



ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

การค้นคว้าอิสระ

ของ

จุฑารัตน์ จัตกุล

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มีนาคม 2564

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์



**PERFORMANCE EFFICIENCY OF NON-ACADEMIC
PERSONNEL AT BURIRAM RAJABHAT UNIVERSITY,
MUANG BURIRAM DISTRICT, BURIRAM PROVINCE**

Jutarat Juttukul

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

March 2021

Copyright of Buriram Rajabhat University

ชื่อเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้วิจัย จุฑารัตน์ จิตกุล

ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ ที่ปรึกษาหลัก
รองศาสตราจารย์ประจักษ์ คณะนวัน ที่ปรึกษาร่วม

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

สถานศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ปีที่พิมพ์ 2564

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านความสามารถในการวางแผน ด้านความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และด้านความสามารถในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ รวมทั้งสิ้นจำนวน 216 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมี 3 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8054 สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความสามารถในการวางแผนอยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสามารถในการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความสามารถในการวางแผน ตามลำดับ
2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ไม่ควรมีขั้นตอนระเบียบในการปฏิบัติงานหลายขั้นตอนเกินไป ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า รองลงมาคือ ควรจัดการะหน้าที่ในแต่ละหน่วยงานให้สอดคล้องกับจำนวนผู้ปฏิบัติงานและควรให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับงานด้านนั้นและมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถในด้านที่รับผิดชอบ

TITLE Performance Efficiency of Non-academic Personnel at Buriram Rajabhat University,
Muang Buriram District, Buriram Province

AUTHOR Jutarat Juttukul

INDEPENDENT STUDY ADVISORS

Assistant Professor Dr. Thanyarat Phutthiphongchaicharn Major Advisor

Associate Professor Prachan Kanewan Co-advisor

DEGREE Master of Public Administration **MAJOR** Public Administration

SCHOOL Buriram Rajabhat University **YEAR** 2021

ABSTRACT

The objective of this study was to examine performance efficiency of non-academic personnel at Buriram Rajabhat University, Muang Buriram district, Buriram province according to the four aspects which included planning ability, knowledge and performance ability, effective utilizability of resources and service capability. The samples were 216 non-academic personnel who have been working at Buriram Rajabhat University for more than one year. The data were collected by using a questionnaire which consisted of three parts: Checklist, 5-rating scale and open-ended with the reliability level of 0.8054. The statistics used for data analysis were percentage, mean and standard deviation.

The results revealed that:

1. Performance efficiency of non-academic personnel at Buriram Rajabhat University, Muang Buriram district, Buriram province was at a high level in overall aspect. When considering in each aspect, it was found that planning ability was at a moderate level, while the others were at a high level. The highest mean score was service capability, followed by effective utilizability of resources, while the lowest mean score was planning ability respectively.

2. Other comment and suggestion that were most found were that there should not be too many procedures and regulations in work performance because it may cause a delay in performance, followed by the fact that the duties should be organized in accordance with the number of the employees and that the employees should know how to accomplish the task or be specialized in doing the assigned task, respectively.

ประกาศคุณูปการ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วง โดยได้รับความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายฝ่ายผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และ รองศาสตราจารย์ประชัน คณะนงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จ เรียบร้อย ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัยที่ได้เอื้ออำนวย และประสานงานในการจัดทำกรค้นคว้าอิสระเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์น้อย สุปิงคลัด ข้าราชการบำนาญ อธิการบดีเทศบาลนครเมืองบุรีรัมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ จิวพัฒนา ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพัตรา รักการศิลป์ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและงานประกันคุณภาพ การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือและแก้ไข เครื่องมือสำหรับใช้ในการค้นคว้าอิสระ

ขอขอบคุณ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการทดลองใช้เครื่องมือ เพื่อตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น และประสิทธิภาพของเครื่องมือการวิจัย และขอขอบคุณรักษาราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัย ราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้อนุเคราะห์อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งให้การส่งเสริมสนับสนุนในทุกด้านจนกระทั่งประสบผลสำเร็จ ในครั้งนี้

ประโยชน์และคุณค่าอันพึงได้จากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบ เป็นเครื่องบูชาพระคุณ แต่บิดา มารดา บุรพพาจารย์ ฌณาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่อบรมสั่งให้เกิดสติปัญญา ความรู้และวิชาชีพ ตลอดจนจรรยาบรรณในการดำเนินชีวิตแก่ผู้วิจัย

จุฑารัตน์ จิตกุล

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นางจุฑารัตน์ จักกุล
วันเดือนปีเกิด	14 เมษายน 2524
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 439/51 ถนนจระ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	นักวิชาการศึกษา
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2530 ประถมศึกษา โรงเรียนวัดโพธิ์ทอง พ.ศ. 2536 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนบัวหลวงวิทยาคม พ.ศ. 2539 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยเทคนิคบุรีรัมย์ พ.ศ. 2547 ปริญญาตรี สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พ.ศ. 2564 ปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สารบัญ

	หน้า
หน้าอนุมัติ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
ประกาศคุณูปการ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพประกอบ	ณ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	5
ความสำคัญของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	8
แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	20
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	33
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	44
บริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	64
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	84

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	89
3 วิธีดำเนินการวิจัย	89
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	89
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	89
การเก็บรวบรวมข้อมูล	91
การวิเคราะห์ข้อมูล	91
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	92
4	93
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	93
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	93
การวิเคราะห์ข้อมูล	93
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	93
5	102
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	102
ความมุ่งหมายของการวิจัย	102
วิธีดำเนินการวิจัย	102
สรุปผลการวิจัย	103
อภิปรายผล	104
ข้อเสนอแนะ	108
ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้	108
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	109
บรรณานุกรม	110

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	119
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือวิจัย	123
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	125
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	127
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	134
ประวัติย่อของผู้วิจัย	137

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 จำนวนบุคลากรของมหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ 2563	84
4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	94
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	95
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความสามารถในการวางแผน โดยภาพรวมและรายด้าน.....	96
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายด้าน.....	97
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยภาพรวมและรายด้าน.....	99
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความสามารถในการให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้าน	100
4.7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	101

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
2.1 กระบวนการเบื้องต้นของการเกิดแรงจูงใจ.....	36
2.2 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ.....	82
2.3 โครงสร้างการบริหารงานมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.....	83

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกยุคปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ซึ่งมีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในลักษณะไร้พรมแดน อันเป็นยุคที่มีพัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงอย่างมากทั้งทางด้านเทคโนโลยี การสื่อสาร สังคม เศรษฐกิจ การคมนาคมและสิ่งแวดล้อม ทำให้มนุษย์ทุกคนต้องปรับตัวเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกดังกล่าวทั้งผู้ที่ปฏิบัติงานทั้งภาครัฐและเอกชน จำเป็นที่จะต้องพัฒนาตนเองอยู่อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อพัฒนาตัวเองให้มีประสิทธิภาพสูงและดีเพื่อที่จะให้องค์กรของตนเองมีความพร้อมที่จะเผชิญกับภาวะการแข่งขันและการแข่งขันที่มีอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กรจะประสบผลสำเร็จและเกิดประสิทธิภาพได้นั้น จำเป็นต้องมีบุคลากรของคนยุคใหม่ที่มีความสามารถจะปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร ดังนั้นองค์กรเอง จำเป็นที่จะต้องดำเนินการจัดหาบุคลากรมาปฏิบัติงาน รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ให้มีศักยภาพพร้อมต่อการปฏิบัติงานให้กับองค์กรตามบทบาทและแผนขององค์กรนั้น เพราะบุคลากรจะเป็นผู้ผลักดันให้ภารกิจขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้

ในส่วนของพฤติกรรมของบุคลากรที่องค์กรต้องการซึ่งต้องมีส่วนทำให้การดำเนินงานขององค์กรประสบความสำเร็จนั้น ได้แบ่งรูปแบบพื้นฐานของพฤติกรรมของพนักงานที่เป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรออกเป็น 3 รูปแบบ คือ 1) บุคคลจะต้องเข้าทำงานและคงอยู่ในภายในระบบขององค์กร 2) บุคคลจะต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ และ 3) บุคคลจะต้องมีกิจกรรม นวัตกรรมใหม่ ๆ และคิดค้นกิจกรรมขึ้นมา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ควบคู่กับบทบาทที่กำหนดไว้ ซึ่งรูปแบบพฤติกรรมนี้ ผลลัพธ์ที่ได้คือ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งเป็นไปได้ว่าผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้แผนการดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (อัมพร พรพงษ์สุริยา, 2544 : 3) โดยหลาย ๆ องค์กรพยายามที่จะศึกษาหาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้ได้ทราบว่า มีเหตุผลหรือปัจจัยอะไรที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแต่ละปัจจัยมีความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์หรือไม่อย่างไร ดังนั้นองค์กรจึงต้องศึกษาข้อมูลตั้งแต่การเริ่มคัดสรรบุคลากรเข้ามาปฏิบัติการ การศึกษาพฤติกรรมของคนรูปแบบต่าง ๆ การพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร ตลอดจนการให้ความเชื่อมั่น ความมั่นคง สวัสดิการ และอัตราค่าตอบแทนที่เหมาะสมในแต่ละตำแหน่ง

ทฤษฎีที่นิยมนำมาศึกษาเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพที่เรียกว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two - factor Theory) ที่มีการพัฒนาโดยเฟรดริก เฮร์ซเบิร์ก ซึ่งได้เสนอแนะความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) การได้รับการยอมรับ 3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 4) ลักษณะงานที่ทำ และ 5) ความรับผิดชอบ และปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 1) นโยบายและการบริหารขององค์กร 2) การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล 3) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน 4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 5) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา 6) ตำแหน่งงาน 7) ความมั่นคงในการทำงาน 8) ชีวิตส่วนตัว 9) สภาพการทำงาน และ 10) ค่าตอบแทน จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจเปรียบเหมือนพลังพิเศษที่พร้อมจะปะทุออกมาเป็นพฤติกรรมเชิงบวกในการทำงานที่สร้างประโยชน์แก่องค์กร หากแต่ต้องได้รับการเสริมแรงภายในพลังพิเศษนี้จึงจะแสดงออกมา แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และส่งผลต่อความเติบโต ความเจริญก้าวหน้า ความมั่นคงขององค์กร และบุคคลถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งต้องมีบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานของตนเอง ยังส่งผลในด้านการบริการงาน มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หากไม่ทำตามหน้าที่บทบาทของตนเองหรือปฏิบัติงานไม่ดี ไม่มี ความซื่อสัตย์ต่อตนเองและองค์กรก็จะส่งผลให้เกิดผลเสียหายในการปฏิบัติงานไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งการพัฒนาต้องให้ความสำคัญของคน ตลอดจนให้ขวัญและกำลังใจ ยกย่องชมเชย ถือเป็น สิ่งสำคัญที่ทุกคนต้องการในการปฏิบัติงาน (Herzberg. 1960 : 182 ; อ้างถึงใน กมลพร กัลยาณมิตร. 2559 : 179 - 182)

การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อให้คนไทยมีคุณภาพ มีศักยภาพ มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาประเทศให้มีสมรรถนะและขีดความสามารถในการแข่งขัน เพิ่มขึ้นทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลก โดยแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการศึกษาดำเนินการตามระเบียบวาระแห่งชาติ พ.ศ. 2551 - 2555 ได้กำหนดไว้ 6 ยุทธศาสตร์ดังต่อไปนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนากิจการผู้เรียน ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนากิจการครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา ยุทธศาสตร์ที่ 4 การจัดระบบการศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา ยุทธศาสตร์ที่ 5 การสร้างความเข้มแข็งของสถานศึกษา และยุทธศาสตร์ที่ 6 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนของสังคม (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2551 : 48 - 49)

จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการศึกษานั้นก็คือ ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาคุณภาพครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ในพันธกิจตาม ยุทธศาสตร์ที่ 2 กล่าวไว้ว่า ให้พัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการจัดการเรียนการสอนอย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และมีปริมาณ เพียงพอสอดคล้องกับความต้องการในแต่ละระดับและประเภทการศึกษา โดยเฉพาะสาขาวิชาที่ ขาดแคลนและในพื้นที่ห่างไกล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาจึงได้ จัดทำกลยุทธ์และมาตรการไว้ 9 ข้อ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2551 : 48 - 49)

จากยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร จัดให้มีบุคลากรสายสนับสนุนให้ เพียงพอเหมาะสม สร้างและจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาพัฒนาตนเอง อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ใน ความสามารถในการปฏิบัติงาน อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงในยุคไทยแลนด์ 4.0 และความต้องการในการพัฒนาการศึกษา กล่าวได้ว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรธรรมชาติในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ วัสดุสำนักงาน เช่น กระดาษ ปากกา ดินสอ หมึกพิมพ์เอกสาร เป็นต้น ซึ่งการใช้ทรัพยากรและ พลังงานเหล่านี้มีการ ใช้อย่างสิ้นเปลือง และเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดก๊าซเรือนกระจก จึงมี การกำหนดมาตรการต่าง ๆ ในการควบคุมและสร้างความตระหนักในการใช้ทรัพยากรและ พลังงาน เผยแพร่ให้กับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยรับทราบและร่วมมือกันปฏิบัติ เพื่อเป็นการใช้ ทรัพยากรที่คุ้มค่า ประหยัดมากที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เป็นหน่วยงานสถาบันอุดมศึกษาที่มีวัตถุประสงค์และ พันธกิจ เพื่อให้การศึกษาแก่ประชาชนในท้องถิ่นทุก ภูมิภาคทั่วประเทศ พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ (2547) บัญญัติไว้ในหมวดที่ 3 ว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาท้องถิ่น มีภารกิจในการส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอนวิจัย ให้บริการ วิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผลิตครูและ ส่งเสริมวิชฐานะครูให้เอื้อต่อการพัฒนาประเทศให้บริการด้านการศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก รวมทั้งการบริการข้อมูลทางวิชาการต่างๆ สำหรับในการบริหาร ทรัพยากรบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยแบ่งเป็นสายผู้สอนและสายสนับสนุนการสอน ซึ่งสายผู้สอนจะมุ่งเน้นให้ความรู้ ความเข้าใจ ในการจัดการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ มุ่งผลิตนักศึกษาให้เป็นแบบอย่างที่ดีมี คุณภาพ เพื่อพัฒนาสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืนที่ต้องการให้นักศึกษานำไป ประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพต่อไปในอนาคต ส่วนสายสนับสนุนการสอนจะเน้นการ ปฏิบัติงานหน่วยงานประสานงาน คู่มืองานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการเรียนการสอนที่เป็นภารกิจ

หลักของมหาวิทยาลัย คือ “การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของ ตลาดแรงงาน” โดยหน้าที่ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนแบ่งเป็นงานบริหารและธุรการ งานนโยบายและแผน งานกองคลังและทรัพย์สิน งานพัสดุ งานบริการการศึกษา งานบริการทาง วิชาการและวิจัย เป็นต้น อำนวยความสะดวกด้านการจัดการเรียนการสอนที่ให้บริการทั้งนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรภายนอกที่เข้ามาติดต่อราชการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องใช้ความอดทน มานะอดสาหะ และทุ่มเทเพื่อให้ผลของการปฏิบัติงานเป็นประโยชน์อย่างสูงสุดซึ่งในปัจจุบันการปฏิบัติงานของ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนบางคน บางกลุ่มในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถหรือความชำนาญงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่น กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ แม้กระทั่งทรัพยากรที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานบางครั้ง บางงานไม่คุ้มค่า ไม่ประหยัด และไม่ใช้ให้เป็นประโยชน์อย่างสูงสุดต่อองค์กร ประกอบกับปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ได้มีการปรับเปลี่ยนบทบาทและระบบการทำงานเพื่อให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ด้าน ทั้งการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสังกัด รวมทั้งมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงาน ในการลดต้นทุน ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน รวมทั้งบริการข้อมูลทางการศึกษาแก่หน่วยงาน ราชการทั้งในพื้นที่ให้บริการและประชาชนทั่วไป ดังนั้นบุคลากร ที่เป็นพนักงานสายสนับสนุน ทุกคน ทุกหน่วย ทุกฝ่าย ต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์ของ มหาวิทยาลัย ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกคนทุกฝ่าย

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้มีหน้าที่ได้ปฏิบัติงาน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นบุคลากรกลุ่มสายสนับสนุนที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบใน การปฏิบัติงานในสายงานสนับสนุนให้มีประสิทธิภาพตามภารกิจของมหาวิทยาลัย จึงมีความสนใจ ศึกษาในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุนที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ บุรีรัมย์ เพื่อนำผลมาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้เกิดความรู้ ทักษะ ความสามารถ และ ความชำนาญในงานด้านต่าง ๆ ควบคู่ไปกับแนวทางในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อให้เกิด ความเป็นมืออาชีพมีจิตสำนึกในการให้บริการ และความรู้ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อนำ มหาวิทยาลัยไปสู่วิสัยทัศน์ในอนาคตต่อไปได้เป็นผลสำเร็จ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อเป็นสารสนเทศในการนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ให้ดียิ่งขึ้นไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในระดับ 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ความสามารถในการวางแผน ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และด้านความสามารถในการให้บริการ (พยอม วงศ์สารศรี, 2542 : 70)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร คือ พนักงานสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จำนวน 216 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากร

3. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้ความหมายของคำที่ใช้กล่าวถึงผู้วิจัยจึงขอให้คำนิยามศัพท์เฉพาะดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว เสร็จทันตามกำหนดเวลา โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด จะทำให้องค์กรปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ เทคนิค รวมถึงประสบการณ์ต่างๆ เพื่อให้ชิ้นงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ โดยคำนึงถึงความถูกต้องรวดเร็วของงาน ความสะดวกสบาย ความประหยัด ความยุติธรรม และความเสมอภาค รวมถึงปริมาณของงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ใน 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความสามารถในการวางแผน หมายถึง ความรู้ ทักษะ ความชำนาญในการเตรียมการวางแผน กำหนดขั้นตอนการจัดทำแผน มีการวางแผนล่วงหน้าอย่างชัดเจนและถูกต้อง ตลอดจนสามารถปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จตามแผนงาน มีการวางแผนอย่างชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ มีการกำหนดแผนให้สอดคล้องกับภาระงานขององค์กรมีการแบ่งงานกันทำได้ตรงตามความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล ปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงตามมาตรฐานของงานที่องค์กรตั้งไว้

2.2 ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง มีความรู้ ความสามารถ ปฏิบัติงานได้สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด มีความสามารถในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการใช้ความรู้ปฏิบัติงานจนก่อให้เกิดประสิทธิภาพ มีความสามารถในการเรียนรู้เข้าใจ วิธีการปฏิบัติงานได้ในองค์กรอย่างรวดเร็ว มีความสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี มีความรู้ ความสามารถ ปฏิบัติงานได้ตรงกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ สามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ได้ถูกต้อง มีความรักสามัคคีร่วมปฏิบัติงานในองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ สามารถประสานงานการปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี สามารถนำความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่ได้รับการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานได้

2.3 ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า หมายถึง การใช้วัสดุ อุปกรณ์ได้อย่างประหยัด ถูกต้องและคุ้มค่า มีการนำวัสดุอุปกรณ์มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม นำวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่อย่างจำกัดมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ โดยให้ความสำคัญในการใช้วัสดุอุปกรณ์ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน มีการใช้วัสดุอุปกรณ์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว มีการนำวัสดุ อุปกรณ์ มาใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ มีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการนำวัสดุอุปกรณ์ที่เหลือใช้มาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในองค์กรได้ มีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสำเร็จตามเป้าหมาย มีการหลีกเลี่ยงการนำวัสดุ อุปกรณ์ที่เกินความจำเป็นมาใช้เพื่อลดความสิ้นเปลืองในการปฏิบัติงาน

2.4 ด้านความสามารถในการให้บริการ หมายถึง มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน อย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีให้บริการด้วยรอยยิ้มและมีความเป็นกันเอง ให้บริการด้วยความมุ่งมั่นกับทุกระดับ เพื่อสร้างความประทับใจ มีความเอาใจใส่ต่อผู้มาขอรับบริการ ด้วยบุคลิกภาพท่าทางที่สุภาพเรียบร้อยพร้อมจะให้บริการตลอดเวลา โดยการให้บริการอย่างเป็น ธรรมชาติและถูกต้องให้คำปรึกษาแนะนำอย่างมิตรไมตรี พร้อมทั้งจัดหาสถานที่ที่จะรับบริการ อย่างเหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการพร้อมทั้งนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วโดยการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

3. ประชากร หมายถึง พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ทั้ง 2 ประเภท ได้แก่

3.1 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ที่ได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนจาก งบประมาณแผ่นดิน

3.2 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่ได้รับเงินเดือนหรือค่าจ้างจากงบประมาณ รายได้มหาวิทยาลัย

4. มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเอกสารต่าง ๆ และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐานและเป็นแนวทางการวิจัย โดยได้กำหนดกรอบของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
5. บริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ในการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำความหมายแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งถือได้ว่ามีลักษณะเดียวกัน กล่าวคือ “ประสิทธิภาพ” (Efficiency) เป็นการปฏิบัติงานที่ปรากฏว่าเป็นไปตามเป้าหมาย ส่วน “ประสิทธิผล” (Effectiveness) เป็นผลสำเร็จของการปฏิบัติงานในขั้นสุดท้าย กล่าวคือ เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และในทางตรงกันข้ามถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ผู้วิจัยได้จัดแบ่งหัวข้อในการศึกษา ดังนี้

ความหมายของประสิทธิภาพ

การศึกษาคำว่า “ประสิทธิภาพ” เป็นศัพท์ที่ใช้กันอย่างกว้างขวางทั้งในวงการบริหารงานราชการและการบริหารรัฐกิจรวมถึงการบริหารงานภาคเอกชนซึ่งเป็นเป้าหมายของการบริหารงานอาจแตกต่างกันออกไป เพราะฉะนั้นปัญหาที่ตามมาคือ จะวัดประสิทธิภาพในการจัดการบริการของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจและของเอกชนได้อย่างไร ดังนั้นจำเป็นต้องกล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ตามทัศนะของบุคคลต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาการกำหนดความหมายที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ดังนี้

กันตยา เพิ่มผล (2553 : 94) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า เป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อันจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์กรเกิดความสุขในที่สุด ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคม นอกจากนี้การพัฒนาตนเองกับการ พัฒนาประสิทธิภาพการทำงานยังมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วย กล่าวคือประการแรกก่อนที่คนจะเข้าสู่การทำงานในองค์กรหนึ่ง ๆ นั้น บุคคลนั้นต้องมีความรู้ความสามารถมีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการนั้นต้องการ ซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามที่องค์กรกำหนดนั้นก็จะต้องมีการพัฒนาตนเอง หรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่าง ๆ จนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่สอง เมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้ว ก็เป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพ (ความสามารถ) ในการทำงานให้ดีที่สุด เพื่อประสิทธิผลขององค์กร จึงกล่าวได้ว่า การพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กรในที่สุดนั่นเอง

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2554 : 114) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้น ว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหนคุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพ จึงหมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมักรสมาน สามัคคี มีสันติภาพและความสุข รวมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2555 : 130) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัสดุประสงค์ และบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำและความเร็วของการบริหารให้มากขึ้น

ศิริวิชญ์ เวชกิจ (2556 : 9) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่า หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานจะเกิดประสิทธิภาพได้นั้นคือ การดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีกฎระเบียบเป็นกรอบกำหนดแนวทางในการปฏิบัติโดยมีส่วนร่วมประกอบที่เอื้ออำนวยให้งานบรรลุและเกิดประสิทธิภาพได้มากขึ้น หากงานนั้นเป็นที่สนใจต่อผู้ปฏิบัติและความสำเร็จของงานเป็นผลให้ผู้ปฏิบัติได้รับการยอมรับเป็นที่ไว้วางใจมากขึ้นได้รับการยกย่องจะเป็นปัจจัยเสริมกระตุ้นส่งผลให้การปฏิบัติงานในโอกาสต่อไป มีประสิทธิภาพสูงขึ้นและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานให้ได้ ปริมาณและคุณภาพมาก โดยคำนึงถึงปัจจัยที่นำเข้า (Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (Output) เพื่อสร้าง ให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรให้เกิดการประหยัดและสิ้นเปลืองน้อยที่สุดซึ่งเป็นผลของการกระทำ อย่างหนึ่งที่ถูกต้อง (Doing Things Right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (Means) ปฏิบัติงาน โดยนำ ความสามารถและทักษะมาใช้ในการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของตนเองหรือ ผู้อื่นให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเกิดประโยชน์สูงสุดซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพ การทำงานยังมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วยทำให้องค์กรมีความสมัครสมาน สามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการเป็นปัจจัยเสริมกระตุ้นส่งผล ให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น แต่ใช้เวลา แรงงาน ความเร็วของการบริหารให้มากขึ้น และงบประมาณน้อย ก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การในที่สุดนั่นเอง

ความสำคัญของประสิทธิภาพ

ในการบริหารงานในองค์กรนั้น จะต้องมีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อให้บุคลากรในองค์กร ให้ความสำคัญในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องมีแนวทางปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการ ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งความสำคัญของประสิทธิภาพ มีนักวิชาการได้กล่าวไว้ ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2544 : 14) ได้กล่าวว่า การบริหารงานในองค์กรมีความสำคัญ 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งใน องค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้าง (Structures) ขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
3. ระบบ (System) ขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (Styles) ของการบริหารงานของผู้บริหาร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ
5. บุคลากร (Staff)
6. ความสามารถ (Skill)
7. ค่านิยม (Share Values) ของคนในองค์การ

ชัยญา ผลอนันต์ (2546 : 77) ได้กล่าวว่า ความสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 ด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงานหรือปฏิบัติหน้าที่ เช่น เพศ อายุ ศาสนา การศึกษา พื้นเพ บุคลิกภาพ เชื้อชาติ ปัญญา ประสบการณ์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความสนใจในงาน และมุมมองต่อฝ่ายบริหารงาน เป็นต้น

ประเภทที่ 2 ด้านงาน ได้แก่ ลักษณะเนื้องาน เช่น งานนี้น่าสนใจหรือไม่มีความท้าทาย แปลกใหม่ มากน้อยเพียงใด เปิดโอกาสในการศึกษาฝึกอบรมและพัฒนา มากน้อยเพียงใดฐานะทางวิชาชีพและขนาดขององค์กร ตลอดจนความยากง่ายของงานก็มีผล ต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของพนักงาน

ประเภทที่ 3 ด้านการจัดการ คือความมั่นคงในงานอย่างไร ทำงานแล้วมีโอกาสก้าวหน้าหรือไม่ ได้รับอำนาจในการตัดสินใจมากน้อยเพียงใด ค่าตอบแทนตลอดจนสวัสดิการพอเพียงหรือไม่และยังอาจรวมถึงเพื่อนร่วมงานด้วย

สมใจ ลักษณะ (2546 : 10) ได้ให้ความสำคัญไว้ว่า ปัจจัยที่สำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน ได้แก่

1. ปัจจัยด้านองค์กร การจัดการในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรต้องเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในภาพรวมของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเสนอแนวคิด แนวปฏิบัติในวิธีการปรับปรุงการบริหารและการจัดการการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การพัฒนาวัฒนธรรมในองค์กร การบริหารงานบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งสภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร

2. ปัจจัยด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานองค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ปรัชญาและอุดมการณ์ในการพัฒนาตนเอง บุคลิกภาพ ค่านิยม การตั้งเป้าประสงค์ของชีวิตและการทำงาน การสำรวจตัวเอง การพิชิตปัญหาอุปสรรคในการทำงานและการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

สรุปได้ว่า การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยปัจจัยหลาย ๆ ด้านเข้ามาบริหารจัดการ เพื่อช่วยให้องค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งจะต้องมีหลักในการบริหาร การสร้างระบบ การบริหารที่ผ่านการวางแผน การวิเคราะห์อย่างเป็นขั้นตอน เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานนั้น บรรลุเป้าหมายขององค์กร จำเป็นต้องอาศัยตัวบุคคลร่วมมือร่วมใจจากทุกฝ่ายในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บุคลากรในองค์กรมีแรงกระตุ้นให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีความพร้อมของทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กร เข้ามาช่วยให้งานสำเร็จรวดเร็วยิ่งขึ้น และพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าทันตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เกิดขึ้นรวดเร็วและตลอดเวลาในสังคมปัจจุบัน

รูปแบบของการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ

ในการทำงานจำเป็นต้องพบปะและอยู่ร่วมกับบุคคลมากมาย ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้มาติดต่ออื่น ๆ ที่เข้ามาติดต่อราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม จึงต้องมีการปฏิบัติตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมในองค์กรเป็นอย่างดี จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้เราปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น และเป็นที่พอใจของบุคคลต่าง ๆ ที่เข้ามาใช้บริการ เนื่องจากรูปแบบการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพย่อมแตกต่างกันจึงขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลที่จะนำมาปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดี ซึ่งมีผู้กล่าวไว้หลายประการต่าง ๆ ดังนี้

โสมสกา สนิทวงศ์ (2543 : 47) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพจะต้องมีลักษณะดังนี้ องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นองค์กรที่บุคคลภายในองค์กรได้ทำการเพิ่มพูนความรู้สมรรถภาพศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างสรรค์ผลผลิตและอนาคตที่ดีแก่องค์กร มีการจัดการกับงาน ผู้บริหารต้องรู้จักใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์องค์การ บริหารองค์การ โดยเน้นคุณภาพเป็นหลักหรือการนำเอาหลักการบริหารคุณภาพ Quality Management มาใช้ ปรับปรุงระบบการทำงานใหม่ ๆ จัดคนให้เหมาะกับงาน วางแผนการจัดสรรและควบคุม งบประมาณ การจัดระบบอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตลอดจนการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม และเอื้ออำนวยต่อการทำงาน

กมลรัฐ อินทรทัศน์ (2548 : 31) ได้กล่าวว่า รูปแบบการปฏิบัติงานที่ดีและก่อให้เกิดประสิทธิภาพ รวมถึงการก่อให้เกิดความสุขระหว่างผู้ร่วมงานและตัวเองจำเป็นต้องใช้แนวทางและวิธีการปฏิบัติงานดังนี้

1. การทำตัวให้เป็นคนงานที่ดี ในการทำงานนั้นเราจะต้องรู้จักหน้าที่และมีความรับผิดชอบ ขยัน และขวนขวายแสวงหาความรู้อยู่เสมอ ทำตัวให้เป็นที่รักของผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา
2. การรักษามารยาทและระเบียบในที่ทำงานการปฏิบัติงาน โดยยึดถือระเบียบ เคารพกติกา มารยาทจะช่วยให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่นและทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ
3. การสร้างบรรยากาศสดใสในหน้าที่ทำงาน การช่วยกันสร้างบรรยากาศที่สดใส เอื้ออาทร สามัคคีในที่ทำงาน จะช่วยให้เกิดรอยยิ้มในที่ทำงาน ทำให้เกิดความสุขและประสิทธิภาพในการทำงาน
4. การสร้างสัมพันธที่ดี การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งในระดับ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา จะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นเกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

