ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

The Effectiveness of Operations of the Vehicles Service Division, Central Service Support Division, Office of the President of Phetchaburi Rajabhat University

สุภาวดี เนียมหอม

งานวิจัยฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

หัวข้อวิจัย ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ผู้วิจัย นางสาวสุภาวดี เนียมหอม

หน่วยงาน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ปี พ.ศ. 2568

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ 2) เปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ 3) เสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานหน่วยงานบริการยานพาหนะ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 255 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.810 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อแยกรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) เปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ส่วนเพศไม่แตกต่างกัน และ 3) แนวทางเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานหน่วยงานบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พบว่าแนวทางเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานหน่วยงานบริการยานพาหนะ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีแนวทางคือ พัฒนาระบบจองรถออนไลน์แบบครบวงจร บูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการ ปรับปรุงและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ส่วนด้านคุณภาพการให้บริการ มีแนวทางคือ ยกระดับมาตรฐานการให้บริการแบบองค์รวม และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากรยานพาหนะ

คำสำคัญ : ประสิทธิผล, การปฏิบัติงาน, หน่วยงานบริการยานพาหนะ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

Research topic	The Effectiveness of Operations of the Vehicles Service Division, Central Service Support Division, Office of the President of Phetchaburi Rajabhat University
Researcher	Supaowadee nieamhom
Faculty/University	Central Service Support Division, Office of the President of Phetchaburi Rajabhat University
Year	2025

Abstract

The objectives of this research are to: 1) study the effectiveness of the vehicle service unit operations, 2) compare the effectiveness of the vehicle service unit operations, and 3) propose guidelines to increase the operational effectiveness of the vehicle service unit. The sample group consisted of 255 personnel from Phetchaburi Rajabhat University, selected through simple random sampling. The research instrument was a questionnaire with a reliability value of 0.810. Statistics used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way analysis of variance.

The research findings revealed that: 1) the operational effectiveness of the vehicle service unit process Management and Vehicle Services was at a high level in all aspects. Among all aspects considered, the quality of service had the highest average, followed by information technology systems; A comparison of respondents' general information including age, education level, work experience, and affiliated department showed significant differences in the operational effectiveness of the Vehicle Service Unit at the statistical significance level of .01, while gender showed no difference; and 3) Guidelines for improving operational effectiveness of the Vehicle Service Unit, Central Division, Office of the President, Phetchaburi Rajabhat University, were found to be divided into two aspects: Information Technology System, with approaches including development of a comprehensive online vehicle reservation system, integration of digital technology to enhance management efficiency, and continuous system improvement and development; and Service Quality, with approaches including raising holistic service standards and increasing the efficiency of vehicle resource management.

Keywords : Effectiveness, Operations, Vehicles Service Division, Phetchaburi Rajabhat University

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สามารถดำเนินการได้อย่างลุล่วงและประสบความสำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ ปิยะวงศ์พัฒนา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐธัญ พงษ์พานิช ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนัทเมศร์ วัชราพิบูลวงศ์ รองศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ พลบุตร นายสะอาด เข็มสีดา นางภควัน จันทนเสวี ดร.เจษฎารัตน์ กล่ำสี ดร.บัณฑิตพงษ์ ศรีอำนวย นางสาวอรทัย ชูเจริญ นายนัทธพงศ์ สุกสว่าง นางสาวฐิติรัตน์ ชะเอม และนางสาวพิมพิศา เขียวเข้ม และผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้คำแนะนำในการเก็บข้อมูล รวมรวมข้อมูลและองค์ความรู้อื่นที่ช่วยในการตรวจสอบและปรับแก้ไขขอบเขตของเนื้อหาในเล่มจนทำให้งานวิจัยเล่มนี้สมบูรณ์ได้ด้วยดี

ขอบคุณคณาจารย์ บุคลากร และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างมากต่อการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลา ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ทำให้งานวิจัยฉบับนี้ลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ในการปฏิบัติงานประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ตลอดจนผู้ที่สนใจในงานวิจัยครั้งนี้ หากงานวิจัยฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

สุภาวดี เนียมหอม
ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	5
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการสมัยใหม่	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	16
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพให้บริการ	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	25
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล	27
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	29
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำเสนอเป็นจำนวนและแจกแจงในรูปของความถี่ คำนวณค่าเป็นร้อยละ	30
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี คำนวนณค่าเฉลี่ย และเบี่ยงเบนมาตรฐาน	33
ผลการทดสอบสมมติฐาน	35
ผลข้อเสนอแนะแนวทางเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	40
บทที่ 5 สรุป อธิปรายผล และข้อเสนอแนะ	43
สรุปผลการวิจัย	44
อภิปรายผลการวิจัย	46
ข้อเสนอแนะการวิจัย	47
บรรณานุกรม	48
ภาคผนวก	51
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	58
ภาคผนวก ค หนังสือตอบรับบทความลงตีพิมพ์วารสาร	63
ภาคผนวก ง หนังสือรับรองโครงการวิจัย	65
ประวัติผู้วิจัย	67

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม 30

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 30

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 31

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละ ประสบการณ์ทำงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 31

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละ หน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 32

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ..... 33

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพหานะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการ..... 34

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพหานะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี..... 35

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำแนกตามเพศ..... 36

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำแนกตามอายุ..... 36

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำแนกระดับการศึกษา 37

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำแนกประสบการณ์ทำงาน..... 38

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์เพื่อปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด..... 38
ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์เพื่อปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ..... 40
ตารางที่ 4.15 ผลข้อเสนอแนะแนวทางเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการ..... 41
ตารางที่ 4.16 ผลข้อเสนอแนะแนวทางเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านอื่นๆ..... 41

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 3

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การในยุคโลกาภิวัตน์ต่างต้องปรับตัวเองให้เข้ากับพลวัตของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นองค์การต้องเรียนรู้ที่จะต้องปรับตัวรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้องค์การอยู่รอดและสามารถดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การนั้น ๆ ผู้นำหรือผู้บริหารองค์การเป็นบุคคลสำคัญในการบริหารงาน ผู้บริหารต้องเป็นตัวอย่างแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาของตน อันส่งผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์การ (มยุรี วรรณสกุลเจริญ และชาญณรงค์ รัตนพนากุล, 2563)

ปัจจุบันการดำเนินงานขององค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนล้วนแล้วแต่มีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นกลางเพื่อจุดมุ่งหมายของความสำเร็จ แต่องค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์กรและสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ตามจุดมุ่งหมายได้คือประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลนั้นคือการทำงานให้บรรลุเป้าหมายในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณตามที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งหน่วยงานบริการยานพาหนะ เป็นหน่วยงานหนึ่งในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลการบริหารจัดการให้บริการยานพาหนะ ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรองรับนโยบายการบริหารงานเกี่ยวกับการให้บริการยานพาหนะ ตลอดจนการบำรุงรักษาและซ่อมแซมยานยนต์ ในด้านการบริการให้เกิดความคล่องตัวและปลอดภัยแก่ผู้รับบริการ ตลอดจนพันธกิจของมหาวิทยาลัยและกิจกรรมด้านต่าง ๆ ดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยรถราชการ พ.ศ.2523 แก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยรถราชการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2530 (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2545 (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2538 และ(ฉบับที่ 5) พ.ศ.2541(สำนักงานนายกรัฐมนตรี, 2523) และประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เรื่อง การใช้และการเก็บรักษารถยนต์ราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พ.ศ. 2553 (มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, 2553) รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะบรรลุเป้าหมาย และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงานบริการยานพาหนะ ซึ่งปัจจุบันหน่วยบริการยานพาหนะพัฒนาระบบการจองรถยนต์ออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวก ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีระบบการจองรถยนต์ออนไลน์ใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ขาดประสิทธิภาพ เพราะปัจจุบันยังทำการเขียนบันทึกขอใช้บริการส่งยังหน่วยบริการยานพาหนะและผู้มีอำนาจลงนามอนุญาตก่อนใช้บริการยานพาหนะ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะดำเนินการลงรับเอกสารขอใช้บริการผ่าน Google Sheet โดยอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรถึงจะเข้าไปตรวจสอบได้ และต้องดำเนินการสำเนาเอกสารใบขอใช้บริการยานพาหนะเพื่อแนบการเบิกจ่ายทำให้ไม่สะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลและผู้ใช้บริการ รวมทั้งปัญหาต่าง ๆ เช่น บันทึกซ่อมแซมยานพาหนะ บันทึกการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง เป็นต้น

จากที่กล่าวมาทั้งหมดพิจารณาได้ว่า ความมีประสิทธิผล เป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายของหน่วยบริการยานพาหนะ จุดมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อศึกษาถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานหน่วยบริการยานพาหนะ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยเฉพาะความเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อความมีประสิทธิผลของหน่วยงาน การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มในเชิงประชากรศาสตร์และข้อค้นพบที่ได้สามารถนำไปกำหนดตัวแบบ (Model) เป็นแนวทางเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิผลทั้งหน่วยหน่วยงานภายในและพัฒนาสู่หน่วยงานอื่น ๆ จากแนวคิดและทฤษฎีความต้องการของแมคคลีแลนด์ (McClelland, David C, 1961) การจัดการสมัยใหม่ มาวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เรื่องประสิทธิผลของหน่วยบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จึงนำไปสู่การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาและกรอบแนวคิดการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน หน่วยงานที่สังกัด และผู้วิจัยได้นำแนวคิดของทฤษฎี ซึ่งมีอยู่ 2 ประการ คือ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านคุณภาพการให้บริการ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด
3. เพื่อหาแนวทางเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานหน่วยงานบริการยานพาหนะ กองกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

3. สมมติฐานการวิจัย

ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะที่แตกต่างกัน

4. ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 708 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 255 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้จะให้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และคุณภาพการให้บริการ

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัย

พื้นที่ที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2566 – เมษายน 2567 และการเก็บรวบรวมข้อมูลเดือน พฤศจิกายน 2566

5. ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

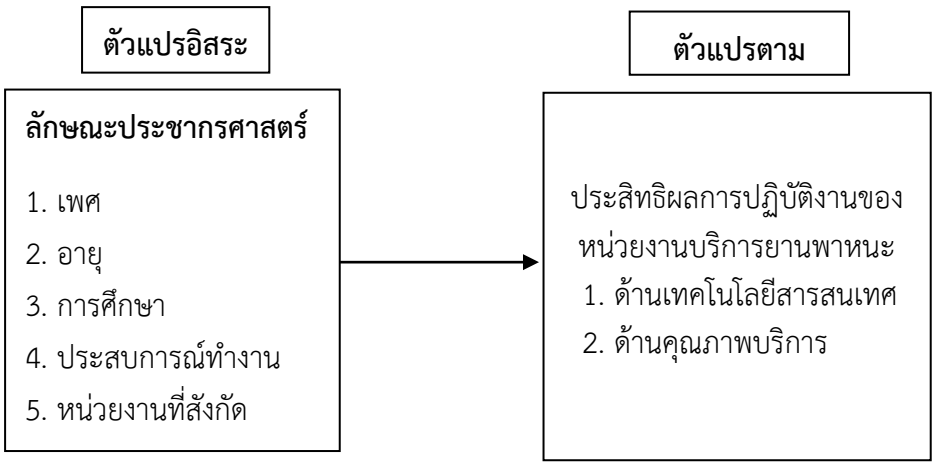
1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 สถานภาพของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และคุณภาพการให้บริการ

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษา แนวคิดและทฤษฎีความต้องการของแมคคลีแลนด์ (McClelland, David C, 1961) การจัดการสมัยใหม่ มาวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เรื่อง ประสิทธิผลของหน่วยบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จึงนำไปสู่การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาและกรอบแนวคิดการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด และผู้วิจัยได้นำแนวคิดของทฤษฎี ซึ่งมีอยู่ 2 ประการ คือ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านคุณภาพการให้บริการ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายที่ใช้เพื่อความสะดวกและเข้าใจตรงกัน ดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิผล หมายถึง ผลสำเร็จอันเป็นผลเนื่องจากการปฏิบัติงานตามแผนงานและตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่ได้ตั้งไว้

2. ผู้บริหาร หมายถึง อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี

3. ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคลากร นักศึกษา

4. พนักงานขับรถยนต์ หมายถึง บุคคลที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้งหรือมอบหมายให้มีหน้าที่ขับรถยนต์

5. ผู้ควบคุมการใช้รถยนต์ หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ดูแลการจัดรถยนต์ให้เป็นไปตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย

6. หน่วยบริการยานพาหนะ หมายถึง หน่วยงานที่อยู่ภายในสังกัดสำนักงานอธิการบดี หน้าที่ให้บริการยานพาหนะของบุคลากร นักศึกษา ภายในมหาวิทยาลัย

7. ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ได้รับเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่หน่วยงานวางไว้

8. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี หมายถึง เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏตั้งอยู่ในจังหวัดเพชรบุรี

8. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

นำผลวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานหน่วยงานบริการยานพาหนะให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และผู้ที่สนใจศึกษาในเรื่องความมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานหน่วยบริการยานพาหนะ

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ผู้ศึกษาค้นคว้าอธิบาย แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะอธิบายเกี่ยวกับ 1) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน 2) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวของกับการบริหารจัดการ 3) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวของกับการบริหารจัดการสมัยใหม่ 4) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ 6) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของประสิทธิผล

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิผลการทำงานว่า หมายถึง การปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กาหนดไว้ ผลผลิตที่ออกมาควรได้คุณภาพตรงตามมาตรฐานที่สุดและมีการใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด โดยการทำงานต้องมีกลยุทธ์แบบแผนและมีระบบการทำงานที่เป็นหลักการเพื่อให้พนักงานทุกคนมีความเห็นและมีเป้าหมายเดียวกัน

สุดารัตน์ ธีรธรรมธาดา (2557) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิผลในการทำงาน หมายถึง การผลิตที่ประหยัดเวลาที่สุด หรือประสิทธิผลในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น ปัจจัยนำเข้าจะพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ได้คือ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ยงค์ยาน มั่นคำศรี (2556) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิผลการทำงาน หมายถึง ขีดความสามารถของการบรรลุวัตถุประสงค์โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์รวมทั้งประสบการณ์ที่ผ่านมาของพนักงานในการวางแผนและทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ และผลการปฏิบัติงานนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นด้านระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จถูกต้องและทันเวลา

สมยศ แย้มเผื่อน (2551) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิผลการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ปริมาณงาน คุณภาพงาน และอัตราผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งถูกดำเนินการภายใต้ขอบเขตและวิธีการขององค์กรที่ระบุไว้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือประสบผลสำเร็จเพื่อความอยู่รอดขององค์กร โดยการวัดประสิทธิภาพมี 3 ปัจจัย ดังนี้

1) ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนงานที่ได้กระทำให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานของแต่ละองค์กร

2) คุณภาพ หมายถึง คุณภาพของงานที่มีความถูกต้อง ไม่มีการผิดพลาดหรือมีการผิดพลาดน้อยที่สุด และไม่ถูกตำหนิเรื่องผลของการทำงานจากหัวหน้า

3) ผลผลิต หมายถึง ผลการปฏิบัติที่พนักงานแสดงออกหรือกระทำแล้วเสร็จภายใต้มาตรฐานหรือนโยบายการทำงานของแต่ละองค์กรโดยพิจารณาจากอัตราผลผลิต

จากความหมายของประสิทธิผล มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่พึงปรารถนาหรือเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ คือ ประสิทธิผล พิจารณาจากการนำผลของงาน โครงการ หรือกิจกรรมที่ได้รับเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการในการปฏิบัติงานไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

1) ความฉับไว หมายถึง การจัดการกับเวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า ทำงานแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมคาดหวังเรื่องความรวดเร็วของพนักงาน บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service) นั่นคือผู้ทำงานที่มีประสิทธิภาพ (สมพิศ สุขแสน,2556 อ้างใน พิชญา วัฒนรังสรรค์, 2558)

2) ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ไม่ประมาทเลินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

3) ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพมักศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากองค์กรจากผู้อื่น หรือจากสื่อต่าง ๆ เป็นต้น และสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4) ประสบการณ์ หมายถึง ความรอบรู้หรือรู้รอบด้านจากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้เพียงแค่ในด้านวิชาการเท่านั้น การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูงจะมีความแม่นยำในการทำงานแทบจะไม่เกิดความผิดพลาด เป็นบุคลากรที่องค์กรจะต้องรักษาไว้ให้อยู่กับองค์กร เพราะบุคคลเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

5) ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น เพื่อให้องค์กรมีการพัฒนาขึ้น คนที่มีประสิทธิภาพมักเป็นผู้ที่ชอบคิด เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ชอบการทำงานตามคำสั่ง

6) ความสุขจากการทำงาน หมายถึง ผู้ที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิผล มักจะมีความสุขในการทำงาน มีความสุขจากการมีพัฒนาด้านการทำงานที่ดี มีความสุขจากการได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ มีความสุขในการได้คิดได้ใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนการได้เห็นผลการปฏิบัติที่เป็นที่น่าพอใจ

1.3 องค์ประกอบของการวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

Peterson และ Plowman (1953 อ้างใน อุสุมา ศักดิ์ไพศาล, 2556) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แนวคิดด้านองค์ประกอบในการวัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนกออกเป็น 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่

1) คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง การที่ผู้ผลิตหรือผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและได้รับความพึงพอใจทั้ง 2 ฝ่าย โดยที่ผลการทำงานถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐาน มีความรวดเร็ว และก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่องค์กร

2) ปริมาณของงาน (Quantity) เป็นปริมาณงานที่ผู้ปฏิบัติสามารถทำได้ตามมาตรฐานที่องค์กรคาดหวังไว้ โดยที่มาตรฐานนั้นจะต้องมีความเหมาะสมสามารถทำได้จริงและอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้

3) เวลา (Time) เป็นสิ่งสำคัญและเป็นหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องวางแผนและบริหารเวลาด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการใช้เทคนิคหรือวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวก รวดเร็วภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

4) ค่าใช้จ่าย (Cost) ทุกองค์กรคาดหวังเป็นพื้นฐานเดียวกันว่า ต้นทุนการดำเนินงานหรือการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ควรน้อยที่สุด ในขณะที่ได้ผลกำไรมากที่สุด แต่ทั้งนี้ในทางปฏิบัติองค์กรจึงต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ ดังนั้นเพื่อให้มีประสิทธิผลในการดำเนินงานสูงสุด องค์กรจึงจำเป็นต้องหาจุดที่เหมาะสมมากที่สุด และอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (Optimum) ซึ่งประสิทธิภาพในแง่ของค่าใช้จ่ายคือการใช้ทรัพยากรขององค์กร ไม่ว่าจะเป็น แรงงาน เงิน วัสดุหรือวัตถุดิบต่าง ๆ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์มากที่สุด

1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายในการจูงใจการปฏิบัติงาน

เพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานแสดงพฤติกรรมตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายกับพนักงาน การกำหนดเป้าหายที่สามารถจูงใจได้คือ เป้าหมายที่เป็นที่ยอมรับของพนักงาน (Acceptable) เป้าหมายท้าทาย (challenging) และเป็นเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงชัดเจน (Specific) สามารถวัดได้ (measurable) กำหนดปริมาณได้ (Quantifiable) เช่น การเพิ่มผลผลิต หรือการทำงานโดยใช้เวลาน้อยลง ทำให้ผู้ใช้บริการไม่รอคอยเป็นเวลานาน ซึ่งทฤษฎีกระบวนการเกี่ยวกับแรงจูงใจมี 4 ทฤษฎี คือ

1.4.1 ทฤษฎีความต้องการ เป้าหมาย (Need-Goal theory) หมายถึง ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลโดยการจูงใจบุคคลเกิดความต้องการ ความต้องการทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการตามเป้าหมายนั้น เมื่อบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองแล้วทำให้ความต้องการลดน้อยลงเมื่อบุคคลได้บรรลุเป้าหมายแล้ว

1.4.2 ทฤษฎีความหวังของวรูม (The Vroom Expentacy Theory of Motivation) ความต้องการทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่ปรารถนา ซึ่งทฤษฎีความคาดหวังของวรูมเกี่ยวข้องกับการคาดหวังในคุณค่าหรือผลลัพธ์ของการกระทำของบุคคลก็จะแสดงพฤติกรรมในรางวัลที่มีคุณค่าตามที่คาดหวังไว้

1.4.3 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory of Motivation) การได้รับความเป็นธรรมในการทำงานที่เท่าเทียมกันระหว่างพนักงานที่ทำงานในลักษณะเดียวกัน ควรได้รับรางวัลที่เหมือนกันมีความเท่าเทียมกันมีความเป็นธรรมเสมอภาคกัน

1.4.4 ทฤษฎีความความหวัง (Porter-Lawler) ความคาดหวังในรางวัลที่พนักงานจะได้รับอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งทำให้พนักงานพึงพอใจ พนักงานจะคำนึกถึงคุณค่าของรางวัลที่จะได้รับและพิจารณาความเป็นไปได้ที่ได้รับรางวัลนั้น หากเป็นไปได้พนักงานก็จะมีความพยายามที่จะทำงานให้

บรรลุผลสำเร็จ โดยใช้ความสามารถในการทำงานที่ตนมีความสามารถและความต้องการในงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จแล้วได้รับรางวัล ซึ่งมีทั้งรางวัลภายในและรางวัลภายนอก ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจซึ่งเป็นกระบวนการสุดท้ายของความคาดหวัง ความคาดหลังในรางวัลเป็นกระบวนการแรก

สิรินภา ทาระนัด (2561) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง ประสิทธิผลทั้งระดับบุคคลและระดับองคการ มีความหมายครอบคลุมทั้งผลการดำเนินงานที่สนองวัตถุประสงคได้ผลดีทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ และยังครอบคลุมถึงกระบวนการดำเนินงานที่ใชทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และใชวิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม

สุภาภรณ์ วงศ์กรเชาวลิต (2560) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานแล้วประสบผลสำเร็จ และมีระดับของการบังเกิดผลโดยตรงและครบถ้วนตามที่ได้มีการบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ทั้งในด้านผลผลิตและผลลัพธ์ของการดำเนินการจัดการ

ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ว่า ความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงาน จนได้รับผลสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นผลมาจากการใช้ขีดความสามารถของแต่ละบุคคลที่มีอยู่ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและหากต้องการวัดระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสามารถวัดได้ทั้งด้านองค์กรและด้านบุคคล

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวของกับการบริหารจัดการ

2.1 ความหมายของการบริหารจัดการ " (Administration) และ "การจัดการ" (Management)

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริหารการจัดการไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

การบริหาร คือ การทำหน้าที่ชี้แนะแนวทาง กำหนดนโยบายและการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมทุกกิจกรรมขององค์กร (อนิวัช แก้วจำนงค์, 2553)

การบริหาร คือ การจัดการเรืองราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทั้งในระดับนโยบายรวมไปถึงแผนงานส่วนใหญ่มักใช้กับการบริหารในภาครัฐ หรือ องค์กรขนาดใหญ่ (สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ, 2550)

การบริหาร คือ วิธีในการบริหารจัดการสิ่งที่อยู่ภายในองค์กร ทั้งในด้านทรัพยากรและการทำงานอื่น ๆ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ (วรารัตน์ เขียวไพรี, 2550)

จากความหมายของการบริหาร มีผู้กล่าวไว้ข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การบริหารหมายถึง กระบวนการบริหารในระดับนโยบายและแผนงาน เพื่อการบรรลุในสิ่งที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม

2.2 แนวคิดของการบริหาร

การบริหารเป็นกระบวนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีกลยุทธ์โดยใช้ยุทธศาสตร์และศิลป์ในการนำทรัพยากรทางการบริหารรวมถึงปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหาและดำเนินการ

ให้บรรลุเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีนักวิชาการได้เสนอแนวคิดและทฤษฎีไว้ ดังนี้

ทฤษฎี POSDCoRB (Gulick&Urwick, 1937) ได้ให้ความหมายไว้ 7 ข้อดังนี้

1. การวางแผน (Planning) คือ วิธีการในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่องค์กรได้คาดหวังไว้

2. การจัดการองค์กร (Organizing) คือ การกำหนดโครงสร้างอย่างเป็นทางการในด้านขอบเขตความรับผิดชอบและภาระงานหน้าที่ เพื่อให้สอดคล้องกับขั้นตอนการวางแผน

3. การบริหารบุคคล (Staffing) คือ การบริหารงานในด้านกำลังพล ตั้งแต่การคัดเลือกบุคคลเข้ามาเป็นพนักงาน การฝึกอบรม และการปฏิบัติงานของบุคลากร

4. การอำนวยการ (Directing) คือ วิธีการตัดสินใจและสั่งการให้กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างมีระเบียบแบบแผน ทั้งลักษณะงานทั่ว ๆ ไปและลักษณะงานเฉพาะ

5. การประสานงาน (Coordination) คือ การร่วมมือในการปฏิบัติงานให้ประสานและสอดคล้องกัน

6. การรายงาน (Reporting) คือ การรายงานผลการปฏิบัติ เพื่อให้ง่ายต่อการตรวจสอบ

7. งบประมาณ (Budgeting) คือ เงินที่ได้รับจัดสรร โดยต้องมีการนำมาวางแผนการใช้เงินงบประมาณ เช่น การวางแผนการเงิน การทำบัญชี และการตรวจสอบ

ธงชัย สมบูรณ์ (2549) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรจะต้องมีปัจจัยทางการบริหารที่รู้จักทั่วไปอยู่ 4 ประการ คือ หลักบริหาร 4M’ ประกอบด้วย 1) Man คือ คนหรือบุคลากร 2) Money คือ เงินหรืองบประมาณ 3) Material คือ วัสดุ หรือ อุปกรณ์ 4) Management คือ การบริหารจัดการ

2.3 ทรัพยากรทางการบริหาร (4M2T)

การบริหารเป็นการทำงานให้บรรลุแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยกระบวนการบริหารนั้นเริ่มจากบุคลากร กระบวนการ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยี และระบบสารสนเทศเพื่อให้การทำงานนั้นได้สำเร็จและรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งการบริหารทรัพยากรนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด จากการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีนักวิชาการได้เสนอแนวคิดและทฤษฎีไว้ ดังนี้

ปัจจัยในกระบวนการผลิต เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในผลผลิตที่ให้เกิดกับลูกค้าในอดีตมีเพียงแค่ 4M เท่านั้น แต่หลักการในการบริหารทรัพยากรในปัจจุบันเพิ่ม 2T เข้ามาด้วย จนกลายเป็นหลักในการบริหารทรัพยากร 4M2T ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้ (ศิริวัฒน์ บุปผาเจริญ, 2563)

1. คน (Man) รวมตั้งแต่ระดับผู้บริหารไปจนถึงพนักงาน ถือเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่สุดเพราะการดำเนินการใด ๆ ก็ล้วนแล้วต้องอาศัยคนทั้งสิ้นทั้งกระบวนการคิด การวางแผน การดำเนินการซึ่งแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะต้องนำศักยภาพของตนออกมา เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการทำงาน

2. เงิน (Money) งบประมาณขององค์กรและแหล่งงบประมาณภายนอก เป็นประเด็นสำคัญหลักในการทำงานเป็นการขับเคลื่อนธุรกิจและปัจจัยต่าง ๆ ให้ดำเนินไปได้ เช่น ค่าจ้างแรงงานคน ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อวัสดุ

3. วัสดุอุปกรณ์ (Materials) เครื่องจักร เครื่องมือ รวมทั้งอาคาร สถานที่จะนำมาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่สูงสุด และต้องมีการพัฒนาวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ให้มีความทันสมัยเพื่อรองรับความก้าวหน้าของสังคมได้อย่างเท่าทัน

4. การบริหารจัดการ (Management) เป็นสิ่งที่จะช่วยขับเคลื่อนให้ใช้ทรัพยากรที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจึงจำเป็นต้องใช้ทั้งความรู้ในด้านการบริหารงาน และวิธีการพูดโน้มน้าวใจ จึงต้องศึกษาถึงวิธีการและนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

5. เทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology of Information) เป็นเครื่องมือที่เข้ามาใช้ให้การปฏิบัติงานให้มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น และช่วยให้การบริหารจัดการองค์กรมีคุณภาพที่ดีมากขึ้น โดยนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เช่น เว็บไซต์ขององค์กรเพื่อทำให้การประชาสัมพันธ์ข้อมูลได้ถูกกระจายไปในวงกว้างและเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม

6. จังหวะเวลา (Timeing) เพื่อให้การบริหารจัดการขององค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ เรื่องเวลาจึงถือเป็นเรื่องหนึ่งที่ต้องให้ความสนใจซึ่งเป็นตัวช่วยในการจัดการให้มีประสิทธิภาพ และต้องรู้จังหวะเวลาว่าเวลาไหนควรปฏิบัติอย่างไร (ธนภัทร ยีขะแด, 2554)

จากความหมายของแนวคิดการบริหาร มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าเป็นการดำเนินการเพื่อใช้งานหรือสิ่งที่ต้องการกระทำบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การโดยนำทรัพยากรหรือปัจจัยทางการบริหาร คือ บุคลากร งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ และการบริหารจัดการมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดรวมกับกระบวนการบริหาร ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การอำนวยการหรือการสั่งการ การควบคุม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความคุ้มค่า ประหยัด ทันเวลาและเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด การบริหารจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อองค์กร เพราะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จหรือล้มเหลว ความมีประสิทธิภาพ หรือไร้ประสิทธิภาพของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวของกับการบริหารจัดการสมัยใหม่

