ความรู้ แนวคิด ทฤษฎีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน			1
3. ท่านยินดีต่อการทำงานหนักเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย			1
ด้านการร่วมทำงานเป็นทีม			
1. ท่านรับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน			1
2. ท่านเห็นแก่ประโยชน์ส่วนร่วมเป็นสำคัญก่อนส่วนตัว			1
3. ทุกคนช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน			1
ด้านการสร้างความคิดเชิงกลยุทธ์			
1. ท่านปฏิบัติงานเชิงรุก โดยวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงในอนาคต และหาคำตอบต่อปัญหาล่วงหน้า			1
2. ท่านกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ			1
3. ท่านนำผลการประเมินมาพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ			1
ด้านการเติบโตอย่างยั่งยืน			
1. ท่านพัฒนางานของตนเองสม่ำเสมอ			1
2. ท่านสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ต่อยอดศาสตร์พระราชาและงานวิจัยต่าง ๆ			1
3. ท่านเผยแพร่ ถ่ายทอดองค์ความรู้แก่ผู้อื่น			1
ด้านการเปิดใจกว้างพร้อมบริการ			
1. ท่านให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส			1
2. ท่านเป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง			1
3. ท่านให้บริการงานของตนและที่เกี่ยวข้องด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้องชัดเจน			1

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ		
	-1	0	1
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ			
1. ศูนย์ฯ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีความสะอาด			1
2. ศูนย์ฯ มีที่สำหรับจอดรถเพียงพอสำหรับประชาชนที่เข้ามาติดต่อ			1
3. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เป็นระเบียบ			1
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ			
1. พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ			1
2. พนักงานให้คำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน			1
3. พนักงานให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ			1
ด้านการตอบสนอง			
1. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการตอบคำถาม และให้การช่วยเหลือดี			1
2. ศูนย์ฯ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน			1
3. พนักงานแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ถูกต้อง และรวดเร็วเป็นที่พอใจ			1
ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการบริการ			
1. ท่าน มั่นใจในความรู้ ความสามารถ และทักษะของพนักงาน			1
2. ท่าน มั่นใจได้ว่าพนักงานแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด			1
3. ท่าน สามารถส่งมอบการบริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงเวลา			1
ด้านการรู้จักและเข้าใจบริการ			
1. ท่าน คิดว่าพนักงานและเจ้าหน้าที่มีความอดทน และรับฟังปัญหาเป็นอย่างดี			1
2. พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ แสดงออกถึงการให้บริการที่ไม่เลือกปฏิบัติ			1
3. พนักงานมีความเต็มใจรับฟังข้อร้องเรียน			1
ด้านคุณภาพงาน			
1. ท่าน สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทันกำหนดตามเวลา			1
2. งานที่ท่านได้รับมอบหมายก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร			1
3. ท่าน มีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีคุณภาพมากขึ้น			1

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ		
	-1	0	1
ด้านปริมาณงาน			
1. ☒ ท่านมีการวางแผนจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน			1
2. ☒ ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่กำหนดเป้าหมายไว้			1
3. ☒ ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน			1
ด้านเวลา			
1. ☒ ท่านตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน			1
2. ☒ ท่านมีการพัฒนาเทคนิค วิธีการทำงานให้มีความสะดวก และรวดเร็วขึ้น			1
3. ☒ ท่านสามารถปฏิบัติงานตามแผนที่หน่วยงานกำหนดไว้			1
ด้านค่าใช้จ่าย			
1. ☒ ท่านปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่า และประหยัดทรัพยากร			1
2. ☒ ท่านปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร			1
3. ☒ ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน			1

๕. เติมข้อคำถาม ๑-๓ ในแบบสอบถาม



2. IOC - ผศ.ดร.พรมิตร

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานหน่วยงานรัฐแห่งหนึ่ง

ตัวแปรอิสระ
Independent Variable

วัฒนธรรมองค์กร

1. การใส่ใจเป็นผู้นำ
2. การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ
3. การร่วมทำงานเป็นทีม
4. การสร้างความคิดเชิงกลยุทธ์
5. การเติบโตอย่างยั่งยืน
6. การเปิดใจกว้างพร้อมบริการ

ที่มา : กรมพลหลวงและการบินเกษตร
(2560)



คุณภาพการบริการ

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจต่อลูกค้า

ที่มา : Parasuraman et al. (1988)

ตัวแปรตาม
Dependent Variable

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน หน่วยงานรัฐแห่งหนึ่ง

1. ด้านคุณภาพงาน
2. ด้านปริมาณงาน
3. ด้านเวลา
4. ด้านค่าใช้จ่าย

ที่มา : การสังเคราะห์งานวิจัย 2555 - 2565

งานค้นคว้าอิสระ

การวิเคราะห์หาคำดัชนีความสอดคล้อง IOC ของแบบสอบถาม

ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ		
	-1	0	1
ด้านการใส่ใจเป็นผู้นำ			
1. ท่านมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ <i>ทันเวลา และถูกต้อง</i>			✓
2. ท่านปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม จริยธรรม			✓
3. ท่านให้ความสำคัญกับการ <i>การประหยัดเวลา</i>		✓	
ด้านการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ			
1. ท่านใส่ใจที่จะเรียนรู้ตลอดเวลา <i>เพื่อพัฒนา</i>			✓
2. ท่านนำองค์ความรู้ แนวคิด ทฤษฎีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน			✓
3. ท่านยินดีต่อการทำงานหนักเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย			✓
ด้านการร่วมทำงานเป็นทีม			
1. ท่านรับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล <i>และไม่เห็นอุปสรรค</i> ต่อการทำงาน			✓
2. ท่านเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญก่อนส่วนตัว			✓
3. ทุกคนช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน			✓
ด้านการสร้างความคิดเชิงกลยุทธ์			
1. ท่านปฏิบัติงาน <i>โดย</i> โดยวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงในอนาคต และหาคำตอบต่อปัญหาล่วงหน้า			✓
2. ท่านกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ <i>ใน 10 นาที หรือ 1 ชั่วโมง</i>		✓	
3. ท่านนำผลการประเมินมาพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ			✓
ด้านการเติบโตอย่างยั่งยืน			
1. ท่านพัฒนางานของตนเองสม่ำเสมอ <i>ท่านพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น</i>			✓
2. ท่านสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ต่อยอดศาสตร์พระราชาและงานวิจัยต่าง ๆ		✓	
3. ท่านเผยแพร่ ถ่ายทอดองค์ความรู้แก่ผู้อื่น <i>ใน 10 นาที หรือ 1 ชั่วโมง</i>			✓
ด้านการเปิดใจกว้างพร้อมบริการ			
1. ท่านให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส			✓
2. ท่านเป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง <i>โดยไม่ถือทิฐิ</i>			✓
3. ท่านให้บริการงานของตนและที่เกี่ยวข้องด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้องชัดเจน		✓	

