



ประสิทธิผลการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน
อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ชัยวุฒิ เนตรประไพ

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



MANAGERIAL OPERATION EFFECTIVENESS OF HUA HIN RAILWAY STATION,
HUA HIN DISTRICT, PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE

Chaiwut Natreprapai

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2017

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

ประสิทธิผลการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน
อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ชัยวุฒิ เนตรประไพ

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

MANAGERIAL OPERATION EFFECTIVENESS OF HUA HIN RAILWAY STATION,
HUA HIN DISTRICT, PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE

Chaiwut Natreprapai

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2017

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin



ใบรับรองการศึกษาอิสระ
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชื่อการศึกษาอิสระ	ประสิทธิผลการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ชื่อผู้วิจัย	ว่าที่ร้อยตรี ชัยวุฒิ เนตรประไพ
วิชาเอก	นวัตกรรมการบริหารการจัดการรัฐกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์รีวัต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอนุมัติให้การศึกษาอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

..... ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
(นายรพี ม่วงนนท์)

คณะกรรมการสอบการศึกษาอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(ดร.ทศวน ชูเพ็ญ)

..... กรรมการ
(ดร.ณัชพล นิลนพคุณ)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ปภาวดี มนต์รีวัต)



Independent Study Certificate
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Independent Study Title Managerial Operation Effectiveness of Hua Hin Railway Station,
Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province.

Researcher Acting 2,LT. Chaiwut Natreprapai

Major Innovative Public Administration and Management

Advisor Assoc. Prof. Papavadee Montriwat, M.P.A.

Rajamangala University of Technology Rattanakosin Approved this Independent Study in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Public Administration

..... Director of College of Innovation
(Mr.Rapee Moungnont) Management

Independent Study Committee

..... Chairperson
(Hhakuan Choopen, Ph.D.)

..... Member
(Nachphol Nilnopkoon, Ph.D..)

..... Member
(Assoc. Prof. Papavadee Montriwat, M.P.A.)

ชื่อการศึกษาอิสระ	ประสิทธิผลการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ชื่อผู้วิจัย	ว่าที่ร้อยตรี ชัยวุฒิ เนตรประไพ
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในมิติด้านการบริการลูกค้า ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานด้านการบริการลูกค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี การวิจัยเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่สถานีรถไฟหัวหิน และประชาชนผู้ใช้บริการ จำนวน 390 คน คำนวณจากสูตรของยามานะ ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย สถิติในการวิเคราะห์ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ จากเจ้าหน้าที่สถานีรถไฟหัวหิน จำนวน 3 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1) ประสิทธิผลการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ 2) เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิผลด้านการบริการลูกค้า พบว่า ผู้ที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ประสิทธิผลการจัดการ สถานีรถไฟหัวหิน

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....

Independent Study Title	Managerial Operation Effectiveness of Hua Hin Railway Station, Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province.
Researcher	Acting 2, Lt. Chaiwut Natreprapai
Degree Sought	Master of Public Administration
Advisor	Assoc. Prof. Papavadee Montriwat, M.P.A
Academic Year	2017

Abstract

The objectives of this research were to (1) study the effectiveness of managerial operation of Hua Hin Railway Station, Prachuap Khiri Khan Province in customer service (2) compare the people's opinions on the service classified by personal factors.

This research adopted mixed methodologies. Samples were 390 service users obtained via Yamane calculation, simple random sampling was applied, and 3 officers involved, with the application of purposive sampling. Instruments used were questionnaires and interviewing forms. Statistical tools employed were frequency, percentage, mean, standard deviation. t test, one way ANOVA, LSD and content analysis.

The research results showed that: 1) the effectiveness of managerial operation in term of customer service on the overall view, was at a high level, with the highest mean on the equality 2) when comparing the opinions on the effectiveness of customer service, differences were found among opinions of those with different genders, ages, occupations, education levels at 0.05 level of statistical significance.

Keywords : Managerial operation effectiveness, Hua Hin Railway station.

Advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ปภาวดี มนตรีวัต อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าศึกษาอิสระ ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่อง ทั้งให้ข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ จนกระทั่งการค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยผู้วิจัยได้รับความเมตตาจากอาจารย์ และผู้เกี่ยวข้อง ที่ได้ประสิทธิประสาทความรู้และคำแนะนำในด้านต่าง ๆ แก่ผู้วิจัยด้วยความเมตตาและให้ โอกาสในการเรียนรู้แก่ศิษย์ด้วยความปรารถนาดีอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร. หศวน ชูเพ็ญ ประธานกรรมการสอบ การศึกษาอิสระ ที่ให้ คำแนะนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.ณัชพล นิลนพคุณ ที่สละเวลารับเป็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ใน การสอบการศึกษาอิสระและให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขใน การวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ นายสถานีรถไฟหัวหิน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล ตลอดจนบุคลากรของสถานีรถไฟหัวหิน ทุกคนที่ได้ให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน ทำให้ งานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้