3.1 ความหมายของการจัดการ (Defining Management)

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

การบริหารงานสมัยใหม่ หมายถึง การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทุกคนต้องร่วมมือ ร่วมใจ สามัคคี มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน การทำงานต้องเป็นทีม (Team) และการบริหารต้องจัดเป็นระบบ (System) ขั้นตอน การทำงานต้องสัมพันธ์กัน (Barnard, 1938)

การบริหาร หมายถึง งานบริหารทุกอย่างจำเป็นต้องกระทำโดยมีหลักเกณฑ์ ซึ่งกำหนดจากการวิเคราะห์ศึกษาโดยรอบคอบ เพื่อให้มีวิธีที่ดีที่สุดในอันที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตมากยิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์สำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (Taylor, 2002)

การจัดการ (Management) หมายถึง ขบวนการที่ทำให้งานกิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคนและทรัพยากรขององค์การ (Robbins and DeCenzo, 2004; Certo, 2003) ตามความหมายจะมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ได้แก่

ขบวนการ (process) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ขบวนการ (Process) ในความหมายของการจัดการนี้ หมายถึง หน้าที่ต่าง ๆ ด้านการจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การโน้มนำองค์การ และการควบคุมซึ่งจะได้อธิบายละเอียดต่อไปในหัวข้อต่อไป เกี่ยวกับหน้าที่และขบวนการจัดการ ประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นเรื่องเกี่ยวกับลักษณะของการจัดการ โดยประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานอย่างถูกวิธี เป็นการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (Inputs) กับผลผลิต (Outputs) หากเราสามารถทำงานได้ผลผลิตมากกว่า ในขณะที่ใช้ปัจจัยนำเข้าน้อยกว่า หรือเท่ากัน ก็หมายความว่า เราทำงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่า ซึ่งปัจจัยนำเข้าในการจัดการก็คือ ทรัพยากรขององค์การ ได้แก่ คน เงิน วัตถุดิบ อุปกรณ์ เครื่องจักร และทุน ทรัพยากรเหล่านี้มีจำกัด และเป็นต้นทุนในการดำเนินงานขององค์การ ดังนั้นการจัดการที่ดี จึงต้องพยายาม ทำให้มีการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดและให้เกิดผลผลิตมากที่สุด ประสิทธิผล (Effectiveness) สำหรับประสิทธิผลในการจัดการ หมายถึง การทำได้ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้

การจัดการที่มีเพียงประสิทธิภาพนั้นยังไม่เพียงพอต้องคำนึงว่า ผลผลิตนั้นเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ตัวอย่างเช่น สถาบันศึกษาที่ผลิตผู้สำเร็จการศึกษาพร้อมกันจำนวนมาก หากไม่คำนึงถึงคุณภาพการศึกษาก็อาจจะได้แต่ประสิทธิภาพ คือ ใช้ทรัพยากรในการผลิตหรือต้นทุนต่อผู้เรียนต่ำแต่อาจจะไม่ได้ประสิทธิผลในการศึกษา เป็นต้น และในทางกลับกันหากทำงานที่ได้ประสิทธิผลอย่างเดียว ก็ไม่ได้ ต้องคำนึงถึงต้นทุนและความมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน ตัวอย่างเช่น บริษัท Hewlett-Packard อาจจะทำตลับหมึกสีสำหรับเครื่อง Laser Printer ที่มีสีเหมือนจริงและทนนานมากกว่าเดิมได้ แต่ต้องใช้เวลา แรงงาน และวัตถุดิบที่สูงขึ้นมาก ทางด้านประสิทธิผลออกมาดี แต่นับว่าไม่มีประสิทธิภาพ เพราะต้นทุน รวมสูงขึ้นมาก เป็นต้น ในการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ต้องอาศัยความเข้าใจในสาขาวิชาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ด้านมนุษย์ศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ ปรัชญา การเมือง จิตวิทยา และสังคมศาสตร์ เพื่อให้เข้าใจ พื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ความได้เปรียบในการแข่งขัน การค้าเสรี ความขัดแย้ง การใช้ อำนาจ และความสัมพันธ์ของมนุษย์ในสังคม ขบวนการจัดการ (Management Process) ในช่วงต้นของศตวรรษที่ 20 Henri Fayol ได้เสนอไว้ว่า ผู้จัดการหรือผู้บริหารทุกคนต้อง ทำกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการ หรือที่เรียกว่า ขบวนการจัดการ 5 อย่าง ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การสั่งการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุม (Controlling) (เขียนย่อว่า POCCC) และต่อมาในช่วงกลางปีทศวรรษ 1950 นักวิชาการจาก UCLA ได้ปรับมาเป็น การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดการพนักงาน (Staffing) การสั่งการ (Directing) และการควบคุม (Controlling) (เขียนย่อว่า POSDC) ซึ่งขบวนการจัดการ 5 ประการ (POSDC) เป็นที่นิยมใช้เป็นกรอบในการเขียนตำรามากกว่า 20 ปี และต่อมาได้ย่อขบวนการจัดการ 5 ประการนี้เป็นหน้าที่พื้นฐาน 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การโน้มนำ (Leading/influencing) และการควบคุม (Controlling) และส่วนของขบวนการจัดการมีความสัมพันธ์และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน

การวางแผน (Planning) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายขององค์การ สร้างกลยุทธ์ เพื่อแนวทางในการดำเนินไปสู่เป้าหมาย และกระจายจากกลยุทธ์ไปสู่แผนระดับปฏิบัติการ โดยกลยุทธ์และแผนในแต่ละระดับ และแต่ละส่วนงานต้องสอดคล้องประสานกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในส่วนงานของตนและเป้าหมายรวมขององค์การด้วย

การจัดองค์การ (Organizing) เป็นกิจกรรมที่ทำเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างขององค์การ โดยพิจารณาว่า การที่จะทำให้ได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้น ต้องมีงานอะไรบ้าง และงานแต่ละงานสามารถจัดแบ่งกลุ่มงานได้อย่างไร มีใครบ้างเป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนงานนั้น และมีการรายงานบังคับบัญชาตามลำดับขั้นอย่างไร ใครเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ

การโน้มนำพนักงาน (Leading/Influencing) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดการให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งต้องใช้การประสานงาน การติดต่อสื่อสารที่ดี การจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม ลดความขัดแย้งและความตึงเครียดในองค์การ

การควบคุม (Controlling) เมื่อองค์การมีเป้าหมาย และได้มีการวางแผนแล้วก็ทำการจัดโครงสร้างองค์การ พนักงาน ฝึกอบรมและสร้างแรงจูงใจให้ทำงาน และเพื่อให้แน่ใจว่าสิ่งต่าง ๆ จะดำเนินไปตามที่ควรจะเป็น ผู้บริหารก็ต้องมีการควบคุมติดตามผลการปฏิบัติการ และเปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ หากผลงานจริงเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายก็ต้องทำการปรับให้เป็นไปตามเป้าหมายซึ่งขบวนการติดตาม ประเมินผล เปรียบเทียบ และแก้ไขนี้ก็คือขบวนการควบคุม

บทบาทของการจัดการ (Managerial Roles) เมื่อกล่าวถึงหน้าที่ที่เกี่ยวกับการจัดการในองค์การมักมุ่งไปที่หน้าที่ต่าง ๆ ในขบวนการจัดการ 4 ประการ (การวางแผน การจัดองค์การ การโน้มนำ และการควบคุม) ดังกล่าวข้างต้น ซึ่งผู้บริหาร แต่ละคนให้ความสำคัญและเวลาในการทำหน้าที่การจัดการเหล่านี้แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังขึ้นกับลักษณะการดำเนินงานขององค์การที่แตกต่าง (เช่น มีลักษณะการดำเนินงานเป็นองค์การที่แสวงหากำไรหรือ องค์การที่ไม่แสวงหากำไร) ระดับของผู้บริหารที่ต่างกัน (ระดับต้น ระดับกลาง ระดับสูง) และขนาดขององค์การที่ต่างกัน ตัวอย่างเช่น ผู้บริหารที่อยู่ในระดับบริหารที่แตกต่างกัน จะให้เวลาในการทำกิจกรรมของแต่ละหน้าที่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาถึงกิจกรรมของผู้บริหารในองค์การแล้ว Mintzberg เห็นว่าบทบาท ของการจัดการสามารถจัดแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม หรือที่เรียกว่า บทบาทด้านการจัดการของ Mintzberg (Mintzberg's Managerial Roles) ได้แก่ บทบาทด้านระหว่างบุคคล (Interpersonal Roles) บทบาทด้านข้อมูล (informational roles) และบทบาทด้านการตัดสินใจ (Decisional Roles) โดยแต่ละกลุ่มของบทบาทมีบทบาทย่อยดังต่อไปนี้ บทบาทระหว่างบุคคล (Interpersonal Roles) เป็นบทบาทด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วยบทบาทย่อย ได้แก่

บทบาทตามตำแหน่ง (Figurehead) ทำหน้าที่ประจำวันต่าง ๆ ตามระเบียบที่เกี่ยวกับกฎหมาย หรือตามที่สังคมกำหนด เช่น การต้อนรับแขกขององค์กร ลงนามในเอกสารตามกฎหมาย เป็นต้น และแยกตามจำแนกดังต่อไปนี้

1) บทบาทตามตำแหน่ง (Figurehead) ทำหน้าที่ประจำวันต่างๆ ตามระเบียบที่เกี่ยวกับกฎหมายหรือตามที่สังคมกำหนด เช่น การต้อนรับแขกขององค์กร ลงนามในเอกสารตามกฎหมาย เป็นต้น

2) บทบาทผู้นำ (Leader) ต้องรับผิดชอบสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นเป็นการทำงานของพนักงาน รับผิดชอบในการจัดหาคน ฝึกอบรม และงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

3) บทบาทการสร้างสัมพันธภาพ (Liaison) โดยสร้างเครือข่ายภายในและภายนอกเพื่อการกระจายข้อมูลให้ทั่วถึงบทบาทด้านข้อมูล (Informational Roles) เป็นบทบาทด้านการกระจายและส่งผ่านข้อมูล

4) เป็นผู้ติดตามประเมินผล (Monitor) เป็นการติดตามเลือกรับข้อมูล (ซึ่งมักจะเป็นเหตุการณ์ปัจจุบัน) เพื่อเข้าใจความเคลื่อนไหวขององค์การและสิ่งแวดล้อม เป็นเสมือนศูนย์กลางของระบบ

5) เป็นโฆษก (Spokesperson) ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานภายนอก เกี่ยวกับ แผนงาน นโยบาย กิจกรรม และผลงานขององค์การ เช่น เป็นผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรม บทบาทด้านการตัดสินใจ (Decisional Roles) ทำหน้าที่ตัดสินใจในการดำเนินงานขององค์การ

6) เป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur): หาโอกาสและริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เช่น การปรับปรุงโครงการ เพื่อ นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกแบบโครงการ โดยการจัดให้มีการทบทวน และกำหนดกลยุทธ์เพื่อพัฒนาโปรแกรมใหม่ ๆ

7) เป็นผู้จัดการความสงบเรียบร้อย (Disturbance Hander) รับผิดชอบแก้ไขการดำเนินงานเมื่อองค์การเผชิญกับความไม่สงบเรียบร้อย โดยการทบทวนและกำหนดกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับความไม่สงบและวิกฤติการณ์ในองค์การ

8) เป็นผู้จัดการความสงบเรียบร้อย (Disturbance Hander) รับผิดชอบแก้ไขการดำเนินงานเมื่อองค์การเผชิญกับความไม่สงบเรียบร้อย โดยการทบทวนและกำหนดกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับความไม่สงบและ วิกฤติการณ์ในองค์การ

9) เป็นผู้จัดสรรทรัพยากร (Resource Allocator) เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ใน องค์การ เช่น ทำการตัดสินใจและอนุมัติในประเด็นที่สำคัญต่าง ๆ ขององค์การโดยจัดลำดับและกระจายอำนาจ ดูแลกิจกรรมที่เกี่ยวกับเรื่องงบประมาณและจัดการเกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน

10) เป็นผู้ต่อรอง (Negotiator) รับผิดชอบในการเป็นตัวแทนต่อรองในเรื่องสำคัญขององค์การ เช่น มีส่วนร่วมในการทำสัญญากับสหภาพแรงงานขององค์การ หรือการต่อรองกับผู้จัดหา (suppliers) ทักษะของนักบริหาร (Management Skills) ผู้บริหาร ไม่ว่าจะอยู่ในระดับใด หรืออยู่ในองค์การใดก็ทำหน้าที่ในการจัดการ 4 อย่าง ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การโน้มนำ (Leading/Influencing) และการควบคุม (Controlling) และการที่ผู้บริหารจะสามารถทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการได้ประสบผลสำเร็จนั้น ต้องมีทักษะที่ดี ด้านการจัดการ ซึ่งทักษะสำคัญในเบื้องต้นที่ผู้บริหารควรมีอย่างน้อย 3 อย่าง ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค (Technical Skills) ทักษะด้านคน (Human Skills) และทักษะด้านความคิด (Conceptual Skills) ทักษะด้านเทคนิค (Technical Skills) เป็นความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเกี่ยวกับงาน สำหรับผู้บริหารระดับสูงทักษะความสามารถนี้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปของอุตสาหกรรม ขบวนการและผลิตภัณฑ์ขององค์การ และสำหรับผู้บริหารระดับกลางและระดับต้นจะเป็นทักษะความสามารถเฉพาะด้านในงานที่ทำ เช่น การเงิน ทรัพยากรบุคคล เทคโนโลยีสารสนเทศ การผลิตระบบคอมพิวเตอร์ กฎหมาย การตลาด เป็นต้น ทักษะทางด้านเทคนิคมักเป็นความสามารถเกี่ยวกับตัวงาน เช่น ขบวนการหรือผลิตภัณฑ์

3.2 ลักษณะขององค์การตามแนวการศึกษาสมัยใหม่ และยุคหลังสมัยใหม่ องค์ประกอบดังนี้ (Jaffee, 2001)

1) องค์การมีขอบเขต โดยแยกกระบวนการภายในขององค์การออกจากสภาพแวดล้อมซึ่งองค์การเป็นระบบจักรกล (mechanical systems) องค์การได้นำปัจจัยนำเข้า (Inputs) มารวมเข้าด้วยกันภายในขอบเขตขององค์การ และได้ผลิตภัณฑ์หรือบริการซึ่งเป็นปัจจัยนำออกสู่สภาพแวดล้อม