ตรวจวิเคราะห์จากข้อ 1-18

ข้อคำถามในแบบสอบถาม		ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ		
		-1	0	1
ข้อคำถามที่ ๑ ความเหมาะสมของ A'				
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ Tangibles				
1	1. ศูนย์ฯ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีความสะอาด			✓
2	2. ศูนย์ฯ มีที่สำหรับจอดรถเพียงพอสำหรับประชาชนที่เข้ามาติดต่อ			✓
3	3. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เป็นระเบียบ			✓
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ				
4	1. พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ			✓
5	2. พนักงานให้คำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน			✓
6	3. พนักงานให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ตามคำสั่งที่ ๖๕๖		✓	
ด้านการตอบสนอง				
	1. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการตอบคำถาม และให้การช่วยเหลือดี			✓
	2. ศูนย์ฯ มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน			✓
	3. พนักงานแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ถูกต้อง และรวดเร็วเป็นที่พอใจ			✓
ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการบริการ				
	1. ท่านมั่นใจในความรู้ ความสามารถ และทักษะของพนักงาน ไม่พบปัญหา			✓
	2. ท่านมั่นใจได้ว่าพนักงานแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด			✓
	3. ท่านสามารถส่งมอบการบริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงเวลา ๑๐๐% ตามที่กำหนดไว้	✓		
ด้านการรู้จักและเข้าใจบริการ โดยความเหมาะสม Empathy				
	1. พนักงานและเจ้าหน้าที่มีความอดทน และรับฟังปัญหาเป็นอย่างดี			✓
	2. พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ แสดงออกถึงการให้บริการที่ไม่เลือกปฏิบัติ ที่จริงแล้ว			✓
	3. พนักงานมีความเต็มใจรับฟังข้อร้องเรียน			✓
ด้านคุณภาพงาน				
	1. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทันกำหนดเวลา ตามเกณฑ์ที่กำหนด		✓	✓
	2. งานที่ท่านได้รับมอบหมายก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร			✓
	3. ท่านมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีคุณภาพมากขึ้น			✓

for
ในต้น
๓๗

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ		
	-1	0	1
ด้านปริมาณงาน			
1. ท่านมีการวางแผนจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน			✓
2. ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่กำหนดไว้			✓
3. ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน			✓
ด้านเวลา			
1. ท่านตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน			✓
2. ท่านมีการพัฒนาเทคนิค วิธีการทำงานให้มีความสะดวก และรวดเร็วขึ้น			✓
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานตามแผนที่หน่วยงานกำหนดไว้			✓
ด้านค่าใช้จ่าย			
1. ท่านปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่า และประหยัดทรัพยากร			✓
2. ท่านปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร			✓
3. ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน		✓	

- 11 พฤษภาคม 2561 มีทั้งข้อดีจาก 12 ข้อ ที่ 11 ข้อ และ ข้อ 11 ข้อ
 11 ข้อ และ ข้อ 11 ข้อ