สมพิศ สุขแสน (2556 : ออนไลน์) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ คือ

1. ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้าแบบเช้าชามเย็นชาม นั่นคือ คนที่มีประสิทธิภาพ ถ้านายมอบหมายงานให้ทำภายในเวลา 10 นาที ก็ควรทำให้เสร็จตามกำหนด ไม่ควรใช้เวลาถึงครึ่งชั่วโมงหรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว
2. ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย ตลอดจนมีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ตลอดจนไม่เผลอเผลอนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร ต้องตรวจทานงานก่อนเสนอนายเสมอ
3. ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่กำลังทำอยู่ตลอดเวลา มิใช่การมีวุฒิการศึกษาสูงเท่านั้น แต่คนที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้ที่แสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลาทั้งการเรียนรู้ด้วยตัวเองเรียนรู้จากองค์กรเรียนรู้จากผู้อื่นเรียนรู้จากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยเรียนให้รู้จริงรู้แจ้ง และนำความรู้นั้นมาปรับปรุงให้ดีขึ้น
4. ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้หรือรอบด้านจากการได้เห็น ได้สัมผัสได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว เช่น เป็นหมอที่รักษาคอนไซมานาน เป็นอาจารย์ที่สอนนักเรียนมานานหรือเป็นเจ้าของที่ธุรกิจมานาน บุคคลเหล่านี้เราอาจเรียกว่าผู้มีชั่วโมงบินสูงในการทำงาน คนเหล่านี้ถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์สูงจะทำงานผิดพลาดน้อยสมควร ที่องค์กร จะต้องธำรงรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่ในองค์กรให้นานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว
5. ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มุมมองแปลกใหม่ ๆ ที่เรียกว่านวัตกรรมมาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่ลดขั้นตอน คิดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ คิดวิธีการการบริหารงานของเชิงรุก คิดปรับปรุงอาคารสถานที่แบบเอนกประสงค์ เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลาที่เราเรียกว่ามีวิสัยทัศน์ไม่ใช่พวกที่ชอบทำงานตามคำสั่งและจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์การพิจารณาความมีประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กรที่กล่าวมาแล้วข้างต้นเป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น แต่ก็สามารถนำมาใช้เป็นกรอบหรือทิศทางในการประเมินบุคคลในการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาความดี ความชอบ หรือเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งได้เป็นอย่างดี

จากความหมายของรูปแบบการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพนั้น บุคลากรในองค์กรต้องมีความรู้จักหน้าที่ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง โดยผู้บริหารขององค์กรต้องมีแนวคิดในการพัฒนาระบบการ

ทำงานให้สอดคล้องกับผู้ปฏิบัติงาน โดยจัดคนให้เหมาะกับงาน มีการวางแผนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน ในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กร ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานต้องพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งจะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องอาศัยความถูกต้องแม่นยำ ประสิทธิภาพ และความคิดสร้างสรรค์ เพื่อนำมาปรับใช้และเป็นการพัฒนานวัตกรรมใหม่มาใช้ในองค์กร เพื่อกำหนดทิศทางให้ผู้ปฏิบัติงาน ให้ประสบผลสำเร็จในองค์กรและพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงานซึ่งมีประสิทธิภาพในการทำงานนั้นนอกจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายามกำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้นจากการศึกษาเอกสารปรากฏว่ามีนักวิชาการได้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้หลายท่าน ดังนี้

มิลเล็ต (Millet. 1998 : unpagged ; อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง. 2544 : 13) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (Human Satisfaction and Benefit Produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริหารให้กับประชาชนโดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2552 : 3) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพเป็นการที่ผู้บริหารใช้ความสามารถในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ในองค์กรให้บังเกิดผลตามเป้าหมายที่กำหนดโดยใช้ทรัพยากรทางการบริหารในจำนวนน้อยแต่ผลลัพธ์ที่ได้มีมากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป

ไซมอน (Simon. 1960 : unpagged ; อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์. 2558 : 10 - 11) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจเกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักรโดยพิจารณาว่างานใดที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ดูได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่หากเป็นระบบการทำงานของภาครัฐ ต้องนำความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการรวมอยู่ด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

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

เมื่อ E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ (Output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

สรุปแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่นักวิชาการหลายท่านได้แนวคิดสรุปได้ว่าการปฏิบัติงานหรือการทำกิจกรรมใด ๆ ที่ได้มีการตั้งเป้าหมายไว้ โดยสามารถปฏิบัติได้เป็นไปตามที่วางแผน การใช้ทรัพยากรที่กำหนดไว้ ทันเวลา ได้คุณภาพ ได้ผลงานเท่ากับหรือเพิ่มขึ้นกว่าปัจจัยนำเข้าจะต้องพิจารณาความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติ ซึ่งผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจให้กับประชาชน โดยการให้บริการที่เท่าเทียมกันรวดเร็วทันเวลา เป็นการให้บริการอย่างเพียงพอและการให้บริการอย่างก้าวหน้า และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นเป็นการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม เชื่อถือได้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

หลักในการบริหารงานจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งประหยัดเวลา ทรัพยากร และทุกคนพึงพอใจโดยอาศัยทรัพยากรพื้นฐานในการบริหาร 4 ประการ คือ คน เงิน สิ่งของ และวิธีการจัดการในบรรดาทรัพยากรทั้งหมดนี้ "คน" นับว่าเป็นทรัพยากรหลักและสำคัญที่สุดไม่ว่ายุคใดสมัยใดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทางด้านเศรษฐกิจสังคมหรือการเมืองนั้น คนได้เข้าไปมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรืออาจพูดได้ว่า คนกับงานเป็นสิ่งคู่กัน ฉะนั้นการปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนก็นับว่าเป็นสิ่งสำคัญ แต่การที่จะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพย่อมอาศัยปัจจัยหลายด้านปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้นมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพแตกต่างกันออกไป ดังนี้

สถิต คำลาเลียง (2544 : 18 - 19 ; อ้างถึงใน มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ. 2550 : 17)

ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 จำนวนสมาชิกในครอบครัว
 - 1.3 อายุ

- 1.4 ระยะเวลาในการทำงาน
- 1.5 สถิติปัญหา
- 1.6 ระดับการศึกษา
- 1.7 บุคลิกภาพ
2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่
 - 2.1 ชนิดของงาน
 - 2.2 ทักษะความชำนาญ
 - 2.3 สถานภาพทางอาชีพ
 - 2.4 สถานภาพทางภูมิศาสตร์
 - 2.5 ขนาดของธุรกิจ
3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร
 - 3.1 ความมั่นคง
 - 3.2 รายได้
 - 3.3 สวัสดิการ
 - 3.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน
 - 3.5 สภาพการทำงาน
 - 3.6 ผู้ร่วมงาน
 - 3.7 ความรับผิดชอบ
 - 3.8 การจัดการ

แคทซ์ และคาร์น (Katz & Kahn. 1978 : 226 ; อ้างถึงใน ปัญญา บุรณะนนทศิริ.

2550 : 11) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรในระบบเปิด (Open System) เช่นกัน ได้ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวว่า ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กร นั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ นั้นจะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กร

วิทยาลัยการอาชีพกาญจนบุรี (2550 : ออนไลน์) กล่าวว่า กลยุทธ์ เป็นแผนปฏิบัติการขององค์กรที่อธิบายถึงการจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมให้เหมาะสมช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมอื่น ๆ ให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายองค์กรเป็นจำนวนมากได้มีการกำหนด

รูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ขึ้น โดยพิจารณาความสอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงานขององค์กร โดยทั่วไปจะมีการกำหนดรูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ ดังนี้

1. การประเมินสภาพการทำงาน (Assessing) เป็นกระบวนการศึกษาถึงภาพต่าง ๆ รวมทั้ง ข้อมูลที่จำเป็นเพื่อจะนำมาเป็นตัวกำหนดถึงความต้องการขององค์กร และความเป็นไปได้ เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งประกอบด้วยงานต่อไปนี้ คือ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการศึกษา หรือ พิจารณาธรรมชาติและความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ สังเกตสิ่งต่าง ๆ ด้วยความรอบคอบวัดพฤติกรรม และเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงาน
2. จัดลำดับความสำคัญของงาน (Prioritizing) ในกระบวนการกำหนดเป้าหมาย จุดประสงค์และกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ตามลำดับความสำคัญประกอบด้วยกำหนดเป้าหมาย ระบุจุดประสงค์ในการทำงานกำหนดทางเลือกจัดลำดับความสำคัญ
3. ออกแบบวิธีการทำงาน (Designing) เป็นกระบวนการวางแผนขั้นตอนวิธีการทำงาน ฝ่ายต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วยการจัดสายงานให้ส่วนประกอบต่าง ๆ ทั้ง ภายในภายนอกองค์กรมีความสัมพันธ์กันหาวิธีการทำงานเอาทฤษฎีหรือแนวคิดไปสู่การปฏิบัติ เตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะทำงานจัดระบบการทำงานทั้งสายงานการผลิต และการบริการ กำหนด แผนการทำงาน ขั้นตอนวิธีการทำงานให้ชัดเจน
4. จัดสรรทรัพยากร (Allocation Resources) เป็นกระบวนการกำหนดทรัพยากรต่าง ๆ ให้ เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน ประกอบด้วยงานกำหนดทรัพยากรที่ต้องใช้ตามความต้องการของ หน่วยงาน จัดสรรทรัพยากรที่มีคุณภาพให้หน่วยงานต่าง ๆ กำหนดทรัพยากรที่จำเป็นจะต้องใช้ สำหรับจุดมุ่งหมายขององค์กรมอบหมายบุคลากรให้ทำงานตามเป้าหมายขององค์กร
5. ประสานงาน (Coordinating) เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับคน เวลา วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อจะทำให้การเปลี่ยนแปลงบรรลุผลสำเร็จ การประสานงาน มีประสานการปฏิบัติงานฝ่ายต่าง ๆ ทั้งภายในภายนอกองค์กรให้ดำเนินการไปด้วยกันด้วยความ ราบรื่น ปรับการทำงานในส่วนต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพให้มากที่สุด กำหนดเวลาการทำงานในแต่ละ ช่วงสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กร
6. นำการทำงาน (Directing) เป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติของแต่ละฝ่าย ภายในองค์กร เพื่อให้เกิดสภาพที่เหมาะสม บรรลุผลแห่งการเปลี่ยนแปลงให้มากที่สุดมีการแต่งตั้ง บุคลากรแต่ละฝ่ายกำหนดแนวทางหรือกฎเกณฑ์การทำงานให้มีความชัดเจน กำหนดระเบียบ แบบแผนเกี่ยวกับเวลา ปริมาณ หรืออัตราความเร็วในการทำงาน แนะนำการปฏิบัติและชี้แจง กระบวนการทำงาน ตัดสินใจเกี่ยวกับทางเลือกในการปฏิบัติงาน

รุ่งตะวัน บูรณ์พานานต์ (2559 : 14 - 15) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กร เป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงานองค์กรจะมีผลผลิต เป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการมีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์กรก็ขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของ สังคมและของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคารกำลังการซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสารขนส่งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น ประดิษฐ์ คิดค้นอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ภาวะการซื้อขาย ส่งออกในตลาดโลกคู่แข่งทางการผลิตการบริการแหล่งวัตถุดิบคุณภาพ วัตถุดิบ และผู้ร่วมทุน

2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบายวิสัยทัศน์และปรัชญาขององค์กรที่จะกำหนด ทิศทางของการดำเนินงานองค์กร วัฒนธรรมองค์กรและการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริม การทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานได้แก่สิ่งสำคัญ ดังต่อไปนี้

- 3.1 ปรัชญาและอุดมการณ์
- 3.2 บุคลิกภาพ
- 3.3 ความต้องการ
- 3.4 ค่านิยม
- 3.5 การมีเป้าหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน
- 3.6 ความสามารถในการสำรวจตนเอง
- 3.7 ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน
- 3.8 การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

4. กระบวนการขององค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นลำดับสองต่อจากองค์ประกอบ ด้านบุคคลกระบวนการที่สำคัญขององค์กรคือการดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิต และการบริการที่น่าพอใจของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของ องค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กรการวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากร

การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างนำมาใช้เพื่อให้การปฏิบัติงานในองค์กรนั้นบรรลุเป้าหมาย มีการวางแผนการปฏิบัติงาน จัดลำดับความสำคัญของงาน วิธีการทำงาน มีจัดสรรทรัพยากรเข้ามาใช้ คำนึงถึงสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เพื่อนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ควรมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร มีการนำกำหนดมอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคลากร ทำให้ผลของงานนั้นออกมามีคุณภาพ เชื่อถือได้ เพราะบุคลากรเป็นทรัพยากร ที่สำคัญที่สุดในองค์กรอย่างหนึ่งที่จะนำพาองค์กรไปสู่การปฏิบัติงานที่สำเร็จตามเป้าหมายได้

การพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

การพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรนั้น จำเป็นจะต้องให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะเพื่อให้การปฏิบัติงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการพัฒนาตนเองนั้นเป็นการเรียนรู้การปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ไว้หลายท่าน ดังนี้

พนม วัจนสุนทร (2541 : 4) ได้กล่าวถึงการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานไว้ ดังนี้ องค์กรทุกประเภทจะต้องมีองค์ประกอบด้านงาน ซึ่งได้แก่ ภารกิจที่จะต้องกระทำตามวัตถุประสงค์ และการจัดระบบงานเพื่อให้สามารถทำตามวัตถุประสงค์และการจัดระบบงาน เพื่อให้สามารถกระทำภารกิจได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ การที่จะประกอบภารกิจได้ตามเป้าหมายขององค์การจำเป็นต้องมีองค์ประกอบที่ดี คือ คนหรือบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมเพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้ ดังนั้น การที่หน่วยงานหรือองค์การจะกระทำภารกิจได้ดีมีประสิทธิภาพ หน่วยงานจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับภาระงานบุคลากรจึงเป็นปัจจัยอย่างยิ่งในการบริหารงานทุกประเภท

พินิจ ภูทับทิม (2543 : 34) ได้กล่าวถึงการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานไว้ ดังนี้ การพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญเพราะการพัฒนาบุคลากรเป็นการช่วยให้บุคลากรในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอันจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของหน่วยงานยิ่งขึ้น

สมาน ริงสิโยกฤษฏ์ (2544 : 83) ได้กล่าวถึงการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ดังนี้ การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะการทำงานที่ดีขึ้นตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานอันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นหรืออีกนัยหนึ่งการพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่จะเสริมสร้าง และเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย ทัศนคติ และวิธีการทำงานอันจะไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

สรุปได้ว่า การพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นภารกิจที่จะต้องกระทำตาม วัตถุประสงค์ และสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องมี องค์ประกอบที่ดีในการการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะที่ดีใน การทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับปริมาณงานในองค์กรได้ สร้างขวัญและกำลังใจที่ดี ในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ตลอดจนมี ทัศนคติที่ดีในการทำงาน เพื่อเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลง จะช่วยให้เกิดการพัฒนาบุคลากร ปฏิบัติงานให้อย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จนั้น จะต้องอาศัยปัจจัยหลาย ๆ อย่างในการนำมาปรับใช้ ในองค์กรเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งการปฏิบัติงาน ต่าง ๆ ต้องอาศัยกระบวนการ วิธีการ ที่จะนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในองค์กร ซึ่งถือว่าเป็น สิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดเท่าที่จะปฏิบัติได้

ความหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

สำหรับความหมายที่กล่าวถึงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปใช้กำหนด ทิศทางให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในองค์กรให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และทำให้องค์กร ปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยนั้น ได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ไว้หลายท่าน ดังนี้

จันรรจ์ บุญศิริ (2543 : 10) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีต่อ การปฏิบัติงานในมุมมองหลายมิติ ซึ่งเกิดจากการรับรู้และการประเมิน ประสิทธิภาพในการทำงาน ของแต่ละบุคคล ทำให้บุคคลมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานด้วยความเต็มใจและมีความสุขและ ความรู้สึกดังกล่าวนี้สามารถเปลี่ยนแปลงได้

พิมจัน เล้าเรื่องศิลปชัย (2548 : 15) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง การศึกษาหา ความสามารถ ประสิทธิภาพ ทักษะ เทคนิควิธีทำงานต่าง ๆ ศิลป์ คือ การที่จะนำเอาความรู้ หลักการ

และทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ ให้เหมาะสมกับคน สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมตลอดจนขอบเขตจำกัดของทรัพยากรมาให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ

กัลยา วงษ์ลัมย์ (2556 : 10) ได้ให้ความหมายของคำว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง ภารกิจหน้าที่ที่ถูกพฤติกรรมที่แสดงออกเป็นความกำหนดขึ้นมาควบคู่กับ ตำแหน่งทางสังคมในสถาบัน ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งใดก็ตาม ต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่งนั้น ๆ และบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้ได้รับตำแหน่งนั้น ๆ ต้องนำความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์หรือมโนทัศน์ของตนเองที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมอย่างมีศาสตร์ และศิลป์ในบทบาทหน้าที่

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่เป็นตามภารกิจหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่งนั้นๆ ซึ่งบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน ต้องมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานด้วยความเต็มใจ โดยต้องนำความรู้ ความสามารถ ทักษะหลักการ และทฤษฎีของตนเองที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมตามสถานการณ์ภายในองค์กร ซึ่งต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ เพื่อให้การปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กรสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ก่อให้เกิดความรัก ความสามัคคี ร่วมใจปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรอยู่ร่วมกัน และมีความสุขในการปฏิบัติงานทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จต่อไปในอนาคตได้

ความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานที่จะนำไปสู่เป้าหมายในองค์กร เพื่อกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสำหรับองค์กรนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานกับบุคลากรในองค์กรทุกระดับชั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญต่อการปฏิบัติงานดังนี้

วัชร ฐวธรรม และคณะ (2549 : 26 - 28) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานว่า เหมือนการเล่นเกมส์ เป็นกลุ่มสมาชิกทำงานร่วมกันในกลุ่มเล็ก ๆ ในการพิจารณาสถานการณ์และผลที่ได้รับองค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1. มีความสนใจในงานที่กระทำ
2. มีทักษะและความสามารถที่จำเป็นสำหรับงานนั้น
3. รู้สึกผูกพัน กับสิ่งที่กระทำอยู่
4. ได้รับความรู้สึกพอใจจากงานที่กระทำ
5. มีความเข้าใจเพียงพอว่าตนต้องทำอะไรและอย่างไร
6. มีเวลาพอที่จะทำงานนั้นให้เสร็จ

7. วางแผนอย่างพอเพียงว่า อะไรจำเป็นต้องทำ
8. จัดเวลาอย่างเหมาะสมและพอใจ
9. สามารถมองเห็นกระบวนการในการทำงาน

ซีรินิสก์ และคณะ (Zeleanick et al. 1958 : 312 - 314 ; อ้างถึงใน จิรประภา อัครบวร.

2549 : 2) กล่าวว่า ความสำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อม หมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งความต้องการภายนอก ได้แก่ รายได้หรือค่าตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่ ความ ต้องการเข้าหมู่คณะ ความต้องการแสดงความรู้สึกความเป็นเพื่อนและความรักใคร่ และความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

เซอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhon. 1966 : 776 - 785 ; อ้างถึงใน ณัฐพันธ์ ขจรนันท์.

2549 : 44) กล่าวว่า ความสำคัญของการปฏิบัติงาน คือ พฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติเพื่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจนประสบความสำเร็จ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ตัวแปรดังต่อไปนี้ ตัวแปรด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่งตัวแปรด้านนี้จะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลและจะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ตัวแปรเหล่านี้ ได้แก่ ความถนัดลักษณะทางบุคลิกภาพ ลักษณะทางกายภาพ ความสนใจ แรงจูงใจ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ความเชื่อและค่านิยม

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในหน้าที่ที่รับผิดชอบจนประสบผลสำเร็จ ซึ่งต้องอาศัยพฤติกรรมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของแต่ละบุคคล เป็นองค์ประกอบทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ เริ่มตั้งแต่ มีความสนใจในงานที่ทำ การวางแผนล่วงหน้า โดยใช้ความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน และทักษะที่จำเป็นมาใช้ในการปฏิบัติงาน ได้รับการตอบสนองสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในเหมาะสม เข้ามาช่วยให้งานนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานในองค์กรนั้น จำเป็นอย่างยิ่งต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์เข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการในองค์กร เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จและนำไปปฏิบัติได้ผลจริง ก่อให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงานได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้

เฮอริเบิร์ก (Herzberg, 1968 : unpagged ; อ้างถึงใน วีระ วุฒิวัตตนนท์. 2550 : 7)

ได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจและมีประสิทธิภาพ เขาได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงานและไม่พอใจในการทำงาน พบว่าบุคคลที่พอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
3. ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
4. การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน
6. การที่ได้โอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นสิ่งทำให้เกิดความไม่พอใจ ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร
2. การควบคุมการบังคับบัญชา
3. สภาพการทำงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน
5. ค่าตอบแทน
6. สถานภาพ
7. การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว
8. ความปลอดภัย

สตีเยร์ส (Steers, 1977 : unpagged ; อ้างถึงใน ฤทัยทิพย์ โพธิ์อ่อน. 2550 : 16) กล่าวว่าไว้ว่าปัจจัยที่สำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์กรจะต้องประกอบด้วย ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว (Trait) และความสนใจของบุคคล ทั้ง 3 ปัจจัยนี้รวมกันเป็น เครื่องกำหนดสมรรถนะ (Capacity) ของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์กร ดังนั้น ถ้าขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไปก็ยากที่จะคาดหวังได้ว่าผลปฏิบัติงานของบุคคลจะอยู่ในระดับสูงไปได้

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558 : 8) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถทำให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้น มุ่งมั่นให้ความร่วมมือในการทำงานให้สำเร็จด้วยผลงานที่มีคุณภาพ ปริมาณ ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ รวมทั้งตรง

ตามเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายในการให้งานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งประกอบด้วย กลยุทธ์ โครงสร้าง ระบบ แบบบุคลากร ความสามารถ และค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง บุคคลในองค์กรจะต้องมีความรู้ ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ก่อให้เกิดความมุ่งมั่นปฏิบัติงานร่วมมือ ร่วมใจ ปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จที่จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ผลของงานออกมาคุณภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้น เกิดจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคล มีความตรงต่อเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานนั้น ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานนั้นบรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

กระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีกระบวนการเพื่อนำมาปรับใช้ในองค์กร เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานร่วมมือ ร่วมใจ สามัคคี ให้การปฏิบัติงานนั้นบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่วางไว้ พยอม วงศ์สารศรี (2542 : 70) ได้เสนอกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 4 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าทั้ง 4 ด้าน สอดคล้องกับกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในจึงได้นำทั้ง 4 ด้านนี้มาศึกษา ได้แก่ ด้านความสามารถในการวางแผน ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และด้านความสามารถในการให้บริการซึ่งแต่ละด้านได้มีนักวิชาการได้กล่าวรายละเอียดก่อนข้างจะสอดคล้องกัน ดังนี้

1. ด้านความสามารถในการวางแผน

ในการปฏิบัติงานในองค์กรทุกองค์กรนั้นจะบรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานนั้น ขั้นตอนแรกจะต้องมีการวางแผนให้ครอบคลุมการปฏิบัติงานภายในองค์กรทั้งหมด เพื่อให้ผลของงานที่ออกมา นั้น สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ไม่มีข้อผิดพลาด ดังนั้น ความสามารถในการวางแผนเป็นกระบวนการขั้นต้นแรกที่จะนำพาองค์กรปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งมีนักวิชาการได้อธิบาย และกล่าวถึงความสามารถในการวางแผนไว้ดังนี้

สมบัติ ชำรงธัญวงศ์ (2540 : 48) กล่าวว่า เป็นกระบวนการวิเคราะห์และการตัดสินใจของผู้บริหารที่จะกำหนดวิธีการไว้ล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติให้บรรลุผลตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำเอาข้อมูลข่าวสาร (Information) ในอดีตมากำหนดหรือพยากรณ์อนาคต ดังนั้นแนวคิดของการวางแผนจึงมีลักษณะ เป็น “ศาสตร์” ที่ต้องใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical Information) ที่มีความแม่นยำ และเชื่อถือได้และจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบที่ชัดเจน และมีความต่อเนื่องกันตามลำดับ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้แผน มีความรู้และความเข้าใจที่จะสามารถนำไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้

ลิน พันธุ์พินิจ (2555 : 23) กล่าวว่า ปรัชญาของการวางแผนเป็นการประยุกต์ความรู้ ความจริง ความเชื่อ วิสัยทัศน์ และความมุ่งหมายมาเป็นหลักคิดในการวางแผนให้สอดคล้องกับ เนื้อหา ภารกิจ วัตถุประสงค์ ปณิธาน พันธกิจ ความเป็นไปได้ ตลอดจนองค์ประกอบขององค์การ

พจน์ พจนพาณิชย์กุล (2556 : ออนไลน์) กล่าวว่า ในการทำงานนั้นนอกจากการกำหนด วัตถุประสงค์ในการทำงานแล้ว การวางแผนช่วยให้งานบรรลุสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยัง ช่วยลดเวลาและการใช้ทรัพยากรในการทำงาน การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นเกิดขึ้นได้ด้วยเงื่อนไข ของการวางแผนงานที่ดี การวางแผนที่ดีเกิดจากความคิดที่รอบคอบ คิดจากมุมมองที่หลากหลาย การวางแผนเป็นการสร้างข้อเสนอของการดำเนินงานที่เป็นไปได้หลายทางเลือก โดยเปรียบเทียบ ข้อดีข้อเสียของแต่ละทางเลือก และยังเป็นการประเมินสถานการณ์ความเป็นไปได้ในการทำงาน เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการทำงานได้อีกทางหนึ่งด้วย ดังนั้นการวางแผนถือองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า ด้านความสามารถในการวางแผน หมายถึง ความรู้ ทักษะ ความชำนาญในการเตรียมการวางแผน กำหนดขั้นตอนการจัดทำแผน มีการวางแผนล่วงหน้าอย่างชัดเจนและถูกต้อง ตลอดจนสามารถปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จตามแผน มีการวางแผนอย่างชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ มีการกำหนดแผนให้สอดคล้องกับภาระงานของ องค์กร มีการแบ่งงานกันทำได้ตรงตามความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล ตามกรอบที่กำหนดไว้ แต่สายงานได้สำเร็จตรงตามมาตรฐานของงานที่องค์กรต้องการ

2. ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานในองค์กร บุคลากรจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานภายในองค์กรร่วมกัน เพื่อให้ผลของงานนั้นสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ นับว่า การปฏิบัติงานนั้นบุคลากรจำเป็นต้องมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อ องค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จในอนาคตต่อไป ซึ่งมีนักวิชาการได้อธิบายถึงความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

ประสิทธิ์ชัย พิภักดี (2552 : 46) กล่าวว่า ความรู้ ความเข้าใจในงานที่ทำ เป็นสิ่งที่ พนักงานได้รับการฝึกอบรม ก่อนที่จะได้ลงมือปฏิบัติงานจริง มีความรู้ตามระเบียบปฏิบัติตาม มาตรฐานของงานที่ทำ มีความเข้าใจและการเห็นความสำคัญของงานที่ทำ โดยงานที่ทำตรงกับความรู้ ความสามารถ

วัชระ เลิศพงษ์วรพันธ์ (2553 : 11) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานนั้น เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ได้รับการประเมินค่า จากความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย
มณฑา พิทักษ์ (2554 : 72) กล่าวว่า ความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำได้รับการฝึกอบรมก่อนที่จะได้ลงมือปฏิบัติงานจริง และมีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดีในงานที่ปฏิบัติอยู่ มีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่

สรุปได้ว่า ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง มีความรู้ ความสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด มีความสามารถในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการใช้ความรู้ปฏิบัติงานจนก่อให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถเรียนรู้ เข้าใจ วิธีการปฏิบัติงานได้ในองค์กรอย่างรวดเร็ว มีความสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี มีความรู้ ความสามารถ ปฏิบัติงานได้ตรงกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ สามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ได้ถูกต้อง มีความรู้ ความรักสามัคคีร่วมปฏิบัติงานในองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ สามารถประสานงานการปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี สามารถนำความรู้ทักษะและประสบการณ์ที่ได้รับการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานได้

3. ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ในปัจจุบันองค์กรได้นำทรัพยากรต่าง ๆ เข้ามาใช้เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานนั้นสำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดี เช่น กระดาษ ปากกา กรรไกร หมึกพิมพ์เอกสาร เป็นต้น ซึ่งทรัพยากรเหล่านี้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งที่จะนำมาช่วยในการปฏิบัติงานในองค์กรให้สำเร็จและทันเวลาต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งการจะใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานให้เกิดความคุ้มค่าและประหยัดนั้น ยังเป็นสิ่งที่กระทำได้ยาก เพราะหลายองค์กรยังต้องประสบกับปัญหาในการใช้ทรัพยากรที่สิ้นเปลือง ไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งานในองค์กร ดังนั้น องค์กรจึงควรจัดหาทรัพยากรเพื่อนำมาใช้ให้เพียงพอและก่อให้เกิดความรวดเร็วในการการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีนักวิชาการอธิบายถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าไว้ ดังนี้

บุรินโท ชามะรัตน์ (2548 :16) กล่าวถึง การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เป็นการเปรียบเทียบต้นทุนกับผลผลิตหรือผลงานที่ทำได้หรือเมื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเป็นการวัดระหว่าง Input และ Output โดยพิจารณาถึงความรวดเร็วการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ถูกต้อง คุ้มค่า ไม่สิ้นเปลือง ใช้วิธีการบริหารหรือการจัดการที่เหมาะสมโดยบุคลากรหรือผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการทำงาน

ณรงค์ฤทธิ์ เชื้อมาก และคณะ (2551 : 30) กล่าวว่า หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ด้วยความประหยัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทำให้งานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

จตุพล พัฒนกิจเจริญการ (2552 : 32) ได้กล่าวว่า การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเป็นการทำกิจกรรมใด ๆ ที่ได้มีการตั้งเป้าหมายไว้ โดยสามารถปฏิบัติได้เป็นไปตามที่วางแผนการใช้ทรัพยากรที่กำหนดไว้ทันเวลา ได้คุณภาพ ได้ผลงานเท่ากับหรือเพิ่มขึ้นกว่าปัจจัยนำเข้า