2) องค์การแบ่งแยกตำแหน่ง (Positions) ภารกิจ (Tasks) และแผนกงาน (Department) การแบ่งแยกเพื่อให้สอดคล้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ

3) องค์การเน้นความมีเหตุผล (Rationality) คือ องค์การเป็นเครื่องมือจัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์การโดยมีโครงสร้างที่เป็นการทำงานให้คนในองค์การมีพฤติกรรมมุ่งเน้นเป้าหมายองค์การ

3.3 องค์การตามแนวการศึกษาหลังยุคสมัยใหม่ (Postmodernist Approaches) มีองค์ประกอบ ดังนี้ (Jaffee, 2001)

1) องค์การจัดตั้งขึ้นมาจากอัตวิสัย (Subjective Constructions) คือ องค์การเกิดขึ้นจากภาพลักษณ์ (Images) ภาษา (language) และการใช้ภาษาเขียนที่เพราะแต่ไม่มีสาระ (Rhetoric) ดังนั้นสาระสำคัญและความหมายขององค์การกำลังเปลี่ยนแปลงไปขึ้นอยู่กับผู้สังเกตจะมีทรรศนะอย่างไรกับองค์การ

2) การนำปรัชญา และแนวปฏิบัติของระบบการผลิตทันเวลา (Just-in-time) มาใช้ คือ องค์กรจะซื้อทรัพยากร วัตถุดิบนำมาใช้เมื่อจำเป็นที่ต้องใช้ในการผลิตเท่านั้น โดยไม่มีการเก็บทรัพยากรหรือวัตถุดิบไว้ในสินค้าคงคลัง

3) การจัดการงานต่าง ๆ อย่างยืดหยุ่น (Flexibility) ในรูปของการทำงานโดยมีตารางเวลาที่ยืดหยุ่น การมอบภาระงานให้หน่วยงานอื่นทำ (Outsourcing) การว่าจ้างเหมา (subcontracting) และการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งคนในองค์การต้องเปลี่ยนเวลาการทำงานและสถานที่ทำงาน

4) องค์การเสมือนจริง (Virtual Organization) เกิดขึ้นเป็นองค์การสมัยใหม่ที่ไม่คำนึงถึงสถานที่ เวลา และขอบเขตองค์การ

5) องค์การและเครือข่ายพันธมิตร (Organizational Networks and Alliances) องค์การต่าง ๆ ทำงานร่วมกันเพื่อเป้าหมายร่วมกัน

6) การทำงานในรูปแบบของโครงการ (Projects) ภายในองค์การ เมื่อทำงานในรูปแบบของโครงการทำให้บทบาทและความสัมพันธ์ของคนในองค์การเปลี่ยนแปลงไปจากการทำงานรูปของการแบ่งแยกกันทำ (Differentiation) และการทำงานตามความชำนาญเฉพาะด้าน (Specialization) ไปสู่การทำงานร่วมกันลดการแบ่งแยกกันทำงาน (Differentiation) ปฏิบัติภารกิจที่แตกต่าง (Multitasking) ทักษะที่หลากหลาย (Multiskilling) และใช้อาชีพหลากหลาย (Multi Careers) เป็นต้น

7) การทำงานโดยมีสำนักงานส่วนตัว (Personal Office) ได้สิ้นสุดลง สำนักงานไม่ได้อยู่ในตึกอาคาร แต่ผู้ปฏิบัติงานอาจทำงานในรถยนต์ประเด็นนี้ตรงกันข้ามกับการทำงานสมัยใหม่ซึ่งเน้นในเรื่องเวลาและสถานที่ในองค์กร

8) องค์การจัดการกับความไม่แน่นอน (Uncertainty) มากกว่าขจัดให้ความไม่แน่นอนหมดไปและพัฒนาความสมเหตุผล (Rationalities) ในประเด็นนี้แสดงว่า องค์การยอมรับความวุ่นวายที่เกิดในองค์การมากว่าความมีระเบียบและยอมรับว่าองค์การมีวัตถุประสงค์ที่หลากหลายในโมเดล องค์การที่สมเหตุผลจะกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนแต่แนวศึกษาหลังยุคสมัยใหม่เน้นเป้าหมายที่หลากหลายและเป้าหมายที่ขัดแย้งกัน (Paradoxical Goals)

9) องค์การมีวัตถุประสงค์ทางธุรกิจที่กว้างขึ้นหน้าที่ทางธุรกิจขององค์การจะกว้างขึ้น ยกตัวอย่างเช่น “ธุรกิจด้านโทรศัพท์” ได้ขยายหน้าที่ของตนเป็น “บริษัทให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร” โดยให้บริการในด้านการจัดการเครือข่ายสารสนเทศ การให้บริการด้านเทคโนโลยี การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการออกแบบองค์การ และการให้บริการด้านโทรศัพท์ เป็นต้น

10) บทบาทของปัจเจกบุคคลลดความสำคัญลง และสามารถปรับเปลี่ยนบทบาทได้ กล่าวคือ สมาชิกองค์การสามารถเปลี่ยนตำแหน่ง ภารกิจ และสามารถทำงานในโครงการต่าง ๆ สำหรับโครงสร้างองค์การ (Formal Structure) และบรรยายลักษณะงาน (Job Description) เป็นประเด็นที่ไม่ค่อยสำคัญผลที่ตามมา คือ อำนาจหน้าที่ (Authority) ไม่ได้อยู่ที่คนใดคนหนึ่งและอาจเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน

11) องค์การประกอบด้วยแหล่งความรู้และอำนาจที่จากหลาย ๆ แหล่ง อำนาจหน้าที่ที่ไม่ใช่มาจากแหล่งเดียว แต่อำนาจหน้าที่จากหลาย ๆ แหล่งที่แข่งขันกัน

12) องค์การและการบริหารจัดการที่ใช้แนวคิดเรื่อง Blur คำว่า Blur เป็นโลกใหม่ที่คนในองค์การจะต้องเข้ามาเกี่ยวข้องในชีวิตการทำงาน โดย (Davis and Meyer, 1998) ได้เขียนหนังสือ “Blur : The Speed of Change in the Connected Economy” คำว่า Blur หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ และการบริหารจัดการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นชั่วคราวไม่มีสิ่งใดที่เกิดขึ้นอยู่แล้วอยู่อย่างถาวร แต่ทุกสิ่งทุกอย่างกำลังเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลง Blur ประกอบด้วย เวลาและสถานที่ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลง (Davis and Mayer, 1998) ได้อธิบายว่าปัจจัยนำออก (Outputs) ขององค์การกำลังเปลี่ยนแปลงโดยพิจารณาในรูปแบบของสมการ

13) องค์การมีโครงสร้างทำงานร่วมกัน ลดการแบ่งแยกเป็นส่วนต่าง ๆ (Dedifferentiation structure) สมมติฐานแบบดั้งเดิม เชื่อว่าการแบ่งงานกันทำความชำนาญทำงานเทคนิคเป็นวิธีการที่ดีที่สุดที่จะควบคุมคนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำหรับรูปแบบองค์การตามแนวการศึกษาหลังยุคสมัยใหม่จะไม่สนใจการแบ่งแยกกันทำงานตามเทคนิค แต่มุ่งให้สนใจที่หลากหลายและปฏิบัติภารกิจกิจที่หลายหลายและลดการใช้ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ

จากความหมายของการบริหารจัดการสมัยใหม่ มีผู้กล่าวไว้ข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การบริหารงานสมัยใหม่ยุค New normal หมายถึง การบริหารงานสามารถที่มีความยืดหยุ่นให้เหมาะกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้องค์กรอยู่รอดในสถานการณ์ที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยต้องอาศัยวิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่ชัดเจน การเป็นทีมงานและเทคโนโลยีที่มีส่วนช่วยในการทำงานซึ่งบริหารงานในยุค New Normal เป็นการศึกษาให้ความสำคัญในการบริหารสมัยใหม่ซึ่งประกอบด้วยดังต่อไปนี้ 1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ 2) การทำงานเป็นทีม 3) การเรียนรู้องค์กร 4) การสร้างเครือข่าย 5) การปรับองค์กรในยุค New normal

สุดารัตน์ พิมพลรัตนกานต์ (2564) ได้ให้ความหมายไว้ว่า จากลักษณะขององค์การตามแนวการศึกษาสมัยใหม่และยุคหลังสมัยใหม่ ทั้งสองยุคมีความแตกต่างกันคือ ในยุคสมัยใหม่ที่ใช้แนวคิดเสรีนิยมและแนวคิดอนุรักษ์นิยม เป็นหลักในการปรับปรุงความเป็นอยู่ของมนุษย์แก้ปัญหาความขัดแย้งฟื้นฟูสิทธิมนุษยชนซึ่งเน้นรูปแบบที่กำหนดไว้ในส่วนยุคหลังสมัยใหม่จะใช้แนวทางของทฤษฎีการสร้างความรู้โดยใช้ภาษาที่เป็นความจริง เช่น เงินใช้เป็นสื่อในการแลกเปลี่ยนของทรัพย์สินต่าง ๆ ยุคหลังสมัยใหม่มองความเป็นโลกไร้พรมแดนทุกอย่างมีความแตกต่างเป็นกลุ่ม ๆ ที่อยู่ในสังคม เพราะในปัจจุบันต้องเจอกับความขัดแย้ง ความแตกต่าง และสิ่งที่คาดการณ์ไม่ได้โดยตลอดเวลาซึ่งจะมองถึงความเสมอภาค และความเท่าเทียมกัน

จากความหมายของแนวคิดการบริหารการจัดการสมัยใหม่ มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การบริหารจัดการสมัยใหม่ ซึ่งมีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการ ได้แก่ 1) การมุ่งเน้นประสิทธิผลหรือผลสัมฤทธิ์ (Effectiveness) 2) การมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพ (Quality) หรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) และ 3) การมุ่งเน้นหลักความรับผิดชอบ (Accountability) และการศึกษายุคสมัยใหม่และยุคหลังสมัยใหม่ซึ่งใช้แนวคิดเสรีนิยม และแนวคิดอนุรักษ์นิยมโดยมีความแตกต่างกัน

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.1 ความหมายของระบบสารสนเทศ (Information System)

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

พลพธู ปิยวรรณ และกัญนิภัทร์ นิธิโรจน์ (2557) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง การรวบรวมประมวลผลกลั่นกรองข้อมูลต่าง ๆ ที่น่าเชื่อถือและสามารถนำข้อมูลที่ประมวลผลแล้วไปใช้ประกอบกับการตัดสินใจ และระบบสารสนเทศสิ่งสำคัญต่อกระบวนการทำงานและมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กร

ชาลินี บุญยะศัพท์ (2556) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบสารสนเทศมีความสำคัญและความจำเป็นในการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ ให้ได้รับข่าวสารข้อมูลที่มีอยู่ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างรวดเร็ว การที่นำระบบสารสนเทศมาใช้จะประสบความสำเร็จหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสม เพื่อการบริหารองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยปฏิบัติงานตามที่วางแนวทางไว้ รวมทั้งจะต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

จากความหมายของระบบสารสนเทศ มีผู้กล่าวไว้ข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าหมายถึง รูปแบบของกระบวนการที่ได้มาซึ่งข้อมูลและจัดกระทำให้เป็นสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์ ประกอบไปด้วย คน กระบวนการและทรัพยากรมารวมกันเพื่อรวบรวมเปลี่ยนแปลงและเผยแพร่สารสนเทศที่ได้ไปใช้ในองค์กร

4.2 ระบบพื้นฐานในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร

โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ จำนวน 9 ประการ คือ (พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ, 2553)

1. โครงฐาน (Platform) ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ส่วนต่าง ๆ ทั้งหมด ได้แก่ ตัวประมวลผล หน่วยเก็บข้อมูล การเชื่อมโยงเครื่องข่าย เครื่องพิมพ์ เป็นต้น รวมทั้งวิธีการที่ระบบปฏิบัติงานควบคุมและจัดการเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์ด้วย

2. การบริหารเครือข่าย (Networking Service) เป็นการสนับสนุนเรื่องการกระจายการใช้งานข้อมูลและการประยุกต์ใช้งานต่าง ๆ โดยการจัดการการติดต่อเชื่อมโยงเครื่องข่ายบริการบน LAN (Local Area Network)

3. การจัดการระบบ (System Management) ช่วยให้ผู้ดูแลระบบสารสนเทศสามารถจัดการระบบที่ซับซ้อนได้ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือ หรือโปรแกรมด้านการจัดการระบบให้สามารถบริการผู้ใช้งานได้ตามระบบที่วางไว้

4. ฐานข้อมูล (Database) การจัดระบบและแบบแผนความสัมพันธ์ของข้อมูลต่าง ๆ ตามโครงสร้างที่ได้กาหนดไว้อย่างมีเหตุผลสัมพันธ์

5. การพัฒนาการใช้งาน (Application Development) ครอบคลุมเรื่องการเลือกการพัฒนา การสร้างระบบ การใช้งานที่จำเป็นสำหรับที่จะช่วยงานของผู้มีอำนาจหน้าที่ในเรื่องเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ด้านระบบสารสนเทศ

6. การจัดการสารสนเทศ (Information Management) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดการรูปแบบการเก็บการเรียกใช้และการแลกเปลี่ยนระหว่างระดับข้อมูลต่าง ๆ

7. การบริหารกระจายรายได้ (Distributed Application Services) เป็นเรื่องของการสร้างการบูรณาการ และการปฏิบัติการระบบขนาดใหญ่ที่ประกอบไปด้วยระบบการใช้งานต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกัน

8. สถาปัตยกรรมการใช้งาน (Application Architectures) โดยโปรแกรมการใช้งานจะช่วยเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กรในด้านการบริหารงานด้านต่าง ๆ ซึ่งสถาปัตยกรรมการใช้งานจะให้กรอบของการกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ ที่องค์กรเลือกสำหรับโปรแกรมการใช้งานต่าง ๆ

9. ส่วนเชื่อมผู้ใช้งาน (User Interface) ประกอบไปด้วยหน้าตาความสวยงามของรูปแบบการใช้งานที่ให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้งานต่าง ๆ และรวมไปถึงเครื่องมือที่นักพัฒนาระบบใช้ด้วยว่ามีความง่าย และสะดวกแก่การใช้งาน

4.3 ประเภทของระบบสารสนเทศ

ประเภทของระบบสารสนเทศแบ่งเป็น 3 ประเภท (พลพธู ปียวรรณ และกัญนิภัทธิ์ นิธิโรจน์ธนัท, 2557) ดังนี้

1. ระบบสารสนเทศจำแนกตามประเภทของธุรกิจ โดยทั่วไปจะเป็นระบบสารสนเทศขนาดใหญ่ที่ประกอบด้วยระบบสารสนเทศที่จำแนกตามหน้าที่ย่อย ๆ หลายระบบ เช่น ระบบสารสนเทศงานบริหารโรงแรมประกอบด้วยระบบสารสนเทศย่อย ได้แก่ ระบบสำรองห้องพัก ระบบบัญชี ระบบจัดการห้องพักและระบบบริหารงานบุคคล เป็นต้น