P. 11/11/11
 (พล.อ.พรหม 11/11/11)



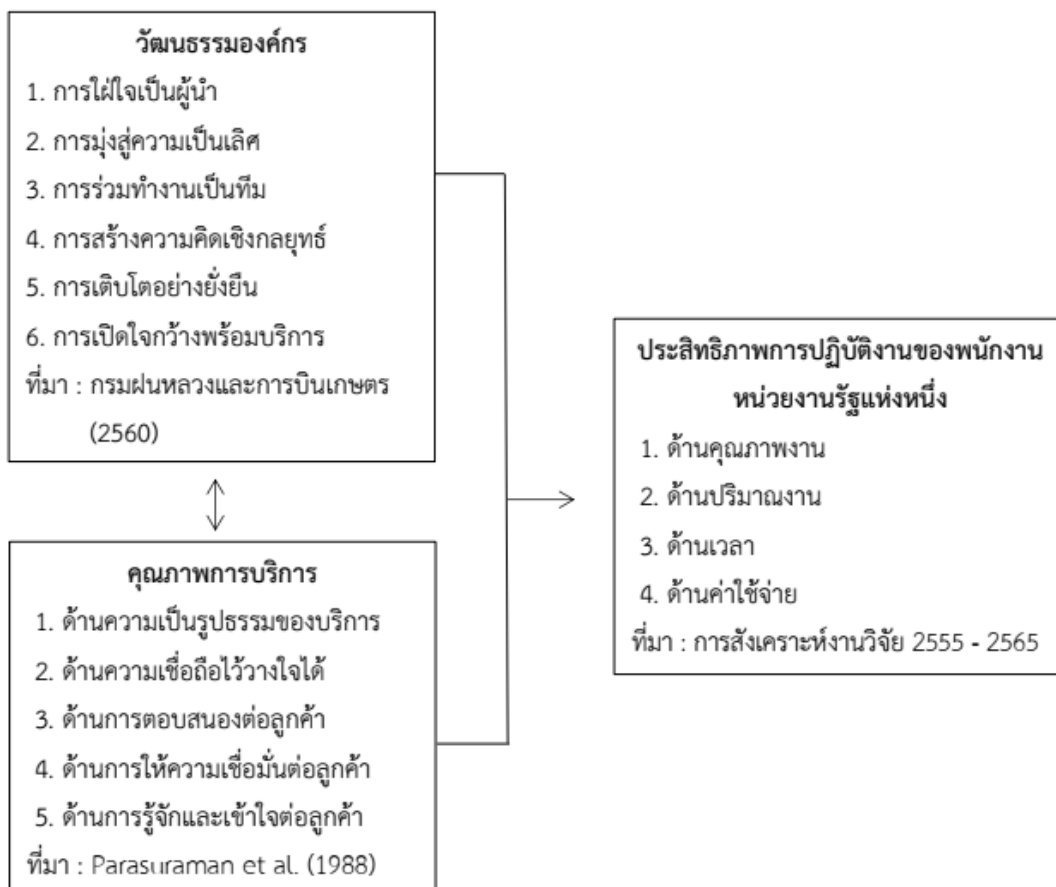
3. IOC - ผศ.ดร.อารีรัตน์

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานหน่วยงานรัฐแห่งหนึ่ง

ตัวแปรอิสระ
Independent Variable

ตัวแปรตาม
Dependent Variable



พูน ปณ ทิโต ชีเว

*** ควรเพิ่มคำชี้แจงการประเมิน IOC ไว้ก่อนที่จะระบุตารางการประเมิน

*** กำหนดคะแนนของผู้เชี่ยวชาญเป็น +1 หรือ 0 หรือ -1 ดังนี้
 +1 คือ แน่ใจว่าข้อสอบข้อนั้นวัดจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ระบุไว้จริง
 0 คือ ไม่แน่ใจว่าข้อสอบนั้นวัดจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ระบุไว้
 -1 คือ แน่ใจว่าข้อสอบข้อนั้นไม่ได้วัดจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ระบุ

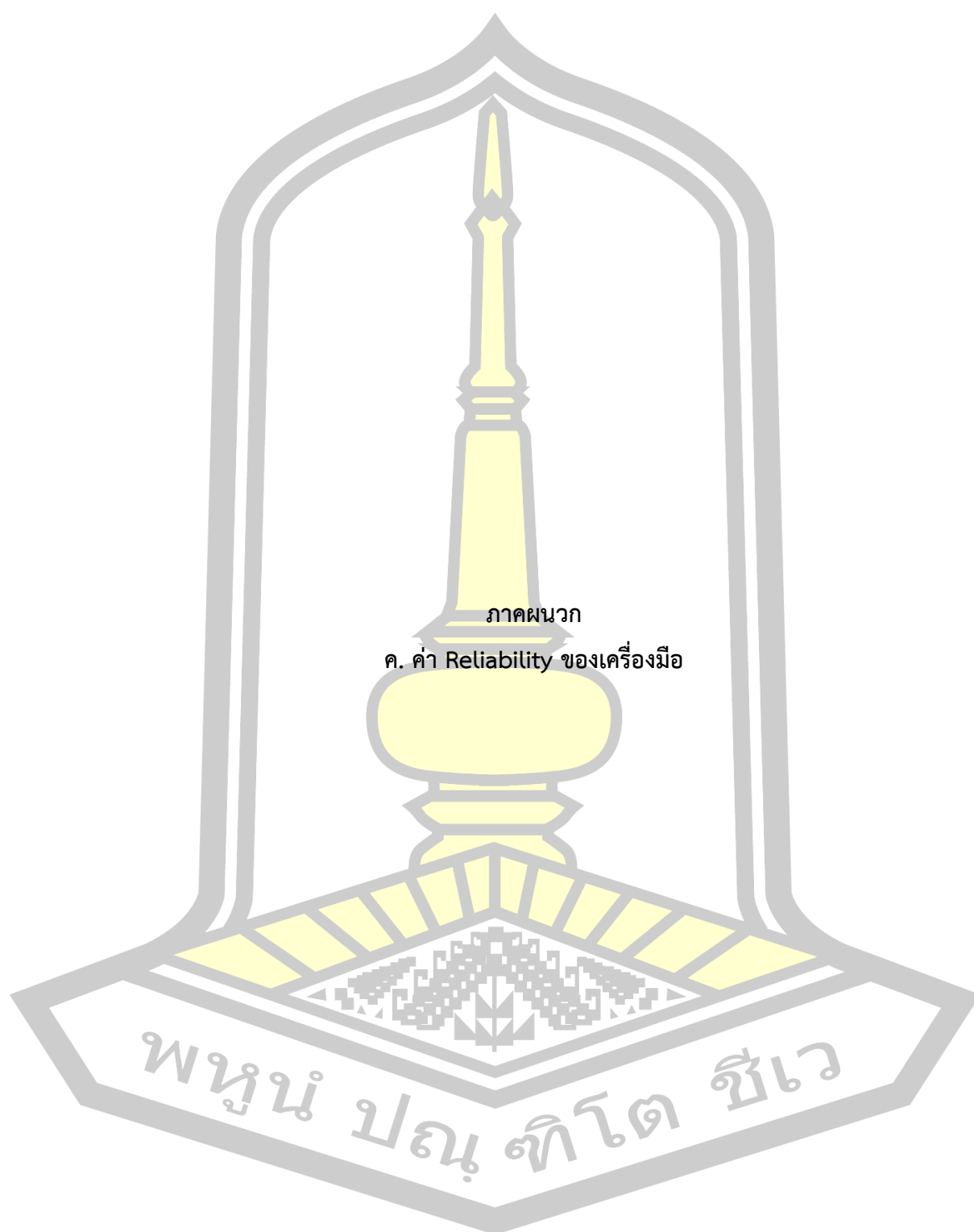
การวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของแบบสอบถาม

ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ		
	+1 X	0	-1 X
ด้านการใส่ใจเป็นผู้นำ ได้ถูกต้อง ตรงต่อเวลา และสำเนา			
1. ท่านมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ทันเวลา และถูกต้อง	/		
2. ท่านปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม และจริยธรรม	/		
3. ท่านให้ความสำคัญกับการตรงต่อเวลา ผู้นำมีคุณสมบัติหลายประการ เมื่อข้อ 1 ได้ถามเรื่อง		/	
ด้านการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ความตรงต่อเวลา ข้อ 3 อาจถามข้ออื่นๆ เช่น ท่านให้ความสำคัญกับการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ			
1. ท่านใส่ใจที่จะเรียนรู้ตลอดเวลา	/		
2. ท่านนำองค์ความรู้ แนวคิด ทฤษฎีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	/		
3. ท่านยินดีต่อการทำงานหนักเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย	/		
ด้านการร่วมทำงานเป็นทีม			
1. ท่านรับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน	/		
2. ท่านเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว	/		
3. ทุกคนช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน	/		
ด้านการสร้างความคิดเชิงกลยุทธ์			
1. ท่านปฏิบัติงานเชิงรุก โดยวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงในอนาคต และหาคำตอบต่อปัญหาล่วงหน้า	/		
2. ท่านกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ	/		
3. ท่านนำผลการประเมินมาพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	/		
ด้านการเติบโตอย่างยั่งยืน			
1. ท่านพัฒนางานของตนเองสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนา	/		
2. ท่านสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ต่อยอดศาสตร์พระราชทานและงานวิจัยต่าง ๆ	/		
3. ท่านเผยแพร่ ถ่ายทอดองค์ความรู้แก่ผู้อื่น	/		
ด้านการเปิดใจกว้างพร้อมบริการ			
1. ท่านให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	/		
2. ท่านเป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง	/		
3. ท่านให้บริการงานของตนและที่เกี่ยวข้องด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้องชัดเจน	/		

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ		
	-1	0	1
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ			
1. ศูนย์ฯ ^{ศูนย์อะไร? ควรระบุ} ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีความสะอาด	/		
2. ศูนย์ฯ ^{ศูนย์อะไร? ควรระบุ} มีที่สำหรับจอดรถเพียงพอสำหรับประชาชนที่เข้ามาติดต่อ	/		
3. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เป็นระเบียบ	/		
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ			
1. พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	/		
2. พนักงานให้คำแนะนำอย่างถูกต้องและชัดเจน	/		
3. พนักงานให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	/		
ด้านการตอบสนอง			
1. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการตอบคำถาม และให้การช่วยเหลือดี	/		
2. ศูนย์ฯ ^{ศูนย์อะไร? ควรระบุ} มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	/		
3. พนักงานแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ถูกต้อง และรวดเร็วเป็นที่พอใจ	/		
ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการบริการ			
1. ท่านมั่นใจในความรู้ ความสามารถ และทักษะของพนักงาน	/		
2. ท่านมั่นใจได้ว่าพนักงานแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด	/		
3. ท่านสามารถส่งมอบการบริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงเวลา	/		
ด้านการรู้จักและเข้าใจบริการ			
1. ท่านคิดว่า พนักงานและเจ้าหน้าที่มีความอดทน และรับฟังปัญหาเป็นอย่างดี	/		
2. พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของ ศูนย์ฯ ^{ศูนย์อะไร? ควรระบุ} แสดงออกถึงการให้บริการที่ไม่เลือกปฏิบัติ	/		
3. พนักงานมีความเต็มใจรับฟังข้อร้องเรียน	/		
ด้านคุณภาพงาน			
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทันกำหนดตามเวลา	/		
2. งานที่ท่านได้รับมอบหมายก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร	/		
3. ท่านมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีคุณภาพมากขึ้น	/		

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ		
	-1	0	1
ด้านปริมาณงาน *หากมีการประเมินการปฏิบัติงานเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการทำงาน ก็สามารถนำมาเพิ่มเป็นข้อที่ 4 ได้			
1. ท่านมีการวางแผนจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	/		
2. ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่กำหนดเป้าหมายไว้	/		
3. ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	/		
ด้านเวลา			
1. ท่านตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	/		
2. ท่านมีการพัฒนาเทคนิค วิธีการทำงานให้มีความสะดวก และรวดเร็วขึ้น	/		
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานตามแผนที่หน่วยงานกำหนดไว้	/		
ด้านค่าใช้จ่าย			
1. ท่านปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่า และประหยัดทรัพยากร	/		
2. ท่านปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร	/		
3. ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	/		





Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.970	45

Item-Total Statistics

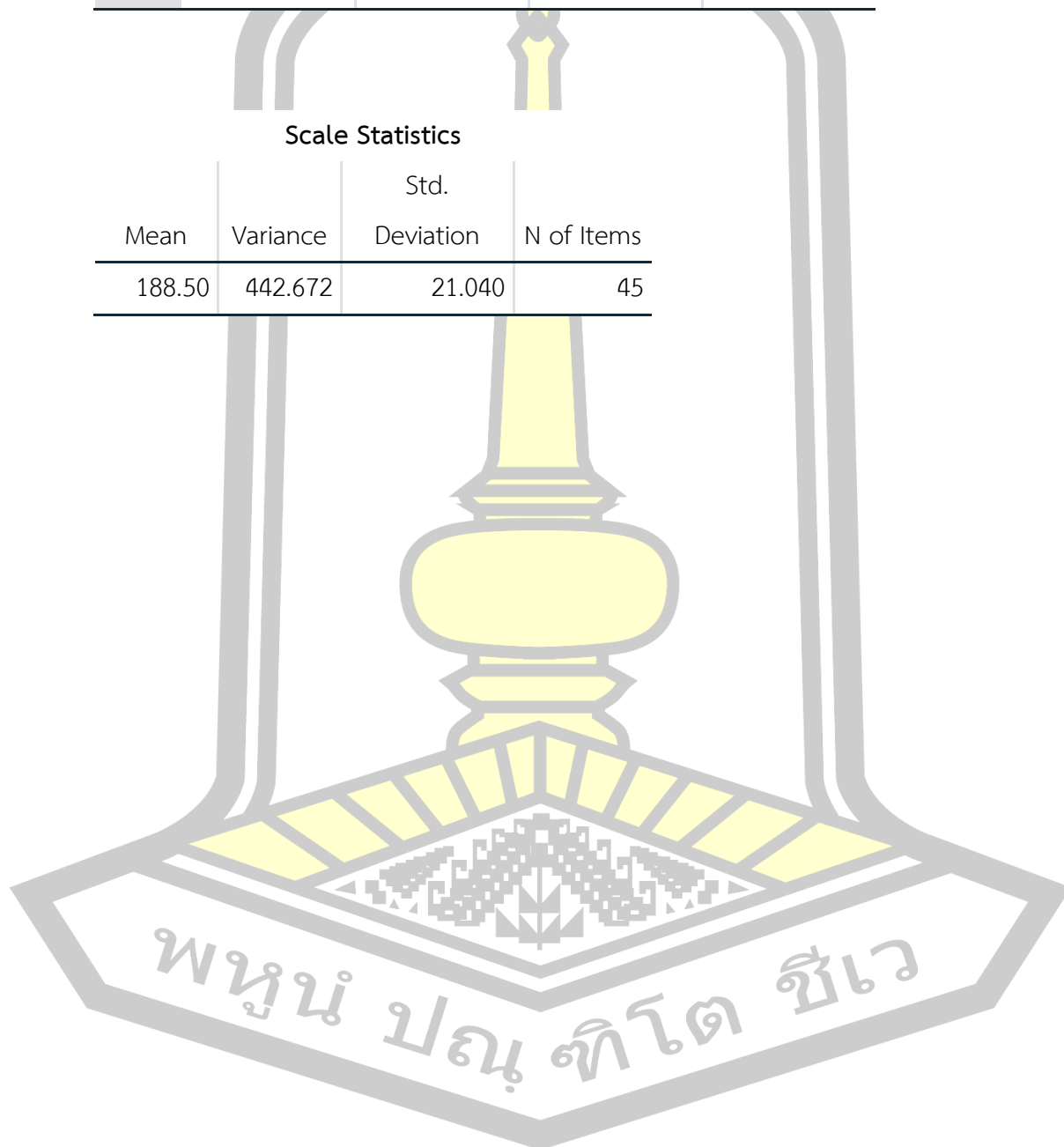
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b1.1	184.03	418.309	.707	.969
b1.2	184.43	417.495	.766	.969
b1.3	184.40	420.869	.682	.969
b2.1	184.03	418.309	.707	.969
b2.2	184.43	417.495	.766	.969
b2.3	184.53	421.361	.705	.969
b3.1	184.33	419.333	.745	.969
b3.2	184.37	422.516	.654	.969
b3.3	184.53	421.361	.705	.969
b4.1	184.30	433.252	.398	.970
b4.2	184.33	419.333	.745	.969

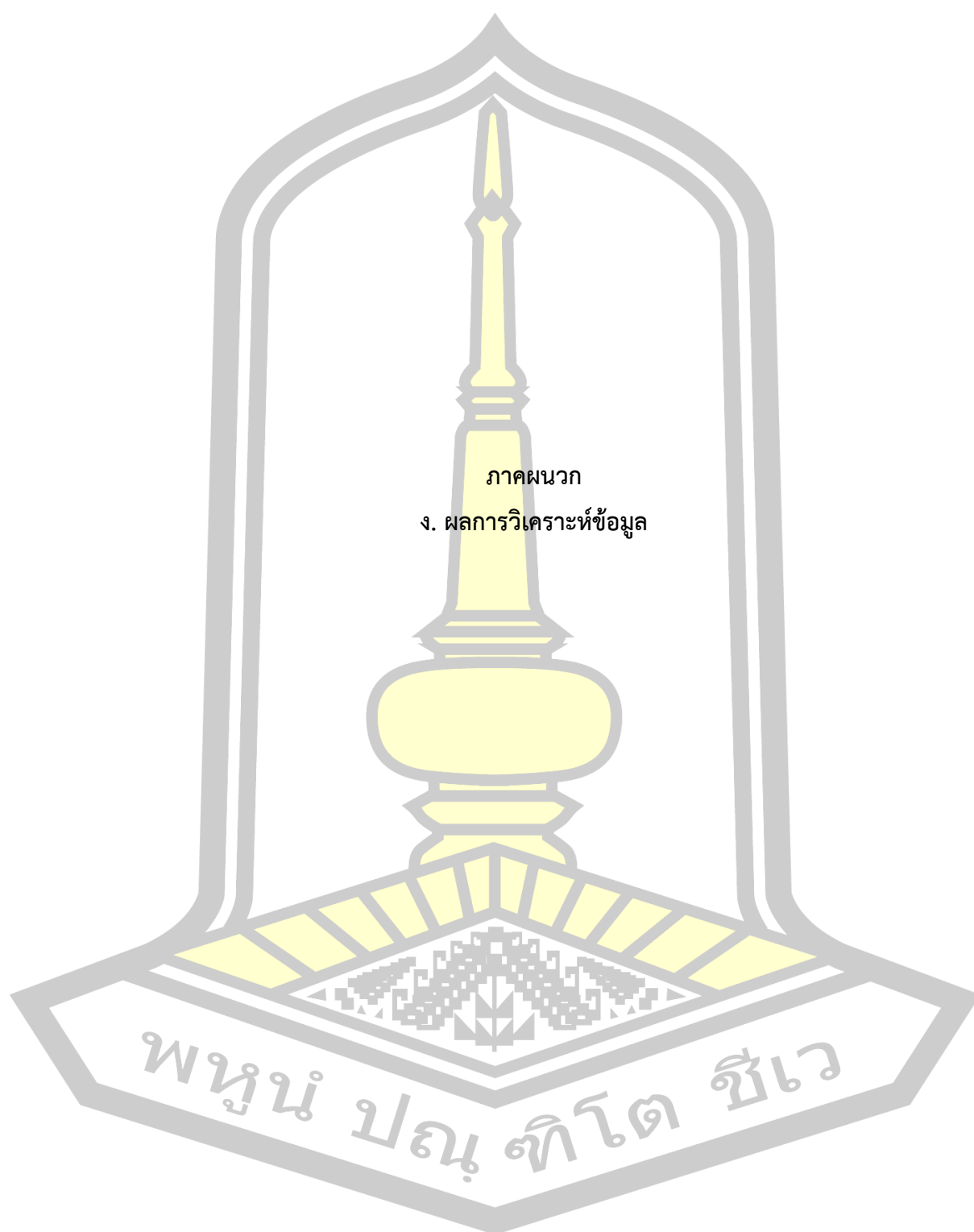
b4.3	184.17	428.626	.545	.970
b5.1	184.40	427.766	.529	.970
b5.2	184.23	415.702	.677	.969
b5.3	184.17	428.626	.545	.970
b6.1	184.40	427.766	.529	.970
b6.2	184.37	430.999	.542	.970
b6.3	184.20	426.786	.631	.969
c1.1	184.33	422.161	.650	.969
c1.2	184.37	430.999	.542	.970
c1.3	184.20	426.786	.631	.969
c2.1	184.33	414.506	.809	.969
c2.2	184.43	416.392	.801	.969
c2.3	184.40	412.593	.856	.969
c3.1	184.33	414.506	.809	.969
c3.2	184.43	416.392	.801	.969
c3.3	184.40	419.628	.773	.969
c4.1	184.23	416.737	.790	.969
c4.2	184.37	418.102	.713	.969
c4.3	184.40	419.628	.773	.969
c5.1	184.23	416.737	.790	.969
c5.2	184.03	416.309	.730	.969
c5.3	184.43	431.082	.610	.970
d1.1	184.20	428.924	.543	.970
d1.2	184.37	424.378	.691	.969
d1.3	184.40	423.834	.675	.969
d2.1	184.27	434.340	.385	.970
d2.2	184.20	433.476	.323	.970
d2.3	184.07	441.857	.016	.971
d3.1	184.07	439.720	.110	.971