สรุปได้ว่า ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า หมายถึง การใช้วัสดุ อุปกรณ์ ได้อย่างประหยัดถูกต้องและคุ้มค่า มีการนำวัสดุอุปกรณ์มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม นำวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่อย่างจำกัดมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ โดยให้ความสำคัญในการใช้วัสดุอุปกรณ์ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน มีการใช้วัสดุอุปกรณ์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วมีการนำวัสดุ อุปกรณ์ มาใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ มีการใช้วัสดุอุปกรณ์ในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการนำวัสดุอุปกรณ์ที่เหลือใช้มาใช้เป็นเครื่องมือในการสอนการปฏิบัติงานในองค์กรได้ มีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพสำเร็จตามเป้าหมาย มีการหลีกเลี่ยง การนำวัสดุ อุปกรณ์ที่เกินความจำเป็นมาใช้เพื่อลดความสิ้นเปลืองในการปฏิบัติงาน

4. ด้านความสามารถในการให้บริการ

หลักการปฏิบัติงานให้ความพึงพอใจในการบริการนั้น จำเป็นจะต้องมีความสามารถในการให้บริการสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ หรือบุคคลทั่วไป ที่เข้ามาใช้บริการในองค์กร ซึ่งการบริการที่ดีนั้นย่อมเป็นเสมือนกระจกที่สะท้อนกลับมายังองค์กร ในการสร้างความประทับใจในการเข้ามาใช้บริการและส่งผลดีในด้านการปฏิบัติงานในองค์กร ได้รับความชื่นชม ทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมีขวัญและกำลังใจที่ดี ที่จะช่วยให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ประสบผลสำเร็จต่อไปในอนาคตด้วย ซึ่งมีนักวิชาการ ได้อธิบายถึงความสามารถในการให้บริการ ไว้ดังนี้

อารีย์ เมฆจันทร์สม (2542 : 19) กล่าวว่า การบริการเป็นงานที่จะต้องพร้อมที่จะบริการตลอดเวลา ที่ผู้ใช้บริการต้องการและทำให้ดีที่สุดและต้องให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ความรู้สึกที่คุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ รู้สึกประทับใจ บริการต้องยืดหยุ่นสม่ำเสมอ บริการต้องรวดเร็ว

เลื่อมใส ใจแข็ง (2546 : 31 - 34) กล่าวถึง แนวคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะส่งผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

ปรัชญา เวสารัชช (2523 : 20 - 21 ; อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล. 2550 : 15) กล่าวถึง การให้บริการสรุปได้ ดังนี้

- ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด

- อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็ควรให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกันจะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม

- อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแล และพบปะด้วยตนเองและสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้

- สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพัก

- พนักงาน ข้าราชการ แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่สะอาด

- ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนอย่างไร มีพนักงานเจ้าหน้าที่พร้อมจะตอบคำถาม

- เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ

สรุปได้ว่า ด้านความสามารถในการให้บริการ หมายถึง มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีให้บริการด้วยรอยยิ้มและมีความเป็นกันเองให้บริการด้วยความมุ่งมั่นกับทุกระดับ เพื่อสร้างความประทับใจ มีความเอาใจใส่ต่อผู้มาขอรับบริการด้วยบุคลิกภาพท่าทางที่สุภาพเรียบร้อยพร้อมจะให้บริการตลอดเวลา โดยการให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติและถูกต้อง พร้อมทั้งการจัดหาสถานที่ที่จะรับบริการอย่างเหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริการพร้อมทั้งนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วโดยการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

การประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น องค์กรทุกองค์กรต้องมีกระบวนการในการประเมินผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งองค์กรจะนำมาประกอบการพิจารณาให้ปรับปรุงการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น และส่งผลให้มีคำตอบแทนต่าง ๆ ตามมาด้วย มีนักวิชาการได้ให้ความหมายการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

รัตจนพร จาริต (2547 : 51) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเสมือนบทสรุปการทำงานของพนักงานแต่ละคน ส่วนการศึกษาและการฝึกอบรมเป็นเพียงเกณฑ์พื้นฐานว่า พนักงานคนนั้นน่าจะทำงานได้ แต่จะรู้ได้ว่าทำงานได้ดีเพียงใดต้องอาศัยการประเมินผลในการปฏิบัติงาน

ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานให้รู้และเกิดความเข้าใจอย่างละเอียดใน
ฐานะเครื่องมือเพื่อใช้ในการพัฒนาคุณค่าพนักงาน

อลงกรณ์ มีสุทธาและสมิต สัจฉกร (2551 : 11) ได้อธิบายถึง การประเมินผลการ
ปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ทั้งผลงานและ
คุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน ภายใต้การ
สังเกตการจดบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างาน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมี
มาตรฐานแบบเดียวกันมีเกณฑ์การประเมินที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติให้ความเป็นธรรม
โดยทั่วกัน

ชูชัย สมิตธิไกร (2552 : 336 - 367) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
หมายถึง กระบวนการพิจารณาตัดสินว่าบุคลากรปฏิบัติงานได้ดีเพียงไร โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐาน
ที่กำหนดไว้และสื่อสารให้บุคลากรทราบถึงผลการพิจารณานั้น ๆ

จากความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน
หมายถึง บทสรุปการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน หรือ กระบวนการพิจารณาตัดสินคุณค่า
ผู้ปฏิบัติงานทั้งจากบุคคลและระดับกลุ่ม โดยพิจารณาจากศักยภาพ ลักษณะด้านต่าง ๆ พฤติกรรมและ
ผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือใช้ในการพัฒนาคุณค่าการผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้
ทราบแน่ชัดว่าสามารถปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ซึ่งการปฏิบัติงานนี้ผู้บริหารต้องม
ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อจะใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนา
การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงผลการประเมินผล
การปฏิบัติงานเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของตนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญทั้งต่อผู้ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์กร
ซึ่งนับได้ว่าในการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีการดำเนินการอย่างยุติธรรม
เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงานให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้
ความหมายการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2545 : 196 - 197) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการประเมินผล
การปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. ความสำคัญต่อบุคลากร บุคลากรสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงาน
มาใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงานของตนให้เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ได้โดย
บุคลากรอาจจะเพิ่มความพยายามในการปฏิบัติงานมากขึ้น หรือเข้ารับการศึกษาอบรมและพัฒนา

เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องและเพิ่มขีดความสามารถของตน ในทางตรงข้าม ถ้าบุคลากรมีความรู้สึกรู้ว่า เขาไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามมาตรฐานขององค์กร เขาอาจจะตัดสินใจเปลี่ยนงานได้

2. ความสำคัญต่อหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ประกอบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริหารค่าตอบแทน การตัดสินใจในการให้ผลตอบแทน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน เป็นต้น

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2551 : 13) กล่าวว่า ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานมีดังนี้

1. ความสำคัญต่อพนักงาน พนักงานย่อมต้องการทราบว่า ผลการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไรมีคุณค่าหรือไม่เพียงใดในสายตาของผู้บังคับบัญชา มีจุดบกพร่องที่ควรจะต้องปรับปรุงหรือไม่ เมื่อมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและแจ้งผลให้พนักงานทราบก็จะได้รับรู้การปฏิบัติงานเป็นอย่างไร หากไม่มีการประเมินผล พนักงานก็ไม่มีทางรู้ถึงผลการปฏิบัติงานของตนว่า มีส่วนใดที่ควรจะต้องแก้ไขและส่วนใดควรจะต้องปรับปรุง พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับคืออยู่แล้วก็จะได้เสริมสร้างให้มีผลการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

2. ความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา ผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจึงมีความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา เพราะจะทำให้รู้ว่าพนักงานมีคุณค่าต่องานหรือต่อองค์กรมากน้อยเท่าใด จะหาวิธีส่งเสริม รักษา และปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไร ควรจะให้ทำหน้าที่เดิมหรือสับเปลี่ยน โอนย้ายหน้าที่ไปทำงานใด จึงจะได้ประโยชน์ต่อองค์กรยิ่งขึ้น หากไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานก็ไม่สามารถจะพิจารณาในเรื่องเหล่านี้ได้

3. ความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากผลสำเร็จขององค์กรมาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ดังนั้นการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจะทำให้รู้ว่าพนักงานแต่ละคนปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรอยู่ในระดับใด มีจุดเด่นหรือจุดด้อยอะไรบ้าง เพื่อองค์กรจะได้หาทางปรับปรุงหรือจัดสรรพนักงานให้เหมาะสมกับความสามารถซึ่งจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

องอาจ นัยวัฒน์ (2558 : 19) กล่าวว่า ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานมีดังนี้

1. ความสำคัญระดับบุคลากร การประเมินมีความสำคัญต่อบุคลากรผู้ทำงานในระดับปฏิบัติการเพราะเป็นเครื่องมือช่วยทำให้ตนทราบว่าปฏิบัติงานเป็นอย่างไร มีคุณค่าในสายตา

ของผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างหรือไม่ อย่างไร (Grote. 1996 : 136) มีข้อจำกัดอะไรบ้างที่สมควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข และ/หรือมีข้อดีอะไรบ้างที่ควรดำรงรักษาไว้หรือพัฒนาเสริมสร้างให้ดียิ่งขึ้นไป

2. ความสำคัญระดับผู้บริหาร การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้บังคับบัญชาแต่ละคนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้บริหาร สารสนเทศจากผลการประเมินจะทำให้ผู้บริหารองค์การทราบว่าบุคลากรคนใดมีผลการปฏิบัติงานดีเด่น สมควรได้รับการเสริมแรงหรือปลั่งจูงใจด้วย การยกย่องชมเชยหรือให้ความดีความชอบในรูปแบบอื่น ๆ หรือบุคลากรรายใดไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสมควรได้รับการแจ้งเตือนให้ทราบ รวมทั้งสืบหาสาเหตุและแสวงหาวิธีการร่วมกันเพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ความสำคัญระดับองค์การ สารสนเทศจากผลการประเมินการปฏิบัติงานจะช่วยทำให้องค์กรทราบว่าพนักงานและผู้บริหารแต่ละคนปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามพันธกิจและเป้าหมายขององค์การหรือไม่เพียงใด โดยช่องว่างระหว่างเป้าหมายกับผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงเป็นสารสนเทศย้อนกลับ (Feedback) ในการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาหรือข้อจำกัดที่อาจมาจากทั้งระดับบุคคล เครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์สนับสนุนการทำงานหรือกระบวนการทำงาน เมื่อวิเคราะห์และทราบสาเหตุของปัญหาแล้วก็จะนำไปสู่การวางแผนอัตรากำลังบุคลากร การสอนงานและการฝึกอบรม รวมทั้งการพิจารณาความดีความชอบหรือการให้ผลตอบแทนต่าง ๆ ที่เหมาะสมแก่บุคลากรต่อไป

จากความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานสรุปได้ว่า เป็นการทำให้บุคลากรทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไร หรือมีคุณค่าเพียงใดในสายตาของผู้บังคับบัญชาเพื่อรับรู้การปฏิบัติงาน สามารถนำผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ในการปรับปรุงจุดบกพร่อง ส่วนใดที่ควรคงไว้และส่วนใดควรปรับปรุง พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับคืออยู่แล้วก็จะได้เสริมสร้างให้มีผลการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้นเพิ่มความพยายามในการปฏิบัติงานให้มากขึ้นผลการดำเนินงานของตนให้เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์การกำหนดไว้ หากไม่มีการประเมินผล พนักงานก็ไม่มีทางรู้ถึงผลการปฏิบัติงานของตนว่ามีจุดบกพร่องที่ควรจะต้องปรับปรุงหรือไม่ จะได้แก้ไขข้อบกพร่องและเพิ่มขีดความสามารถของตนต่อไป

ทัศนคติในการปฏิบัติงาน

ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากภายในตัวของมนุษย์ ซึ่งเกิดจากการความคิดเห็นจากอารมณ์และความรู้สึกที่ตอบสนองสิ่งเร้าจากภายนอกที่แตกต่างกันออกไป จะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคลนั้น ๆ ว่า พอใจหรือไม่พอใจกับสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างไร มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของทัศนคติ ดังนี้

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552 : 89) ให้ความหมายของคำว่า ทักษะคิด โดยอธิบายออกเป็น 2 ลักษณะคือ 1) เป็นความเชื่อ และความรู้สึกในเชิงประเมินที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และ 2) เป็นความคิดเห็น หรือคำพูดในเชิงประเมิน (Evaluative Statements) ที่มีต่อเหตุการณ์ หรือบุคคล หรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในแง่บวกหรือแง่ลบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย เชื่อหรือไม่เชื่อ ดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณย์ (2549 : 188) ได้กล่าวถึง ทักษะคิด ไว้ว่า

1. เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือการได้รับประสบการณ์มิใช่เป็นสิ่งที่ได้รับมาแต่กำเนิด
2. เป็นสิ่งชี้แนวทางในการแสดงพฤติกรรมกล่าวถึง ถ้ามีทัศนคติที่ดี ก็จะมีแนวโน้มที่จะเข้าหาพฤติกรรมนั้น ตรงกันข้ามถ้ามีทัศนคติไม่ดี ก็จะมีแนวโน้มไม่เข้าหาโดยการลอยหรือต่อต้านการแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ
3. สามารถถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่งได้
4. เป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากทัศนคติเป็นสิ่งที่ได้มาจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ถ้าการเรียนรู้ประสบการณ์นั้นเปลี่ยนแปลงไป ทักษะคิดก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

ปริยานุช วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 56) ให้ความหมายว่า ทักษะคิดเป็นเรื่องความชอบ ความไม่ชอบ ความลำเอียง ความคิดเห็น ความรู้สึก ความพึงใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มักจะเกิดขึ้นเมื่อรับรู้หรือประเมินผู้คน เหตุการณ์สังคม จะเกิดอารมณ์ความรู้สึกบางอย่างควบคู่ไปกับการรับรู้ และมีผลต่อปฏิกริยาในใจ ดังนั้นทัศนคติจึงเป็นพฤติกรรมภายนอกที่อาจสังเกตได้หรือพฤติกรรมภายในที่ไม่สามารถสังเกตได้โดยง่าย แต่มีความโน้มเอียงที่จะเป็นพฤติกรรมภายในมากกว่าภายนอก

จากความหมายของทักษะคิด สรุปได้ว่า เป็นความเชื่อและความรู้สึกเกิดจากการเรียนรู้และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งมีได้รับมาแต่กำเนิด เป็นการประเมินที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง อาจจะเป็นคำพูด หรือความนึกคิด ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ที่มีต่อเหตุการณ์หรือบุคคล หรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเป็นในแง่บวกหรือแง่ลบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย เชื่อหรือไม่เชื่อ ดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งการเรียนรู้ประสบการณ์นั้นเปลี่ยนแปลงไป ทักษะคิดก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่น หากมีทัศนคติที่ดี ก็จะมีแนวโน้มที่จะเข้าหาพฤติกรรมนั้นดีไปด้วย แต่ถ้าทัศนคติไม่ดี ก็จะมีพฤติกรรมที่ต่อต้านการแสดงพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ในการปฏิบัติงานภายในองค์กร แรงจูงใจในการทำงานถือว่าเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ซึ่งแรงจูงใจมีลักษณะที่แตกต่างกันไป เช่น รางวัลพิเศษ ค่าตอบแทน ขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นที่พึงปรารถนาของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ และจะส่งผลทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรมากยิ่งขึ้น

ความหมายแรงจูงใจในการทำงาน

การจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลในการใช้ความพยายามให้เกิดการกระทำ มีแนวทางปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากแรงจูงใจจะเป็นภาพสะท้อนสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานและทำให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ และแน่นอนเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ จากการศึกษาความหมายของแรงจูงใจ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ดังนี้

ชาญศิลป์ วาสนุญา (2546 : 26) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานหมายถึง พลังทั้งจากภายในและภายนอก ซึ่งช่วยกระตุ้นพฤติกรรมให้บุคคลทำในสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจและเป็นตามกระบวนการจูงใจของแต่ละบุคคล

ธิดา สุขใจ (2548 : 8) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งใด ๆ ที่เป็นแรงผลักดันหรือกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติหรือแสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจ เพื่อที่จะนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมูลเหตุจูงใจที่สำคัญคือ ความต้องการ ความพึงพอใจในการทำงานจะนำมาซึ่งการปฏิบัติที่ดีของบุคลากรทำให้บุคลากรมีความและจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งจะเป็เนืองสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

สุชาดา สุขบำรุงศิลป์ (2553 :17) กล่าวว่า แรงจูงใจคือสิ่งที่ตัวอยู่ในตัวบุคคลเป็นแรงขับเป็นพลังของแต่ละคนที่ทำให้กระทำอย่างใดอย่างหนึ่งสำเร็จ โดยมีกระบวนการเกิดจากการที่มนุษย์ทุกคนมีความหวัง ที่ความต้องการ (Needs) และเป้าหมายในชีวิต ทำให้เกิดแรงขับ (Drive) เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย (Goals) เพราะฉะนั้นแรงจูงใจจึงมีอิทธิพลในการกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาทิศทางใดทิศทางหนึ่งและรักษาพฤติกรรมนั้นไว้เพื่อให้ตนเองนั้นได้สิ่งที่คาดหวังหรือต้องการ

จากนักวิชาการที่กล่าวข้างต้นสรุปความหมายได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา และรักษาพฤติกรรมนี้ไว้กับตนเอง ซึ่งแรงจูงใจนี้สร้างขึ้นตามพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เพื่อให้ได้รับสิ่งที่ต้องการ หรือ ความคาดหวังจากการปฏิบัติงานที่สำเร็จเป็นพลังทั้งจากภายในและภายนอก ทำให้กระทำอย่างใดอย่างหนึ่งสำเร็จ เพื่อกระตุ้นให้บุคคลแสดงออกมาด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และพร้อมปฏิบัติงานให้สำเร็จ สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ที่ดีทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจ และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ ถือว่า มีความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน เพราะการปฏิบัติงานใด ๆ ให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต้องอาศัยแรงจูงใจซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและเป็นการโน้มน้าวบุคคลให้ใช้ความสามารถและทักษะการปฏิบัติงานให้กระทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายความสำคัญของแรงจูงใจไว้ดังนี้

บรยองค์ โทจินดา (2545 : 250) กล่าวว่า แรงจูงใจมีความสำคัญ เนื่องจากความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรต่าง ๆ จะเกิดขึ้นอยู่ที่ความร่วมมือร่วมใจของพนักงานเป็นสำคัญ ถ้าองค์กรใดมีผู้บริหารที่สามารถใช้หลักแรงจูงใจได้ถูกต้อง พนักงานจะมีความตั้งใจและเต็มใจทำงานสูง ทำให้เกิดประสิทธิภาพได้ประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ส่วนองค์กรใดไม่เห็นความสำคัญของแรงจูงใจจะได้ผลตรงกันข้าม

สมคิด บางโม (2551 : 177) กล่าวว่า หลักสำคัญของการกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานหรือขยันทำงานนั้นจะต้องเป็นมาตรการ หรือวิธีการที่ตั้งขึ้นแล้วจะมีพนักงานเพียงบางคนหรือบางส่วนเท่านั้นที่ได้รับประโยชน์ไม่ใช่ได้ทุกคน หากทุกคนได้ประโยชน์ มาตรการนั้นจะกลายเป็นสวัสดิการ ไม่ใช่แรงจูงใจหรือการกระตุ้นให้ทำงาน แรงจูงใจที่ใช้กันทั่วไปมีหลายวิธี เช่น การให้ความคิดความชอบ 2 ชั้น รางวัลพนักงานดีเด่น เบี้ยขยัน ค่า คอมมิชชั่น เป็นต้น

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552 : 156) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก เพราะแรงจูงใจทำให้เกิดการกระทำคือพนักงานมีความอยากที่จะทำงานมีความตั้งอกตั้งใจในการทำงาน ทুমเท และใช้ความพยายามในการทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้น คำรงตนเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร สร้างสรรค์และพัฒนางานและองค์กร ตลอดจนคงอยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน แต่ถ้าคนขาดแรงจูงใจในการทำงาน คนคนนั้นก็จะมีเฉื่อยชา ขาดความตั้งใจ ขาดความใส่ใจในการทำงาน สักแต่ ทำงานออกมาให้เสร็จพัน ๆ ตัวไป ผลงานที่ออกมาจึงมักมีคุณภาพต่ำ หรือสร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นแก่องค์กร

สุรศักดิ์ วัฒนชวินานกุล (2553 : ออนไลน์) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน ดังนี้

1. พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำ หรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใด ๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูงย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น กระทำให้สำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับ บุคคลที่ทำงานประเภท “เช้าชาม เย็นชาม” ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวัน ๆ

2. ความพยายาม (Endeavor) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำ ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุดไม่ทอดทิ้ง หรือละความพยายามง่าย ๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดีก็มักคิดหา วิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

3. การเปลี่ยนแปลง (Variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีทำงานในบางครั้ง ก่อให้เกิด การค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่า หรือประสบผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลัง แสวงหา การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง เมื่อดีขึ้น เพื่อจะบรรลุ วัตถุประสงค์ ใด ๆ หากไม่สำเร็จบุคคล ก็มักพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาดและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นใน ทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานจนในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสม ซึ่งอาจจะต่าง ไปจากแนวเดิม

4. บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้าจัดว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (Work Ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบมั่นคงในหน้าที่ มีวินัย ในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้ มักไม่มีเวลา เหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญมาก และมีความจำเป็นสำหรับองค์การ ทุกแห่ง เป็นแรงขับเคลื่อน กระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ขยัน อดทน อยากที่จะทำงาน มีความตั้งอกตั้งใจในการทำงาน ทุ่มเท มีความรับผิดชอบ มีจรรยาบรรณใน การปฏิบัติงาน เพราะความสำเร็จในองค์กรจะเกิดขึ้นจากความร่วมมือร่วมใจของบุคลากร ส่งผลให้ บุคลากรใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ทำให้งานมีคุณภาพมากขึ้น ถ้าผู้บริหารสามารถ ใช้หลักหรือวิธีการที่กำหนดขึ้นมา เพื่อประกอบการพิจารณาผลการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรใน องค์กรเป็นกรณีพิเศษต่อไป ก็จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจ ปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายหรือ วัตถุประสงค์ขององค์กร

องค์ประกอบของแรงจูงใจ

การจูงใจในการปฏิบัติงานถือว่า มีอิทธิพลอย่างหนึ่งซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานหรือกิจกรรม ทุกสิ่งทุกอย่างภายในองค์กร ซึ่งแรงจูงใจจะส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพและปริมาณของงาน แรงจูงใจ เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติสิ่งเหล่านั้น ได้อย่างเต็มความสามารถ การจูงใจใน การปฏิบัติงาน ไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะคนแต่ละคนก็มีการตอบสนองและวิธีการปฏิบัติงานออกมาที่

แตกต่างกันไป การจูงใจจึงถือเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงาน นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ความสำคัญของแรงจูงใจไว้ดังนี้

วิทยา คำนธำรงกุล (2549 : 270) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นกระบวนการภายในของมนุษย์ ที่เกิดขึ้นตลอดเวลาเพราะมนุษย์มีความต้องการทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคม ความ ต้องการ เหล่านี้ทำให้เกิดความไม่สมดุลขึ้นในร่างกายและจิตใจ ทำให้เกิดแรงขับหรือแรงจูงใจที่จะทำ พฤติกรรมไปสู่เป้าหมายกระบวนการเบื้องต้นของการเกิดแรงจูงใจจะเกิดความต้องการทำให้เกิด แรงขับหรือแรงจูงใจเพื่อนำไปสู่เป้าหมาย



ภาพประกอบ 2.1 กระบวนการเบื้องต้นของการเกิดแรงจูงใจ

ที่มา : วิทยา คำนธำรงกุล (2549 : 270)

กัญญา อีณะคุปต์ (2551 : 14) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการกระตุ้นบุคคล ให้เกิด ความพึงพอใจและแสดงพฤติกรรมหนึ่ง ๆ ว่าประกอบด้วย

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ อันได้แก่ เงิน สิ่งของ รางวัลที่จับต้องได้หรือสภาวะทางกายภาพที่ให้แก่ ผู้ปฏิบัติงานเป็นค่าตอบแทน เป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงาน มาแล้วเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วย ส่งเสริม ความร่วมมือในการทำงาน มากกว่ารางวัล ที่เป็นวัตถุเพราะสิ่งจูงใจที่เป็น โอกาสนี้บุคลากรจะได้รับ แตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิการใช้สิทธิพิเศษจากการมีอำนาจซึ่งได้รับการยกย่อง

3. สถานภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานได้แก่ สถานที่ ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญอันอาจ ก่อให้เกิด ความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงาน ในการสนอง ความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเอง และผู้อื่น ทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

5. ความตั้งใจทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ อันที่มิตรถ้ามีความสัมพันธ์เป็นไป ด้วยดีก็จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงานวิธีการทำงานให้สอดคล้องกันความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึงการเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงานมีความรู้ทัดเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

สมัย พันธุ์สะอาด (2553 : 16) ได้รวบรวมและสรุปได้ว่า แรงจูงใจแบ่งเป็น 3 ประเภท

1. แรงจูงใจทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่น ความหิว ความกระหาย การพักผ่อน การขับถ่าย และความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2. แรงจูงใจทางด้านจิตใจ เป็นความต้องการส่วนบุคคล ความอยากรู้ อยากรู้เห็น ความต้องการความรัก

3. แรงจูงใจทางด้านสังคม เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ ที่ได้มีการเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งเกิดขึ้นภายหลัง เช่น ตำแหน่ง ชื่อเสียง และการยกย่องทางสังคม เป็นต้น

วาสนา กล่ำรัมย์ (2553 : 7-8) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจนั้น ประกอบด้วย

1. พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำ หรือ พฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใด ๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น ทำให้สำเร็จ ซึ่งตรงข้ามกับบุคคลที่ทำงานประเภท “เช้าขาม เย็นขาม” ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวัน ๆ

2. ความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหา วิธีการนำความรู้ความสามารถ และ ประสบการณ์ของตน มาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุดไม่ทอดทิ้งหรือละความพยายามง่าย ๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จเร็วด้วยดี ก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

3. การเปลี่ยนแปลง (Variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีทำงานในบางครั้ง ก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่า หรือประสบความสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคลแสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง เมื่อดิ้นรนเพื่อจะบรรลุ วัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จ บุคคลนั้นก็มักจะพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาดและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงาน จนในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสมซึ่งอาจจะต่างไปจากแนวเดิม

4. บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความ เจริญก้าวหน้า การที่มุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า ถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีจรรยาบรรณในการทำงาน (Work Ethics) ผู้ที่มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่และมีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ โดยผู้ที่มีลักษณะ ดังกล่าวนี้นัก ไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการภายในของมนุษย์ ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา เพราะมนุษย์มีความต้องการทั้งทางร่างกาย จิตใจและสังคม ความต้องการเหล่านี้ทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะทำพฤติกรรมไปสู่เป้าหมาย ซึ่งสิ่งจูงใจที่ใช้ในการกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจและแสดงพฤติกรรมนั้นประกอบด้วย เงิน สิ่งของ รางวัลที่จับต้องได้ หรือสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสให้บุคคลรู้สึกมีส่วนร่วมในงานช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงาน และปรับสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับวิธีการปฏิบัติงาน ทักษะคติของบุคคลสร้างความสัมพันธ์ จันทมิตรที่ดีก็จะทำให้เกิดความผูกพัน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบมั่นคงในหน้าที่และมีวินัยในการทำงาน ทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและความพอใจร่วมกับหน่วยงานนับว่าเป็นสิ่งสำคัญในการเกิดความสุขในการทำงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

ในการปฏิบัติงานในองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจต่อความรู้สึกของบุคลากรเป็นอย่างยิ่งที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ เนื่องจากความรู้สึกของบุคลากรในหน่วยงานนับว่าเป็นส่วนหนึ่งในการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้นั้นจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้ได้ผลดีและมีความรู้ในทฤษฎีต่าง ๆ เกี่ยวกับแรงจูงใจ จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีแรงจูงใจมีนักวิชาการได้กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจหลายท่านที่สำคัญไว้ 3 ทฤษฎีดังนี้

1. ทฤษฎีการจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderter's Existence Relatedness Growth Theory) แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972 : 507 - 532 ; อ้างถึงใน ผาสุข จิตนาสาร, 2549 : 12 - 13) ได้เสนอทฤษฎี ERG โดยอาศัยพื้นฐานมาจากทฤษฎีของมาสโลว์ แต่ได้มีการสร้างรูปแบบที่มีจุดเด่นที่ต่างไปจากทฤษฎีของมาสโลว์ จากการวิจัยของแอลเดอร์เฟอร์ เห็นว่า ความต้องการของมนุษย์จากการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์ แอลเดอร์เฟอร์ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท ซึ่งจะใช้สะดวกและตรงกับความเป็นจริงมากกว่าความต้องการของมนุษย์ทั้ง 3 ประเภท จะประกอบด้วย E หรือความต้องการดำรงชีวิต (Existence) R หรือความต้องการสัมพันธ์ (Relatedness) และ G หรือความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth) ซึ่งความต้องการแต่ละประเภท ขยายความดังนี้

1.1 ความต้องการดำรงชีวิต (Existence Needs) หรือ E ความต้องการในกลุ่มนี้จะเกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านร่างกายและปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย เป็นต้น สำหรับในชีวิตจริงในองค์กรนั้นความต้องการ ค่าจ้าง เงิน โบนัส และผลประโยชน์ตอบแทน ตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดีและสัญญาการว่าจ้าง เหล่านี้ล้วนแต่เป็นเครื่องมือตอบสนอง สิ่งจูงใจด้านนี้ทั้งสิ้น และถ้าหากจะนำมาเปรียบเทียบจะเปรียบเทียบได้กับความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์นั่นเอง

1.2 ความต้องการสัมพันธ์ (Relatedness Needs) หรือ R จะประกอบด้วยเรื่องราวที่มีส่วนเกี่ยวกับความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ต่อกันระหว่างบุคคลในองค์กร ทั้งนี้ความสัมพันธ์เหล่านี้จะหมายถึง ความต้องการทุกชนิดที่มีความหมายความสำคัญในเชิงมนุษย์สัมพันธ์ ซึ่งสำหรับชีวิตจริงในองค์กรนั้น ความต้องการของคนที่ต้องการจะเป็นผู้นำหรือมีสถานะเป็นหัวหน้า ความต้องการที่จะเป็นผู้ตามและความต้องการอยากมีสายสัมพันธ์ทางมิตรภาพกับใคร ๆ เช่น สมาชิกในครอบครัว เพื่อนฝูง เพื่อนร่วมงาน และคนที่ต้องการจะมีความสัมพันธ์ด้วยเหล่านี้ล้วน อยู่ในความต้องการประเภทนี้ความต้องการทางสังคมนี้ถ้าเปรียบเทียบกับความต้องการที่มาสโลว์กำหนดไว้ก็เท่ากับความต้องการทางด้านความมั่นคงทางใจ การไม่ถูกทอดทิ้ง ความต้องการทางสังคม และความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง ยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าตามทฤษฎีของมาสโลว์