2. ระบบสารสนเทศจำแนกตามหน้าที่ของงานซึ่งแต่ละระบบสามารถประกอบด้วยระบบสารสนเทศย่อย ๆ ที่เป็นกิจกรรมของงานหลัก เช่น ระบบสารสนเทศจัดการทรัพยากรมนุษย์

ประกอบด้วยระบบย่อย ได้แก่ ระบบจัดการข้อมูลพนักงาน ระบบการสรรหาและคัดเลือก ระบบฝึกอบรม ระบบประเมินผลและระบบสวัสดิการ

3. ระบบสารสนเทศจำแนกตามลักษณะการดำเนินงาน โดยระบบสารสนเทศออกแบบให้มีความสอดคล้องกับลักษณะงาน และระดับของผู้ใช้งานเพื่อให้สอดคล้องกับการนำสารสนเทศไปใช้

จากความหมายของระบบสารสนเทศ มีผู้กล่าวไว้ข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบของระบบสารสนเทศมีส่วนประกอบต่าง ๆ ซึ่งรวบรวมหรือนำเข้า (Input) เพื่อผ่านกระบวนการ (Process) แล้วเผยแพร่ที่ได้ (Output) ซึ่งได้แก่ ข้อมูลและสารสนเทศและให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

5.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีนักวิชาการได้ความหมายของคุณภาพให้บริการไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

เบญชภา แจ้งเวชฉาย (2561) ได้ให้ความหมาย การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพซึ่งเป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ให้บริการมีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน และตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้นการเน้นคุณภาพ การบริการจึงเป็นวิธีที่จะสร้างความแตกต่างให้องค์กรได้และความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มพูนของผู้บริโภค

เจนจิรา ภาคบุบผา (2561) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการว่า ความต้องการของลูกค้า และสิ่งที่ชี้วัดระดับการบริการที่ผู้บริโภคนั้นคาดหวังขณะที่ส่งมอบบริการ

พนิดา เพชรรัตน์ (2556) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขันได้

คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง คุณสมบัติที่สามารถจับต้องได้และจับต้องไม่ได้ที่มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการผานธุรกิจบริการให้ตรงตามความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการ ทั้งความสามารถในการให้บริการตามมาตรฐานและการบริการที่ตรงกับคุณภาพการให้บริการที่องค์กรกาหนดไว้ ณ สถานที่เข้ารับบริการในรูปแบบที่ต้องการเพื่อสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการให้มีจุดเด่นเหนือคู่แข่ง (กนกวรรณ สมปอง, 2555)

จากความหมายของคุณภาพการให้บริการ มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าการบริการที่มีประสิทธิภาพนั้นจะช่วยส่งผลให้เกิดเป็นบริการที่มีคุณภาพ และคุณภาพการบริการถือเป็นเครื่องชี้วัดการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า

5.2 แนวคิดเกี่ยวกับการคุณภาพให้บริการ

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีนักวิชาการได้ความหมายของแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการไว้ ดังนี้

Parasuraman และคณะ (อ้างใน ธีรกิตินวรัตน ณ อยุธยา, 2552) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งเกิดจากการที่ลูกค้ามีการเปรียบเทียบ “บริการที่คาดหวัง” (Expected Service) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งคือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากเขาได้รับบริการ และมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการอยู่ 5 เกณฑ์ ดังนี้

1. ความไว้ใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งต้องการอย่างถูกต้อง (Accurate Performance) และไว้วางใจ (Assurance) ซึ่งได้แก่ ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้าซึ่งทำให้การทำงานไม่ผิดพลาด การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้พร้อมใช้งานได้เสมอ และการมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

2. ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์ และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security) ซึ่งได้แก่ ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ การสร้างความปลอดภัยและเชื่อในการรับบริการในความมีมารยาท และความสุภาพของพนักงาน พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการบริการ

3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ เป็นต้น

4. ความใส่ใจ (Empathy) หมายถึง สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Good Communication) และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding) ซึ่งได้แก่ การให้ความสนใจ และเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการเวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า และโอกาสในการรับทราบข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของกิจการผู้รับบริการ ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงานความสามารถในการเข้าใจในความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน เป็นต้น

5. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่ให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness) ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการในการติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องและการวางแผนในการปฏิบัติต่อลูกค้า

จากความหมายของแนวคิดเกี่ยวกับการคุณภาพให้บริการ มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง สามารถนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้บริการได้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องจะทำให้ได้ข้อมูลที่สำคัญในการพัฒนางานด้านคุณภาพบริการให้มีการบริการที่มีคุณภาพ และยังส่งผลประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร

5.2 ลักษณะการบริการ

Kotler and Armstrong (2008) ได้กล่าวถึงลักษณะการให้บริการไว้มี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ คือ บริการนั้นจะไม่สามารถมองเห็น หรือจับต้องได้ก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น

2. ไม่มีความหลากหลาย คือ คุณภาพของการบริการจะไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้รับบริการเป็นใครจะรับบริการที่ไหนเมื่อใด

3. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการแก่ผู้รับบริการ คือ การรับบริการนั้นอาจจะมีการเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันในบางสถานการณ์ผู้ให้บริการดำเนินการให้บริการกับลูกค้าได้เพียงรายเดียวในเวลานั้น ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีทักษะนำเสนอหรือให้บริการเฉพาะที่ไม่สามารถให้ผู้อื่นมาทำงานทดแทนกันได้ ดังนั้น จึงเป็นข้อจำกัดที่ส่งผลถึงเรื่องเวลาและการให้บริการ

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ คือ การให้บริการไม่สามารถเก็บได้เหมือนกับผลิตภัณฑ์อื่น ๆ หากเกิดสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดาได้จะส่งผลให้เกิดการให้บริการที่ไม่ทันกับความต้องการของลูกค้า ดังนั้น ธุรกิจจะต้องกำหนดกลยุทธ์การให้บริการที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

5.3 ขั้นตอนในการกำหนดคุณภาพการให้บริการ

องค์กรมีวัฒนธรรมบริการ (Service Culture) คือ การที่พนักงานทุกคนมีวัฒนธรรมเดียวกันในการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้า ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องปฏิบัติตาม การดำเนินงานจะไปในรูปแบบเดียวกัน โดยจะต้องกำหนดข้อปฏิบัติหลัก ๆ ดังนี้

1) ต้นแบบ (Role Model) คือ การที่มีบุคคลต้นแบบในการให้บริการลูกค้า เช่น ผู้จัดการ หรือหัวหน้างานต้องเป็นตัวอย่างที่ดีและสามารถให้คำแนะนำทีมงานได้

2) การอบรม (Training) เป็นเครื่องมืออย่างดีในการช่วยสร้างวัฒนธรรมในการสร้างมาตรฐานการให้บริการให้พนักงานเข้าใจงานอย่างมีหลักการมีเหตุผล

3) การติดตามผล (Monitoring) การติดตามผลการบริการ คือ การนำข้อมูลที่เป็นเป้าหมายของการบริการมาตรวจสอบและติดตาม เพื่อรักษามาตรฐานของเราให้เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง

5.4 เครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีนักวิชาการได้ความหมายของเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการไว้ ดังนี้

Koehler and Pankowski (1996) ได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังต่อไปนี้

ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ สิ่งสำคัญของกระบวนการที่มีคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความรู้สึกประทับใจให้แก่ลูกค้าโดยการตั้งคำถามสำหรับการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำภายในองค์กรผู้บริหารจะแสดงถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพโดยเฉพาะในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กรไปในทางที่ดีขึ้น การทำงานมีคุณภาพยิ่งขึ้น

ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน ในขั้นตอนนี้จะเป็นการอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ให้มีความสมบูรณ์และชัดเจนยิ่งขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอนทำงาน การปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ ๆ ดังกล่าว

ประการที่ 4 จัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญจะเริ่มจาการอธิบายถึงการคัดเลือก และจัดสรรข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าโดยทำการสำรวจจากช่องทางต่าง ๆ ที่ได้ติดต่อกับลูกค้า เช่น อีเมล์ สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้า การสนทนากลุ่ม

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยองค์ประกอบของทีมอยู่ในระดับมาก คือ ในด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะด้านสภาพแวดล้อม ด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการทำงาน และมีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก คือ ในด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพด้านการสื่อสารที่ดี

นันทวดี อุ่นละมัย และกฤษดา เชียรวัฒนสุข (2562) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการบรรลุเป้าหมายที่ท้าทาย (β = 0.554) การเป็นที่ยอมรับหรือชื่นชม (β = 0.190) และการไม่หวังค่าตอบแทน (β = 0.133) ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในขณะที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการเป็นที่ยอมรับหรือชื่นชม (β = 0.503) และการไม่หวังค่าตอบแทน (β = 0.309) ส่งผลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิลาสินี จงพลพืช (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการในมุมของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ความเป็นรูปธรรมของบริการด้านการตอบสนองของลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์

บุศรัน เหลืองภัทรวงศ์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาอิทธิผลของคุณภาพการบริการที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์ยางรถยนต์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นหญิง อายุ 18 – 30 ปี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนผลการวิจัยทางสถิติจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) โดยการหมุนแกนวิธี Varimax พบว่ามี 5 ปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการยางรถยนต์ ได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability) ปัจจัยด้าน

การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ปัจจัยด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า (Assurance) และปัจจัยด้านความใส่ใจลูกค้า (Empathy)

จิราณัฏฐ วัฒนภัทราภรณ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้ระบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการประสานงานในโครงการวางท่อส่งก๊าซ ผลการศึกษาพบว่า การประเมินความพึงพอใจจากแบบสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มบุคลากรภายในส่วนงานบริหารงานก่อสร้างของโครงการวางท่อส่งก๊าซ กรณีศึกษาจำนวน 10 คน พบว่าระดับความพึงพอใจในแบบรูปแบบเอกสารการบันทึกข้อมูลและแผ่นงานออนไลน์อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจสูง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.98 และระดับความพึงพอใจในการใช้แอพพลิเคชั่นอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจสูง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.08

กนิษฐา ประเสริฐสม (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาจากการใช้โปรแกรม Fin App ในการบริหารการเงิน งบประมาณและการบัญชีของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดทั้ง 76 จังหวัด ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาภาพรวมจากการใช้งานโปรแกรมอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยรวม 3.61) โดยเป็นปัญหาด้านบุคลากรมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยรวม 3.83) เนื่องจากมีผู้ปฏิบัติงาน และผู้ให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม Fin App ไม่เพียงพอ รวมถึง ผู้ปฏิบัติงานในโปรแกรม Fin App มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านอื่น ๆ มากเกินไป

จิดาภา เผ่าหฤหรรษ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กรของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติไม่มีการระบุแผนงานและวิธีการที่ชัดเจน เพราะเมื่อเกิดปัญหาหรือวิกฤตที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์จะทำให้เป็นการยากในการดำเนินงาน และในหลักการบริหารจัดการทรัพยากร (4M2T) จะพบว่าองค์กรประสบปัญหาในด้านกำลังพล ด้านงบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคราม ผลการวิจัยพบว่า มีปัญหามากในทุกด้านเรียงจากค่าเฉลี่ยจากน้อยไปหามาก ดังนี้ ด้านการบริหารจัดการ ด้านเงินหรืองบประมาณ ด้านคนหรือบุคลากร และด้านวัสดุอุปกรณ์ และปัญหาที่พบมากที่สุด คือ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่

ภูริภัสร์ ตันติเศรษฐภักดี (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองทะเบียนพล สำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และอายุราชการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชาคริต ขันตี (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานระบบควบคุมน้ำ สำนักการระบายน้ำกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เพศ ระยะเวลาปฏิบัติงานและประเภทตำแหน่งที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ในส่วนอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

มารวย วิชาญยุทธนากูล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่โรงแรม ปัจจุบันแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติเจตคติต่อการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วนิดา มะสะอะ และชิณโสณ์ วิสิฐนิธิกิจา (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหน่วยงาน บริษัท แคบริค (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และหน่วยงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าหน่วยงานบริษัท แคบริค (ไทยแลนด์) จำกัด ไม่แตกต่างกัน การวางแผน และการจัดองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหน่วยงาน บริษัท แคบริค (ไทยแลนด์) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ 0.05

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้ 1) ประชากรกลุ่มตัวอย่าง 2) เครื่องที่ใช้ในการวิ จั ย 3) ก า ร สร้างเครื่องมือในการวิจัย 4) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ 5) การเก็บรวบรวมข้อมูล และ 6) การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล อธิบายรายละเอียดได้อังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 708 คน กลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 255 คน โดยวิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของยามาเน่ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ความคาดเคลื่อนในการสุ่ม 5% ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดเป็น 0.5

สามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

$$n = \frac{708}{708\ x\ (0.5)^2}$$

$N \approx 255$ คน

วิจัยครั้งนี้จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และหน่วยงานที่สังกัด ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิดขนิดตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านคุณภาพการให้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามแบบอัตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ ลิเกิร์ท (Likert, 1970)

เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานมากที่สุด

4 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานมาก

3 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานปานกลาง

2 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานน้อย

1 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้แก่ ด้านระบบเทคโนโลยีระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพการให้บริการและด้านอื่น ๆ มีลักษณะเป็นคำถามแบบอัตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเกิร์ท (Likert, 1970)

3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

แนวทางสร้างเครื่องมือเพื่อจะนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากตำราหรือเอกสารต่าง ๆ และค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเตอร์เน็ต เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดขอบเขตและโครงสร้างของแบบสอบถาม โดยร่างเป็นแนวคำถาม

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำการตรวจสอบให้ครอบคลุมทุกประเด็นและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาและตรวจสอบความถูกต้อง ใช้วิธีทางสถิติตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามและใช้ดัชนีความสอดคล้อง (index item objective congruence:IOC) ระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหาโดยการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีคุณภาพ

5. แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุง แก้ไขไปทดลองใช้กับบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’alpha Coefficient)

7. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1.1 นายสะอาด เข็มสีดา อดีตผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

1.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กฤตชน วงศ์รัตน์ อาจารย์ประจำสาขาการบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

1.3 นางภควัน จันทนเสวี ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานอธิการบดีหมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

เพื่อพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยวตรงตามเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ โดยใช้การวัดค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) หรือที่เรียกว่า ค่าดัชนี IOC โดยกำหนดการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามนั้น**สอดคล้อ**งกับเนื้อหาที่จะวัด

0 หมายถึง **แน่ใจว่า**ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาที่จะวัด

1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามนั้น**ไม่สอดคล้อง**กับเนื้อหาที่จะวัด