d3.2	184.23	432.737	.446	.970
d3.3	184.33	425.540	.577	.970
d4.1	184.30	433.252	.398	.970
d4.2	184.60	419.766	.677	.969
d4.3	184.37	411.413	.799	.969

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
188.50	442.672	21.040	45





เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	83	33.2	33.2	33.2
	หญิง	167	66.8	66.8	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30 ปี	50	20.0	20.0	20.0
	31-40 ปี	90	36.0	36.0	56.0
	41-50 ปี	63	25.2	25.2	81.2
	มากกว่า 51 ปี	47	18.8	18.8	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

ระดับการศึกษาสูงสุด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ปริญญาตรี	209	83.6	83.6	83.6
	ปริญญาโท	35	14.0	14.0	97.6
	ปริญญาเอก	6	2.4	2.4	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

ประเภทตำแหน่ง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประเภททั่วไป	198	79.2	79.2	79.2
	ประเภทวิชาการ	52	20.8	20.8	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
b1	250	1	5	3.44	.801
b2	250	1	5	3.55	.805
b3	250	1	5	3.37	.782
b4	250	1	5	3.64	.650
b5	250	1	5	3.89	.756
b6	250	1	5	3.65	.727
b	250	1	5	3.59	.693
Valid N (listwise)	250				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
b1.1	250	1	5	3.52	.897
b1.2	250	1	5	3.32	.886
b1.3	250	1	5	3.48	.868
b1	250	1	5	3.44	.801
b2.1	250	1	5	3.72	.897
b2.2	250	1	5	3.64	.886
b2.3	250	1	5	3.30	.899
b2	250	1	5	3.55	.805
b3.1	250	1	5	3.42	.861

b3.2	250	1	5	3.33	.892
b3.3	250	1	5	3.37	.845
b3	250	1	5	3.37	.782
b4.1	250	1	5	3.68	.893
b4.2	250	1	5	3.52	.907
b4.3	250	1	5	3.74	.829
b4	250	1	5	3.64	.650
b5.1	250	1	5	3.86	.846
b5.2	250	1	5	3.92	.886
b5.3	250	1	5	3.90	.815
b5	250	1	5	3.89	.756
b6.1	250	1	5	3.69	.848
b6.2	250	1	5	3.59	.807
b6.3	250	1	5	3.67	.831
b6	250	1	5	3.65	.727
Valid N (listwise)	250				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
c1	250	1	5	3.56	.729
c2	250	1	5	3.34	.856
c3	250	1	5	3.43	.859
c4	250	1	5	3.46	.851
c5	250	1	5	3.88	.827
c	250	1	5	3.53	.778
Valid N (listwise)	250				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
c1.1	250	1	5	3.66	.822
c1.2	250	1	5	3.54	.808
c1.3	250	1	5	3.49	.799
c1	250	1	5	3.56	.729
c2.1	250	1	5	3.29	.896
c2.2	250	1	5	3.42	.970
c2.3	250	1	5	3.32	.936
c2	250	1	5	3.34	.856
c3.1	250	1	5	3.39	.939
c3.2	250	1	5	3.54	.948
c3.3	250	1	5	3.37	.896
c3	250	1	5	3.43	.859
c4.1	250	1	5	3.56	.929
c4.2	250	1	5	3.41	.928
c4.3	250	1	5	3.43	.896
c4	250	1	5	3.46	.851
c5.1	250	1	5	3.86	.929
c5.2	250	1	5	3.92	.919
c5.3	250	1	5	3.87	.880
c5	250	1	5	3.88	.827
Valid N (listwise)	250				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
d1	250	1	5	3.90	.774
d2	250	1	5	3.95	.761
d3	250	1	5	3.94	.705
d4	250	1	5	3.75	.795
d	250	1	5	3.89	.695
Valid N (listwise)	250				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
d1.1	250	1	5	3.95	.858
d1.2	250	1	5	3.84	.871
d1.3	250	1	5	3.89	.883
d1	250	1	5	3.90	.774
d2.1	250	1	5	3.88	.865
d2.2	250	1	5	3.93	.861
d2.3	250	1	5	4.06	.876
d2	250	1	5	3.95	.761
d3.1	250	1	5	3.92	.824
d3.2	250	1	5	3.90	.765
d3.3	250	1	5	4.01	.821
d3	250	1	5	3.94	.705
d4.1	250	1	5	3.83	.862
d4.2	250	1	5	3.63	.897
d4.3	250	1	5	3.80	.969
d4	250	1	5	3.75	.795
Valid N (listwise)	250				