1.3 ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) หรือ G เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับเรื่องราวของการพัฒนาตนตามศักยภาพสูงสุด และการเติบโตก้าวหน้าของคนผู้ทำงานความต้องการอยากเป็นผู้มีความริเริ่มบุกเบิก มีขอบเขตอำนาจขยายกว้างออกไปเรื่อย และการพัฒนาเติบโตด้วยความรู้ความสามารถต่างก็เป็นความต้องการประเภทนี้ ซึ่งสำหรับชีวิตจริงในองค์กรนี้ ความต้องการที่จะได้รับความรับผิดชอบเพิ่ม หรือความต้องการอยากได้ทำกิจกรรมใหม่ ๆ ที่มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ และได้มีโอกาสเข้าไปสัมผัสกับงานใหม่ ๆ อีกหลาย ๆ ด้านมากขึ้น เหล่านี้ล้วนจัดอยู่ในประเภทความต้องการก้าวหน้า และเติบโตทั้งสิ้น ความต้องการประเภทนี้จะเปรียบเทียบได้กับความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จทางใจและความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่างที่สูงสุดแห่งตนและความต้องการยอมรับนับถือในตนเองตามทฤษฎีของมาสโลว์นั่นเอง

ทฤษฎี ERG นี้จะมีข้อสันนิษฐาน 3 ประการเป็นกลไกสำคัญอยู่คือ

1. ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนอง (Need Satisfaction) นั้นเองหากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนั้นจะมีอยู่สูง

2. ขนาดความต้องการ (Desire Strength) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่า เช่น ความต้องการอยู่รอด ได้รับการตอบสนองมากเพียงพอแล้ว ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่ามีมากยิ่งขึ้น

3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need Frustration) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคขัดได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่าลงไปมีความสำคัญมากขึ้น

นอกจากทฤษฎี ERG ยังไม่เคร่งครัดกับลำดับชั้นความต้องการมากนักในข้อที่ว่า ต้องได้รับความพึงพอใจในความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ก็ได้ หรือความต้องการทั้ง 3 นี้ อาจดำเนินไปในขณะเดียวกันก็ได้ในการนำทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์มาประยุกต์ใช้เพื่อมุ่งใจในการปฏิบัติงานตามการศึกษาค้นคว้า มี 2 ด้านดังนี้

1. ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานเป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม
2. ด้านความรู้สึกระบายความสำเร็จ เป็นความต้องการด้านความก้าวหน้าเป็นความต้องการขั้นสูงสุด และเป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม และได้รับความสำเร็จในชีวิต

ในทฤษฎี EGR ดังกล่าวนี้อาจคล้ายๆ กับทฤษฎีของมาสโลว์ ยังไม่เคร่งครัดตามลำดับความต้องการมากนัก ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานที่มีอยู่ในมนุษย์ทุกคนอยู่แล้ว เช่น ความต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น ทฤษฎี EGR นี้นำมาใช้เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดแรงผลักดันในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามความนึกคิดของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดการเจริญเติบโต ความก้าวหน้า ได้รับการยอมรับ นับถือ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนต้องการพื้นฐานในชีวิตการทำงานให้มีประสิทธิภาพนั่นเอง

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation)

มาสโลว์ (Maslow, 1970 : 35 - 58 ; อ้างถึงใน กนกวรรณ นิสสัย, 2554 : 19) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจโดยอธิบายว่า การจูงใจคนคือ การปฏิบัติการตอบสนองความต้องการของคน ซึ่งมาสโลว์ได้แบ่งความต้องการของคนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

2.1 ความต้องการทางกายภาพ (Physical Needs) เป็นความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับชีวิต ร่างกายจะต้องได้รับการตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาและสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้วชีวิตก็ดำรงอยู่ไม่ได้ ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อากาศ ชาติ อาหาร น้ำดื่ม เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัยเพื่อการพักผ่อน

และรวมถึงความต้องการทางเพศ เป็นต้น ถ้าหากคนเราอยู่ในสภาพที่อดอยากแล้ว ความต้องการ
สิ่งแรก ของเขาก็เป็นความต้องการทางด้านร่างกายดังกล่าว มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไป
ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการชนิดนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว

2.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อความต้องการ
ทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาท
ในพฤติกรรมของมนุษย์ ความปลอดภัยดังกล่าวมี 2 รูปแบบ คือความต้องการความปลอดภัยทาง
ด้านร่างกาย และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย ได้แก่
การมีความปลอดภัยในชีวิต การมีสุขภาพดี การปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย และอุบัติเหตุ เป็นต้น
ส่วนความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ การมีอาชีพการงานที่มั่นคง การปฏิบัติงานที่มีหลักประกัน
อย่างเพียงพอจะมีผลต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงานต่อไป อันจะเป็นข้อมูลในการตัดสินใจลาออก
จากงาน หรือการพิจารณาเลือกงานใหม่ แต่ถ้าทราบใดที่เขาไม่ได้รับความต้องการเบื้องต้น คือ
ความต้องการทางด้านร่างกายแล้ว ความต้องการที่จะได้รับความมั่นคงปลอดภัย ก่อนข้างจะมีน้อย

2.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการ 2 ประการแรก ได้รับความ
การตอบสนองแล้วความต้องการที่อยู่ในระดับที่สูงกว่าก็จะเข้ามาครอบงำพฤติกรรมของบุคคลนั้น
ความต้องการทางสังคม หมายถึง ความต้องการการยอมรับในผลงาน ความเอื้ออาทร ความเป็นมิตร
ที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความรักจากผู้บริหารองค์การและเพื่อนร่วมงาน

2.4 ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม (Esteem Needs) ซึ่งหมายรวมถึง
ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและ
เสรีภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนความต้องการมีฐานะเด่นและเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย
การมีตำแหน่งสูงในองค์การ หรือการที่สามารถเข้าใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ ๆ ล้วนแล้วแต่เป็น
การส่งเสริมให้ฐานะของบุคคลเด่นขึ้นทั้งสิ้น

2.5 ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (Self - Actualization) โดยธรรมชาติแล้ว
เมื่อมนุษย์ได้รับการสนองตอบตามความต้องการทั้ง 4 ระดับข้างต้น โดยที่เขาไม่ต้องกังวล เรื่อง
ปากท้อง ไม่ต้องกังวลเรื่องความปลอดภัย ไม่ต้องกังวลเรื่องความรักจากคนอื่นหรือจากสังคม
และไม่ต้องคำนึงถึงเรื่องเกียรติยศชื่อเสียงหรืออย่างอื่น แต่เรียนเพราะสนใจรักที่จะเรียน เรียนให้ดี
ที่สุด ความสามารถที่ตนมีอยู่ หรือในการปฏิบัติงานก็เช่นเดียวกัน ไม่ใช่ทำงานเพื่ออะไร แต่ทำงาน
เพื่องานทำเพราะสนใจรักที่จะทำ ทำเพื่อต้องการได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพ (Potential) ของตนให้ถึง
จุดสูงสุด

3. ชนิสา อัปมาทะ (2556 : 27 - 29) กล่าวว่า ทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรเกอร์

(McGregor's Theory X and Theory Y)

แมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor) เป็นศาสตราจารย์วิชาการบริหาร ณ สถาบันเทคโนโลยี แสชาซเซทส์ สหรัฐอเมริกา เขาทำการศึกษาวิจัยพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ และได้สร้างทฤษฎี การจูงใจในการทำงานเป็น 2 ทฤษฎี ดังนี้

ทฤษฎี X

ทฤษฎีนี้มองความเป็นมนุษย์ในแง่ไม่ดี สรุปแนวคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้ได้เป็น 3 ประการ คือ

1. เห็นว่าโดยธรรมชาติของมนุษย์ที่แท้จริงนั้น มนุษย์ไม่ชอบทำงาน หากมีโอกาส หลีกเลียงได้ก็พยายามหลีกเลียง
2. เห็นว่าวิธีที่จะทำให้มนุษย์ทำงานได้นั้น ต้องใช้วิธีบังคับ ควบคุม ช่มชู้ สั่งการ และ ลงโทษ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์
3. เห็นว่ามนุษย์ส่วนใหญ่ชอบเป็นผู้ตามมากกว่าผู้นำ และพยายามหลีกเลียงความ รับผิดชอบ ไม่คอยหวังความก้าวหน้า ทะเยอทะยานน้อย แต่สิ่งที่ต้องการมากเหนืออย่างอื่นคือ ความมั่นคงปลอดภัย

จากแนวคิดที่มองว่ามนุษย์ไม่ดีดังกล่าว จึงเห็นได้ว่าผู้ที่เชื่อตามแนวคิดของทฤษฎีนี้หากจะ มอบหมายให้ใครทำงานอะไร จึงต้องมีหัวหน้างานคอยควบคุม บังคับบัญชาเพราะเห็นว่าถ้าไม่มี หัวหน้าบังคับบัญชาหรือไม่มีใครมาจี้จี้สั่งการ งานก็มักไม่เดิน การที่หัวหน้ามาบังคับบัญชาใน ความหมายของกลุ่มนี้ คือ การว่ากล่าวและลงโทษ เหตุที่ต้องทำดังนี้ โดยมีเหตุผลว่าพื้นฐานของคน มักเกียจคร้านและขาดความรับผิดชอบ คือทฤษฎีในกลุ่มนี้จะมองมนุษย์ในแง่ลบเป็นส่วนใหญ่

ทฤษฎี Y

ทฤษฎีนี้มองความเป็นมนุษย์ในแง่ดี แนวคิดของทฤษฎีนี้ สรุปสาระสำคัญได้ 6 ประการ ดังต่อไปนี้

1. โดยธรรมชาติของมนุษย์ส่วนใหญ่ มีความมานะ พยายามทั้งทางจิตใจและร่างกาย ความพยายามมีคู่กับความรับผิดชอบเช่นเดียวกับการพักผ่อนหรือการแสวงหาความเพลิดเพลิน มนุษย์มิได้รังเกียจการทำงาน เห็นว่างานช่วยสนองความต้องการของตน และเห็นว่าบางครั้งบางคราว ที่มนุษย์จำต้องหลีกเลียงงานนั้น น่าจะเนื่องมาจากลักษณะการควบคุมของหัวหน้างาน หรืออำนาจ การควบคุมจากภายนอก

2. การทำให้ผลงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร อาจไม่จำเป็นต้องใช้การควบคุมและบังคับ การให้โอกาสคนงานได้ทำงานในบรรยากาศที่เขาเป็นตัวของตัวเอง และยอมรับในวัตถุประสงค์ของงานได้ จะส่งผลให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

3. มนุษย์โดยทั่วไปให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นกลุ่ม เป็นทีม เป็นคณะทำงานอยู่แล้ว ดังตัวอย่างบางประเทศ หรือบางท้องถิ่นที่นิยมมารวมกลุ่มทำงานด้วยกันที่เรียกว่า “ประเพณีลงแขก” ในสมัยโบราณ

4. มนุษย์มักยึดมั่นกับวัตถุประสงค์ของงาน เมื่อทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงาน เมื่อทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานแต่ละอย่าง จะเกิดความรู้สึกพอใจ สมใจ เกิดความพยายามในการทำงานมากขึ้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยส่วนรวม

5. มนุษย์เกิดการเรียนรู้ จากสถานการณ์ที่เหมาะสมพร้อมต่อการยอมรับในความรับผิดชอบของตน และพร้อมต่อการแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ใครก็ตามที่หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ขาดความทะเยอทะยานและแสวงหาความมั่นคง ความปลอดภัยอย่างเดียว น่าจะไม่ใช้ลักษณะที่แท้จริงของเขา การกระทำนั้นๆ น่าจะเนื่องมาจากอิทธิพลของสิ่งผลักดันบางอย่าง

6. บุคคลในองค์กรแต่ละคน มักมีคุณลักษณะในตัวด้วยกันทั้งนั้นในด้านความสามารถทางการคิด ความฉลาด การสร้างจินตนาการ ความคิดสร้างสรรค์

จะเห็นได้ว่าทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ ของมนุษย์ในแง่ดี จากแนวคิดที่มองมนุษย์ในแง่ดีดังกล่าว ซึ่งจะเป็นแนวคิดที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน ก่อให้เกิดที่มาของหลักการด้านมนุษยสัมพันธ์ คือความเชื่อที่ว่า มนุษย์เป็นผู้ที่ชอบสังคม อยู่คนเดียวไม่ได้ ต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับระบบสังคมช่วยเหลือเกื้อกูลกัน นอกจากนั้นทฤษฎี Y นี้ ยังเน้นการพัฒนาตนเองของมนุษย์แต่ละคน มนุษย์มักรู้จักตนเองดี และรู้จักความสามารถของตน ผู้บังคับบัญชาควรมีความรู้สึกรักใคร่ที่ติดต่อพนักงาน และควรสร้างสถานการณ์ที่เอื้อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานไปสู่เป้าหมาย ทั้งที่เป็นเป้าหมายส่วนบุคคล และเป้าหมายขององค์กร และทฤษฎีนี้ยังมีความคิดต่อระบบงานอุตสาหกรรมและงานธุรกิจในปัจจุบันด้วยว่า ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีโอกาสแสดงความสามารถของตนเพียงบางส่วนเท่านั้น ซึ่งในองค์กรแต่ละแห่งควรให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสมากขึ้นในการได้แสดงความสามารถของตนให้มากที่สุด ซึ่งถ้าผู้บังคับบัญชาสร้างบรรยากาศให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสแสดงความสามารถได้เต็มที่ จะส่งผลต่องานขององค์กรอีกหลายประการ ทั้งในแง่ผลงานและความรู้สึกผูกพันกับองค์กร

จากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน พอสรุปได้ว่า ทฤษฎีแรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งที่ใช้ให้การปฏิบัติงานในองค์กรสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องเลือกใช้ทฤษฎีที่เหมาะสมและสามารถนำมาประยุกต์ปรับใช้ให้เหมาะสมกับบุคลากรและสถานการณ์ในองค์กร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานร่วมกัน อาจนำรูปแบบการจูงใจที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้เพื่อกระตุ้นเป็นแรงขับเคลื่อนให้เกิดพฤติกรรมในการแสดงออกในการปฏิบัติงานในทัศนคติทางบวก ผู้ปฏิบัติงานมีความขยันหมั่นเพียร มีความสนใจและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานในองค์กรร่วมกัน ซึ่งแรงจูงใจนั้นเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างบรรยากาศที่ดีและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการนั้น ถือเป็นหัวใจหลักสำคัญในทุกองค์กร การบริการถือว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือทำประโยชน์ให้กับผู้มารับบริการ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน เพราะการบริการถือว่าเป็นด่านแรกในการพบปะผู้มารับบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เกิดความประทับใจและชื่นชมในองค์กร ในการให้บริการนั้นจำเป็นต้องมีหลักวิธีการขั้นตอนการในการให้บริการ ทั้งนี้การบริการนับว่าเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

ความหมายของการให้บริการ

การบริการถือเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ ในหน่วยงานภาครัฐที่ต้องมีการติดต่อกับประชาชนที่มาขอรับบริการ โดยตรง มุ่งเน้นการบริการที่เกิดความพึงพอใจในการบริการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว มากที่สุด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการให้บริการไว้ดังนี้

วัลดา บินชาเว็น (2543 : 9) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนเป็นเรื่องของความพอใจในนามธรรมจับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรม ตามแนวคิดทางการบริการ ลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอนและทำอย่างไรให้ประสบความสำเร็จนั่นคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

เลียมไฮ โจแจ็ง (2546 : 31 - 34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลังการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร

รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาส หน้าต่อไป

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 18 ; อ้างถึงใน ขนิษฐา เสมอภักดิ์. 2551 : 18) กล่าวว่า กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้บริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ คำว่า “Service” ถ้าแยกออกมาตามตัวอักษรแล้วให้ได้ความหมายของการบริการที่ดี สามารถแยกออกได้ดังนี้

S = service mind คือ การมีใจใ้บริการ ประรณนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ

E = enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

R = readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำว่าจะป็นงานที่มี

ประโยชน์ มีคุณค่าและสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้

I = interest คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ

C = cleanliness คือ ความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ หรือพนักงานบริการต้องมีความสะอาด

E = endurance คือ ความอดทนอดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอบุคคลหลายประเภททั้งประเภทเฉย ๆ ร้อนรน จุกจิกจู้จี้ ขี้บ่น เอาแต่ใจ ผู้ให้บริการก็ต้องใช้ความอดทน อดกลั้นให้มาก

สมิต สัจฉกร (2550 : 11, 119 - 121) การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ ซึ่งงานบริการมีลักษณะเฉพาะคือ

1. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ จะเกิดความรู้สึกทันที
2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และแปลผลได้รวดเร็ว
3. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคน และหน่วยงาน
4. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่น ก็เพียงแต่บรรเทาความไม่พอใจ
5. สร้างทัศนคติต่อบุคคล หน่วยงานและองค์กรได้อย่างมาก
6. สร้างจินตภาพ หรือภาพลักษณ์ให้หน่วยงาน และองค์กรเป็นเวลานาน
7. หากเกิดความบกพร่องจะเห็นได้ชัด
8. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี

9. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการมีความพร้อมทั้งในตัวผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วยสามารถกระทำได้ทั้งก่อนและหลังการติดต่อการบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

ความสำคัญของการบริการ

การบริการถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในองค์กร ทำให้บุคคลได้รับความช่วยเหลือซึ่งมีหลากหลายวิธีเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ เพราะทุกองค์กรปรารถนาจะให้การให้บริการเพื่อให้ได้ประโยชน์เป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจกับบุคคลทุกระดับเพื่อให้เข้ามารับบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จในทุก ๆ ด้าน ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความสำคัญของการบริการไว้ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช (2553 : 68) กล่าวว่า การบริการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3 มีความติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าให้หรือรับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป

4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ

4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ

5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 การให้บริการที่บุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดชัดเจนงานบริการ

6.2 การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย

8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

10.1 เตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

สุนันทา ทวีผล (2550 : 19 - 20) กล่าวไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อัน ได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
 2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
 3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
 4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
 5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
 6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
 7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี
- บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้บริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ

เป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ขวัญฤทัย สุริยงค์ (2552 : 21) กล่าวว่า การบริการมีความสำคัญ และมีบทบาทเป็นอย่างมากในโลก ซึ่งในประเทศไทยภาคการบริการถือว่า มีความสำคัญไม่แพ้ภาคการผลิตจากการปรับเปลี่ยนทางด้าน โครงสร้างเศรษฐกิจเข้าสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ (Newly Industrialized Countries - NIC) ประกอบกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และระบบข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งได้ส่งผลให้ระบบการผลิตสินค้าและบริการมีการขยายตัวมากขึ้น และพบว่าอุตสาหกรรมมีแนวโน้มที่จะมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว และมีความต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลต่อความเป็นอยู่ตลอดจนมาตรฐานการครองชีพของประชาชน การศึกษา และรายได้สูงขึ้นกว่าแต่ก่อนก่อให้เกิดความต้องการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการอันว्यความสะดวกของผู้รับบริการใหม่ ๆ ดังนั้น อาชีพการบริการจึงมีความหลากหลาย และมีบทบาทในสังคมเป็นอย่างมาก

เฉลิมรินทร์ กุลแพง (2556 : 13 - 14) กล่าวว่า การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ยกตัวอย่างเช่น คนไข้ไปหาจิตแพทย์ก็ไม่สามารถบอกได้ว่าล่วงหน้าว่าตนจะได้รับบริการรูปแบบใด ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับ คุณภาพ และประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความมั่นใจ ในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล

เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขาย บริการจะต้องจัดการเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

- 1.1 สถานที่จะต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มา ติดต่อได้
 - 1.2 บุคคล กล่าวคือ พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกภาพดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อ มั่นว่าบริการที่จะซื้อนั้นมีคุณภาพดีด้วย
 - 1.3 เครื่องมือและอุปกรณ์ภายในสำนักงาน จะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีการ บริการที่รวดเร็วเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ
 - 1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อ โฆษณาและเอกสารการ โฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า
 - 1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้ บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก และควรมีลักษณะที่สามารถสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอ
 - 1.6 ราคา การกำหนดราคาการให้บริการนั้นจะต้องเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน
2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคไป ในขณะเดียวกัน ซึ่งจะแตกต่างจากสินค้ากายภาพที่จะสามารถผลิต จัดเก็บ และส่งผ่านช่องทาง การจำหน่ายต่าง ๆ ไปสู่ผู้บริโภค ดังนั้นในการที่ผู้บริโภคจะซื้อบริการ ผู้ให้บริการจึงเป็นส่วนหนึ่ง ในสินค้าและบริการนั้นด้วย และเนื่องจากผู้ขายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการ ทดแทนได้นั้น จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้สินค้าบริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาของผู้ให้บริการ เพื่อ แก้ไขข้อจำกัดด้านเวลา จึงมีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการ เพื่อให้การ บริการรวดเร็วขึ้น เช่น การจัดการให้มีการให้บริการเป็นกลุ่ม การใช้เครื่องมือต่าง ๆ เข้ามาช่วยแก้ปัญหา
3. ความไม่แน่นอน (Variability) ความไม่แน่นอนของการให้บริการขึ้นกับว่าผู้ให้บริการ เป็นใคร และมีคุณภาพของผู้ให้บริการอย่างไร ชื่อบริการที่ไหน เมื่อไหร่ และอย่างไร ฉะนั้นการให้ บริการ จึงมีความไม่แน่นอนในแต่ละครั้งที่รับบริการ ด้วยเหตุนี้ในแง่ขององค์กร ผู้ให้บริการแล้ว จึงต้องมีการควบคุมคุณภาพของการให้บริการตลอดเวลา เช่น การคัดเลือกพนักงาน การฝึกอบรม พนักงาน การรับฟังข้อคิดเห็นของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการในครั้งต่อไป
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) สินค้าบริการเป็นสินค้าที่ไม่สามารถเก็บไว้ได้ เหมือนเช่นสินค้ากายภาพ ถ้าความต้องการในการบริการมีความสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มี ปัญหาเลย แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นคือความต้องการของผู้บริโภคนั้นมักจะไม่สม่ำเสมอ ทำให้บริการ

ทำได้ไม่ทันต่อความต้องการ ดังนั้นจึงต้องมีการปรับกลยุทธ์เพื่อปรับการให้บริการให้เข้ากับ ความ ไม่แน่นอน เช่น

4.1 กลยุทธ์การปรับความต้องการซื้อ เป็นกลยุทธ์ในการปรับความต้องการซื้อของผู้รับบริการ โดยการตั้งราคาที่แตกต่างกันในแต่ละช่วงเวลา เพื่อกระตุ้นให้ผู้มาใช้บริการในช่วงที่มีความต้องการน้อยนั้นเพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งมีบริการเสริมขึ้นมา เช่น ระบบการนัดหมาย เป็นต้น

4.2 กลยุทธ์การปรับการให้บริการ เช่น การเพิ่มพนักงานในบางช่วงเวลา การกำหนดวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ การให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการให้บริการการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการ หมายถึง ความเต็มใจในการให้บริการ ที่ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี ให้มีความสำคัญกับเวลาที่ให้บริการ ให้การต้อนรับกับผู้รับบริการ ทุกระดับ มีบุคลิกภาพที่ดีในการให้บริการมีกรียาที่ความสุภาพต่อผู้ให้บริการ และตอบสนอง ความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลาการต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่ง บริการต่าง ๆ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนัก ถึงการ ปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการด้วยการกระทำและทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นสำคัญ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลาและจำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนทักษะใน การแก้ปัญหาเพื่อมิให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจใน การบริการที่ได้รับ ซึ่งต้องกระทำด้วยควรมี มารยาทที่ดีและใช้คำพูดที่ชัดเจนเข้าใจ ง่ายในการระบุความต้องการการบริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการ เข้าใจและเสนอการบริการที่ถูกต้องผู้รับบริการก็จะทำให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อการบริการ

ลักษณะของการบริการ

ลักษณะของการบริการเป็นการกระทำของแต่ละบุคคล ที่ได้นำมาเอาใช้ในการให้บริการ ซึ่งพฤติกรรมการให้บริการนั้น ก็จะแตกต่างกันออกไปตามสถานการณ์ในการให้บริการ จึงมี การประพฤติกรรมให้ถูกต้อง และเหมาะสม เพื่อส่งผลที่ดีต่อองค์กรและเป็นที่ยอมรับกับบุคคลอื่นที่ เข้ามาติดต่อรับบริการ จากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ พบได้ว่าความหมายของลักษณะของการบริการ มีนักวิชาการได้กล่าวไว้ ดังนี้

ปณิศา ลัญชานนท์ (2548 : 163) ได้กล่าวถึงลักษณะบริการ ว่าสามารถจำแนกออกเป็น 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า ผู้บริโภค (ลูกค้าที่คาดหวัง) ไม่สามารถรู้สึก มองเห็น ได้ยิน ลิ้มรส หรือได้กลิ่น ทำให้ไม่สามารถทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ ก่อนที่จะ ทำการซื้อ เช่น การทำศัลยกรรม หรือการโดยสารบนเครื่องบิน สิ่งเหล่านี้ผู้บริโภคไม่สามารถรู้ผล ของการบริการได้จนกว่าจะมีการผ่าตัด หรือการเดินทางจริง ทำให้ผู้บริโภคพยายามจะแสวงหาสิ่ง

จะบ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการ (Service Quality) เพื่อให้ตัวเองเกิดความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการนั้น ๆ นักการตลาด จึงต้องพยายามทำให้บริการมีความสามารถในการจับต้องได้ให้มากที่สุด โดยโปรแกรมการส่งเสริมการตลาดควรชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการอย่างชัดเจนมากกว่าที่จะเน้นตัวบริการเท่านั้น

2. ความไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Service Inseparability) หมายความว่า การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้น ในขณะเดียวกันในประเด็นนี้จะตรงข้ามกับการผลิตสินค้าซึ่งเริ่มจากการนำวัตถุดิบมาผลิต แล้วนำไปเก็บไว้ในคลังสินค้า และหลังจากที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อจึงจะเกิดการบริโภค ส่วนบริการนั้นเริ่มจากการที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อแล้วจึงเกิดการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน เช่น ผู้บริโภคตัดสินใจว่าจะตัดผมที่ร้านนี้แล้วช่างตัดผมจึงเริ่มกระบวนการผลิต (การตัดผม) และผู้บริโภคได้รับผมทรงใหม่ในขณะเดียวกัน

3. ความไม่แน่นอน (Service Variability) กล่าวคือ คุณภาพในการให้บริการจะผันแปรไปตามผู้ให้บริการ และขึ้นอยู่กับว่าให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่างภาพรวมการให้บริการของโรงแรมแมริออท (Marriott) อาจสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป แต่การให้บริการของพนักงานภายในโรงแรมแต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน บางคนอาจให้บริการดีกว่าอีกคนหนึ่ง ซึ่งทำให้การให้บริการเกิดความไม่แน่นอน เป็นต้น

4. ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเก็บไว้ในโกดังหรือคลังสินค้า เมื่อบริการเกิดขึ้น นักการตลาดจะไม่สามารถเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้ในภายหลังได้ ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ และไม่เกิดปัญหา ถ้าอุปสงค์ที่มีต่อบริการนั้นคงที่ แต่เมื่ออุปสงค์ที่มีต่อบริการมีความผันผวนมาก จะทำให้เกิดอุปสรรคในการบริหาร เช่น ในช่วงที่ไม่ใช่วันหยุดเทศกาล โรงแรมและรีสอร์ทต่าง ๆ จะลดราคาห้องพักในระดับต่ำ หรือกรณีของร้านอาหารจ้างพนักงานชั่วคราว เพื่อเสิร์ฟอาหารในช่วงที่มีลูกค้ามาก

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2551 : 23) กล่าวว่า การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป เมื่อเกี่ยวข้องกับการดำเนินการทางธุรกิจในการซื้อขายสินค้าและบริการ

1. ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ใช้บริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจเลือกซื้อได้ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายเพียงสิ่งที่ผู้ให้บริการจะได้รับการรับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาแล้ว

2. สิ่งที่ยึดจับไม่ได้ (Intangible) การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้นได้ เพียงแต่อาศัยความคิด เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ โดยผู้ใช้บริการอาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการได้ การผลิต และการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการ ซึ่งแตกต่างจากตัวสินค้าที่มีการผลิต การขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับ ผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตน ถึงแม้จะเป็นการให้บริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันในวาระที่ต่างกัน คุณภาพของการบริการอาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ ช่วงเวลาของการให้บริการและสภาพแวดล้อมขณะการบริการที่แตกต่างกัน

5. ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะ เกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้

6. ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-Ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นการบริการนั้นที่จะได้รับตามเงื่อนไข ของการบริการแต่ละประเภทเท่านั้น

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551 : 12) ได้แยกความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ โดยการบริการมีลักษณะ ดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
2. ไม่มีความคงที่แน่นอน
3. ไม่สามารถรักษาไว้ได้
4. ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้
5. อาศัยคนเป็นหลัก
6. คุณภาพของการบริการมักอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ

7. การบริการมีผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการการผลิตหรือกระบวนการบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 2000 : 47 ; อ้างถึงใน จุฑามาศ บรรณเจตสุข, 2555 : 16 - 17)
สรุปลักษณะความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ ว่ามีลักษณะพื้นฐานที่ใช้จำแนกการบริการ
ออกมา คือ

1. การบริการเป็นขั้นตอน (Process) ที่ประกอบไปด้วยกิจกรรม (Activities) หรือชุดกิจกรรม (Series of Activity) ซึ่งตรงข้ามกับสินค้าที่เป็นรูปแบบของสิ่งของ
2. การบริการเป็นสิ่งที่มีการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน
3. ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการผลิตบริการ

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการ หมายถึง การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เป็นการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ซึ่งมีลักษณะไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ ผู้ให้บริการแต่ละคนมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตน ถึงแม้จะเป็นการให้บริการอย่างเดียวกัน ผู้ให้บริการคนเดียวกันในวาระที่ต่างกัน คุณภาพของการบริการอาจแตกต่างกันได้ ซึ่งการบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ต้องอาศัยคนเข้ามาเป็นหลักในการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีที่สุดและสร้างความประทับใจในการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นกระบวนการที่นำมาใช้กับการให้บริการ เพื่อให้การบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจสำหรับผู้มารับบริการมากที่สุด ในปัจจุบันได้มีการนำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการนี้มาประยุกต์ใช้ในหลายองค์กร ซึ่งในองค์กรภาครัฐได้รับความสนใจนำมาใช้ในการให้บริการมากขึ้น ทั้งนี้คุณภาพของการบริการก็นับว่าเป็นส่วนสำคัญยิ่งที่รัฐพึงปฏิบัติต่อประชาชนผู้รับบริการ เพื่อสร้างความสะดวกสบาย ในการให้บริการอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านต่าง ๆ และสร้างความประทับใจแก่ประชาชน โดยมีนักวิชาการได้แสดงแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ ดังนี้

ลักษณะคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพของการบริการนับว่า มีความสำคัญในการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีในองค์กร ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งจะมีความพึงพอใจของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป ในการให้บริการนั้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายคุณภาพของการบริการไว้ ดังนี้

วิพุธ อ่องสกุล (2548 : 9 - 11) กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการเป็นบทบาทและหน้าที่อีกประการหนึ่งของผู้ให้บริการ เป็นการสร้างรูปแบบการอำนวยความสะดวกหรือวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการ ให้สามารถสร้างความเข้าใจในการบริการระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุดและเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

1. ด้านบุคคล ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการ โดยตรง ดังนั้น ควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคคลให้เป็นผู้ที่มีลักษณะเหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

- 1.1 ทักษะที่ถูกต้องในการให้บริการ
- 1.2 ความมีมิตรไมตรี
- 1.3 ความรู้
- 1.4 ความสุภาพ
- 1.5 ความเต็มอกเต็มใจให้ความช่วยเหลือ
- 1.6 ความเสมอภาคในการให้บริการ

2. ด้านการดำเนินงาน กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานนั้น และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายมีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบมีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

- 2.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ
- 2.2 ความถูกต้องแม่นยำ
- 2.3 ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย
- 2.4 ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ
- 2.5 การให้บริการตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง
- 2.6 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก
- 2.7 การติดตามผล

3. ด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ การจัดให้มีสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนี้

3.1 จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

3.2 จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูล

การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่หน่วยงานสามารถนำมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมายหน้าที่ และการสั่งการสามารถทำได้โดยสะดวก รวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เนื่องจากมีทั้งหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานนั้น สามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้โดยง่าย และฝ่ายผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงาน ผลงานถูกต้องชัดเจนมีกรอบหรือแนวทางในการปรับปรุงงาน และการพัฒนาศักยภาพเพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงาน ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร ได้ร่วมกันทำงานเพื่อให้ผลของงานมีคุณภาพ และได้ร่วมกันพัฒนาไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548 : 6 - 20) ได้กล่าวถึง การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ คน (People) กระบวนการ (Process) สถานที่ (Place) ซึ่งหน่วยงานภาครัฐจะต้องจัดการให้ทั้ง 3 องค์ประกอบดังกล่าวเอื้อให้เกิดความสะดวกให้แก่ประชาชน ในการรับบริการมากที่สุด ซึ่งแต่ละปัจจัยมีรายละเอียดและแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1. คน (People) เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการเป็นผู้ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้นหน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคคลากรให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น มีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ มีมิตรไมตรี สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความรู้ มีความสุภาพ มีความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ และให้บริการด้วยความเสมอภาค มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1.1 ทัศนคติที่ถูกต้องในการบริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจนั้นต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการ ที่เห็นพ้องกันว่า ผู้รับบริการนั้นคือ จุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดที่ต้องอำนวยความสะดวก และช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ แนวทางปฏิบัติ คือ

1.1.1 ปลุกฝังวัฒนธรรมในองค์กรให้ตระหนักว่าประชาชนผู้มารับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด เช่น ดิคป้ายเตือนใจในจุดที่มองเห็นได้ง่าย

1.1.2 ให้ประชาชนผู้รับบริการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ และถือให้ผลของการประเมินโดยประชาชนนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ

1.1.3 ผู้บังคับบัญชาต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด เช่น อาจจัดสถานที่ให้ผู้บังคับบัญชาสามารถมองเห็นการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลา เช่น เป็นห้องกระจกที่สามารถมองเห็นกันได้

1.1.4 อบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐาน และหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับประชาชน

1.2 ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังหน่วยราชการ ย่อมไม่มีความคุ้นเคยหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็จะเกิดความรู้สึกเคืองกว้างไม่ทราบว่าตนควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ประชาชนอบอุ่นใจ มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1.2.1 จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายังสถานีตำรวจ พนักงานต้อนรับ จะเดินมาถามถึงปัญหาและความต้องการ

1.2.2 อธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ

1.2.3 พาผู้รับบริการไปยังจุดเริ่มต้นให้บริการในแต่ละกรณี

1.3 ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการได้ มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1.3.1 พัฒนาความรู้ให้บุคลากร

1.3.2 จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง

1.3.3 มีการทดสอบวัดผลว่าบุคคลมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่

1.3.4 การเลื่อนขั้นในสายงานเดียวกัน

1.3.5 มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปเฉพาะในสายงานนั้น ๆ เช่น ข้าราชการตำรวจในสายธุรการก็ให้เลื่อนตำแหน่งในสายงานธุรการเท่านั้น ไม่สามารถข้ามสายไปในสายป้องกันปราบปรามหรือสายสืบสวนสอบสวนได้ ซึ่งจะทำให้มีความชำนาญและรู้ลึกในงาน

1.4 ความสุภาพ บุคลากรผู้ให้บริการควรมีเกียรติมารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อมยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งวิทยากรอาจเชิญมาจากธุรกิจเอกชนที่มีความเป็นเลิศด้านบริการ เช่น โรงแรมที่ได้รับรางวัลระดับนานาชาติ

1.5 ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจให้บริการ (Service Mind) ที่จะเต็มอกเต็มใจที่จะให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

1.6 ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนขึ้นอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ภาครัฐก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน โดย ไม่มีความเหลื่อมล้ำ มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1.6.1 จัดให้มีระบบบัตรคิวและให้บริการตามคิวโดยเคร่งครัด

1.6.2 สร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติกับผู้รับบริการทุกคนเหมือนกัน

2. กระบวนการ (Process) กระบวนการในการให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งผลต่อคุณภาพของบริการและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริการ ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้งาน มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ซึ่ง มีแนวทางในการปฏิบัติดังนี้

2.1 ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้ประชาชนผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดตกหล่นด้วย มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1 การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร

2.1.2 มีกระบวนการถ่วงกรอง ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง

2.1.3 ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา

2.2 ความรวดเร็วในการบริการ เนื่องจากสิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการเป็นอันดับต้นเมื่อมารับบริการก็คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้นหน่วยงานจึงควรคิดค้นวิธีลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้สามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด แนวทางปฏิบัติ คือ

2.2.1 จัดให้มีพนักงานผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ

2.2.2 วางผังการไหลเวียนของงานให้ง่าย งานไหลเวียนเร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

2.3 ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้น จุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือ

ให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ การจัดสถานที่ที่สะดวกในการรับบริการ เช่น จัดให้มีบริการนอกสถานที่ในย่านชุมชนตามความเหมาะสม เช่น สถานีตำรวจสาขาผู้ยาม

2.4 ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ ประชาชนผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอน การให้บริการของภาครัฐ ตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐในกรณีต่าง ๆ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น แนวทางปฏิบัติคือ

2.4.1 ติดประกาศหรือสติกเกอร์ตามที่สาธารณะต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการแจ้งเหตุของสถานีตำรวจ

2.4.2 จัดทำป้ายแสดงสถานที่ประเภทงาน ขั้นตอนของงานและชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ให้ประชาชนได้รับทราบ

2.5 การให้บริการตลอดเวลา (Non-Stop Service) และการขยายเวลาให้บริการ (Extra-hour Service) หน่วยงานภาครัฐควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ เช่น เวลา 08.00 – 16.00 น. โดยไม่มีการหยุดพักเที่ยง อาจจัดเจ้าหน้าที่ให้มีเวลาพักสลับกันเพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังควรจัดให้มีการขยายเวลานานกว่าปกติในช่วงที่มีประชาชนมาขอรับบริการมาก เช่น ช่วงสัปดาห์สุดท้ายของการยื่นแบบภาษีเงินได้ เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรอาจให้บริการถึง 24.00 น.

2.6 การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop service) การบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยรวมงานต่าง ๆ ที่ประชาชนต้องการมาให้บริเวณเดียวกันให้ครบถ้วน และติดป้ายแสดงบริการต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจนเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการ ให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานราชการต่าง ๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียวโดยไม่ต้องไปติดต่อส่วนราชการหลาย ๆ แห่ง จะช่วยให้ประชาชนผู้รับบริการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากยิ่งขึ้น เช่น ผู้ที่ยื่นคำร้องขอเลขที่บ้าน ณ สำนักงานเขตสามารถยื่นขอน้ำประปา และไฟฟ้าได้ในคราวเดียวกัน เป็นต้น

2.7 การใช้เครื่องบริการประชาชนอเนกประสงค์ การนำเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถให้บริการประชาชนหลายอย่างรวมเข้าไว้ในตู้เดียวกัน ซึ่งเมื่อใช้ร่วมกันกับสมาร์ทการ์ดก็จะทำให้ประชาชนสามารถรับบริการของหน่วยงานภาครัฐโดยผ่านเครื่องบริการประชาชน อเนกประสงค์ได้หลากหลายบริการ โดยไม่ต้องเดินทางไปที่หน่วยงานภาครัฐ เช่น การคัดสำเนาทะเบียนราษฎร การย้ายเข้า ย้ายออกจากทะเบียนบ้าน การสอบถามข้อมูลต่าง ๆ

2.8 จัดให้มีช่องทางการติดต่อ (Communication Channel) ที่สะดวก จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ประชาชนสามารถติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐได้โดยง่าย เช่น โทรศัพท์สายด่วน (Hot line) โดยทุกหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชน ควรมีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน เช่น 1556 ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งประชาชนสามารถโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลหรือแจ้งข้อร้องเรียนได้ฟรีตลอด 24 ชั่วโมง หรือจัดทำเว็บไซต์ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

2.9 การให้บริการ Online (E – citizen Service) การจัดให้มีการให้บริการของรัฐสู่ประชาชนโดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศของรัฐ เช่น การชำระภาษี การจดทะเบียน การจ่ายค่าไฟ ตลอดจนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ทั้งนี้เทคโนโลยีที่ใช้ต้องสามารถลงไปถึงกลุ่มรากหญ้าได้ เช่น มีอินเทอร์เน็ตตำบล เป็นต้น

2.10 การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้วในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะ ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับประชาชน ผู้รับบริการเป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ เช่น ในกรณีของการติดตามผลคดี อาจให้สายตรวจแวะเยี่ยมเจ้าทุกข์ของบ้านที่ถูกโจรกรรมเพื่อซักถามข้อมูลเพิ่มเติม และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่เจ้าหน้าที่ห่วงใย ไม่ทอดทิ้ง

2.11 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ หน่วยงานควรสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะทราบได้ว่าจะต้องปรับปรุงการดำเนินงานในจุดใดบ้าง เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพของบริการต่อเนื่อง เช่น จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3. สถานที่ (Place) การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก ประชาชนเมื่อมารับบริการจากภาครัฐมักจะให้เวลานานกว่าจะเสร็จธุระ ดังนั้นการจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย มีแนวทางการปฏิบัติ ดังนี้

3.1 จัดให้มีบริเวณที่จอดรถให้แก่ผู้มารับบริการ

3.2 รถของเจ้าหน้าที่ต้องหาที่จอดภายนอกหรือด้านหลังบริเวณที่ทำงาน

3.3 จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม

3.4 จัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ

3.5 จัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่ทิ้งขยะ และน้ำดื่มไว้

คอยบริการ

3.6 จัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด มีจำนวนเพียงพอ

สุนันทา ทวีผล (2550 : 19 - 20) กล่าวว่าไว้ว่า ในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกที่ดี และลักษณะที่พึงกระทำกับผู้รับบริการได้กล่าวไว้มีจำนวน 11 ข้อในการให้บริการ ได้แก่ อหยาศย์ดี มีมิตรไตร่ ความมุ่งมั่นในการให้บริการ แต่งกายสุภาพและเรียบร้อย วาจาสุภาพ น้ำเสียงไพเราะ ควบคุมอารมณ์ได้ดี รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา กระตือรือร้น มีวินัย และซื่อสัตย์

1. อหยาศย์ดี ผู้ให้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอหยาศย์อันดี ทั้งด้วยสีหน้าแววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภายิตจिनกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุติกุจอ เป็นการสร้างความรู้สึกระประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดีมีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

2. มีมิตรไมตรี พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้รับบริการเห็นว่า มีมิตรไมตรี ก็เป็นการชนะใจ ตั้งแต่ต้นความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบ ของผู้รับบริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยั่งยืนเอาใจใส่สนใจงาน

3. ความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจ งานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณา ถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่า มีความจริงจังในการ ทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตา ผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกใน การบริการผู้รับบริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงาน และสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคอง ไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกาย

ไม่สุภาพก็จะส่งแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสมกิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจ ผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา หรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำที่ขอบที่ควรนับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

5. วาจาสุภาพ ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชก โชกฮากพูดหยาบคาย ก้าวร้าวทุกคน ล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนา ป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

6. น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วน หรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงคู้กัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงดีอย่างนักร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

7. ควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะ ผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมึนงงหรือมารยาทไม่ดีแสดงท่าทางหยิ่งยโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิหรืออาจถึงขั้นขู่ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

8. รับฟังและเต็มใจแก้ไข้ปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้นเมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหา หรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจ รับรู้ปัญหาหยาบไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วย เพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเฉยช้อย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้

ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

9. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ค้ำยันในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยและแล้ว่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการ หมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

10. มีวินัย พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวา และมีนิสัย ยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการ อย่างไรก็ดีจะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้นในการคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

11. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์ กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปดมดเท็จตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2551 : 55 - 57) ได้สรุปว่า คุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อน จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการผู้บริหารองค์กรหรือผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการจัดการระบบการบริการทั้งสิ้น การให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึง ต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ หัวใจของการบริการที่แท้จริงอยู่ที่คุณภาพของการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจอย่างแน่นอนให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งได้มีการแบ่งเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการออกเป็น 7 ลักษณะ

1. คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดโดยผู้ใช้บริการ โดยผู้ใช้บริการแต่ละคนอาจจะมองคุณภาพของการบริการในแต่ละเหตุการณ์ของการให้บริการที่แตกต่างกัน

2. คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่ต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลา จะต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และต้องหมั่นสังเกตความต้องการของผู้ใช้บริการเนื่อง จากความต้องการนี้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

3. คุณภาพของการบริการจะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ปฏิบัติงานการบริการทุกคนต้องมีจิตสำนึกถึงความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ

4. คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับการบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารทั้งนี้ ผู้บริหารจะต้องคอยเอาใจใส่ในการบริหารจัดการ หรือการสั่งการ และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงาน บริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งหวังให้งานบริการที่ออกมามีคุณภาพที่ดี

5. คุณภาพการบริการจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม องค์กรบริการที่ปฏิบัติ ต่อผู้ใช้บริการและบุคลากรขององค์กรอย่างเท่าเทียมกัน จะสามารถสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพ การบริการที่แท้จริงได้

6. คุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการบริการจะ ไม่สามารถกำหนดให้ตายตัวได้ แต่สามารถวางแผนเตรียมความพร้อมในการให้บริการไว้ล่วงหน้าได้ โดยศึกษาจากความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

7. คุณภาพการบริการ หมายถึง การรักษาความมั่นใจสัญญาขององค์กรบริการ ผู้ใช้บริการจะ คาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้บริการในสิ่งที่องค์กรได้ให้สัญญาไว้ และเมื่อผู้ให้บริการปฏิบัติงานได้ ตามพันธสัญญา ผู้ใช้บริการขอมอบใจในคุณภาพของการบริการที่ได้รับ หากองค์กรหรือ ผู้ปฏิบัติงานบริการไม่รักษาสัญญา หรือไม่เห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญ คุณภาพของการบริการก็ไม่อาจ เกิดขึ้นได้เช่นกัน

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2554 : ออนไลน์) ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญ ที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่า คู่แข่งขันได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (2555 : 11) กล่าวว่า กระบวนการให้บริการเป็นสำคัญที่จะ ส่งผลต่อคุณภาพของบริการ และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นกระบวนการใน การให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการ ได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน และมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ทักษะคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่า จะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในในระดับ ที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับ แตกต่างกันไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับ การให้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็น การให้บริการทั้งสิ้นเช่น การอำนวยความสะดวกในการให้บริการการสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีแต่ที่สำคัญ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการเพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งต้องอาศัยปัจจัยในการให้บริการหลายอย่างเพื่อให้ การบริการนั้นสมบูรณ์แบบและเกิดความประทับใจกับผู้ใช้บริการทุกระดับ เช่น ต้อนรับด้วยความ มีธรรมาศยอันดีต่อกันทั้งสีหน้าแวตาท่าทาง การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะ และคำพูดการต้อนรับ ผู้ใช้บริการด้วยมีมิตรไมตรี มีวาจาสุภาพ ใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ เต็มใจให้การต้อนรับอย่าง ออบอุ้นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกันก่อให้เกิดความชื่นชอบมีมนุษยสัมพันธ์ และมีมิตรภาพที่ยืนยาว มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในการให้บริการและด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ เช่น มีความซื่อสัตย์ ความมีวินัย ต่อผู้รับบริการ เป็นต้น ถือว่าเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

บริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สถาบันอุดมศึกษาทั่วทั้งประเทศไทย ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการด้านการศึกษา ในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก รวมทั้งการบริการข้อมูลทางวิชาการต่าง ๆ เพื่อสร้างบัณฑิตทุกคนที่เข้ามาศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของไทยดังกล่าว ให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถมุ่งสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการและสามารถนำความรู้นั้นไปใช้ในการประกอบอาชีพ หลังจากจบการศึกษาแล้ว ต่อไปในอนาคตและสร้างประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ (2562 : ออนไลน์) ได้เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีอัตลักษณ์ มีคุณภาพ มาตรฐานความเป็นเลิศ และเป็นที่ยอมรับ สามารถที่จะสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ สร้างบัณฑิตที่มีความรู้คู่ความดีสร้างจิตสำนึกในคุณค่าของ วัฒนธรรมท้องถิ่นและของชาติ สำหรับในการบริหารทรัพยากรบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏ บุรีรัมย์มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยแบ่งเป็นสายผู้สอนและสายสนับสนุน การสอน ซึ่งสายผู้สอนจะมุ่งเน้นให้ความรู้ ความเข้าใจในการจัดการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎีและ ภาคปฏิบัติ มุ่งผลิตนักศึกษาให้เป็นแบบอย่างที่ดีมีคุณภาพ เพื่อพัฒนาสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของพันธกิจของมหาวิทยาลัยที่ต้องการให้นักศึกษานำไป ประยุกต์ใช้ในอนาคตต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ (2561 : 3 - 4) พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนจากงบประมาณแผ่นดิน โดยได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนจากเงินงบประมาณแผ่นดิน และพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนจากงบประมาณรายได้ โดยได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทน จากเงินงบประมาณรายได้ของมหาวิทยาลัย ซึ่งพนักงานมหาวิทยาลัยทั้ง 2 กลุ่มนี้จะเน้นการปฏิบัติงานหน้าที่ราชการจะปฏิบัติหน้าที่ประสานงาน อำนวยความสะดวกด้านการจัดการเรียน การสอนที่ให้บริการทั้งนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรภายนอกที่เข้ามาติดต่อราชการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องใช้ความอดทน มานะ อุทิศหะ และทุ่มเทเพื่อให้ผลของการปฏิบัติงานเป็นประโยชน์อย่างสูงสุดโดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance) เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยราชการได้รับประโยชน์สูงสุด และมหาวิทยาลัยมีความเจริญก้าวหน้าบรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป ซึ่งในปัจจุบันการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถหรือความชำนาญงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่น กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ แม้กระทั่งทรัพยากรที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานต้องเป็นไปอย่างคุ้มค่า ประหยัดและใช้ให้เป็นประโยชน์อย่างสูงสุดต่อองค์กรประกอบกับปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ได้มีการปรับเปลี่ยนบทบาทและระบบการทำงานเพื่อให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้าน ทั้งการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสังกัด รวมทั้งมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานในการลดต้นทุน ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน รวมทั้งบริการข้อมูลทางการศึกษาแก่นักเรียนราชการทั้งในพื้นที่ให้บริการและประชาชนทั่วไป ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ (2562 : 9 - 11) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ตั้งอยู่เลขที่ 439 ถนนจิระ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ เชิงศาลากลางจังหวัดบุรีรัมย์หลังเก่า มีเนื้อที่ทั้งหมด 297 ไร่ 1 งาน 27 ตารางวา เดิมที่ดินแปลงนี้กองทัพอากาศใช้เป็นสนามบิน เมื่อเลิกใช้แล้วกองทัพอากาศได้ยกที่ดินส่วนทางด้านทิศตะวันตกให้หน่วยปฏิบัติการพิเศษตำรวจภูธรจังหวัดบุรีรัมย์และสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบทบุรีรัมย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ได้เริ่มก่อตั้งเป็น “วิทยาลัยครูบุรีรัมย์” ด้วยความต้องการของทางราชการและประชาชนชาวจังหวัดบุรีรัมย์ นำโดยผู้ว่าราชการจังหวัดบุรีรัมย์ (นายสรายุทธ บุญญาสุสานต์) และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจังหวัดบุรีรัมย์ทั้งนี้เพื่อสนองความต้องการของประเทศที่กำลังขาดแคลน วิทยาลัยครูบุรีรัมย์ได้เริ่มก่อตั้งเมื่อเดือนตุลาคม 2514 โดยได้รับงบประมาณ (ปีงบประมาณ 2515) จำนวน 9 ล้านบาท เพื่อก่อสร้างอาคาร 1 หลัง ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน ไฟฟ้า และประปา เป็นต้น

การก่อสร้างได้เริ่มขึ้นเมื่อ 6 ตุลาคม 2514 คณะผู้ร่วมดำเนินการระยะแรกคือ อาจารย์วิชา
 อดศาสตร์ (ต่อมาได้เป็นอาจารย์ใหญ่ ผู้อำนวยการและอธิการคนแรกของวิทยาลัยครูบุรีรัมย์)
 อาจารย์ ดร.พล คำปึงค์ อาจารย์ณรงค์ วิชาเทพ และ อาจารย์เจนวิทย์ ผาสุก วิทยาลัยครูบุรีรัมย์ได้
 เปิดรับนักศึกษาครั้งแรกในปีการศึกษา 2515 โดยเปิดสอนนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชา
 การศึกษา (ป.กศ.) มีนักศึกษาภาคปกติจำนวน 455 คน ภาคค่ำจำนวน 1,358 คน มีอาจารย์ประจำ
 รุ่นแรกจำนวน 44 คน ในปีการศึกษา 2516 วิทยาลัยได้เปิดสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา
 ชั้นสูง (ป.กศ. ชั้นสูง) ทั้งภาคปกติและภาคค่ำ

ปี พ.ศ. 2519 วิทยาลัยครูบุรีรัมย์ได้รับการยกฐานะให้เป็นวิทยาลัยครูตามพระราชบัญญัติ
 วิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 ซึ่งเป็นผลให้วิทยาลัยครูบุรีรัมย์ได้เปลี่ยนชื่อตำแหน่งผู้บริหารสูงสุดจาก
 ผู้อำนวยการเป็น “อธิการ” เปลี่ยนรูปแบบขององค์กรทางวิชาการจากหมวดวิชาเป็นคณะวิชาและภาควิชา
 มีสำนักงานอธิการมีการเปิดสอนตามหลักสูตรใหม่ของสภาการศึกษา 5 ซึ่งเปลี่ยนระบบ
 3 ภาคเรียน มาเป็น 2 ภาคเรียน

ปีการศึกษา 2521 วิทยาลัยครูบุรีรัมย์ได้เปิดสอนในระดับปริญญาตรี 2 ปีหลัง (ค.บ.)
 เป็นรุ่นแรก โดยเปิดสอนภาคปกติ 6 วิชาเอก คือ ภาษาอังกฤษ ภาษาไทย พลศึกษา สังคมศึกษา
 ศิลปศึกษาและวิทยาศาสตร์ทั่วไป และได้เปิดสอนระดับปริญญาตรี 2 ปีหลัง ให้กับครูประจำการ
 ในวันเสาร์และวันอาทิตย์ (ในภาคเรียนที่ 2) ปีการศึกษา 2521 ด้วยโดยเรียกว่า "โครงการอบรมครู
 ประจำการ" (อ.ค.ป.) ในปีการศึกษาต่อมาได้เปิดศูนย์ให้การศึกษาสำหรับครูประจำการที่โรงเรียน
 ร้อยเอ็ดวิทยาลัย จังหวัดร้อยเอ็ด

วิทยาลัยครูบุรีรัมย์ได้เปิดหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต (ค.บ.) 4 ปี ครั้งแรกเมื่อปีการศึกษา
 2524 วิชาเอกที่เปิดคือ ภาษาไทยและวิทยาศาสตร์ทั่วไปเปิดสอนหลักสูตรใหม่ในระดับ ป.กศ. ชั้นสูง
 อีก 3 วิชาเอก เช่น บรรณารักษศาสตร์ พัฒนาชุมชน และสหกรณ์พร้อมทั้งดรับนักศึกษาในระดับ
 ป.กศ.

ปีการศึกษา 2527 มีการขยายฐานการศึกษาไปเป็น “เทคนิคการอาชีพ” ได้เปิดสอนเทคนิค
 การอาชีพระดับ ป.กศ.ชั้นสูง หลายสาขา คือ การอาหาร ก่อสร้าง กลติกรรม ศิลปกรรม เป็นต้น

ปี พ.ศ. 2527 ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 ซึ่ง พ.ร.บ. ใหม่ให้
 อำนวยการวิทยาลัยครูเปิดสอนวิชาอื่นนอกจากสายครุศาสตร์ได้ ทั้งในระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี
 ในหลายสาขาวิชา เช่น สัตวบาล เศรษฐศาสตร์ สหกรณ์ พัฒนาชุมชน เป็นต้น และ ปริญญาผู้เรียน
 ได้รับมี 3 หลักสูตร คือ ครุศาสตรบัณฑิต (ค.บ.) ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) และวิทยาศาสตร์บัณฑิต
 (วท.บ.)

วันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราชทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมพระราชทานนาม “สถาบันราชภัฏ” แก่วิทยาลัยครูทั่วประเทศ และทรงมีพระบรมราชานุญาตให้อัญเชิญตราพระราชลัญจกรมาเป็นตราของสถาบัน

ในปี พ.ศ.2538 ได้มีพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏขึ้นมาใช้ แทนพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู จึงได้เปลี่ยนชื่อวิทยาลัยครูบุรีรัมย์เป็นสถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ ตำแหน่งเปลี่ยนเป็นอธิการบดี คณะวิชาเป็น คณะ หัวหน้า คณะวิชาเป็น คณบดี และสามารถเปิดสอนได้ถึงระดับปริญญาเอกโดยยึดหลักปรัชญาว่า เป็นสถาบันการศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่นโดยพระราชบัญญัตินี้ สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ได้ขยายฐานการศึกษาโดยเปิดโปรแกรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นที่ต้องการและจำเป็นต่อการพัฒนาท้องถิ่น และได้เปิดสอนในระดับปริญญาโท ในสาขาวิชาบริหารการศึกษาในปีการศึกษา 2541 ในปีการศึกษา 2542 ได้เปิดเพิ่มอีกหนึ่งสาขา คือ สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาปีการศึกษาต่อมาได้เปิดอีกหลายสาขา ได้แก่ สาขาหลักสูตรและการสอนสาขาบริหารธุรกิจ สาขาวิจัยและพัฒนาท้องถิ่น และสาขารัฐประศาสนศาสตร์

ในปี พ.ศ. 2547 มีพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อมาใช้แทนพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จึงมีฐานะเป็น “นิติบุคคล” ทำให้การดำเนินการตามภารกิจมีความคล่องตัวมากขึ้น มีสภามหาวิทยาลัยมีสภาวิชาการกรรมการส่งเสริมกิจการสภามหาวิทยาลัยและสภาคณาจารย์ข้าราชการพลเรือนเกิดการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย สำนักงานอธิการบดี คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาการจัดการ สถาบันวิจัย สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และโครงการจัดตั้งคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมเป็นหน่วยงานภายใน

นอกจากนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ได้ดำเนินการขอใช้พื้นที่ราชพัสดุบริเวณตำบลปะคำและตำบลหูก่านบ ซึ่งเดิมอยู่ในความดูแลของสถานีวิจัยและทดลองพันธุ์สัตว์บุรีรัมย์ กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 1,834 ไร่ 1 งาน 32 ตารางวา และกระทรวงการคลังได้อนุญาตให้ใช้พื้นที่ดังกล่าวเมื่อเดือนกรกฎาคม 2548 ซึ่งมหาวิทยาลัยกำลังดำเนินการโครงการพัฒนาพื้นที่ เพื่อจัดสร้างเป็นศูนย์การเรียนรู้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อกระจายโอกาสทางการศึกษาไปสู่ท้องถิ่นตามปรัชญาของมหาวิทยาลัย

จากประวัติการก่อตั้งวิทยาลัยครูจนถึงการเข้าสู่มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์มีตำแหน่งผู้บริหารทั้งที่เป็นอาจารย์ใหญ่ ผู้อำนวยการ และอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ (มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ 2562 : ออนไลน์) มีดังนี้

ทำเนียบอธิการบดี

1. นายวิชา อุตศาสตร์ ตำแหน่ง อาจารย์ใหญ่ - ผู้อำนวยการ - อธิการ ดำรงตำแหน่ง พ.ศ. 2514 - 2519
 2. อาจารย์ ดร.บัณฑิต วงศ์แก้ว ตำแหน่ง อธิการ ดำรงตำแหน่ง พ.ศ. 2519 - 2523
 3. รองศาสตราจารย์ ดร.ทองคุณ หงส์พันธุ์ ตำแหน่ง อธิการ ดำรงตำแหน่ง พ.ศ. 2523 - 2528
 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์ ตำแหน่ง อธิการ ดำรงตำแหน่ง พ.ศ. 2528 - 2530
 5. รองศาสตราจารย์วันชัย วัฒนกุล ตำแหน่ง อธิการ ดำรงตำแหน่ง พ.ศ. 2530 - 2532
 6. รองศาสตราจารย์ ดร.ประหยัด ลักษณะงาม ตำแหน่ง อธิการ ดำรงตำแหน่ง พ.ศ. 2532 - 2536
 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราโมทย์ เบญจกาญจน์ ตำแหน่ง อธิการบดี ดำรงตำแหน่ง พ.ศ. 2536 - 2545
 8. รองศาสตราจารย์โกวิท เชื้อมกลาง ตำแหน่ง อธิการบดี ดำรงตำแหน่ง พ.ศ. 2546 - 2555
 9. รองศาสตราจารย์มาลิณี จุโฑปะมา ตำแหน่ง อธิการบดี ดำรงตำแหน่ง พ.ศ. 2555 - ปัจจุบัน
- ปัจจุบันรองศาสตราจารย์มาลิณี จุโฑปะมา เป็นรักษาราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์มีโครงสร้างหน่วยงานดังนี้

ในการดำเนินงานบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ซึ่งมีโครงการการแบ่งส่วนราชการในองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับกฎกระทรวงศึกษาธิการที่ได้ออกไว้ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 2562 : ออนไลน์)

1. สำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย
 - 1.1 กองกลาง
 - 1.2 กองประชุมและพิธีการ
 - 1.3 กองการบริหารบุคคล
 - 1.4 กองการพัสดุ
 - 1.5 กองนโยบายและแผน
 - 1.6 กองพัฒนานักศึกษา
 - 1.7 กองคลังและทรัพย์สิน

- 1.8 กองอาคารสถานที่และบริการ
- 1.9 สำนักมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา
2. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย
 - 2.1 สำนักงานผู้อำนวยการ
 - 2.2 ศูนย์วิทยบริการ
 - 2.3 ศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต
3. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประกอบด้วย
 - 3.1 สำนักงานผู้อำนวยการ
 - 3.2 สำนักงานทะเบียนและประมวลผล
 - 3.3 สำนักงานวิเทศสัมพันธ์
4. สถาบันวิจัยและพัฒนา ประกอบด้วย
 - 4.1 สำนักงานผู้อำนวยการ
5. สำนักศิลปและวัฒนธรรม ประกอบด้วย
 - 5.1 สำนักงานผู้อำนวยการ
6. สำนักตรวจสอบภายใน
7. บัณฑิตวิทยาลัย ประกอบด้วย
 - 7.1 สำนักงานคณบดี
8. คณะครุศาสตร์ ประกอบด้วย
 - 8.1 สำนักงานคณบดี
 - 8.2 ศูนย์ศึกษากาการพัฒนาครูฯ
 - 8.3 โรงเรียนสาธิต
9. คณะวิทยาศาสตร์ ประกอบด้วย
 - 9.1 สำนักงานคณบดี
 - 9.2 ศูนย์วิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์
10. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย
 - 10.1 สำนักงานคณบดี
11. คณะวิทยาการจัดการ ประกอบด้วย
 - 11.1 สำนักงานคณบดี
 - 11.2 ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพธุรกิจ

12. คณะเทคโนโลยีการเกษตร ประกอบด้วย

12.1 สำนักงานคณบดี

13. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ประกอบด้วย

13.1 สำนักงานคณบดี

แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ 5 ปี พ.ศ. 2561 – 2565

ในการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ นั้น ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารจัดการและพัฒนามหาวิทยาลัยเพื่อเป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และเป็นสถาบันการศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ตามหลักปรัชญาและวิสัยทัศน์ในอนาคตต่อไป (มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. 2559 : 1 - 9)

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ได้กำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ในแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ 5 ปี พ.ศ. 2561 - 2565 ไว้ดังนี้

1. ปรัชญา (Philosophy)

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

2. วิสัยทัศน์ (Vision)

ภายในปี 2564 มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์เป็นสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและแข่งขันได้ในระดับชาติและนานาชาติ

3. พันธกิจ (Missions)

3.1 ผลิตบัณฑิตและสร้างโอกาสทางการศึกษาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ

3.2 วิจัย สร้างองค์ความรู้เพื่อพัฒนาท้องถิ่น และเชื่อมโยงเครือข่ายการวิจัย

3.3 บริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยี ยกระดับและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน

3.4 อนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรม และส่งเสริมสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น

3.5 ผลิต พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

3.6 ส่งเสริม สืบสานโครงการอันเนื่องมาจากแนวพระราชดำริ สนับสนุนและมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น

4. นโยบายสภาในการบริหารและการพัฒนาวิทยาลัย พ.ศ. 2561 - 2565 (Core Policy)

4.1 เร่งรัดการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพสูง ให้เป็นที่ยอมรับของสังคม และมีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ โดยมีการพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

4.2 เร่งรัดการวิจัยที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่และบริการวิชาการที่นำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น

4.3 พัฒนาระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการบริหารจัดการและรองรับความก้าวหน้าทางวิชาการ

4.4 ส่งเสริม สืบสาน ทำนุบำรุง และพัฒนาศิลปวัฒนธรรมให้มีความโดดเด่น

4.5 ยกระดับการพัฒนาบุคลากรทุกฝ่ายทุกระดับให้มีคุณภาพสูงขึ้น จนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ

4.6 พัฒนาระบบการจัดการทรัพย์สิน และสิทธิประโยชน์ของมหาวิทยาลัยให้สูงสุด ตลอดจนเพิ่มช่องทางในการแสวงหารายได้

4.7 ปลุกฝังค่านิยมในการปฏิบัติงานที่เน้นการมีคุณธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรมคุณภาพ

5. เป้าหมายหลักที่สำคัญ พ.ศ. 2561 - 2565 (มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 2559 : 2)

5.1 มหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับของสังคมในทุกด้าน

5.2 มหาวิทยาลัยเป็นเลิศทางวิชาการและงานวิจัยที่สามารถพัฒนาประเทศ

5.3 มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำที่มีความก้าวหน้าทางด้านวิชาการ

5.4 มหาวิทยาลัยเป็นคลังภูมิปัญญาของชุมชนและท้องถิ่น

5.5 มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ส่งเสริม สืบสาน อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม

5.6 มหาวิทยาลัยเป็นที่รวมของคนดี มีความสามารถ โดยทำงานร่วมกันอย่างเกื้อกูล และเป็นสุขมีระบบการจัดการที่กระชับ รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้

6. เอกลักษณ์ (Uniqueness)

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มุ่งจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น

7. อัตลักษณ์ (Identity) บัณฑิตมีสานึกดี มีความรู้คู่คุณธรรม นำชุมชนพัฒนา

• สำนึกดี หมายถึง บัณฑิตมีจิตใจที่ดีงาม ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตอาสา

• มีความรู้ หมายถึง บัณฑิตมีความรอบรู้ มีทักษะ ความสามารถ และศักยภาพใน

วิชาชีพ

• มีคุณธรรม หมายถึง บัณฑิตมีคุณธรรม ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ และ

ประพฤติปฏิบัติตนเหมาะสม ตามคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

• นำชุมชนพัฒนา หมายถึง บัณฑิตมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน มีความรับผิดชอบ

ต่อสังคมทั้งบทบาทของผู้นำที่ดี มีความกล้าหาญทางจริยธรรมที่จะนำชุมชนไปสู่การเปลี่ยนแปลง

ที่ดีกว่าโดยวิธีการแห่งสันติภาพ และเลื่อมใสศรัทธาการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

8. ค่านิยมองค์การ (Core Value) มีวิสัยทัศน์ ชื่อสัตย์สุจริต จิตอาสา พัฒนาสังคม

9. คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ (Desirable Characteristics of Graduates)

9.1 มีวิสัยทัศน์ คุณธรรม จริยธรรม ชื่อสัตย์ อดทน มีความรับผิดชอบและมีจิตสาธารณะ

9.2 ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในด้านวิชาการและมีทักษะในวิชาชีพ

9.3 ต้องเป็นผู้ที่มีความคิดเชิงสร้างสรรค์ เป็นนักวิเคราะห์ และนักแก้ปัญหา

9.4 มีทักษะในการดำรงชีวิตและการทำงานภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม

9.5 สามารถใช้ภาษาไทย ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารและสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ดี

9.6 เป็นผู้มีความเพียรพยายามในการเรียนรู้ด้วยตนเอง และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาท้องถิ่น

9.7 มีความสำนึกในคุณค่าของท้องถิ่นและนำชุมชนพัฒนา

10. ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issue)

กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ไว้ 9 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

10.1 พัฒนาคุณภาพบัณฑิตให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาการ และวิชาชีพเป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานสากล

10.2 พัฒนาระบบบริหารจัดการและยกระดับคุณภาพมาตรฐานการวิจัย และพัฒนาสู่มาตรฐานสากล

10.3 พัฒนามาตรฐานการให้บริการวิชาการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดเทคโนโลยี เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

10.4 พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการรองรับความก้าวหน้าทางวิชาการเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

10.5 ส่งเสริม สืบสาน ทำนุบำรุงและเผยแพร่วัฒนธรรมอีสานใต้ให้มีความโดดเด่นสู่สากล

10.6 พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานอาจารย์และบุคลากรทุกระดับสู่การปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพสู่มาตรฐานสากล

10.7 พัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ของมหาวิทยาลัยให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

10.8 สร้างวัฒนธรรมองค์การในการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นการมีคุณธรรมจริยธรรมและวัฒนธรรมคุณภาพ

10.9 พัฒนาระบบบริหารจัดการอย่างมีธรรมาภิบาล

นโยบายที่ 1 : เร่งรัดการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพสูง ให้เป็นที่ยอมรับของสังคม และมีคุณภาพตามมาตรฐาน วิชาการและวิชาชีพ โดยมีการพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาคุณภาพบัณฑิตให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพเป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานสากล

เป้าประสงค์ที่ 1 : บัณฑิตมีความรู้ คู่คุณธรรมมีทักษะทางปัญญา ทักษะทางสังคม มีการสื่อสารการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต (มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. 2559 : 4)

กลยุทธ์ที่ 1.1 : พัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) และสอดคล้องกับความต้องการของสังคม

ตัวชี้วัด :

1.1.1 จำนวนหลักสูตรที่ปรับปรุงที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและประเทศ

1.1.2 จำนวนหลักสูตรใหม่ที่เพิ่มขึ้นเพื่อสอดคล้องกับความต้องการของสังคมและประเทศ

1.1.3 จำนวนหลักสูตรที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และผ่านเกณฑ์การประเมินประกันคุณภาพการศึกษา

กลยุทธ์ที่ 1.2 : พัฒนาระบบการคัดกรองการรับนักเรียนและนักศึกษาเข้าศึกษาต่อ

ตัวชี้วัด :

1.2.1 จำนวนนักเรียนเรียนดีความสามารถพิเศษ ความประพฤติดีหรือผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษาเข้าศึกษาต่อ

1.2.2 จำนวนนักเรียนที่รับเข้าศึกษาต่อ

กลยุทธ์ที่ 1.3 : จัดระบบทรัพยากรในการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัด :

1.3.1 ร้อยละความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้สื่อ / อุปกรณ์ประกอบการจัดการเรียนการสอน

เป้าประสงค์ที่ 2 : บัณฑิตเป็นนักปฏิบัติมืออาชีพที่สามารถสร้างความร่วมมือกับชุมชนท้องถิ่นและผู้ประกอบการ รู้เข้าใจ เข้าถึงและเป็นที่พึ่งของชุมชนและท้องถิ่น

กลยุทธ์ที่ 2.1 : พัฒนาระบบการการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นให้นักศึกษาเป็นนักปฏิบัติ
อย่างมืออาชีพสำหรับการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ตัวชี้วัด :

- 2.1.1 จำนวนสาขาวิชาที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษา
- 2.1.2 จำนวนโครงการการพัฒนาบัณฑิตที่พึงประสงค์
- 2.1.3 ร้อยละของผู้เรียนที่มีคุณธรรม จริยธรรมเพิ่มขึ้น
- 2.1.4 จำนวนโครงการที่พัฒนาระบบการเรียนการสอนสำหรับโลกศตวรรษที่ 21
- 2.1.5 ร้อยละของผู้เรียนที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น

กลยุทธ์ที่ 2.2 : สนับสนุนการบูรณาการการเรียนการสอนสู่ชุมชนมหาวิทยาลัยราชภัฏ
บุรีรัมย์

ตัวชี้วัด :

- 2.2.1 จำนวนโครงการการบูรณาการการเรียนการสอนสู่ชุมชน

กลยุทธ์ที่ 2.3 : สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางการศึกษากับหน่วยงานภาครัฐและ / หรือ
เอกชนทั้งภายในและ / หรือนอกประเทศ

ตัวชี้วัด :

- 2.3.1 จำนวนโครงการหน่วยงานที่เป็นเครือข่ายด้านวิชาการและวิชาชีพในระดับชาติ
และนานาชาติ

นโยบายที่ 2 : เร่งรัดการวิจัยที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่และบริการวิชาการที่
นำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : พัฒนาระบบบริหารจัดการและยกระดับคุณภาพมาตรฐาน
การวิจัยและพัฒนาสู่ มาตรฐานสากล

เป้าประสงค์ที่ 1 : มีผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่
เป็นแหล่งภูมิปัญญาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน และเป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ

กลยุทธ์ที่ 1.1 : พัฒนาศักยภาพนักวิจัยใหม่สู่มืออาชีพเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

ตัวชี้วัด :

- 1.1.1 ร้อยละสัดส่วนของอาจารย์ที่ทำวิจัยต่อจำนวนอาจารย์ทั้งหมด
- 1.1.2 จำนวนผลงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์

กลยุทธ์ที่ 1.2 : พัฒนาระบบและกลไกการบริหารจัดการงานวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัด :

- 1.2.1 จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติและนานาชาติ

1.2.2 จำนวนงบประมาณอุดหนุนทุนวิจัย

1.2.3 จำนวนงานวิจัยที่ได้รับการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา

กลยุทธ์ที่ 1.3 : พัฒนาระบบการบูรณาการงานวิจัยเข้ากับการจัดการเรียนการสอน บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ตัวชี้วัด :

1.3.1 จำนวนงานวิจัยที่บูรณาการในด้านต่าง ๆ

กลยุทธ์ที่ 1.4 : สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านงานวิจัยและนวัตกรรมทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ตัวชี้วัด :

1.4.1 จำนวนเครือข่ายความร่วมมืองานวิจัยกับหน่วยงานภาครัฐและ / หรือเอกชนทั้งในประเทศและ / หรือต่างประเทศ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : พัฒนามาตรฐานการให้บริการวิชาการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

เป้าประสงค์ที่ 2 : มหาวิทยาลัยมีมาตรฐานการบริการวิชาการ โดยบูรณาการเพื่อถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่การพัฒนาความรู้ ทักษะอาชีพในชุมชนท้องถิ่นให้เข้มแข็งอย่างยั่งยืน

กลยุทธ์ที่ 2.1 : พัฒนาระบบบริหารจัดการบริการวิชาการ เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตประชาชน และความเป็นอยู่ของชุมชนให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืน

ตัวชี้วัด :

2.1.1 จำนวนโครงการบริการวิชาการที่พัฒนาและตอบสนองต่อชุมชน

2.1.2 จำนวนแหล่งการเรียนรู้ที่ให้บริการวิชาการ

2.1.3 จำนวนหลักสูตรอบรมระยะสั้นที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนท้องถิ่น

2.1.4 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ประกอบการและชุมชนที่ได้รับบริการทางวิชาการ

กลยุทธ์ที่ 2.2 : พัฒนาระบบการบูรณาการบริการวิชาการเข้ากับการจัดการเรียนการสอน/ งานวิจัย / ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ตัวชี้วัด :

2.2.1 จำนวนโครงการการบูรณาการบริการวิชาการเข้ากับการจัดการเรียนการสอน / งานวิจัย / ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

กลยุทธ์ที่ 2.3 : สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการบริการวิชาการกับหน่วยงานภาครัฐ และ / หรือเอกชนทั้งในและ / หรือต่างประเทศ

ตัวชี้วัด :

2.3.1 จำนวนเครือข่ายความร่วมมือด้านการบริการวิชาการกับหน่วยงานภาครัฐและ / หรือเอกชนทั้งในประเทศและ / หรือต่างประเทศ

นโยบายที่ 3 : พัฒนาระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพเพื่อการบริหารจัดการความก้าวหน้าทางวิชาการ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการรองรับความก้าวหน้าทางวิชาการและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

เป้าประสงค์ที่ 1 : มีระบบสารสนเทศที่รองรับความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการอย่างมีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ที่ 1.1 : พัฒนา ยกระดับทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความเสถียรภาพครอบคลุมในการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัด :

1.1.1 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรในมหาวิทยาลัยที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ

กลยุทธ์ที่ 1.2 : ยกระดับฐานข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้

ตัวชี้วัด :

1.2.1 การจัดอันดับมหาวิทยาลัยในระดับประเทศ (University Ranking)

1.2.2 การจัดอันดับมหาวิทยาลัยในระดับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (University Ranking)

เป้าประสงค์ที่ 2 : บูรณาการสารสนเทศเข้ากับการเรียนการสอน งานวิจัย บริการวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้

กลยุทธ์ที่ 2.1 : พัฒนาและเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแก่อาจารย์ บุคลากรและนักศึกษาให้สามารถนำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน งานวิจัยและบริการวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัด :

2.1.1 จำนวนโครงการ / กิจกรรมที่พัฒนาทักษะความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

นโยบายที่ 4 : ส่งเสริม สืบสาน ทำนุบำรุง และพัฒนาศิลปวัฒนธรรมให้มีความโดดเด่น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : ส่งเสริม สืบสาน ทำนุบำรุงและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมอีสานใต้ให้มีความโดดเด่นสู่สากล

เป้าประสงค์ที่ 1 : บัณฑิตมีจิตสำนึกอนุรักษ์ ส่งเสริม สืบสาน สร้างองค์ความรู้และ
ประยุกต์ศิลปวัฒนธรรมที่แสดงถึงเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ศิลปวัฒนธรรมอีสานได้

กลยุทธ์ที่ 1.1 : พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์ความรู้และฐานข้อมูลทางศิลปวัฒนธรรม
ให้มีมาตรฐาน

ตัวชี้วัด :

- 1.1.1 จำนวนฐานข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรมอีสานได้
- 1.1.2 จำนวนงานวิจัยด้านศิลปวัฒนธรรม
- 1.1.3 จำนวนงานศิลปะและมรดกทางวัฒนธรรมที่ได้รับการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ

กลยุทธ์ที่ 1.2 : ปลุกฝังจิตสำนึกการสืบสานอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น
อีสานได้ให้กับนักศึกษา

ตัวชี้วัด :

- 1.2.1 จำนวนโครงการ / กิจกรรมที่ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมอีสานได้
- 1.2.2 จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ/ กิจกรรมที่ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมอีสานได้

กลยุทธ์ที่ 1.3 : สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางด้านศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่นกับ
หน่วยงานภายนอกเพื่อเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมสู่สากล

ตัวชี้วัด :

1.3.1 จำนวนเครือข่ายหน่วยงานภาครัฐและ / หรือเอกชนทั้งในประเทศ และ / หรือ
ต่างประเทศ

นโยบายที่ 5 : ยกระดับการพัฒนาบุคลากรทุกฝ่ายให้มีคุณภาพสูงขึ้นจนสามารถปฏิบัติงาน
ได้อย่างมีคุณภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 : พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานอาจารย์และบุคลากรทุกระดับสู่
การปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพสู่มาตรฐานสากล

เป้าประสงค์ที่ 1 : มีอาจารย์และบุคลากรที่มีคุณวุฒิและตำแหน่งทางวิชาการตามเกณฑ์
มาตรฐานของคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

กลยุทธ์ที่ 1.1 : จัดทำแผนพัฒนาอาจารย์และบุคลากรให้มีมาตรฐานตามกรอบของ
สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สู่ความเป็นนักปฏิบัติมืออาชีพ

ตัวชี้วัด :

- 1.1.1 จำนวนอาจารย์และบุคลากรที่ได้เข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการและวิชาชีพ
- 1.1.2 จำนวนอาจารย์ที่ศึกษาต่อในระดับ ป.เอก

เป้าประสงค์ที่ 2 : พัฒนาอาจารย์และบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยอย่างมืออาชีพและสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล

กลยุทธ์ที่ 2.1 : เสริมสร้างและสนับสนุนอาจารย์และบุคลากรให้มีทักษะและจิตความสามารถในการทำวิจัย บริการวิชาการ การจัดการเรียนการสอนโดยสื่อสารด้วย ภาษาอังกฤษและเทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง

ตัวชี้วัด :

2.1.1 จำนวน โครงการพัฒนาอาจารย์และบุคลากร

2.1.2 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ผ่านเกณฑ์การสอบภาษาอังกฤษ

นโยบายที่ 6 : พัฒนาระบบการจัดการทรัพย์สิน และสิทธิประโยชน์ของมหาวิทยาลัยให้สูงสุด ตลอดจนเพิ่มช่องทางในการแสวงหารายได้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 2559 : 8)

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 7 : พัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ของมหาวิทยาลัยให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

เป้าประสงค์ที่ 1 : มหาวิทยาลัยมีระบบกลไกการบริหารจัดการทรัพย์สินอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถเพิ่มรายรายได้ให้พึ่งพาตนเองได้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 2559 : 8)

กลยุทธ์ที่ 1.1 : พัฒนาแผนจัดการบริหารทรัพย์สินและเพิ่มช่องทางในการจัดหารายได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัด :

1.1.1 ร้อยละของเงินรายได้ที่ได้มาจากการบริหารจัดการทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้นในแต่ละปี

1.1.2 จำนวนช่องทางการจัดหารายได้

นโยบายที่ 7 : ปลุกฝังค่านิยมในการปฏิบัติงานที่เน้นการมีคุณธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรมคุณภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 8 : สร้างวัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นการมีคุณธรรม จริยธรรมและวัฒนธรรมคุณภาพ

เป้าประสงค์ที่ 1 : บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรและมีวัฒนธรรมองค์กรที่มีคุณธรรม จริยธรรมและวัฒนธรรมคุณภาพ

กลยุทธ์ที่ 1.1 : สร้างกลไกวัฒนธรรมองค์กรแก่บุคลากรทุกระดับและนักศึกษาที่มุ่งเน้นการมีคุณธรรม จริยธรรมและการมีส่วนร่วม เพื่อนำไปสู่การสร้างค่านิยมขององค์กรที่มีวัฒนธรรมคุณภาพ

ตัวชี้วัด :

1.1.1 จำนวนโครงการที่ปลูกจิตสำนึกให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร

1.1.2 จำนวนโครงการจัดการอบรมพัฒนาความเป็นผู้นำ

เป้าประสงค์ที่ 2 : มหาวิทยาลัยมีระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้กับบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ที่ 2.1 : พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคล สร้างแรงจูงใจ สวัสดิการและสิทธิประโยชน์แก่บุคลากรทุกระดับ เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตและรักษาบุคลากรที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัด :

2.1.1 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 9 : พัฒนาระบบบริหารจัดการอย่างมีธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์ที่ 3 : มีระบบกลไกการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้วยหลักธรรมาภิบาล

กลยุทธ์ที่ 3.1 : พัฒนาระบบและกลไกการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพเพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

ตัวชี้วัด :

3.1.1 ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอก

3.1.2 ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผน

3.1.3 ระดับความสำเร็จการจัดการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย

กลยุทธ์ที่ 3.2 : ระดับพัฒนาคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด :

3.2.1 ระดับความสำเร็จการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

เป้าหมายหลักในการพัฒนามหาวิทยาลัยภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565

(มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 2559 : 10)

1. พัฒนาและยกระดับคุณภาพบัณฑิตให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยมีเป้าหมายที่สำคัญคือ

1.1 บัณฑิตปริญญาตรีที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี ร้อยละ 85

1.2 ทุกหลักสูตรต้องผ่านเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร (TQF) และผ่านเกณฑ์ประเมินประกันคุณภาพการศึกษา

1.3 สร้างเครือข่ายความร่วมมือในระดับชาติและนานาชาติ โดยเน้นให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างประเทศ และสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถสู่ระดับโลก (Global Scholar)

2. พัฒนาและยกระดับผลงานวิจัย สร้างสรรค์นวัตกรรมให้มีคุณภาพมาตรฐานสากล สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและประเทศชาติ โดยมีเป้าหมายสำคัญ คือ

2.1 มีผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติอย่างน้อย 327 ผลงาน

2.2 มีผลงานวิจัยที่ถูกต่อยอดและนำไปใช้ประโยชน์ อย่างน้อย 267 ผลงาน

3. พัฒนามาตรฐานการบริการทางวิชาการให้เป็นแหล่งคลังปัญญาและจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ของท้องถิ่นชุมชนเพื่อเป็นแหล่งฝึกอบรม ถ่ายทอดเทคโนโลยี และการเรียนรู้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

3.1 มีแหล่งให้บริการวิชาการและศูนย์เรียนรู้ในชุมชนเพื่อสร้าง โอกาสทางการศึกษา แก่ชุมชนและท้องถิ่น อย่างน้อย 20 แห่ง

4. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความเสถียรและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ อย่างมีประสิทธิภาพ อบรมทักษะและความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่บุคลากรให้มีสมรรถนะ สูงโดยมีเป้าหมายสำคัญ คือ

4.1 การจัดอันดับข้อมูลสารสนเทศในระดับประเทศอันดับที่ 30 ของประเทศจาก มหาวิทยาลัยทั้งหมด

4.2 การจัดอันดับข้อมูลสารสนเทศในระดับที่ 2 ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

5. อนุรักษ์ ส่งเสริมและสืบสานอัตลักษณ์ทางศิลปวัฒนธรรมอีสานใต้ สร้างเครือข่าย ความร่วมมือทางด้านศิลปวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมสู่สากล

5.1 จำนวนโครงการอนุรักษ์ส่งเสริมและสืบสานอัตลักษณ์ทางศิลปวัฒนธรรมอีสานใต้ 49 โครงการ

5.2 จำนวนเครือข่ายความร่วมมือทางด้านศิลปวัฒนธรรม 22 หน่วยงาน

6. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในดำรงชีวิตและการปฏิบัติภารกิจอย่างมีความเป็นมืออาชีพเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมี เป้าหมายหลักที่สำคัญ ดังนี้

6.1 มีสัดส่วนของอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการต่ออาจารย์ประจำ 45 : 55

6.2 มีสัดส่วนของอาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอกต่ออาจารย์ประจำ 60 : 40

7. พัฒนาการจัดการทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ของมหาวิทยาลัยให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อพึ่งพาตนเองได้โดยการส่งเสริมการลงทุนเพื่อการแสวงหารายได้เข้ามหาวิทยาลัย บริหารจัดการ โดยการสร้างมูลค่าเพิ่มในทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ของมหาวิทยาลัย ตลอดจนการดูแลรักษา ผลประโยชน์อันเกิดจากทรัพย์สินทางปัญญาของบุคลากรและมหาวิทยาลัย

7.1 จำนวนโครงการที่จัดหารายได้เพื่อบริหารจัดการมหาวิทยาลัย 41 โครงการ

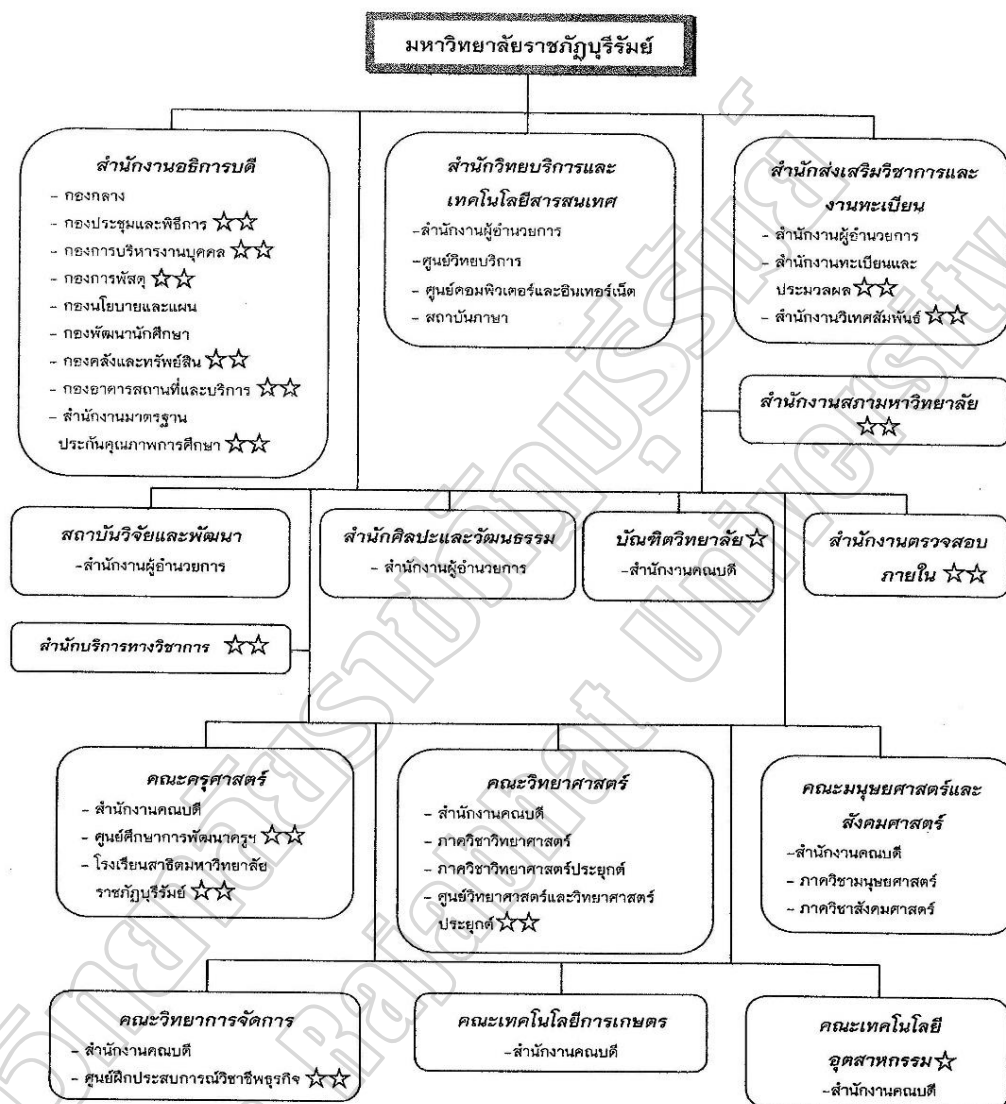
7.2 ร้อยละของเงินรายได้ในการบริหารจัดการทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยที่เพิ่มขึ้น

ร้อยละ 20 เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

8. บุคลากรมีเจตคติในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรมและมีระบบบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อมุ่งสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยที่มีสมรรถนะสูงด้านการบริหารจัดการ

8.1 โครงการที่เสริมสร้างและปลูกจิตสำนึกให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่มีวัฒนธรรมคุณภาพ 24 โครงการ