ผู้วิจัยขอน้อมระลึกถึงพระคุณของ คุณพ่อไว เนตรประไพ คุณแม่อำนวย เนตรประไพ ที่คอย ห่วงใยและให้กำลังใจตั้งแต่เริ่มศึกษาจนกระทั่ง ทำงานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อนนิสิต รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่น 591 ทุกคน ที่ให้กำลังใจ ห่วงใย คอย ช่วยเหลือ และร่วมฝ่าฟันอุปสรรคมาด้วยกัน จนมาถึงวันนี้ได้ด้วยดีเสมอมา สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ วิทยาเขตวังไกลกังวล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่ เป็นแหล่งให้เรียนรู้ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาระดับปริญญาโท เพราะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ การศึกษาสำเร็จลงอย่างสมบูรณ์

ชัยวุฒิ เนตรประไพ

พฤศจิกายน 2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(2)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญ.....	(4)
สารบัญตาราง.....	(6)
สารบัญภาพ.....	(10)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม.....	6
2.1 แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับองค์การและการจัดการ.....	6
2.2 แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กร.....	9
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลองค์กร.....	11
2.4 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานีรถไฟหัวหิน.....	22
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	37
2.7 สมมติฐานการวิจัย.....	38
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	40
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย	43
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	43
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในมิติด้านการบริการลูกค้า	45
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	50
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในมิติด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	68
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ	84
5.1 สรุปผลการศึกษา	84
5.2 อภิปรายผลของการศึกษาวิจัย	87
5.3 ข้อเสนอแนะ	89
บรรณานุกรม	92
ภาคผนวก	95
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	96
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	109
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์	114
ประวัติผู้วิจัย	119

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 แสดงจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ สถานีรถไฟหัวหิน	2
2.1 แนวทางการประเมินประสิทธิผลองค์กร.....	14
3.1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของ คำถามในหมวดต่าง ๆ.....	41
4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	43
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในมิติด้านการบริการลูกค้าในภาพรวม.....	45
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาค.....	46
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความตรงต่อเวลา.....	47
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความพอเพียง.....	48
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความต่อเนื่อง.....	48
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในมิติด้านการบริการลูกค้า ด้านความก้าวหน้า.....	49
4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ.....	50
4.9 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ.....	51
4.10 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอายุ.....	52
4.11 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความตรงต่อเวลา จำแนกตามอายุ.....	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความต่อเนื่อง จำแนก ตามอายุ.....	54
4.13 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการ ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามอายุ.....	55
4.14 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการ ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม จำแนกตาม อายุ.....	56
4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอาชีพ.....	57
4.16 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการ ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอาชีพ.....	58
4.17 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการ ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความตรงต่อเวลา จำแนกตามอาชีพ.....	59
4.18 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการ ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความพอเพียง จำแนก ตามอาชีพ.....	59
4.19 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการ ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามอาชีพ.....	60
4.20 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการ ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม จำแนกตาม อาชีพ.....	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.21	การเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา....	62
4.22	ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการ ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษา.....	63
4.23	ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการ ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความตรงต่อเวลา จำแนกตามระดับการศึกษา.....	64
4.24	ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการ ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความพอเพียง จำแนก ตามระดับการศึกษา.....	65
4.25	ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการ ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความต่อเนื่อง จำแนก ตามระดับการศึกษา.....	66
4.26	ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการ ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความก้าวหน้า จำแนก ตามระดับการศึกษา.....	67
4.27	ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการ ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	68
4.28	สรุปการทดสอบสมมติฐาน.....	68
4.29	บัญชีแสดงรายรับ - รายจ่าย และสรุปข้อมูลทางการเงิน ของสถานีรถไฟหัวหิน ประจำเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2560.....	69
4.30	บัญชีแสดงรายรับ - รายจ่าย และสรุปข้อมูลทางการเงิน ของสถานีรถไฟหัวหิน ประจำเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2560.....	71
4.31	บัญชีแสดงรายรับ - รายจ่าย และสรุปข้อมูลทางการเงิน ของสถานีรถไฟหัวหิน ประจำเดือน กันยายน พ.ศ. 2560.....	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.32 บัญชีแสดงรายรับ - รายจ่าย และสรุปข้อมูลทางการเงิน ของสถานีรถไฟหัวหิน ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2560.....	75
4.33 แสดงการเข้ารับการฝึกอบรมบุคลากร ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์.....	81
ตารางผนวก	
ก.1 ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม.....	101
ก.2 รายชื่อ ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม.....	103
ก.3 ค่าความเชื่อถือได้.....	107
ข.2 รายชื่อ ผู้ให้สัมภาษณ์ข้อมูล.....	113



สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	โครงสร้างองค์การสถานีรถไฟหัวหิน	24
2.2	กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	37
4.1	แสดงกระบวนการจำหน่ายบัตรโดยสารออนไลน์.....	80
4.2	ขั้นตอนการเข้ารับการฝึกอบรม บุคลากรของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์.....	82
ภาพผนวก		
ก.1	วุฒิทางการศึกษาของผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 1.....	104
ก.2	วุฒิทางการศึกษาของผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 2.....	105
ก.3	วุฒิทางการศึกษาของผู้เชี่ยวชาญท่านที่ 3.....	106
ค.1	หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย	115
ค.2	หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจแบบสอบถามท่านที่ 1	116
ค.3	หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจแบบสอบถามท่านที่ 2.....	117
ค.4	หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจแบบสอบถามท่านที่ 3.....	118



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การทุกองค์การล้วนมุ่งสู่ความมีประสิทธิผลของการดำเนินงาน ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ประสิทธิภาพ เป็นเครื่องมือหรือตัวบ่งชี้ในการตัดสินใจว่า การบริหารของหน่วยงานหรือองค์การใดองค์การหนึ่งสามารถดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้มากน้อยเพียงใด เป็นเรื่องเกี่ยวผลที่ได้รับและผลสำเร็จของงาน มีความเกี่ยวข้องกับผลงานที่องค์การพึงประสงค์

ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง การที่องค์การได้ดำเนินงานใด ๆ โดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ จนเกิดผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์การตั้งไว้ Zamuto, 1982 (อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ, 2550) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อองค์การหรือหน่วยงานมาก เพราะเป็นดัชนีวัดความสำเร็จขององค์การ ในการที่จะตัดสินใจว่าองค์การจะอยู่รอดต่อไปหรือไม่ การบรรลุถึงประสิทธิผลจึงเป็นที่พึงปรารถนาของทุกองค์การ เพราะบ่งบอกระดับการบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การ เป็นสิ่งที่สามารถประเมินได้ โดยนักวิชาการอธิบายแนวทาง การประเมินองค์การไว้ หลายแนวทาง รวมไปถึงการใช้เทคนิค การวัดผลงานโดยการประเมินแบบดุลยภาพ Balanced Scorecard (BSC) ซึ่งเป็นเทคนิคที่ใช้ในการวัดผลสำเร็จ โดย BSC จะเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานขององค์การ ไม่เฉพาะแต่เพียงการวัดผลสำเร็จขององค์การเท่านั้น แต่จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยผู้บริหารองค์การในการกำหนดยุทธศาสตร์ขององค์การ และแนวทางที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ด้วย

Balanced Scorecard นั้น เป็นเครื่องมือทางการบริหารจัดการสมัยใหม่เครื่องมือหนึ่ง ซึ่งองค์กรที่มีการจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานนิยมนำมาใช้ ในการควบคุมและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร Balanced Scorecard เป็นผลงานของ Robert S. Kaplan และ David P. Norton ซึ่งเสนอแนวคิดนี้ครั้งแรก ในวารสาร Harvard Business Review เมื่อปี ค.ศ.1992 โอลฟ์ นีล โยธัน และคนอื่น ๆ 2549 (อ้างถึงใน สิทธิศักดิ์ พฤษพิบัติกุล, 2546) โดยมีแนวคิดว่า ความสำเร็จด้านการเงินเพียงอย่างเดียวไม่น่าจะทำให้องค์กรธุรกิจที่หวังผลกำไรประสบผลสำเร็จได้อย่างยั่งยืน การที่องค์กรจะประสบผลสำเร็จได้อย่างยั่งยืน จะต้องประสบผลสำเร็จในปัจจุบันหลัก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ดังนี้ (วันชัย มีชาติ 2550, หน้า 15-50)

1. มิติด้านการเงิน (financial perspective) เป็นการประเมินผลการดำเนินงานด้านการเงินขององค์กร เช่น รายได้จากการดำเนินการ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน การเจริญเติบโตของยอดขาย กำไรต่อหน่วย ต้นทุนต่อหน่วย เป็นต้น

2. มิติด้านลูกค้าหรือผู้รับบริการ (customer perspective) เป็นการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นหลัก เป็นมิติที่มีความสำคัญสำหรับองค์กรอย่างมาก เพราะความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการทำให้องค์กรมีสถานะที่มั่นคง และช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการต่อไปได้

3. มิติด้านกระบวนการภายใน (internal business process perspective) เป็นการหาคำตอบในเรื่องของการปรับกระบวนการปฏิบัติงาน และแสวงหากระบวนการทำงานภายในที่นำไปสู่การเพิ่มมูลค่าได้ เพื่อให้องค์กรมีกระบวนการภายในที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. มิติด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (learning and growth perspective) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในองค์กร มุ่งเน้นการพัฒนาการบริหารจัดการ ความพอใจของพนักงานในองค์กรและการเพิ่มความสามารถของบุคลากร