Correlations

		b1	b2	b3	b4	b5	b6	b	c
b1	Pearson Correlation	1	.965**	.842**	.761**	.802**	.779**	.939**	.872**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250	250
b2	Pearson Correlation	.965**	1	.874**	.740**	.784**	.771**	.937**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250	250
b3	Pearson Correlation	.842**	.874**	1	.799**	.810**	.794**	.931**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250	250
b4	Pearson Correlation	.761**	.740**	.799**	1	.788**	.758**	.873**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250	250
b5	Pearson Correlation	.802**	.784**	.810**	.788**	1	.892**	.920**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250	250
b6	Pearson Correlation	.779**	.771**	.794**	.758**	.892**	1	.905**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250	250
b	Pearson Correlation	.939**	.937**	.931**	.873**	.920**	.905**	1	.936**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	250	250	250	250	250	250	250	250

c	Pearson Correlation	.872**	.866**	.877**	.796**	.865**	.874**	.936**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	250	250	250	250	250	250	250	250

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	b6, b4, b2, b3, b5, b1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: d

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.901 ^a	.813	.808	.304

a. Predictors: (Constant), b6, b4, b2, b3, b5, b1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	97.609	6	16.268	175.594	.000 ^b
	Residual	22.513	243	.093		
	Total	120.122	249			

a. Dependent Variable: d

b. Predictors: (Constant), b6, b4, b2, b3, b5, b1



Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.420	.120		3.505	.001
	b1	.040	.099	.046	.405	.686
	b2	.077	.104	.090	.744	.458
	b3	.270	.061	.304	4.461	.000
	b4	.064	.055	.060	1.156	.249
	b5	.031	.064	.034	.491	.624
	b6	.416	.061	.435	6.761	.000

a. Dependent Variable: d



Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	c5, c1, c3, c4, c2 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: d

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.929 ^a	.862	.860	.260

a. Predictors: (Constant), c5, c1, c3, c4, c2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	103.594	5	20.719	305.856	.000 ^b
	Residual	16.529	244	.068		
	Total	120.122	249			

a. Dependent Variable: d

b. Predictors: (Constant), c5, c1, c3, c4, c2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.566	.091		6.202	.000
	c1	.278	.038	.291	7.402	.000
	c2	-.014	.083	-.017	-.166	.869
	c3	.247	.094	.305	2.641	.009
	c4	.156	.070	.191	2.221	.027
	c5	.504	.048	.600	10.545	.000

a. Dependent Variable: d

มจร. ๒๕๖๓

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	b6, b4, b2, b3, b5, b1 ^b		. Enter

a. Dependent Variable: c

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.940 ^a	.883	.881	.269

a. Predictors: (Constant), b6, b4, b2, b3, b5, b1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	133.306	6	22.218	307.019	.000 ^b
	Residual	17.585	243	.072		
	Total	150.891	249			

a. Dependent Variable: c

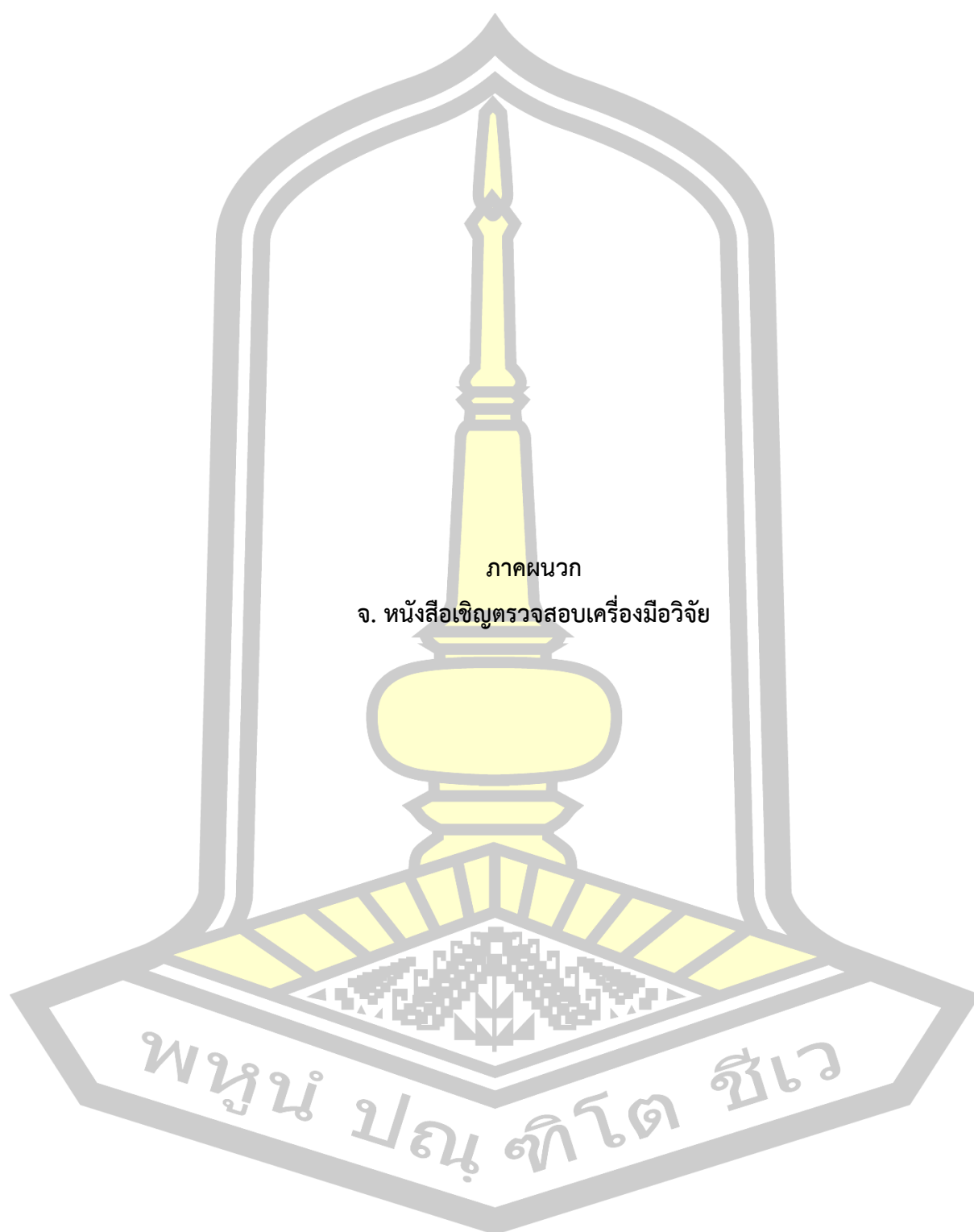
b. Predictors: (Constant), b6, b4, b2, b3, b5, b1