จากนั้น คำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ถือว่าสอดคล้องในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (ประสพชัย พสุนนท์, 2555) หากข้อความใดมีค่าดัชนี ICO ต่ำกว่า 0.5 แต่มีความเป็นจำเป็นต้องใช้ข้อคำถามนั้น จะนำข้อคำถามนั้นไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องทุกข้อของแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 0.67-1.00

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อทดสอบว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือมากเพียงใด โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญไปทดลอง (Try-out) จำนวน 30 ชุด เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach'alpha Coefficient) ซึ่งค่าแอลฟา (a) ที่ได้จะแสดงถึงความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง $0 < a < 1$ ถ้ามีค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่าความเชื่อมั่นมาก โดยค่าความเชื่อมั่นของแต่ละข้อคำถามนั้นควรมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (ประสพชัย พสุนนท์, 2555) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยภาพรวมทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.81

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยที่ได้ดำเนินการ ๆ ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์จากสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ออกหนังสือราชการภายใน เพื่อขอความอนุเคราะห์ดำเนินการเก็บข้อมูลถึงบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้ศึกษา

2. ผู้วิจัยติดต่อเพื่อประสานงานกับหัวหน้าสำนักงานคณะ สำนัก สถาบัน เพื่อขออนุเคราะห์ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี กับกลุ่มตัวอย่างได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 255 ฉบับ

4. นำแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูล มาตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลได้ครบตามเกณฑ์ที่กำหนด และผู้วิจัยดำเนินการตรวจให้คะแนน และลงรหัสจากนั้นนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับประมวลผลทางสถิติ วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐาน โดยจะมีรายละเอียดดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลด้วยสถิติค่าร้อยละ *(*Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequency)

2. วิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation*)*

การแปลควาหมายของคะแนนการยอมรับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยการกำหนดเกณฑ์ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

3. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านสถิติทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Avova) เพื่อทำการทดสอบตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม

จากความหมายของการบริหารจัดการที่กล่าวมา สรุปได้ว่า กระบวนการดำเนินงานกับบุคลากรในองค์การ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน โดยอาศัยหน้าที่การบริหารจัดการที่สำคัญ คือ การวางแผน การจัดการองค์การ การนำหรือ

การสั่งการ และการควบคุม (เนตร์พัณณา ยาวิราช, 2537) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการสมัยใหม่มีความจำเป็นที่จะต้องทราบความเป็นมาของการศึกษาในอดีต เพราะเป็นรากฐานของการเริ่มต้นและพัฒนามาจนถึงปัจจุบัน ผู้บริหารควรคำนึงถึงองค์ประกอบหลายอย่างทางการบริหาร เช่น หน้าที่ทางการบริหารหลักเกณฑ์ทางบริหารที่ยังใช้อยู่ในปัจจุบัน นอกจากนี้ต้องให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อองค์การทำให้ผู้บริหารต้องปรับเพื่อให้สองคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการบริหารที่ช่วยให้องค์การประสบผลสำเร็จทางการบริหาร

บทที่ 4
ผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด เพื่อหาแนวทางเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานหน่วยงานบริการยานพาหนะ กองกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี สมมติฐานการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัดต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะที่แตกต่างกัน ได้ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ขอการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของประชากรศาสตร์ โดยนำเสนอเป็นจำนวนและแจกแจงในรูปของความถี่ คำนวณค่าเป็นร้อยละ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยนำเสนอเป็นคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4. ผลข้อเสนอแนะแนวทางเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำเสนอเป็นจำนวนและแจกแจงในรูปของความถี่ คำนวณค่าเป็นร้อยละ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละ เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
ชาย	167	65.49	1
หญิง	88	34.51	2
รวม	**255**	**100.00**	

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศชาย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 65.49 รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 34.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	159	62.35	1
31 – 40 ปี	39	15.29	2
41 – 50 ปี	37	14.51	3
51 ปีขึ้นไป	20	7.84	4
รวม	**255**	**100.00**	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 62.35 รองลงมาคือ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.23 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 14.51 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	43	16.86	3
ปริญญาตรี	140	54.90	1
สูงกว่าปริญญาตรี	72	28.24	2
รวม	**255**	**100.00**	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับปริญญาตรี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 54.90 รองลงมาคือ สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 28.24 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 16.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละ ประสบการณ์ทำงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	165	64.71	1
6 – 10 ปี	29	11.37	3
11 – 15 ปี	20	7.84	4
16 ปีขึ้นไป	41	16.08	2
รวม	**255**	**100.00**	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 64.71 รองลงมาคือ ประสบการณ์ทำงาน 16 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 16.08 ประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.37 ประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละ หน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
คณะครุศาสตร์	15	5.88	3
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	15	5.88	3
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	15	5.88	3
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	15	5.88	3
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	15	5.88	3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	45	17.65	2
คณะวิทยาการจัดการ	15	5.88	3
คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ	15	5.88	3
สำนักงานอธิการบดี	71	27.84	1
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	8	3.14	5
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	10	3.93	4
สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปะวัฒนธรรม	8	3.14	5
โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	8	3.14	5
รวม	**255**	**100.00**	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานสำนักงานอธิการบดี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 27.84 รองลงมาคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65 คณะครุศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาการจัดการ และคณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.93 สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.14

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อ	ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ค่าสถิติ		แปลผล	อันดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
1	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการบริการยานพาหนะทำให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น	4.45	.975	มาก	2
2	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการบริการยานพาหนะสามารถใช้งานได้ง่ายไม่ซ้ำซ้อน	4.40	.907	มาก	5
3	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการบริการยานพาหนะทันสมัยและเหมาะสม	4.43	.979	มาก	3
4	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการบริการยานพาหนะทำให้ท่านลดสามารถขั้นตอนการปฏิบัติงานและมีเวลาในการปฏิบัติงานอื่นมากขึ้น	4.42	.965	มาก	4
5	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการบริการยานพาหนะช่วยให้การติดต่อสื่อสารและประสานงานถูกต้อง	4.46	.948	มาก	1
6	ระบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริการยานพาหนะทำให้ท่านยอมรับในการใช้งาน	4.45	.929	มาก	2
	ภาพรวมเฉลี่ย	**4.44**	**.951**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.44) เรียงตามลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด-ต่ำสุด ดังนี้ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ใน

การบริการยานพาหนะ ช่วยให้การติดต่อสื่อสารและประสานงานถูกต้อง ($\overline{X}$ = 4.46) รองลงมาคือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการบริการยานพาหนะซึ่งทำให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น และระบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริการยานพาหนะทำให้ท่านยอมรับในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ ($\overline{X}$ = 4.45) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการบริการยานพาหนะทันสมัย และเหมาะสม ($\overline{X}$ = 4.43) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการบริการยานพาหนะทำให้ท่านสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมีเวลาในการปฏิบัติงานอื่นมากขึ้น ($\overline{X}$ = 4.42) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการบริการยานพาหนะสามารถใช้งานได้ง่ายไม่ซ้ำซ้อน ($\overline{X}$ = 4.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อ	ด้านคุณภาพการให้บริการ	ค่าสถิติ		แปลผล	อันดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
1	มีขั้นตอนการให้บริการยานพาหนะที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.31	.857	มาก	6
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.44	.780	มาก	3
3	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อความต้องการ	4.47	.757	มาก	1
4	พนักงานขับรถแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสม	4.41	.817	มาก	4
5	พนักงานขับรถมีความเต็มใจและมีความพร้อมในการบริการตลอดเวลา	4.41	.783	มาก	4
6	พนักงานขับรถพูดจาไพเราะ สุภาพนุ่มนวล	4.40	.797	มาก	5
7	พนักงานขับรถมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น	4.40	.830	มาก	5
8	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	4.45	.777	มาก	2
9	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดเวลา	4.45	.807	มาก	2
	ภาพรวมเฉลี่ย	**4.42**	**.801**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.42) เรียงตามลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด-ต่ำสุด ดังนี้ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อความต้องการ ($\overline{X}$ = 4.47) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ ($\overline{X}$ = 4.45) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ($\overline{X}$ = 4.44) พนักงานขับรถแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสม และพนักงานขับรถมีความเต็มใจและมีความพร้อมในการบริการตลอดเวลา ($\overline{X}$ = 4.41) พนักงานขับรถพูดจาไพเราะ สุภาพนุ่มนวล และพนักงานขับรถมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ ($\overline{X}$ = 4.40) และมีขั้นตอนการให้บริการยานพาหนะที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\overline{X}$ = 4.31) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ข้อ	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ	ค่าสถิติ		แปลผล	อันดับ
		$\overline{X}$	S.D.		
1	ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.44	.951	มาก	1
2	ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.42	.801	มาก	2
	ภาพรวมเฉลี่ย	**4.43**	**.876**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผลรวมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.43) เมื่อแยกรายด้าน พบว่า ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยมาก ($\overline{X}$ = 4.44) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมาก ($\overline{X}$ = 4.42) ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานงานวิจัย ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำแนกตามเพศ

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานฯ	เพศ				t	Sig
	ชาย (26)		หญิง (34)			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.44	.762	3.85	1.016	.000	.023
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.55	.648	4.17	.788	.000	.182
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.51**	**.651**	**4.04**	**.776**	**.419**	**.527**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า เพศแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำแนกตามอายุ

(n = 255)

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานฯ	อายุ	Mean	S.D.	F	Sig
1. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	4.54	.670	*19.220	.000
	31 – 40 ปี	3.84	1.081		
	41 – 50 ปี	3.73	.852		
	51 ปีขึ้นไป	3.60	1.186		
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	4.59	.579	*11.567	.000
	31 – 40 ปี	4.24	.818		
	41 – 50 ปี	4.23	.569		
	51 ปีขึ้นไป	3.75	1.171		
โดยภาพรวม	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	4.57	.576	*17.158	.000
	31 – 40 ปี	4.08	.862		
	41 – 50 ปี	4.03	.543		

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานฯ	อายุ	Mean	S.D.	F	Sig
	51 ปีขึ้นไป	3.69	1.051		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า อายุแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 255)

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานฯ	ระดับการศึกษา	Mean	S.D.	F	Sig
1. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	4.59	.621	*28.196	.000
	ปริญญาตรี	3.78	1.032		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.88	.973		
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	4.62	.564	*13.808	.000
	ปริญญาตรี	4.19	.846		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.14	.757		
โดยภาพรวม	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	4.61	.559	*23.532	.000
	ปริญญาตรี	4.03	.824		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.03	.729		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

(n = 255)

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานฯ	ประสบการณ์ทำงานฯ	Mean	S.D.	F	Sig
1. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	4.50	.729	*18.760	.000
	6 - 10 ปี	4.16	1.004		
	11 - 15 ปี	3.38	1.030		
	16 ปีขึ้นไป	3.70	.914		
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	4.58	.572	*9.877	.000
	6 - 10 ปี	4.25	.920		
	11 - 15 ปี	3.93	.891		
	16 ปีขึ้นไป	4.10	.802		
โดยภาพรวม	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	4.55	.596	*16.199	.000
	6 - 10 ปี	4.21	.898		
	11 - 15 ปี	3.71	.744		
	16 ปีขึ้นไป	3.94	.742		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

(n = 255)

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานฯ	หน่วยงานที่สังกัด	Mean	S.D.	F	Sig
1. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	คณะครุศาสตร์	3.94	.958	*4.924	.000
	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3.00	1.414		
	คณะวิทยาศาสตร์ฯ	3.64	1.403		
	คณะวิศวกรรมศาสตร์ฯ	3.90	.879		
	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.33	.436		

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานฯ	หน่วยงานที่สังกัด	Mean	S.D.	F	Sig
	คณะมนุษยศาสตร์ฯ	3.48	1.114		
	คณะวิทยาการจัดการ	4.12	.497		
	คณะพยาบาลศาสตร์ฯ	4.43	.689		
	สำนักงานอธิการบดี	3.78	1.030		
	สำนักส่งเสริมวิชาการฯ	3.67	.758		
	สำนักวิทยบริการฯ	3.76	.739		
	สถาบันวิจัยและส่งเสริมฯ	4.63	.731		
	โรงเรียนสาธิตฯ	4.25	.354		
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ	คณะครุศาสตร์	3.98	.618	*4.091	.000
	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	4.50	.707		
	คณะวิทยาศาสตร์ฯ	3.74	1.388		
	คณะวิศวกรรมศาสตร์ฯ	4.07	.570		
	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.17	.573		
	คณะมนุษยศาสตร์ฯ	3.69	1.336		
	คณะวิทยาการจัดการ	4.19	.492		
	คณะพยาบาลศาสตร์ฯ	4.50	.638		
	สำนักงานอธิการบดี	4.30	.594		
	สำนักส่งเสริมวิชาการฯ	4.39	.927		
	สำนักวิทยบริการฯ	4.10	.778		
	สถาบันวิจัยและส่งเสริมฯ	4.72	.485		
	โรงเรียนสาธิตฯ	4.00	.314		
โดยภาพรวม	คณะครุศาสตร์	3.97	.585	*4.930	.000
	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3.90	.141		
	คณะวิทยาศาสตร์ฯ	3.70	1.376		
	คณะวิศวกรรมศาสตร์ฯ	4.00	.678		
	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.23	.438		
	คณะมนุษยศาสตร์ฯ	3.61	1.232		
	คณะวิทยาการจัดการ	4.16	.484		
	คณะพยาบาลศาสตร์ฯ	4.47	.634		
	สำนักงานอธิการบดี	4.09	.660		
	สำนักส่งเสริมวิชาการฯ	4.10	.782		
	สำนักวิทยบริการฯ	3.96	.620		
	สถาบันวิจัยและส่งเสริมฯ	4.68	.515		

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานฯ	หน่วยงานที่สังกัด	Mean	S.D.	F	Sig
	โรงเรียนสาธิตฯ	4.10	.330		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า หน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

4. ผลข้อเสนอแนะแนวทางเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางที่ 4.14 ผลข้อเสนอแนะแนวทางเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านระบบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	อันดับ
1	ต้องการระบบจองรถออนไลน์ที่ทันสมัย และได้มาตรฐาน	10	1
2	การตรวจสอบการใช้รถยังไม่สะดวก และให้เพิ่มกระบวนการแนบเอกสารใบขอรถที่อนุมัติแล้วและสแกนเพื่อเป็นการลดขั้นตอนการทำงาน	4	2
3	ปรับปรุงระบบการจองรถเพื่อไม่ต้องเดินส่งเอกสารใบจองรถ	3	3
4	ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ	3	3
5	ปรับปรุงการจองรถอย่างต่อเนื่อง	3	3
6	พัฒนาระบบให้สะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการบริการ	2	4
7	ระบบจองรถไม่ทันสมัย	1	5