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ



หมายเหตุ

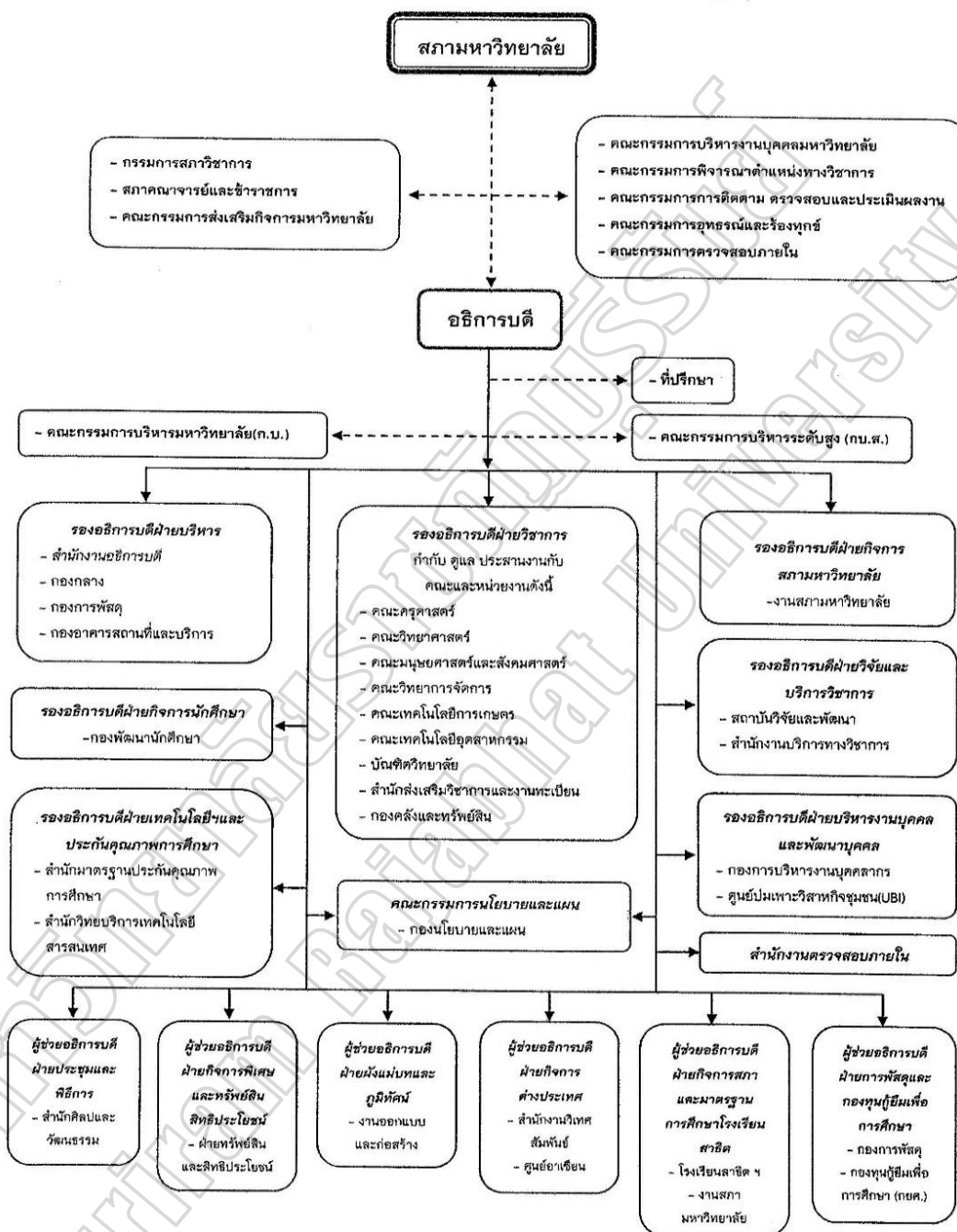
☆ ส่วนงานภายในตามประกาศมหาวิทยาลัยฯ มีฐานะเป็นคณะหรือเทียบเท่า

☆☆ ส่วนงานภายในตามประกาศมหาวิทยาลัยฯ มีฐานะเป็นกองหรือเทียบเท่า

ภาพประกอบ 2.2 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ

ที่มา : แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พ.ศ. 2561 – 2565

โครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์



ภาพประกอบ 2.3 โครงสร้างการบริหารงานมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ที่มา : แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พ.ศ. 2561 – 2565

ข้อมูลบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ตาราง 2.1 จำนวนบุคลากรของมหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ 2563

ประเภทบุคลากร	สายวิชาการ	สายสนับสนุน	ผู้บริหาร	รวม
1. ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา	88	12	0	100
2. ลูกจ้างประจำ	0	4	0	4
3. พนักงานราชการ	0	35	3	35
4. พนักงานมหาวิทยาลัย งบประมาณ	241	88	0	328
5. พนักงานมหาวิทยาลัย งบรายได้	28	126	0	154
6. บุคลากร งบประมาณ	5	0	0	5
7. บุคลากร งบรายได้	52	102	0	154
8. ผู้บริหารที่มีได้เป็นข้าราชการฯ	0	0	3	3
รวม	414	367	3	784

ที่มา : ข้อมูลบุคลากรจากกองการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 (มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. 2562 : ม.ป.ป.)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในงานวิจัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

วรเดช จันทกร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2542 : 31) ได้ให้แนวคิดหลักประสิทธิภาพการบริการ เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กรในการให้บริการ โดยมุ่งเน้นการบริการที่รวดเร็วทันเวลา และมีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นต้องมีมาตรฐานการบริการ โดยมีการกำหนดเวลาแล้วเสร็จในกิจกรรมบริการ เพื่อให้หลักประกันในเรื่องประสิทธิภาพการบริการรวมทั้งหลักประกันในการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อหน่วยทั้งของหน่วยงานและของผู้รับบริการในการติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้ง

วีรพจน์ ลือประสิทธิ์กุล (2545 : 243) ได้ให้แนวคิดเรื่องการออกแบบกระบวนการไว้ว่าเป็นแนวทางการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการปฏิบัติงานที่ดำเนินการได้ง่าย ไม่ต้องเสียเวลาและแรงงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ เพียงแต่นำกระบวนการและวิธีการปฏิบัติงานเดิมมาทบทวน พินิจวิเคราะห์อย่างละเอียดลออและถี่ถ้วน แล้วใช้ความคิดสร้างสรรค์ออกแบบขั้นตอนและวิธีการในแต่ละขั้นตอนเสียใหม่ ให้ต่างไปจากเดิมบนเงื่อนไขที่ว่าทำให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพดีขึ้น โดยสามารถลด แรงงาน ความยุ่งยาก ความผิดพลาด และวัสดุสิ้นเปลืองให้น้อยลง อย่างไรก็ตาม การออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานใหม่จะมีคุณภาพมากหรือน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับระดับของพลังความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานที่ได้รับการปลูกฝัง ส่งเสริมและฝึกฝนให้มีการพัฒนามากหรือน้อยเพียงไร ทั้งนี้ผู้บริหารควรมอบหมายหน้าที่ที่มีคุณภาพพนักงานระดับปฏิบัติการ

พงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546 : 12 - 13) ได้ให้แนวคิดว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์หรือไม่มีความชอบใจ

สมพร เพียรพิทักษ์ (2549 : 45 - 48) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมระดับประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการจะอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือด้านสถานที่ และน้อยที่สุดคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่มีการแต่งตัวสะอาด สุภาพ เรียบร้อย เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็นกันเอง เต็มใจและยินดีให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจาก บุคลากรของงานทะเบียนทุกคนมีจิตสำนึกที่ดีต่อพันธกิจในการให้บริการ คือ จะต้องให้บริการด้วยความมีมิตรไมตรี มีความเป็นกันเอง มีความรักใคร่กลมเกลียวกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และสิ่งที่บุคลากรทุกคนจะต้องคำนึงถึงคือ จะต้องพยายามทำให้นิติศาสตร์มีความพึงพอใจมากที่สุด หรือสามารถตอบสนองความต้องการของนิติศาสตร์มากที่สุด โดยยึดหลักการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค สมองตอบ ความต้องการ และมีความพร้อมในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ ซึ่งผู้บริหารควรมีนโยบายเกี่ยวกับการบริการที่ประทับใจสำหรับผู้มาใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นนิติศาสตร์ ผู้ปกครอง หรือบุคคลทั่วไป เช่น มีการสำรวจการให้บริการของบุคลากรแต่ละคนจากผู้มาใช้บริการเป็นรายบุคคล เพื่อให้ผู้มาติดต่อประสานงานได้รับความสะดวกมากขึ้น โดยนำเอาหลักการบริหารหลักความสมดุล (balance good governance) มาใช้ในการปฏิบัติงานและนำเอาหลักความสมดุล

(balance scorecard) มาใช้บริหารควบคู่กันในการปฏิบัติงานในยุคโลกาภิวัตน์ ทั้งนี้ในปัจจุบัน มีการแข่งขันมากขึ้น ทำให้การปฏิบัติงานที่ต้องมุ่งเน้นความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

เสาวภาคย์ คงวิสัย (2552 : 55 - 57) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร หลังการปรับเปลี่ยน โครงสร้างของสถาบันการศึกษา ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความรู้ความสามารถและคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านการใช้ทรัพยากร โดยด้านความรู้ความสามารถและคุณสมบัติส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากทุกข้อ ปฏิบัติตามคำสั่งและระเบียบของสถาบันฯ เสมอ ให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน อย่างสม่ำเสมอและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทุกคน ส่วนด้านการใช้ทรัพยากร บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ มุ่งมั่นในการเรียนรู้และปรับปรุงผลลัพธ์ของงานให้เหมาะสมกับเวลาที่กำหนดไว้ สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและปรับปรุงการทำงานโดยการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับงานที่เร่งด่วนจนประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้สถาบันควรมีการส่งเสริม การฝึกอบรมของบุคลากรเพิ่มมากขึ้นเพื่อส่งเสริมสนับสนุนความรู้ความสามารถเฉพาะทางได้มากขึ้น เพื่อให้เกิดการสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่แนวคิดวิธีการบริหารงานให้ได้ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น เพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน และควรมีการจัดสรรใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ร่วมกับหน่วยงานอื่นได้ เช่น การใช้บุคลากรร่วมกับองค์กรในชุมชนหรือสถาบันการศึกษาอื่นๆ

จิราพร มอญเลิศ (2560 : 36 - 41) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานงาน สารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงาน สารบรรณในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทรัพยากร พบว่า มีสภาพของการปฏิบัติงานสารบรรณด้านทรัพยากรในภาพรวมอยู่ในระดับดี หน่วยงานมีระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารบรรณมี ค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ปริมาณงานหรือภาระงานของท่านมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้ แนวทางในการพัฒนาด้านทรัพยากร ควรมีการ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับภาระและปริมาณงาน ให้ความสำคัญในการจัดสรร งบประมาณการลงทุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ด้านกระบวนการ ควรมีการวิเคราะห์อัตรากำลัง ให้เหมาะสม ตลอดจนศึกษาและลดขั้นตอนในการเสนอเอกสารเพื่อความรวดเร็ว

ชัยวัฒน์ ชีวาศรี (2561 : 312 - 314) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการ ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการทำงาน ด้านงานประสิทธิภาพส่วนบุคคล และด้านการ

วางแผนในการทำงาน ตามลำดับ ทั้งนี้ด้านการให้บริการมีการบริการในหน่วยงานที่ชัดเจน รวดเร็ว ตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นระบบ จึงทำให้บุคลากรได้รับความสะดวกในการทำงานที่จะต้องมีการติดต่อประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆ บุคลากรมีการบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง ให้บริการในหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง ส่วนด้านการวางแผนในการทำงานของบุคลากร คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า เป็นด้านที่มีความซับซ้อนและมีรายละเอียดของกระบวนการทำงานมาก มีการสื่อสารให้กับบุคคลที่รับผิดชอบปฏิบัติตามแผนงาน ทำให้บุคลากรมีการจัดสรรอะไรที่จะต้องทำก่อนและหลัง มีข้อเสนอแนะควรมีการสื่อสารภายในระหว่างฝ่ายต่างๆ ในคณะฯ ที่ชัดเจนและหลายช่องทาง เพื่อให้มีปฏิสัมพันธ์การสื่อสารระหว่างกัน มากขึ้นในการประสานงานของฝ่ายต่างๆ และควรจัดประชุมอย่างสม่ำเสมอให้บุคลากรทุกคนระดับ ทราบแผนการทำงานและปฏิบัติตามแผนการทำงานได้ดี ควรจัดให้มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์อันดี ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บัญชา หรือเพื่อนร่วมงานเพื่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการ ปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น

จิระพงษ์ ชูศรี (2562 : 125 - 131) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานอธิการบดี ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยวัดจากผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในของ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งการปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์วางไว้ สามารถทำงานสนองนโยบายมหาวิทยาลัยได้ดี ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงาน อธิการบดีนั้น ประกอบด้วยทรัพยากรด้านการบริหาร เช่น บุคลากร งบประมาณขององค์กร เครื่องมือ อุปกรณ์ ขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน มีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มีการพัฒนาด้านบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอย่างถ่องแท้ ทัศนคติของผู้นำองค์กร มีส่วนจะทำให้ การบริหารงานบุคคลมีประสิทธิภาพ กระบวนการบริหารจัดการด้านบุคลากร จัดสรรบุคลากรให้ เหมาะสมกับงาน เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และมีการสำรวจความต้องการของบุคลากร ว่ามีความจำเป็นต้องพัฒนาในด้านใด เพื่อจะจัดฝึกอบรมได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการ ข้อเสนอแนะ องค์กรจะต้องคำนึงถึงความรู้ความสามารถของบุคลากร และการบริหารจัดการ นำทรัพยากรที่มีอยู่ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การนำเทคโนโลยี อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย อาจทำให้การปฏิบัติงานดำเนินงานสำเร็จลุล่วงรวดเร็ว และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นงานวิจัยของผู้ที่ทำการวิจัยในหน่วยงานหลายแห่ง พบว่า ด้านความรู้ความสามารถในการวางแผน ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และด้านความสามารถในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในการปฏิบัติงานได้นำความรู้ความสามารถมาใช้ในการวางแผน เป็นไปตามนโยบายขององค์กร โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้ตรงกับความรู้ความสามารถของตน เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้และสามารถปฏิบัติงานสนองขององค์กรได้อย่างถูกต้อง มีการสื่อสารกับบุคคลที่รับผิดชอบตามแผนงาน จัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณของงาน จัดสรรงานที่ต้องทำก่อนและหลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทุกคน ปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้อย่างดี ก่อให้เกิดความร่วมมือและการประสานงานที่ดี ในการปฏิบัติงานร่วมกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ได้อย่างดี มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความรวดเร็ว ในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น จัดหาวัสดุ อุปกรณ์อื่นๆ ที่จำเป็นนำมาใช้เพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตบริการ (Service Mind) ยึดหลักให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค สนองตอบความต้องการ มีความพร้อมในการให้บริการ มีความสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม บริการด้วยความมีไมตรี มีความเป็นกันเอง ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ข้อเสนอแนะวางแผนจัดหาครุภัณฑ์และคอมพิวเตอร์เพื่อให้เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ โดยไม่เลือกปฏิบัติควรมีคู่มือหรือขั้นตอนให้บริการอย่างชัดเจนในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น มีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับภาระและปริมาณงาน ฝึกอบรมบุคลากรเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง ให้มีความรอบรู้ในงานบริการอยู่ตลอดเวลา ให้ความสำคัญในการจัดสรรงบประมาณด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น และลดต้นทุนในการดำเนินงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการศึกษา ตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ พนักงานสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จำนวน 216 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากร จำนวน 216 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จะมีคำถามให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน โดยมีลักษณะคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถในการวางแผน ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และด้านความสามารถในการให้บริการ โดยแบ่งสเกลเป็น 5 ระดับ คือ

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามความคิดเห็น ในแต่ละด้าน แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในแบบสอบถาม ซึ่งได้กำหนดค่าของระดับความคิดเห็น ดังนี้

5 หมายถึง ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open - ended Form) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ จากการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร รายงานการวิจัย เป็นการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับทฤษฎี แนวคิดและหลักการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

2.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาสร้างแบบสอบถาม

2.3 นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา โครงสร้าง และภาษาเพื่อให้ได้ข้อคำถามที่ครอบคลุม

2.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

2.4.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ จิวพัฒนา ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2.4.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์น้อย สุปิงคลัด ประธานสภาวิทยาลัยชุมชนบุรีรัมย์

2.4.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพัตรา รักการศิลป์ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2.5 นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบ แก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ มาปรับปรุงแก้ไข และเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระพิจารณาอีกครั้ง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

2.6 นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะ คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ .8054 ซึ่งผ่านเกณฑ์ สามารถนำไปเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ออกหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้ประชากรที่เป็นพนักงานสายสนับสนุน ที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 216 ฉบับ
3. ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองจากประชากร เพื่อนำกลับมาตรวจสอบหาความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ในการจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
2. กรอกรหัสแบบสอบถาม
3. กำหนดตัวเลขแทนค่าข้อมูลในแบบสอบถามในแต่ละข้อแล้วบันทึกข้อมูล
4. ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอข้อมูลเป็นตารางแสดงจำนวนและร้อยละ
2. ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยวิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยรวมและรายด้านและนำเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบ

คำบรรยาย โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูล การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (Mean) ได้กำหนดขอบเขตของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2554 : 209)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 - 5.00	ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมาก
2.51 - 3.50	ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับปานกลาง
2.51 - 3.50	ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.50	ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกันแล้วแจกแจงความถี่ หากำร้อยละ นำเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)
2. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
 - 2.1 ร้อยละ (Percentage)
 - 2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ค่าสถิติจากข้อมูล โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง 4.1

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลุ่มตัวอย่าง	201	93
1. เพศ		
1.1 ชาย	60	29.85
1.2 หญิง	141	70.15
2. อายุ		
2.1 18 – 30 ปี	13	6.47
2.2 31 – 40 ปี	129	64.18
2.3 41 – 50 ปี	53	26.37
2.4 51 – 60 ปี	6	2.99
3. ระดับการศึกษา		
3.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	11	5.47
3.2 อนุปริญญา/ปวส.	6	2.99
3.3ปริญญาตรี	67	33.33
3.4 ปริญญาโท	117	58.21
4. ตำแหน่ง		
4.1 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน งบประมาณรายได้	38	18.91
4.2 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน งบประมาณแผ่นดิน	163	81.09
5. รายได้ต่อเดือน		
5.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท	11	5.47
5.2 10,000 – 20,000 บาท	37	18.41
5.3 20,001 – 30,000 บาท	52	25.87
5.4 มากกว่า 30,000 บาท	101	50.25

จากตาราง 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 201 คน เมื่อจำแนกตามเพศ เป็นชาย จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 29.85 และเป็นหญิง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 70.15

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 64.18 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.37 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.99

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ปริญญาโท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 58.21 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ระดับอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.99

เมื่อจำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนงบประมาณแผ่นดิน จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 81.09 รองลงมา คือ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนงบประมาณรายได้ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.91

เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ รายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 รองลงมา คือ ผู้มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 25.87 และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.47

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ปรากฏดังตาราง 4.2 - 4.7 ดังนี้

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านความสามารถในการวางแผน	3.46	1.12	ปานกลาง
2. ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.01	0.75	มาก
3. ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	4.07	0.70	มาก
4. ด้านความสามารถในการให้บริการ	4.09	0.80	มาก
รวมเฉลี่ย	3.91	0.84	มาก

จากตาราง 4.2 พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสามารถในการวางแผนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) นอกนั้นอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมา คือ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.07$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความสามารถในการวางแผน ($\bar{X} = 3.46$) ตามลำดับ

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความสามารถในการวางแผน โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านความสามารถในการวางแผน			
1. มีความรู้ความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงานได้	3.74	1.06	มาก
2. มีความสามารถในการเตรียมการวางแผนก่อนการปฏิบัติงาน	3.89	1.01	มาก
3. มีการวางแผนเป็นขั้นเป็นตอนในการทำงาน	3.78	1.07	มาก
4. มีการวางแผนการปฏิบัติงานล่วงหน้า อย่างชัดเจนและถูกต้อง	3.41	1.20	ปานกลาง
5. มีการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามแผนที่วางไว้	3.49	1.26	ปานกลาง
6. มีการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพตามแผนที่ตั้งไว้	3.60	1.23	มาก
7. มีการวางแผนอย่างชัดเจนสามารถตรวจสอบได้	3.01	1.02	ปานกลาง
8. มีการกำหนดแผนสอดคล้องกับภาระขององค์กร	3.29	1.28	ปานกลาง
9. มีการแบ่งงานกันทำให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล	3.00	0.96	ปานกลาง
10. มีการปฏิบัติงานตรงตามมาตรฐานที่องค์กรตั้งไว้	3.41	1.13	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.46	1.12	ปานกลาง

จากตาราง 4.3 พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความสามารถในการวางแผน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1. ข้อ 2. ข้อ 3.

และ ข้อ 6. อยู่ในระดับมาก ส่วนนอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 2. มีความสามารถในการเตรียมการวางแผนก่อนการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมา คือ ข้อ 3. มีการวางแผนเป็นขั้นตอนในการทำงาน ($\bar{X} = 3.78$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 9. มีการแบ่งงานกันทำให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล ($\bar{X} = 3.00$)

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน			
11. มีความรู้ความสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.49	0.56	มาก
12. มีความสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.37	0.53	มาก
13. มีการใช้ความรู้ปฏิบัติงานจนก่อให้เกิดประสิทธิภาพ	4.35	0.59	มาก
14. มีความสามารถในการเรียนรู้ เข้าใจวิธีการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีอย่างรวดเร็ว	4.32	0.47	มาก
15. มีความสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	4.36	0.55	มาก
16. มีความรู้ ความสามารถปฏิบัติงานได้ตรงกับหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ	3.04	1.15	ปานกลาง
17. สามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ได้ถูกต้อง	3.23	1.19	ปานกลาง
18. มีความรัก สามัคคี ร่วมปฏิบัติงานในองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ	4.49	0.59	มาก
19. สามารถประสานงานการปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี	4.42	0.60	มาก
20. มีความสามารถนำความรู้ ทักษะและประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานได้	3.04	1.27	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	4.01	0.75	มาก

จากตาราง 4.4 พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 16, ข้อ 17, และข้อ 20. อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนอกนั้นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 11. และ ข้อ 18. ($\bar{X} = 4.49$) รองลงมา คือ ข้อ 19. สามารถประสานงานการปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.42$) ส่วนที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 16. มีความรู้ ความสามารถปฏิบัติงานได้ตรงกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และข้อ 20. มีความสามารถนำความรู้ ทักษะและประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ ($\bar{X} = 3.04$)

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า			
21. มีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ได้อย่างประหยัดถูกต้องและ คุ้มค่า	4.44	0.51	มาก
22. มีการนำวัสดุอุปกรณ์มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	4.43	0.54	มาก
23. มีการนำวัสดุ อุปกรณ์ที่มีอยู่อย่างจำกัดมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และคุ้มค่า	4.51	0.50	มากที่สุด
24. ให้ความสำคัญในการใช้วัสดุ อุปกรณ์เท่าที่จำเป็น เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานให้มากที่สุด	4.38	0.54	มาก
25. มีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว	4.41	0.62	มาก
26. มีการนำวัสดุ อุปกรณ์มาใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานได้	3.00	1.11	ปานกลาง
27. มีการบูรณซ่อมแซม วัสดุ อุปกรณ์ในองค์กรที่เกิดชำรุดนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.11	0.63	มาก

ตาราง 4.5 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
28. มีการนำวัสดุ อุปกรณ์ ที่เหลือใช้มาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในองค์กรได้	4.18	0.68	มาก
29. มีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ สำเร็จตามเป้าหมาย	3.04	1.17	ปานกลาง
30. มีการหลีกเลี่ยงการนำวัสดุ อุปกรณ์ที่เกินความจำเป็นมาใช้ เพื่อลดความสิ้นเปลืองในการปฏิบัติงาน	4.16	0.67	มาก
รวมเฉลี่ย	4.07	0.70	มาก

จากตาราง 4.5 พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 23. อยู่ในระดับมากที่สุด ข้อ 26. และข้อ 29. อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนอกนั้นอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 23. มีการนำวัสดุ อุปกรณ์ที่มีอยู่อย่างจำกัดมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมา คือ ข้อ 21. มีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ได้อย่างประหยัด ถูกต้องและคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.44$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 26. มีการนำวัสดุ อุปกรณ์มาใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ ($\bar{X} = 3.00$)

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความสามารถในการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านความสามารถในการให้บริการ			
31. มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันอย่างรวดเร็ว และตรงต่อเวลา	2.94	1.16	ปานกลาง
32. มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีกับผู้มาติดต่อราชการ	4.51	0.58	มากที่สุด
33. มีความเต็มใจให้บริการด้วยรอยยิ้ม และมีความเป็นกันเอง	4.48	0.58	มาก
34. มีความมุ่งมั่นในการให้บริการทุกระดับเพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจกับการบริการ	4.49	0.58	มาก
35. มีความเอาใจใส่ต่อผู้มาขอรับบริการ และมีบุคลิกภาพท่าทางที่สุภาพพร้อมให้บริการ	4.52	0.55	มากที่สุด
36. มีการให้บริการด้วยความเป็นธรรม ถูกต้องและรวดเร็วตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.72	1.15	มากที่สุด
37. มีการให้คำปรึกษาแนะนำอย่างมิตรไมตรีและเต็มใจให้บริการ	4.56	0.61	มากที่สุด
38. มีการจัดสถานที่ให้เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ	2.62	1.08	ปานกลาง
39. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ	3.49	1.14	มาก
40. ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	4.58	0.64	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.09	0.80	มาก

จากตาราง 4.6 พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความสามารถในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 31. และข้อ 38.

อยู่ในระดับมากปานกลาง ข้อ 33, ข้อ 34, และข้อ 39. อยู่ในระดับมากส่วนนอกนั้นอยู่ในระดับมากที่สุดโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ข้อ 36. มีการให้บริการด้วยความเป็นธรรม ถูกต้องและรวดเร็วตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.72$) รองลงมา คือ ข้อ 40. ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ($\bar{X} = 4.58$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 38. มีการจัดสถานที่ให้เหมาะสมเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{X} = 2.62$)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ดังปรากฏในตาราง 4.7 ดังนี้

ตาราง 4.7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ลำดับที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	ไม่ควรมีขั้นตอนระเบียบในการปฏิบัติงานหลายขั้นตอนเกินไป ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า	79	53
2	ควรจัดการหน้าที่ในแต่ละหน่วยงานให้สอดคล้องกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน	25	17
3	ควรให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับงานด้านนั้นและมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถในด้านที่รับผิดชอบ	46	30
รวม		150	100

จากตาราง 4.7 พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ไม่ควรมีขั้นตอนระเบียบในการปฏิบัติงานหลายขั้นตอนเกินไป ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 53 รองลงมา คือ ควรจัดการหน้าที่ในแต่ละหน่วยงานให้สอดคล้องกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 30 และควรให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับงานด้านนั้นและมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถในด้านที่รับผิดชอบ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ
 - 5.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้
 - 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 ปี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จำนวน 216 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 30 คน ซึ่งลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาหาความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8054

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจาก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ถึง อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อนำกลับมาตรวจสอบหาความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม แบบสอบถามจำนวน 216 ฉบับ เก็บรวบรวมมาได้ 201 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอข้อมูลเป็นตารางแสดงจำนวนและร้อยละ

4.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยการค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

4.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นคำถามปลายเปิด นำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกัน แล้วแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสามารถในการวางแผนอยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความสามารถในการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความสามารถในการวางแผน ตามลำดับ สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ไม่ควรมีขั้นตอนระเบียบในการปฏิบัติงานหลายขั้นตอนเกินไป ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า รองลงมา คือ ควรจัดภาระหน้าที่ในแต่ละหน่วยงานให้สอดคล้องกับจำนวนผู้ปฏิบัติงานและควรให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับงานด้านนั้นและมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถในด้านที่รับผิดชอบ

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 4 ด้าน เพื่อเป็นสารสนเทศ ในการนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถอภิปรายผลดังนี้

1. จากการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสามารถในการวางแผน อยู่ในระดับปานกลาง เป็นเพราะว่างานบางอย่างที่ได้รับ มอบหมายให้ปฏิบัติไม่ต้องมีขั้นตอนหรือต้องวางแผนไว้ล่วงหน้า สามารถปฏิบัติได้ทันที ไม่ต้องอาศัยกระบวนการวางแผนทุกเรื่อง แต่บางงานทางมหาวิทยาลัยได้จัดทำแผนเป็นลายลักษณ์ อักษรล่วงหน้าเป็นปีหรือห้าปี พนักงานมหาวิทยาลัยก็ได้ปฏิบัติตามนั้น สามารถปฏิบัติงานร่วมกัน ในองค์กรให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้านความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ สามารถปฏิบัติงานตรงตามความรู้ ความสามารถ ที่รับผิดชอบส่งผลให้การปฏิบัติงานนั้นสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด มีความรัก สามัคคี ร่วมกัน ปฏิบัติงานด้วยความวิริยะ อุตสาหะอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ นำเอาความรู้ ทักษะและประสบการณ์ ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก มีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่มีอยู่อย่างจำกัดมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และคุ้มค่า ประหยัด ถูกต้อง นำมาใช้ในการกำหนดมาตรฐานปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อประโยชน์สูงสุดของ ทางราชการ ด้านความสามารถในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีการให้บริการอย่างเสมอภาค ยุติธรรม ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันให้บริการที่ตรงเวลา เต็มใจให้บริการมีความพร้อมที่จะ ให้บริการอย่างต่อเนื่องต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้บริการ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และจัดสถานที่ให้เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวก ในการให้บริการ ผลการวิจัยสอดคล้องกับการวิจัยของ เสาวภาคย์ คงวิสัย (2552 : 55 - 57) ศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรหลังการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของสถาบันการศึกษา โดยรวมมีการปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดประสิทธิภาพการบริการและเป็นการบริการที่ดีของ วรเดช จันทสร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2542 : 31) ที่ได้อธิบายว่า หลักประสิทธิภาพการบริการ เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กรในการให้บริการ โดยมุ่งเน้นการบริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และมีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นต้องมีมาตรฐานการบริการ โดยมีการ กำหนดเวลาแล้วเสร็จในกิจกรรมบริการ เพื่อให้หลักประกันในเรื่องประสิทธิภาพการบริการรวมทั้ง หลักประกันในการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อหน่วยทั้งของหน่วยงานและของผู้รับบริการในการติดต่อ

ขอรับบริการแต่ละครั้ง และ แนวคิดของพงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546 : 12 - 13) ที่ได้กล่าวว่า หลักการบริการที่ดีนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด

2. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ด้านความรู้ความสามารถในการวางแผน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า งานบางอย่างที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติไม่ต้องมีขั้นตอนหรือต้องวางแผนไว้ล่วงหน้า สามารถปฏิบัติได้ทันที ไม่ต้องอาศัยกระบวนการวางแผนทุกอย่าง แต่บางงานทางมหาวิทยาลัยได้จัดทำแผนเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าเป็นปีหรือห้าปี พนักงานมหาวิทยาลัยก็ได้ปฏิบัติตามนั้น และสามารถปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กรให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งมหาวิทยาลัยควรเตรียมการวางแผนก่อนการปฏิบัติงาน มีการวางแผนเป็นขั้นตอนในการทำงานปฏิบัติงานล่วงหน้าอย่างชัดเจนและถูกต้อง ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามแผนที่วางไว้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพตามแผนที่ตั้งไว้มีการวางแผนอย่างชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ กำหนดแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับภาระขององค์กร แบ่งงานกันทำให้สอดคล้องกับความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล มีการปฏิบัติงานตรงตามมาตรฐานที่องค์กรตั้งไว้ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยวัฒน์ ชีวาศรี (2561 : 312 - 314) การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการศึกษาพบว่า ด้านความรู้ความสามารถในการวางแผน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพราะการศึกษาวิจัยของชัยวัฒน์ ชีวาศรี เป็นด้านที่มีความซับซ้อนและมีรายละเอียดของกระบวนการทำงานมาก มีการสื่อสารให้กับบุคคลที่รับผิดชอบปฏิบัติตามแผนงาน ทำให้บุคลากรมีการจัดสรรอะไรที่จะต้องทำก่อนและหลังอย่างเป็นระบบ จึงทำให้บุคลากรได้รับความสะดวกในการทำงานที่จะต้องมีการติดต่อประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ มีปฏิสัมพันธ์การสื่อสารระหว่างกันมากขึ้นในการประสานงานของฝ่ายต่าง ๆ บุคลากรทุกคนระดับทราบแผนการทำงานและปฏิบัติตามแผนการทำงานได้ดี ควรจัดให้มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บัญชา หรือเพื่อนร่วมงานเพื่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น ส่วนการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านความรู้ความสามารถในการวางแผนพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะว่างานบางอย่างมีการวางแผนไว้ตั้งแต่ต้น ส่วนงานบางอย่างจัดทำขึ้นใหม่ จึงไม่มีแผนรองรับที่ชัดเจนจึงทำให้ผลการวิจัยอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ด้านความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เป็นเพราะว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถปฏิบัติงานตรงตามความรู้ ความสามารถ ที่รับผิดชอบส่งผลให้การปฏิบัติงาน นั้นสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด มีความรัก สามัคคี ร่วมกันปฏิบัติงานด้วยความวิริยะ อุตสาหะ อุทิศเวลาในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ นำเอาความรู้ ทักษะและประสบการณ์ ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติงานได้สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด มีความสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน นำความรู้มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน จนก่อให้เกิดประสิทธิภาพ มีความสามารถในการเรียนรู้ เข้าใจวิธีการปฏิบัติงานได้ในองค์กรอย่างรวดเร็ว มีความสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี มีความรู้ ความสามารถปฏิบัติงานได้ตรงกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ สามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ได้ถูกต้อง ปฏิบัติงานในองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ สามารถประสานงานการปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ งานวิจัยของ จิระพงษ์ ชูศรี (2562 : 125 - 131) การศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่า ด้านความรู้ ความสามารถ อยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่มีอยู่อย่างจำกัดมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และคุ้มค่า ประหยัด ถูกต้อง นำมาใช้ในการกำหนดมาตรฐานปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อประโยชน์สูงสุดของทางราชการ นำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยสามารถนำวัสดุ อุปกรณ์ที่มีอยู่อย่าง จำกัดมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ที่ให้ความสำคัญกับการใช้วัสดุ อุปกรณ์เท่าที่จำเป็น เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานให้มากที่สุด มีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว มาใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ มีการบูรณซ่อมแซม วัสดุ อุปกรณ์ในองค์กรที่เกิดชำรุดนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการนำวัสดุ อุปกรณ์ ที่เหลือใช้มาใช้ เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมีคุณภาพ สำเร็จตามเป้าหมายและหลีกเลี่ยงการนำ วัสดุ อุปกรณ์ที่เกินความจำเป็นมาใช้ เพื่อลดความสิ้นเปลืองในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราพร มอญเลิศ (2560 : 36 - 41) การศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ด้านทรัพยากร อยู่ในระดับมาก

2.4 ด้านความสามารถในการให้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีการให้บริการอย่างเสมอภาค ยุติธรรม ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ให้บริการที่ตรงเวลา เต็มใจให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการอย่างต่อเนื่องต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และจัดสถานที่ให้เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวก ในการให้บริการ โดยให้บริการอย่างเท่าเทียมกันอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา มีธรรมาภิบาล ไม่ตรีที่ติดกับผู้มีมาติดต่อราชการ มีความเต็มใจให้บริการด้วยรอยยิ้มและมีความเป็นกันเอง มีความมุ่งมั่นในการให้บริการทุกระดับเพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจใส่ต่อผู้มาขอรับบริการ และมีบุคลิกภาพท่าทางที่สุภาพพร้อมให้บริการมีการให้บริการด้วยความเป็นธรรมชาติ ถูกต้อง ให้คำปรึกษา แนะนำอย่างมิตรไมตรีและเต็มใจให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการซึ่งผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพร เพ็ชรพิทักษ์ (2549 : 45 - 48) การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพ การดำเนินงานของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษา พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีจำนวนมาก คือ ไม่ควรมีขั้นตอนระเบียบในการปฏิบัติงานหลายขั้นตอนมากเกินไป ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า ก่อให้เกิดความเสียหายในทางราชการ ซึ่งภาระงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานต้องให้สอดคล้องกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานร่วมกันให้ประสิทธิผลสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้เกี่ยวกับงานด้านนั้นและมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถในหน้าที่รับผิดชอบ ควรลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และจัดสรรอัตรากำลังของผู้ปฏิบัติงานให้เหมาะสม ควรมีการสื่อสารให้กับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ที่จะต้องทำก่อนและหลัง เพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์การสื่อสารประสานงานในองค์กรมากขึ้น และควรการประชุมในขั้นตอนระเบียบของการปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานและนำมาปรับใช้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และสร้างกิจกรรมสัมพันธ์ไมตรีที่ดีต่อกันในองค์กร เพื่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกัน สอดคล้องกับหลักแนวคิดของ วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2545 : 243) กล่าวว่า กระบวนการปฏิบัติงานที่ดำเนินการได้ง่าย ไม่ต้องเสียเวลาและแรงงาน แล้วใช้ความคิดสร้างสรรค์ออกแบบขั้นตอน และวิธีการใหม่ให้ต่างไปจากเดิม ทำให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพมากขึ้น โดยสามารถลด แรงงาน ความยุ่งยาก ความผิดพลาด และวัสดุสิ้นเปลืองให้น้อยลง โดยผู้บริหาร มอบหมายหน้าที่งานที่มีคุณภาพให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสามารถในการให้บริการ ดังนั้น พนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ต้องรักษาลักษณะดี ๆ นั้นไว้โดยควรให้บริการอย่างเท่าเทียมกันอย่างรวดเร็วและตรงต่อเวลา มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีกับผู้มาติดต่อราชการ มีความเต็มใจให้บริการด้วยรอยยิ้มและมีความเป็นกันเอง มีความมุ่งมั่นในการให้บริการทุกระดับเพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจต่อผู้มาขอรับบริการ และมีบุคลิกภาพท่าทางที่สุภาพพร้อมให้บริการ มีการให้บริการด้วยความเป็นธรรมชาติ ถูกต้องและรวดเร็วตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้คำปรึกษา แนะนำอย่างมีตรรกะไมตรีและเต็มใจให้บริการ มีการจัดสถานที่ให้เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการและให้บริการด้วยความซื่อสัตย์

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสามารถในการวางแผน ดังนั้น ควรเสนอให้พนักงานมหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมในการวางแผนในการปฏิบัติงาน เพื่อร่วมพัฒนามหาวิทยาลัยให้เจริญก้าวหน้าต่อไป ควรจัดทำแผนให้ครอบคลุมทุกงานที่จะให้พนักงานปฏิบัติทั้งงานประจำและงานบริการผู้มาติดต่อขอรับบริการ ควรเตรียมการวางแผน เป็นขั้นตอนก่อนการปฏิบัติงานล่วงหน้าอย่างชัดเจน ถูกต้อง สอดคล้องกับภาระงานในองค์กรและสอดคล้องกับความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามแผนที่ตั้งไว้ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพตรงตามมาตรฐานที่องค์กรตั้งไว้

1.3 ข้อเสนอแนะคำถามปลายเปิด พบว่า ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ไม่ควรมีขั้นตอนระเบียบในการปฏิบัติงานหลายขั้นตอนเกินไป ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ามีรายละเอียดกระบวนการทำงานมาก สลับซับซ้อน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสน ควรลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และจัดสรรอัตรากำลังของผู้ปฏิบัติงานให้เหมาะสม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับงานด้านนั้นและมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถในด้านที่รับผิดชอบ ควรมีการสื่อสารให้กับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ที่จะต้องทำก่อนและหลัง เพื่อให้เกิด

ปฏิสัมพันธ์การสื่อสารประสานงานในองค์กรมากขึ้น และควรมีการประชุมในขั้นตอนระเบียบของการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานและนำมากลับมาปรับใช้ในปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และสร้างกิจกรรมสัมพันธ์ไมตรีที่ดีต่อกันในองค์กร เพื่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกัน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตหรือจังหวัดอื่น ๆ เพื่อนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2.2 ควรมีการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน เพื่อจะได้นำไปกำหนดยุทธศาสตร์หรือแผนปฏิบัติการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ นิสสัย. (2554). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนสตฤกษ์พิเศษ จังหวัดจันทบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1. งานนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ชลบุรี : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กมลรัฐ อินทรทัศน์. (2548). รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่อง การพัฒนาองค์ความรู้การสื่อสาร เพื่อสุขภาพ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ. (2549). จิตวิทยาการศึกษา (Education Psychology). กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (2555). คู่มือการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ. กรุงเทพฯ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- กมลพร กัลยาณมิตร. (2559, กันยายน - ธันวาคม). “แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ.” วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์. 6 (3) : 179 - 182.
- กัญญา อีณะคุปต์. (2551). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท Gulf Aivline. การค้นคว้าอิสระ บช.ม. (บริหารธุรกิจ). พิษณุโลก : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- กันตยา เพิ่มผล. (2553). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กัลยา วงษ์ลัมัย. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการด้านเครื่องรูดบัตรเครดิต (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา). สารนิพนธ์ บช.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- เกษตรพันธุ์ ขอบท่ากิจ. ประสิทธิภาพในการบริหารงานบริการภาครัฐ : ศึกษากรณี สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. ปัญหาพิเศษ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกียรติศักดิ์ ศรีวงษ์ชัย. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในเขตตำบลคลองตำหรุ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). ชลบุรี : คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ขนิษฐา เสมอภักดิ์. (2551). ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการร้านค้าสวัสดิการทหารอากาศดอนเมือง. การค้นคว้าอิสระ บช.ม. (บริหารธุรกิจ). ปทุมธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- ขวัญฤทัย สุริยงค์. (2552). **คุณภาพการบริการของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ในเขตจังหวัดนนทบุรี**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปจตุพล พัฒนกิจเจริญการ. (2552). **ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาควา นิชิฮาระ คอร์ปอเรชั่น จำกัด**. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จันรรจ์ บุญศิริ. (2543). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิตตินันท์ เฉชะอุปต์. (2551). **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิระประภา อัครบวร. (2549). **สร้างคนสร้างผลงาน**. กรุงเทพฯ : ก. พลพิมพ์.
- จิระพงษ์ ชูศรี. (2562). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง**. การค้นคว้าอิสระ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิราพร มอญเลิศ. (2560, มกราคม – มิถุนายน). “ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่.” วารสารปัญญา. 24 (1) : 36 - 41.
- จุฑามาศ บรรเจิดสุข. (2555). **การศึกษาคุณภาพการบริการ : กรณีศึกษาการรถไฟแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชนิสา อัมมาทะ. (2556). **ความคิดเห็นของบุคลากรต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่สำนักตรวจเงินแผ่นดินจังหวัด สังกัดสำนักงานตรวจสอบพิเศษภาค 2**. ปัญหาพิเศษ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาล อรวงศ์สุภทัต. (2554). **ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ**. สืบค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2563, จาก <http://tpa.or.th/writerbookID=1285&pageid=4&read=tur&count=tur>.
- ชัยวัฒน์ ชีวาศรี. (2561, กรกฎาคม - ธันวาคม). “ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.” วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ. 5(2) : 312 - 314.

- ชาญศิลาป วาสนบุญมา. (2546). **แรงจูงใจและความต้องการความสมหวังในชีวิตของการเป็น
คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชูชัย สมितिไกร. (2552). **การสรรหาคัดเลือกและการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร**.
พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วิพรีน.
- เฉลิมดิษฐ์ กุลแพง. (2556). **ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของ
บริษัท ENSURE HOUSE**. รายงานการศึกษาอิสระ บธ.ม. (การตลาด). ขอนแก่น :
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ณรงค์ฤทธิ์ เชื้อมาก พระเฉลย สารัง และพระสุวรรณชัย เชาชิน. (2551). **การบริหารงานตามหลัก
ธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาสมุทรปราการ
เขต 1**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). พิษณุโลก :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2545). **TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ์. (2555). **ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธัญญา ผลอนันต์. (2546). **การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลแนวทางการสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน**.
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อินโนกราฟฟิกส์.
- ธิดา สุขใจ. (2548). **แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีส่วนโรงงาน
ฟอกย้อม 2 บริษัท ยูเนียนอุตสาหกรรมสิ่งทอ จำกัด (มหาชน)**. ปัญหาพิเศษ ปร.ม.
(การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การ
บริหารส่วนจังหวัดชลบุรี**. งานนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการสาธารณะ). ชลบุรี :
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เนตรพัฒนา ยาวีราช. (2552). **ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ :
บริษัท ทริปเพิ้ลกรุป จำกัด.
- บรรยง โตจินดา. (2545). **จริยธรรมทางธุรกิจอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

- บุรินโท ชามะรัตน์. (2548). **ประสิทธิภาพของการนำนโยบายจัดระเบียบสังคมไปปฏิบัติในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปณิศา ลัญจนนท์. (2548). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ : ชรรรมสาร.
- ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. (2555). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ ภาควิชาทดสอบและวิจัยทางการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 10. บุรีรัมย์ : คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ประสิทธิ์ชัย พิภักดี. (2552). **ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท นิติคอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2553). **ทัศนคติและการให้บริการ**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การปกครองท้องถิ่น). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปัญญา บุรณะนันทศิริ. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักอำนวยการกระทรวงศึกษาธิการ**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ผาสุข จิตนาวสาร. (2549). **แรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการครูในโรงเรียนชลกันยานุกูล**. ปัญหาพิเศษ ปร.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). **ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดิน ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พจน์ พจนพานิชย์กุล. (2556). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล**. สืบค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2563, จาก <https://sites.google.com/site/potarticle>
- พนม วัจนสุนทร. (2541). **การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคคล**. งานนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2542). **องค์การและการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุภา.

- พิมจัน เลาเรื่องศิลป์ชัย. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เค.เอส. มาสเตอร์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พินิจ ภูทับทิม. (2543). ความต้องการและการสนองตอบความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของครู อาจารย์ในโรงเรียนนายร้อยตำรวจ สังกัดกองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มณฑา พิทักษ์. (2554). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. (2559). แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี พ.ศ. 2561 - 2565. บุรีรัมย์ : กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- _____. (2561). คู่มือพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. บุรีรัมย์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- _____. (2562 ก). คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2563, จาก <http://www.bru.ac.th/about/board>
- _____. (2562 ข). คู่มือนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. บุรีรัมย์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ. (2550). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- รัตจนพร จาริต. (2547). กระบวนการบริหารงานบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- รุ่งตะวัน บูรณ์พานากานต์. (2559). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. (เอกสารประกอบการสอน). อุดรธานี : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- ฤทัยทิพย์ โพธิ์อ่อน. (2550). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วิริยะชัยพลาย จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- เลื่อนใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาลเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : บพิศการพิมพ์.
- วรเดช จันทสร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล. (2542). การปฏิรูประบบราชการไทย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์ นิด้า.

- วัชร เลิศพงษ์วรพันธ์. (2553). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ
บุคลากร ของบริษัทสายการบินแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัชร ฐวธรรม และคณะ. (2549). **ระบบพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน.** กรุงเทพฯ :
กระทรวงศึกษาธิการ.
- วัลดา บินซาเว็น. (2543). **ความพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ต่อการให้บริการงานทะเบียน
หลักทรัพย์(ประเทศไทย) จำกัด.** ปัญหาพิเศษ รป.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วาสนา ก่อรัมย์. (2553). **ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน
กรณีศึกษาบริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).
ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. (2549). **ซีอาร์เอ็ม : ซีอีเอ็ม หินหยางการตลาด.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
วงกลม.
- วิทยาลัยการอาชีพกาญจนบุรี. (2550). **กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน.**
สืบค้นเมื่อ 5 สิงหาคม 2560, จาก www.kicec.ac.th/eieming.
- วิพุธ อ่องสกุล. (2548). **คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและ
ตอบสนอง ความต้องการของประชาชน.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุขุมวิทมีเดีย
มาร์เก็ตติ้ง.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์กุล. (2545). **TQM Living Handbook ภาคทก ระบบแห่งดัชนีวัดคุณภาพ.**
กรุงเทพฯ : บีพีอาร์ แอนด์ ทีคิวเอ็ม คอนซัลแทนท์.
- วีระ วุฒิอัฒนนท์. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบน
เครื่องบินในชั้นธุรกิจ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).** สารนิพนธ์ วท.ม.
(พัฒนาระบบการบริการและองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวิชญ์ เวชกิจ. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของกองช่างองค์การบริหารงานส่วนจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา.** วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (วิศวกรรมโยธา). นครราชสีมา :
สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สถิต คำลาเลี้ยง. (2544). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ : ศึกษาเฉพาะกรณี
กองการปีนทหารเรือ.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- สมคิด บางโม. (2551). **องค์การและการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- สมพร เพ็ชรพิทักษ์. (2549). **ประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา. ปัญหาพิเศษ ปร.ม. (การบริหารทั่วไป).**
ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมใจ ลักษณ์ะ. (2546). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- สมบัติ ชำรงชัยวงศ์. (2540). **นโยบายสาธารณะ : แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ**.
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). **เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ**. สืบค้น 4 มิถุนายน 2563,
จาก <https://bongkotsakorn.wordpress.com>.
- สมยศ นาวิการ. (2544). **การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ยูบีซี แอลบู๊คส์.
- สมัย พันธุ์สะอาด. (2553). **แรงจูงใจในการเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีของนักศึกษา มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การวัดและการประเมินผลการศึกษา).**
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมาน รังสิโยกฤษฎ์. (2544). **การบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 21. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.
- สมิต สัจฉกร. (2546). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- _____. (2550). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (Excellence service)**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ธรรมกมลการพิมพ์.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2554). **การพัฒนาชุมชน**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). **คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี เล่มที่ 3**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2551). **กรอบทิศทางการพัฒนาการศึกษา ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 - 2554) ที่สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2545 - 2559) ฉบับสรุป**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2555). **เทคนิคการวางแผนและประเมินโครงการ**. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.

- สุชาดา สุขบำรุงศิลป์. (2553). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของโรงเรียนวิศวกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี**. งานนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ชลบุรี : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)**. ปัญหาพิเศษ รป.ม. (การบริการทั่วไป). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2552). **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรศักดิ์ วัฒนวัฒนากุล. (2553). **แรงจูงใจและการจูงใจ**. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.novabizz.com/NovaAce/Motives.htm>.
- เสาวภาคย์ คงวิสัย. (2552). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหลังการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของสถาบันการพลศึกษา ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ บช.ม. (การจัดการเชิงกลยุทธ์). มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- โสมสกา สนิทวงศ์. (2543, พฤษภาคม - สิงหาคม). “**รังสรรค์บรรยากาศองค์การ : งานรับความสำเร็จของนักบริหารมืออาชีพ**.” **สุทธิปริทัศน์**. 13 (40) : 4 - 7.
- องอาจ นัยพัฒน์. (2558, กรกฎาคม - ธันวาคม). “**การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา : กรอบแนวคิดและแนวทางปฏิบัติเพื่อการพัฒนา**.” **วารสารการวัดผลการศึกษา**. 21 (1) : 15 - 23.
- อลงกรณ์ มีสุทธาและสมิต สัจฉกร. (2551). **การประเมินผลการปฏิบัติงาน**. พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- อัมพร พรพงษ์สุริยา. (2544). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความยุติธรรมในองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์**. วิทยานิพนธ์ พ.บ. (พยาบาลศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อารีย์ เมฆจันทร์สม. (2542). **การบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Grote, D. (1996). **The complete guide to performance appraisal**. New York : AMACOM.

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ที่ อว ๐๖๒๔.๑๑/ว๒๒๐



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๕ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์น้อย สุปิงคลัด

ด้วย นางจุฑารัตน์ จัตกุล นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและการค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ เป็นที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงมล สมकुณา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๕๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๗๔๐๑ - ๒

โทรสาร ๐ ๔๕๖๑ ๒๘๕๘

มือถือ ๐๘ ๖๔๖๘ ๑๖๕๖

มือถือผู้ประสานงาน ๐๘ ๖๗๒๐ ๓๓๒๗

ที่ อว ๐๖๒๔.๑๑/ว๒๒๐



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์

จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๕ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ จิวัดนา

ด้วย นางจุฑารัตน์ จัตกุล นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและการค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ เป็นที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล สมคุณา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๕๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๗๔๐๑ - ๒

โทรสาร ๐ ๔๕๖๑ ๒๘๕๘

มือถือ ๐๘ ๖๔๖๘ ๑๖๕๖

มือถือผู้ประสานงาน ๐๘ ๖๗๒๐ ๓๓๒๗

ที่ อว ๐๖๒๔.๑๑/ว๒๒๐



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๕ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพัตรา รักการศิลป์

ด้วย นางจุฑารัตน์ จัตกุล นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและการค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธัญญรัตน์ พุฒิมพงษ์ชัยชาญ เป็นที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล สมคุณา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๗๔๐๑ - ๒

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มือถือ ๐๘ ๖๔๖๘ ๑๖๕๖

มือถือผู้ประสานงาน ๐๘ ๖๗๒๐ ๓๓๒๗

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ที่ อว ๐๖๒๔.๑๑/๒๒๘



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๘ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือการวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ด้วย นางจุฑารัตน์ จิตกุล นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาการค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธัญญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ เป็นที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ในกรณีนี้นักศึกษามีความประสงค์ในการทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยที่จะใช้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องมือในการวิจัย

ดังนั้นจึงขออนุญาตให้ นางจุฑารัตน์ จิตกุล ใช้เครื่องมือในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างสำหรับกำหนดการทำงานผู้ทำการวิจัยจะประสานในรายละเอียดอีกครั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล สมकुณา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๗๔๐๑ - ๒

โทรสาร. ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มือถือ. ๐๘ ๔๔๗๔ ๖๙๙๕

มือถือผู้ประสานงาน ๐๘ ๖๗๒๐ ๓๓๒๗

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ที่ อว ๐๖๒๔.๑๑/๓๕๗



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๙ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน รักษาการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ด้วย นางจุฑารัตน์ จัตกุล นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธัญรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัย ดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลผู้เกี่ยวข้องในการวิจัยด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล สมคุณา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๕๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๗๔๐๑-๒

โทรสาร ๐ ๔๕๖๑ ๒๘๕๘

มือถือ ๐๘ ๖๔๖๘ ๑๖๕๖

มือถือผู้ประสาน ๐๘ ๖๗๒๐ ๓๓๒๗

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 40 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ
 - 2.1 ด้านความสามารถในการวางแผน
 - 2.2 ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน
 - 2.3 ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
 - 2.4 ด้านความสามารถในการให้บริการ
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ
3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามครั้งนี้ จะเสนอผลในภาพรวม ไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางจุฑารัตน์ จัตตุกุล

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

รุ่นที่ 19 มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. 18 - 30 ปี () 2. 31 - 40 ปี
() 3. 41 - 50 ปี () 4. 51 - 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

- () 1. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. () 2. อนุปริญญา/ปวส.
() 3.ปริญญาตรี () 4. ปริญญาโท / สูงกว่าปริญญาโท

4. ตำแหน่ง

- () 1. พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนงบประมาณรายได้
() 2. พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนงบประมาณแผ่นดิน

5. รายได้ต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,001 - 20,000 บาท
() 3. 20,001 - 30,000 บาท () 4. มากกว่า 30,000 บาท

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามความเป็นจริงของท่าน ตามเกณฑ์คะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ลำดับ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1	1. ด้านความสามารถในการวางแผน มีความรู้ความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงานได้					
2	มีความสามารถในการเตรียมการวางแผนก่อน การปฏิบัติงาน					
3	มีการวางแผนเป็นขั้นเป็นตอนในการทำงาน					
4	มีการวางแผนการปฏิบัติงานล่วงหน้า อย่างชัดเจนและ ถูกต้อง					
5	มีการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามแผนที่วางไว้					
6	มีการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพตามแผนที่ตั้งไว้					
7	มีการวางแผนอย่างชัดเจนสามารถตรวจสอบได้					
8	มีการกำหนดแผนสอดคล้องกับภาระขององค์กร					
9	มีการแบ่งงานกันทำให้สอดคล้องกับความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล					
10	มีการปฏิบัติงานตรงตามมาตรฐานที่องค์กรตั้งไว้					

ลำดับ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
11	2. ด้านความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความรู้ความสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จภายใน ระยะเวลาที่กำหนด					
12	มีความสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
13	มีการใช้ความรู้ปฏิบัติงานจนก่อให้เกิดประสิทธิภาพ					
14	มีความสามารถในการเรียนรู้ เข้าใจวิธีการปฏิบัติงาน ได้ในองค์กรอย่างรวดเร็ว					
15	มีความสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็น อย่างดี					
16	มีความรู้ ความสามารถปฏิบัติงานได้ตรงกับหน้าที่ ที่รับผิดชอบ					
17	สามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ได้ถูกต้อง					
18	มีความรัก สามัคคี ร่วมปฏิบัติงานในองค์กรให้ประสบ ผลสำเร็จ					
19	สามารถประสานงานการปฏิบัติงานร่วมกันภายใน องค์กรได้เป็นอย่างดี					
20	มีความสามารถนำความรู้ ทักษะและประสบการณ์ ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานได้					
21	3. ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ได้อย่างประหยัดถูกต้องและ คุ้มค่า					
22	มีการนำวัสดุอุปกรณ์มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่าง เหมาะสม					
23	มีการนำวัสดุ อุปกรณ์ที่มีอยู่อย่างจำกัดมาใช้ประโยชน์ ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และคุ้มค่า					

ลำดับ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
24	ให้ความสำคัญในการใช้วัสดุ อุปกรณ์เท่าที่จำเป็น เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานให้มากที่สุด					
25	มีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว					
26	มีการนำวัสดุ อุปกรณ์มาใช้ในการกำหนดมาตรฐาน การปฏิบัติงานได้					
27	มีการบูรณซ่อมแซม วัสดุ อุปกรณ์ในองค์กรที่เกิดชำรุด นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
28	มีการนำวัสดุ อุปกรณ์ ที่เหลือใช้มาใช้เป็นเครื่องมือ ในการปฏิบัติงานในองค์กรได้					
29	มีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ สำเร็จตามเป้าหมาย					
30	มีการหลีกเลี่ยงการนำวัสดุ อุปกรณ์ที่เกินความจำเป็น มาใช้เพื่อลดความสิ้นเปลืองในการปฏิบัติงาน					
	4. ด้านความสามารถในการให้บริการ					
31	มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันอย่างรวดเร็วและ ตรงต่อเวลา					
32	มีอัยยาศัย ไมตรีที่ดีกับผู้มาติดต่อราชการ					
33	มีความเต็มใจให้บริการด้วยรอยยิ้ม และมีความเป็น กันเอง					
34	มีความมุ่งมั่นในการให้บริการทุกระดับเพื่อสร้าง ความประทับใจและความพึงพอใจกับการบริการ					
35	มีความเอาใจใส่ต่อผู้มาขอรับบริการ และมีบุคลิกภาพ ทำหน้าที่สุภาพพร้อมให้บริการ					

ลำดับ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
36	มีการให้บริการด้วยความเป็นธรรม ถูกต้องและรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ					
37	มีการให้คำปรึกษา แนะนำอย่างมีตรีไมตรีและเต็มใจ ให้บริการ					
38	มีการจัดสถานที่ให้เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวก ในการให้บริการ					
39	มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาเพิ่มความรวดเร็ว ในการให้บริการ					
40	ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

คำชี้แจง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามการวิจัยฉบับนี้

นางจุฑารัตน์ จีตุกุล

ผู้วิจัย

ภาคผนวก จ
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.8054	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1_1	172.27	330.202	.362	.802
A1_2	172.07	329.651	.364	.801
A1_3	172.13	328.947	.344	.801
A1_4	172.13	332.257	.194	.804
A1_5	172.00	330.069	.264	.802
A1_6	172.07	332.409	.216	.804
A1_7	172.03	327.895	.401	.801
A1_8	172.23	320.668	.629	.796
A1_9	172.23	322.668	.643	.797
A1_10	170.87	238.671	.188	.955
B2_11	171.87	326.602	.486	.799
B2_12	171.93	334.685	.145	.805
B2_13	171.90	329.610	.351	.802
B2_14	172.03	330.654	.350	.802
B2_15	171.97	326.516	.492	.799
B2_16	172.03	323.689	.535	.798
B2_17	172.10	319.679	.770	.795
B2_18	171.90	325.472	.536	.799
B2_19	171.97	324.102	.601	.798
B2_20	172.10	326.024	.542	.799
C3_21	171.93	327.168	.578	.799
C3_22	172.00	321.517	.802	.796
C3_23	171.90	323.679	.771	.797
C3_24	172.03	329.482	.409	.801
C3_25	172.07	323.237	.605	.797
C3_26	172.03	319.482	.657	.795
C3_27	172.30	327.183	.477	.800
C3_28	172.20	327.752	.409	.800

C3_29	172.17	322.764	.732	.797
C3_30	172.20	323.200	.603	.797
D4_31	172.17	321.178	.586	.796
D4_32	171.87	323.016	.716	.797
D4_33	171.90	321.886	.771	.796
D4_34	171.93	321.306	.801	.796
D4_35	171.93	321.306	.801	.796
D4_36	171.70	319.183	.455	.797
D4_37	171.80	321.752	.713	.796
D4_38	171.87	321.361	.722	.796
D4_39	171.97	318.171	.745	.794
D4_40	171.80	323.062	.653	.797

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Buriram Rajabhat University

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นางจุฑารัตน์ จิตกุล
วันเดือนปีเกิด	14 เมษายน 2524
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 439/51 ถนนจระ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	นักวิชาการศึกษา
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2530 ประถมศึกษา โรงเรียนวัดโพธิ์ทอง พ.ศ. 2536 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนบัวหลวงวิทยาคม พ.ศ. 2539 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงวิทยาลัยเทคนิคบุรีรัมย์ พ.ศ. 2547 ปริญญาตรี สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พ.ศ. 2564 ปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์