พหุ ประสิทธิภาพ

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.382	.106		2.714	.048
	b1	.265	.088	.273	3.025	.003
	b2	.013	.092	.014	.146	.884
	b3	.264	.054	.265	4.923	.000
	b4	.057	.049	.048	1.166	.245
	b5	.112	.056	.108	1.975	.049
	b6	.330	.054	.309	6.079	.000

a. Dependent Variable: c







ที่ อว 0605.19/ ว 2411

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม 44150

5 กันยายน 2566

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน ผศ. ดร. พรมิทร กุลกลกิจจัง

ด้วย นางสาวศรสวรรค์ ทับทิมศรี นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)
กลุ่มวิชาการบริหารรัฐกิจและนโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
กำลังศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตร
มหาบัณฑิต (ร.ม) โดยมี อาจารย์ ดร.ชินวัตร เชื้อสระคู เป็นประธานควบคุม

ทางวิทยาลัยการเมืองการปกครอง พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าว
เป็นอย่างดี และเพื่อให้งานวิทยานิพนธ์ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุตามวัตถุประสงค์
วิทยาลัยการเมืองฯ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
ตามแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา มหาวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์
จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เชิงชาญ จงสมชัย)

คณบดีวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นิตยระดับบัณฑิตศึกษา
นางสาวศรสวรรค์ ทับทิมศรี
โทร. 091-0125836



ที่ อว 0605.19/ ว 2411

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม 44150

5 กันยายน 2566

เรื่อง ขออนุญาตเป็นผู้ใช้ยานุสาวิตตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน ผศ. ดร. รุ่งโรจน์ สิงห์มาตย์

ด้วย นางสาวศรสวรรค์ หัษิมศรี นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.)
กลุ่มวิชาการบริหารรัฐกิจและนโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
กำลังศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตร
มหาบัณฑิต (ร.ม.) โดยมี อาจารย์ ดร.ชินวัตร เชื้อสระคู เป็นประธานควบคุม

ทางวิทยาลัยการเมืองการปกครอง พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าว
เป็นอย่างดี และเพื่อให้งานวิทยานิพนธ์ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุตามวัตถุประสงค์
วิทยาลัยการเมืองฯ จึงขออนุญาตจากท่านตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
ตามแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา มหาวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์
จากท่าน และขอขอบคุณ ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เชิงชาญ จงสมชัย)

คณบดีวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
นางสาวศรสวรรค์ หัษิมศรี
โทร. 091-0125836



ที่ อว 0605.19/ ว 2411

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเริญ อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม 44150

5 กันยายน 2566

เรื่อง ขออนุญาตเป็นเจ้าภาพตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน อ.ดร. อรุณรัตน์ ทุนทรัพย์

ด้วย นางสาวศรสวรรค์ หัษิมศรี นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.) กลุ่มวิชาบริหารรัฐกิจและนโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการบริหารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.) โดยมี อาจารย์ ดร.ชินวัตร เชื้อสระคู เป็นประธานควบคุม

ทางวิทยาลัยการเมืองการปกครอง พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี และเพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุตามวัตถุประสงค์ วิทยาลัยการเมืองฯ จึงขออนุญาตจากท่านตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา มหาวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เชิงชาญ จงสมชัย)

คณบดีวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
นางสาวศรสวรรค์ หัษิมศรี
โทร. 091-0125836

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวศรสวรรค์ ทับทิมศรี
วันเกิด	3 ตุลาคม 2538
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลสุรินทร์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	387 หมู่ 15 ตำบลชุมพลบุรี อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ 32190
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	เจ้าหน้าที่ธุรการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ศูนย์ปฏิบัติการฝนหลวงภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จังหวัดบุรีรัมย์
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2567 ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.) สาขาบริหารธุรกิจและ นโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ.2560 ปริญญารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (ร.บ.บ.) สาขารัฐประศาสน ศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร พ.ศ. 2557 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนชุมพลวิทยาสรรค์ อำเภอ ชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์ พ.ศ.2554 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนชุมพลวิทยาสรรค์ อำเภอชุม พลบุรี จังหวัดสุรินทร์ พ.ศ. 2551 ระดับประถมศึกษา โรงเรียนบ้านชุมพลบุรี (ชุมพลราษฎร์บำรุง) อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์
ทุนวิจัย	-
ผลงานวิจัย	-

พูน ปณ จิตโต ชีเว