จากตารางที่ 4.14 สรุปข้อเสนอแนะแนวทางเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านระบบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการระบบจองรถออนไลน์ที่ทันสมัยและได้มาตรฐาน จำนวน 10 คน เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ การตรวจสอบการใช้รถยังไม่สะดวกและให้เพิ่มกระบวนการแนบเอกสารใบขอรถที่อนุมัติแล้วและสแกนเพื่อเป็นการลดขั้นตอนการทำงาน จำนวน 4 คน เป็นลำดับที่ 2

รองลงมาคือ ปรับปรุงระบบการจองรถเพื่อไม่ต้องเดินส่งเอกสารใบจองรถ ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ปรับปรุงการจองรถอย่างต่อเนื่อง จำนวน 3 คน เป็นลำดับที่ 3 รองลงมาคือ พัฒนาระบบให้สะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการบริการ จำนวน 2 คน เป็นลำดับที่ 4 และระบบจองรถไม่ทันสมัย จำนวน 1 คน เป็นลำดับที่ 5

ตารางที่ 4.15 ผลข้อเสนอแนะแนวทางเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการ

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	อันดับ
1	บริการดี รวดเร็ว ดีเยี่ยม	10	1
2	เจ้าหน้าที่มีใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ	2	2
3	ควรเพิ่มปริมาณยานพาหนะ	1	3

จากตารางที่ 4.15 สรุปข้อเสนอแนะแนวทางเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการที่สำคัญ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ บริการดี รวดเร็ว ดีเยี่ยมจำนวน 10 คน เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ จำนวน 2 คน เป็นลำดับที่ 2 และควรเพิ่มปริมาณยานพาหนะจำนวน 1 คน เป็นลำดับที่ 3

ตารางที่ 4.16 ผลข้อเสนอแนะแนวทางเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านอื่น ๆ

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	อันดับ
1	การบริการให้คำแนะนำ บริการดี และประทับใจทุกครั้งที่มาขอใช้บริการ และพนักงานบริการด้วยความเต็มใจ เป็นกันเองในการบริการ	2	1
2	เพิ่มจำนวนรถบริการ	1	2
3	พนักงานขับรถ ควรให้บริการด้วยความเต็มใจไม่ใช่เอาแต่ใจ	1	2
4	ควรแบ่งแยกงานจัดรถให้ฝ่ายยานพาหนะรับผิดชอบ	1	2

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	อันดับ
	โดยตรง เพื่อจะได้รับทราบการทำงานของคนขับแต่ละบุคคล		

จากตารางที่ 4.16 สรุปข้อเสนอแนะแนวทางเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านอื่น ๆ ที่สำคัญ พบว่า การบริการให้คำแนะนำ บริการดี และประทับใจทุกครั้งที่มาขอใช้บริการ และพนักงานบริการด้วยความเต็มใจ เป็นกันเองในการบริการ จำนวน 2 คน เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ เพิ่มจำนวนรถบริการ พนักงานขับรถ ควรให้บริการด้วยความเต็มใจไม่ใช่เอาแต่ใจ และควรแบ่งแยกงานจัดรถให้ฝ่ายยานพาหนะรับผิดชอบโดยตรง เพื่อจะได้รับทราบการทำงานของคนขับแต่ละบุคคล จำนวน 1 คน เป็นลำดับที่ 2

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด และเพื่อหาแนวทางเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานหน่วยงานบริการยานพาหนะ กองกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 708 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 255 คน

แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน และบางส่วนผู้วิจัยได้ปรับปรุงเอง แบบสอบถามนำข้อคำถามทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) นำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบัค (Cronbach’s Alpha Coefficient) ที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.81 ซึ่งมากกว่า 0.70 จึงถือว่าแบบสอบถามชุดนี้ยอมรับได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) จากนั้นนำแบบสอบถามไปใช้จริงในการวัดผลการวิจัยต่อไป

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และหน่วยงานที่สังกัด ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิดขนิดตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านคุณภาพการให้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามแบบอัตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ ลิเกิร์ท (Likert, 1970)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ กองกลางสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้แก่ ด้านระบบเทคโนโลยีระบบสารสนเทศด้านคุณภาพการให้บริการและด้านอื่น ๆ มีลักษณะเป็นคำถามแบบอัตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเกิร์ท (Likert,1970)

1. สรุปผลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติการทดสอบค่าที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) เพื่อทำการทดสอบตัวแปรต้นกับตัวแปรตามจากการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศชาย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 65.49 รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 34.51 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 62.35 รองลงมาคือ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.23 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 14.51 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.84 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 54.90 รองลงมาคือ สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 28.24 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 16.86 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 64.71 รองลงมาคือ ประสบการณ์ทำงาน 16 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 16.08 ประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.37 ประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.84 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานสำนักงานอธิการบดี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 27.84 รองลงมาคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65 คณะครุศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาการจัดการ และคณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.93 สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.14

ส่วนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.24) เรียงตามลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด - ต่ำสุด ดังนี้ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการบริการยานพาหนะช่วยให้การติดต่อสื่อสาร

และประสานงานถูกต้อง ($\overline{X}$ = 4.27) รองลงมาคือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการบริการยานพาหนะทำให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น และระบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริการยานพาหนะทำให้ท่านยอมรับในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ ($\overline{X}$ = 4.26) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการบริการยานพาหนะทันสมัยและเหมาะสม ($\overline{X}$ = 4.25) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการบริการยานพาหนะทำให้ท่านลดสามารถขั้นตอนการปฏิบัติงานและมีเวลาในการปฏิบัติงานอื่นมากขึ้น ($\overline{X}$ = 4.21) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการบริการยานพาหนะสามารถใช้งานได้ง่ายไม่ซ้ำซ้อน ($\overline{X}$ = 4.20) ตามลำดับ

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขอหน่วยบริการยานพาหนะด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.42) เรียงตามลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด-ต่ำสุด ดังนี้ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อความต้องการ ($\overline{X}$ = 4.47) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี และยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ ($\overline{X}$ = 4.45) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ($\overline{X}$ = 4.44) พนักงานขับรถแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสม และพนักงานขับรถมีความเต็มใจและมีความพร้อมในการบริการตลอดเวลา ($\overline{X}$ = 4.41) พนักงานขับรถพูดจาไพเราะ สุภาพนุ่มนวล และพนักงานขับรถมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ ($\overline{X}$ = 4.40) และมีขั้นตอนการให้บริการยานพาหนะที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\overline{X}$ = 4.31) ตามลำดับ

ผลรวมประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.43) เมื่อแยกรายด้าน พบว่า ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยมาก ($\overline{X}$ = 4.44) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมาก ($\overline{X}$ = 4.42) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศไม่แตกต่าง

สรุปผลการวิจัย 1) ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยอื่นที่พบว่าระบบบริหารจัดการและการให้บริการยานพาหนะมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก 2) การเปรียบเทียบตามข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และ 3) แนวทางเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องพัฒนาระบบจองรถออนไลน์แบบครบวงจร บูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัล และพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ส่วนด้านคุณภาพการให้บริการต้องยกระดับมาตรฐานการให้บริการแบบองค์รวม และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากร

ยานพาหนะ ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการยกระดับคุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ

2. อภิปรายผลการวิจัย

1. ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศราวรรณ ขำค้า และสายรุ้ง แสวงลาภ (2567) ที่ศึกษาการพัฒนาระบบบริหารจัดการงานยานพาหนะ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พบว่า ระบบบริหารจัดการงานยานพาหนะ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีผลประเมินประสิทธิภาพระบบโดยผู้เชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศนั้นอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม มีคุณภาพ สามารถใช้งานได้จริง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิสราภรณ์ รัตนเดช (2561) ที่ศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะของงานยานยนต์ กองธุรการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า มีระดับความคิดเห็นต่อลักษณะงานของงานยานยนต์อยู่ในระดับมาก สำหรับประสิทธิภาพในการให้บริการมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนเพศไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาคริต ขันตี (2563) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานระบบควบคุมน้ำสำนักการระบายน้ำกรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูริภัสร์ ตันติเศรษฐภักดี (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล สำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

3. แนวทางเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานหน่วยงานบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พบว่าแนวทางเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานหน่วยงานบริการยานพาหนะ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านระบบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีแนวทางคือ (1) พัฒนาระบบจองรถออนไลน์แบบครบวงจร (2) บูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และ (3) ปรับปรุงและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีแนวทางคือ (1) ยกระดับมาตรฐานการให้บริการแบบองค์รวม และ (2) เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากรยานพาหนะ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาวรรณ มังคลา (2565) ศึกษาการจัดการงานพัสดุที่มีประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี พบว่า แนวทางการพัฒนาการจัดการงานพัสดุที่มีประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ศูนย์สุพรรณบุรี โดยพิจารณารายด้านพบว่า 1) ด้านการจัดทำแผนการจัดซื้อ/จัดจ้างประจำปี ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้งานคำนึงถึงเวลา และงบประมาณที่ได้รับจัดสรรที่เพียงพอ 2) ด้านการจัดทำร่างขอบเขตของงานหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุ มีการกำหนดร่างขอบเขตของงาน และการเปรียบเทียบคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุ 3) ด้านการดำเนินการจัดหาพัสดุควรส่งเสริมเจ้าหน้าที่ส่วนด้านจัดหาพัสดุได้รับความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ในการจัดหาพัสดุตามกฎระเบียบ 4) ด้านการตรวจรับพัสดุควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจรับพัสดุ และต้องทราบระเบียบปฏิบัติภาระหน้าที่รับผิดชอบ 5) ด้านการควบคุมดูแลและบำรุงรักษาพัสดุควรมีการจัดทำทะเบียนคุมพัสดุอย่างรอบคอบ การปรับปรุงแก้ไข การบันทึกรายการในระบบทะเบียนให้ถูกต้องและมีการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง 6) ด้านการจำหน่ายพัสดุ ควรจัดทำระเบียบ วิธีการและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรพัฒนาแพลตฟอร์มจองรถออนไลน์ที่ครบวงจร รองรับการทำงานทั้งบนแอปพลิเคชันมือถือและเว็บไซต์ เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ ควรนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและเพิ่มความแม่นยำในการบริหารจัดการ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบอย่างสม่ำเสมอ โดยคำนึงถึงประสบการณ์ของผู้ใช้งานเป็นสำคัญ

2) ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรพัฒนาระบบการให้บริการที่เน้นความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ควรจัดอบรมพัฒนาทักษะและทัศนคติของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ควรวางแผนการจัดการทรัพยากรยานพาหนะให้เพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ ควรปรับปรุงระบบบริหารจัดการยานพาหนะให้เกิดประโยชน์สูงสุด และ

3) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะในมิติอื่น ๆ ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

บรรณานุกรม

กนกวรรณ นาสมปอง. (2555). **ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม คุณภาพการบริการ ส่วนผสมการตลาดบริการ และคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร.** มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.

เจนจิรา ภาคบุบผา. (2561). “**การวิเคราะห์คุณภาพการบริการ การรับรู้คุณค่าตราสินค้า และค่านิยมทางสังคมที่ส่งผลต่อการยอมรับในตัวสินค้าและการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานคร**”. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ชาคริต ขันตี. (2563). บทความวิจัย **เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา สำนักงานระบบควบคุมน้ำ สำนักการระบายน้ำ.** สืบค้นจาก: 2563_1614231114_6214830044.pdf (ru.ac.th)

ชาลินี บุญยะศัพท์. (2556). **ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารงานของบุคลากรในเทศบาลนครนนทบุรีจังหวัดนนทบุรี,จังหวัดชลบุรี**. การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยบูรพา

ธงชัย สมบูรณ์. (2549). **การบริหารและจัดการมนุษย์ในองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: ปราชญ์สยาม.

ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555) . **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน (บริษัทควอลิตี้เฮ้าส์ จำกัด มหาชน)**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ธนภัทร ยีขะเด. (2552). **เครือข่ายสังคมออนไลน์(Social Network) กับการใช้ประโยชน์เพื่อการเรียนรู้ร่วมกัน**[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:http://www.kroobannok.com/ blog/29071. (วันที่ค้นข้อมูล 27 มิถุนายน 2555)

ธีรกิตติ นวรัตน ณ อยุธยา. (2544). **การตลาดสำหรับบริหาร: แนวคิดและกลยุทธ์**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นุชจรินทร์ วรรณพงษ์ และประภาศรี ถนอมจิตร์. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน สายสนับสนุนวิชาการสังกัดสานักงานคณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. **วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง**, 11(2), 28-53.

เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2561). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ)**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้น 20 เมษายน 2564, จาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2844/3/benchapa_chan.pdf

พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ. (2553). **ระบบไอซีทีและการจัดการยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: วิตตี้กรุ๊ป.

พนิดา เพชรรัตน์. (2556). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2**. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

พลพธู ปิยวรรณ และสุภาพร เชิงเอี่ยม. **ระบบสารสนเทศทางการบัญชี [ออนไลน์] 2556**. [สืบค้นวันที่ 28 มีนาคม2562. สืบค้นจาก: http://uc.thailis.or.th/

พลพลู ปีวรรณ และกัญนิภัทธิ์ นิธโรจน์ธนัท. (2557). **ระบบสารสนเทศทางการบัญชี**. กรุงเทพมหานคร: วิทยพัฒน์.

พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ระดับ 4 ดาวย่านสยามสแควร์. **วารสารวิทยบริการ**. 22(2), พฤษภาคม-สิงหาคม 2554. หน้า 7

ภูริภัสร์ ตันติเศรษฐภักดี. (2561). **บทความวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ: กรณีศึกษา กองทะเบียนพล สำนักงานกำลังพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ**. สืบค้นจาก: 2561_1566442272_6014832012.pdf (ru.ac.th)

มยุรี วรรณสกุลเจริญ และชาญณรงค์ รัตนพนากุล. (2563). ประสิทธิผลขององค์การ. **วารสารศิลปากรจัดการ** 4(1), หน้า 193-204.

มารวย วิชาญยุทธนากูล. (2560). **บทความวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว**. สืบค้นจาก: marouy_vich.pdf (bu.ac.th)

ยงค์ยาน มั่นคำศรี. (2556). **แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมอมารีวอเตอร์เกทกรุงเทพ**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

วนิดา มะสะอะ และชิณโสณ์ วิสิฐนิธิกิจา. (2566). **บทความวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหน่วยงาน บริษัท แคบริค (ไทยแลนด์) จำกัด**. สืบค้นจาก file:///C:/Users/acer/Downloads/22-101230

วรารัตน์ เขียวไพรี. (2553). **ความรู้เกี่ยวกับการจัดการ.** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ศิริวัฒน์ บุปผาเจริญ. (2563). **หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการวางแผนอัตรากำลัง.** (ออนไลน์).

สมยศ แย้มเผื่อน. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สิรินภา ทาระนัด. (2561). **การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

สุดารัตน์ ธีรธรรมธาดา. (2557). **ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อนิวัช แก้วจำนง. (2552). **หลักการจัดการ.** พิมพ์ครั้งที่ 2 (ฉบับปรับปรุง). สงขลา: นำศิลป์โฆษณา

อาลิษา หุ่นไทย. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. **วารสารสังคมศาสตร์ นิติรัฐศาสตร์**, 6(2), 56-75.

Barnard, C.I. (1938). The Functions of The Executive. **Cambridge, MA**: Havard University Press.

Gulick, Luther, Lindon Urwick. (1937). Paper on the Science of Administration. Clifton: Augustus M. Kelley.

Robbins, Stephen P. and DeCenzo, David A. 2004. Fundamentals of Management: Essential Concepts and Applications. **4th ed. Upper Saddle River**, N.J.: Pearson.

Jaffee,D.2001. **Organization theory:Tension and chang**.New York:McGraw-Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรื่อง ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิผลของหน่วยบริการยานพาหนะ

2. ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามจะนำไปพิจารณาและเสนอผลในภาพรวม และนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

3. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามประสิทธิผลปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อแสนอแนะอื่นๆ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณท่าน เป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

น.ส.สุภาวดี เนียมหอม
นักบริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตารางแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อแบบสอบถาม
เรื่อง ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและยานพาหนะ
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาให้เกณฑ์ข้อคำถาม โดยทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ให้คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามมีสอดคล้อง
ให้คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้อง
ให้คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้อง

ข้อ	รายการประเมิน	ค่าคะแนน IOC			ข้อเสนอแนะ
		+1 (สอดคล้อง)	0 (ไม่แน่ใจ)	-1 (ไม่สอดคล้อง)	
ตอนที่ 1	แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป				
	1. เพศ ( ) เพศชาย ( ) เพศหญิง				
	2. อายุ ( ) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ( ) 31- 40 ปี ( ) 41- 50 ปี ( ) 51 ปีขึ้นไป				
	3. ระดับการศึกษา ( ) ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี				
	4. ประสบการณ์ทำงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ( ) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ( ) 6 - 10 ปี ( ) 11 - 15 ปี ( ) 16 ปีขึ้นไป				
	5. หน่วยงานที่สังกัด ( ) คณะครุศาสตร์ ( ) คณะเทคโนโลยีการเกษตร ( ) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ( ) คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ( ) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ( ) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ( ) คณะวิทยาการจัดการ ( ) คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ ( ) สำนักงานอธิการบดี ( ) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ( ) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ( ) สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ( ) โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี				

ข้อ	รายการประเมิน	ค่าคะแนน IOC			ข้อเสนอแนะ
		+1 (สอดคล้อง)	0 (ไม่แน่ใจ)	-1 (ไม่สอดคล้อง)	
ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี					
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
1.	การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการยานพาหนะทำให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น				
2.	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการบริการยานพาหนะสามารถใช้งานได้ง่ายได้ไม่ซ้ำซ้อน				
3.	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการบริการยานพาหนะทันสมัยและเหมาะสม				
4.	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการบริการยานพาหนะทำให้ท่านลดสามารถขั้นตอนและมีเวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น				
5.	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการบริการยานพาหนะช่วยให้การติดต่อสื่อสารและประสานงานถูกต้องมากขึ้น				
6.	ท่านยอมรับในการใช้งานระบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริการยานพาหนะ				
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
7.	มีขั้นตอนการให้บริการยานพาหนะที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน				
8.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง				
9.	เจ้าหน้าที่มีการบริการด้วยความรวดเร็วทันต่อความต้องการ				
10.	พนักงานขับรถมีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสม				
11.	พนักงานขับรถมีความเต็มใจและมีความพร้อมในการบริการตลอดเวลา				
12.	พนักงานขับรถพูดจาไพเราะ สุภาพนุ่มนวล				
13.	พนักงานขับรถมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น				
14.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง				
15.	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีและ ยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดเวลา				

ข้อ	รายการประเมิน	ค่าคะแนน IOC			ข้อเสนอแนะ
		+1 (สอดคล้อง)	0 (ไม่แน่ใจ)	-1 (ไม่สอดคล้อง)	
ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและยานพาหนะกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี					
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
1.	การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการยานพาหนะทำให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น				
2.	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการบริการยานพาหนะสามารถใช้งานได้ง่ายได้ไม่ซ้ำซ้อน				
3.	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการบริการยานพาหนะทันสมัยและเหมาะสม				
4.	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการบริการยานพาหนะทำให้ท่านลดสามารถขั้นตอนและมีเวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น				
5.	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการบริการยานพาหนะช่วยให้การติดต่อสื่อสารและประสานงานถูกต้องมากขึ้น				
6.	ท่านยอมรับในการใช้งานระบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริการยานพาหนะ				
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
7.	มีขั้นตอนการให้บริการยานพาหนะที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน				
8.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง				
9.	เจ้าหน้าที่มีการบริการด้วยความรวดเร็วทันต่อความต้องการ				
10.	พนักงานขับรถมีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสม				
11.	พนักงานขับรถมีความเต็มใจและมีความพร้อมในการบริการตลอดเวลา				
12.	พนักงานขับรถพูดจาไพเราะ สุภาพนุ่มนวล				
13.	พนักงานขับรถมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นต้น				
14.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง				
15.	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีและ ยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดเวลา				

ข้อ	รายการประเมิน	ค่าคะแนน IOC			ข้อเสนอแนะ
		+1 (สอดคล้อง)	0 (ไม่แน่ใจ)	-1 (ไม่สอดคล้อง)	
ตอนที่ 3 แบบสอบถามแนวทางเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี					
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
16.	ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ				
17.	ด้านคุณภาพการให้บริการ				
18.	ด้านอื่น ๆ				

ลงชื่อ ..... ผู้ทรงคุณวุฒิ

(.....)

ภาค ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือความถูกต้องและเหมาะสมของเนื้อหาของแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีดังนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤตชน วงศ์รัตน์	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ
2. นายสะอาด เข็มสีดา	อดีตผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
3. นางภควัน จันทนเสวี	ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี โทร.๘๖๐๔

ที่ พส.๒๗๙/๒๕๖๖ **วันที่** ๑๑ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำวิจัย

เรียน ผศ.ดร. กฤตชน วงศ์รัตน์

ด้วย ข้าพเจ้า นางสาวสุภาวดี เนียมหอม ตำแหน่ง นักบริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในหน่วยงานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และมีความประสงค์จะขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรสายสนับสนุน โดยต้องมีผลงานด้านวิจัยประกอบการพิจารณาจึงได้จัดทำวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ในการนี้ ข้าพเจ้ามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำวิจัยเรื่องดังกล่าว ซึ่งเห็นแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถทางวิชาการเป็นอย่างยิ่ง และมีความเหมาะสมกับหัวข้อเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ได้แนบแบบสอบถามมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาตราจารย์ทัศนัย ทั่งทอง)
ผู้ช่วยอธิการบดี

ที่ อว ๐๖๓๔/๔๑๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ตำบลนาวุ้ง อำเภอเมือง
จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐

๑๑ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำวิจัย

เรียน นายสะอาด เข็มสีดา

ด้วย ข้าพเจ้า นางสาวสุภาวดี เนียมหอม ตำแหน่ง นักบริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในหน่วยงานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และมีความประสงค์จะขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรสายสนับสนุน โดยต้องมีผลงานด้านวิจัยประกอบการพิจารณา จึงได้จัดทำวิจัยเรื่อง **ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี** โดยมีอาจารย์ผศ.ดร. กฤตชน วงศ์รัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในการจัดทำวิจัยในครั้งนี้

ในการนี้ ข้าพเจ้ามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำวิจัยเรื่องดังกล่าว ซึ่งเห็นแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถทางวิชาการเป็นอย่างยิ่ง และมีความเหมาะสมกับหัวข้อเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ได้แนบแบบสอบถามมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทัศนัย ทั่งทอง)
ผู้ช่วยอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

งานบริหารพัสดุฯ สำนักงานอธิการบดี
โทร. ๐๓๒-๗๐๘-๖๐๔
โทรสาร ๐๓๒-๗๐๘-๖๕๓

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี โทร.๘๖๐๔

ที่ พส.๒๔๔/๒๕๖๖ **วันที่** ๑๑ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำวิจัย

เรียน นางภควัน จันทนเสวี

ด้วย ข้าพเจ้า นางสาวสุภาวดี เนียมหอม ตำแหน่ง นักบริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในหน่วยงานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และมีความประสงค์จะขอตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรสายสนับสนุน โดยต้องมีผลงานด้านวิจัยประกอบการพิจารณาจึงได้จัดทำวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ในการนี้ ข้าพเจ้ามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยเพื่อประกอบการทำวิจัยเรื่องดังกล่าว ซึ่งเห็นแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถทางวิชาการเป็นอย่างยิ่งและมีความเหมาะสมกับหัวข้อเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ได้แนบแบบสอบถามมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาตราจารย์ทัศนัย ทั่งทอง)
ผู้ช่วยอธิการบดี

ภาค ค
หนังสือตอบรับบทความลงตีพิมพ์วารสาร

ที่ วร.มจร.พบ ๒๕๖๘/๐๕

สำนักงาน วารสาร มจร เพชรบุรีปริทรรศน์
๖๕/๑ หมู่ ๖ ตำบลช่องสะแก อำเภอเมือง
จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐
โทร. ๐๙๒ ๒๖๘ ๒๘๖๙

๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง ตอบรับบทความลงตีพิมพ์วารสาร มจร เพชรบุรีปริทรรศน์

เจริญพร คุณสุภาวดี เนียมหอม

ตามที่ ท่านได้ส่งบทความวิชาการเรื่อง **"ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานบริการยานพาหนะกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี"** เพื่อลงตีพิมพ์ในวารสาร มจร เพชรบุรีปริทรรศน์

บัดนี้ กองบรรณาธิการ ขอแจ้งให้ทราบว่าบทความของท่านได้ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ๓ ท่าน จากหลายหลายสถาบันและไม่ได้มาจากสถาบันเดียวกันกับผู้ประพันธ์บทความ เสร็จเรียบร้อยแล้ว และได้รับการพิจารณาลงตีพิมพ์ในวารสาร มจร เพชรบุรีปริทรรศน์ **ปีที่ ๘ ฉบับที่ ๑ (มกราคม – เมษายน) : ๒๕๖๘** ซึ่งท่านสามารถดาวน์โหลดบทความฉบับสมบูรณ์ได้ที่ https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JPR

อนึ่ง **วารสาร มจร เพชรบุรีปริทรรศน์ ISSN : 2773 – 9635 (Online)** ได้ผ่านการประเมินคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย TCI โดยได้รับการจัดให้อยู่ใน วารสาร กลุ่มที่ ๒ : วารสารที่ผ่านการรับรองคุณภาพ (จนถึง ๓๑ ธันวาคม ๒๕๗๒)

จึงเจริญพรมาเพื่อทราบและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเจริญพร

(พระพิทธพันโรดม,ดร.)
บรรณาธิการ
วารสาร มจร เพชรบุรีปริทรรศน์

ภาค ง

ใบรองรองโครงการการวิจัย

AF 01-14

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม
38 หมู่ 8 ต.นาวุ้ง อ.เมือง จ.เพชรบุรี 76000
โทรศัพท์ 034-708608 E-mail: ECPBRU65@gmail.com

โครงการวิจัยที่: ECPB_R 06/2567 **เลขที่ใบรับรอง: 08/2567**

ใบรับรองโครงการวิจัย

เรื่อง: ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการยานพาหนะ งานบริหารพัสดุและบริการยานพาหนะ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ผู้วิจัยหลัก: นางสาวสุภาวดี เนียมหอม

หน่วยงาน/ สถาบัน: สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้พิจารณาโครงการวิจัยดังกล่าวข้างต้นโดยหลักเกณฑ์การพิจารณาโครงการวิจัยในมนุษย์ แนวปฏิบัติการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และหลักจริยธรรมสากลจึงอนุมัติรับรองให้ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ได้

ลงนาม ..... **ลงนาม** .....

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุนุตตรา ตะบูนพงศ์) (รองศาสตราจารย์ ดร.พัชรศักดิ์ อาลัย)

ประธาน **เลขานุการ**

วันที่รับรอง: 28 มีนาคม 2567 **วันหมดอายุการรับรอง**: 27 มีนาคม 2568

เอกสารที่คณะกรรมการรับรอง (ประทับตรา)

1. ข้อมูลสำหรับอาสาสมัครวิจัย
2. หนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัยของอาสาสมัครวิจัย
3. โครงการวิจัย
4. เอกสารเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย เป็นต้นว่า แบบสอบถาม โปรแกรมการอบรม
5. เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

ผู้วิจัยที่ได้รับการรับรองจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขดังต่อไปนี้:

1. ผู้วิจัยรับทราบว่าเป็นการผิดจริยธรรม หากดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยก่อนได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการ
2. หากใบรับรองโครงการวิจัยหมดอายุ การดำเนินการวิจัยต้องยุติ เมื่อต้องการต่ออายุต้องขออนุมัติใหม่ล่วงหน้าไม่ต่ำกว่า 30 วัน พร้อมส่งรายงานความก้าวหน้าการวิจัย
3. ต้องดำเนินการวิจัยตามที่ระบุไว้ในโครงการวิจัยอย่างเคร่งครัด
4. ใช้เอกสารข้อมูลสำหรับอาสาสมัครวิจัย หนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัย และเอกสารเชิญเข้าร่วมวิจัย (ถ้ามี) เฉพาะที่ประทับตราคณะกรรมการเท่านั้น
5. หากเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ร้ายแรงในสถานที่เก็บข้อมูลที่ขออนุมัติจากคณะกรรมการ ต้องรายงานคณะกรรมการภายใน 5 วันทำการ
6. หากมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการวิจัย ให้ส่งคณะกรรมการพิจารณารับรองก่อนดำเนินการ
7. โครงการวิจัยไม่เกิน 1 ปี ส่งแบบรายงานสิ้นสุดโครงการวิจัย (AF 02-17) และบทคัดย่อผลการวิจัยภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น สำหรับโครงการวิจัยที่เป็นวิทยานิพนธ์ให้ส่งบทคัดย่อผลการวิจัย ภายใน 30 วัน หลังจากส่งวิทยานิพนธ์ให้มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล น.ส.สุภาวดี เนียมหอม

วันเดือนปีเกิด 23 เมษายน 2525

อายุ 42 ปี

ประวัติการศึกษา ปริญญาตรี

ตำแหน่ง นักบริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ

การอบรมจริยธรรมการวิจัย จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์เบื้องต้น (5ชม.การเรียนรู้) ของมหาวิทยาลัยนเรศวร