สถานีรถไฟหัวหิน เป็นหน่วยบริการของรัฐวิสาหกิจประเภทหนึ่ง (ที่ต้องให้บริการแม้จะไม่มีกำไร) สถานีรถไฟหัวหิน (HuaHin Railway Station) เป็นสถานีชั้น 1 ของรถไฟสายใต้ ตั้งอยู่ถนนพระปกเกล้า ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เปิดการเดินรถไฟครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2454 จากสถานีบางกอกน้อยถึงสถานีหัวหิน รวมระยะทาง 213 กิโลเมตร

สถานีรถไฟหัวหิน เป็นสถานีที่มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ดังปรากฏในข้อมูลช่วง 6 เดือนในช่วงปี พ.ศ. 2560 ตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม ถึง เดือนตุลาคม พบว่ามีผู้มาใช้บริการจำนวนมากถึง 96,430 คน ดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ สถานีรถไฟหัวหิน

เดือนที่มาใช้บริการ	ชาย	หญิง	รวม
พฤษภาคม	8,748 คน	8,149 คน	16,897 คน
มิถุนายน	8,137 คน	7,736 คน	15,873 คน
กรกฎาคม	8,354 คน	7,605 คน	15,959 คน
สิงหาคม	8,755 คน	7,140 คน	15,895 คน
กันยายน	8,512 คน	8,050 คน	16,562 คน
ตุลาคม	8,122 คน	7,122 คน	15,244 คน
รวม	50,628 คน	45,802 คน	96,430 คน

ที่มา : ข้อมูลสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา พบว่าการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน มีปัญหาหลายประการ เช่น พนักงานของสถานีมีจำนวนไม่เพียงพอในการดูแลผู้โดยสาร พนักงานทำความสะอาดสถานีและห้องน้ำ ไม่เพียงพอ ที่พักผู้โดยสารไม่เพียงพอกับจำนวนผู้โดยสารที่มาใช้บริการ รวมทั้งขาดบุคลากรที่จะให้ข้อมูล และการประชาสัมพันธ์ในเรื่องต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีปัญหาสถานที่จอดรถคับแคบ ทำให้ผู้มาใช้บริการไม่สามารถจอดรถอย่างเป็นระเบียบ ส่งผลให้เกิดปัญหาจราจรติดขัดบริเวณใกล้เคียง

การปรับปรุงการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน จึงเป็นสิ่งจำเป็นยิ่ง และเพื่อให้สามารถวางแผนการปรับปรุงได้อย่างเหมาะสม ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน โดยเฉพาะการประเมิน 4 มุมมอง ตามแนวทางการประเมินคุณภาพ หรือ (BSC) เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานในแต่ละมิติ ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ด้วยความหวังว่าผลการศึกษานี้จะนำไปสู่การค้นหาคำตอบเพื่อการวางแผนการปรับปรุงพัฒนาต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1. การดำเนินงานของสถานีรถไฟ ในมิติด้านการบริการลูกค้ามีประสิทธิผลเพียงใด
2. ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับการบริการลูกค้า มีความแตกต่าง กันหรือไม่
3. การดำเนินงานของสถานีรถไฟ ในมิติด้านการเงินมีประสิทธิผลเพียงใด
4. การดำเนินงานของสถานีรถไฟ ในมิติด้านกระบวนการภายในมีประสิทธิผลเพียงใด
5. การดำเนินงานของสถานีรถไฟ ในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนามีประสิทธิผลเพียงใด

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในมิติด้านการบริการลูกค้า
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับการบริการลูกค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในมิติด้านการเงิน
4. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในมิติด้านกระบวนการภายใน
5. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในมิติด้านการเรียนรู้และพัฒนา

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยนี้มุ่งศึกษาประสิทธิผลการจัดการ ในมิติด้านการบริการลูกค้า ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานีรถไฟหัวหิน จำนวน 16,071 คน (ค่าเฉลี่ย 6 เดือน) กลุ่มตัวอย่าง 390 คน คำนวณจากสูตรของ ยามาเน่
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา เดือนมกราคม ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2560 เก็บข้อมูลภาคสนามรวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 เดือน ระหว่าง เดือนสิงหาคม ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2560

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสถานีรถไฟหัวหิน ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพและระดับการศึกษา
2. ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ผลการดำเนินงานในด้านการบริการลูกค้า ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา
 - 2.1 ด้านการเงิน หมายถึง การจัดการด้านการเงินขององค์กรโดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการเติบโตของรายได้ การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ในที่นี้หมายถึง งบประมาณรายรับรายจ่าย การใช้จ่ายเงินตามงบประมาณ รายได้จากการดำเนินการ
 - 2.2 ด้านการบริการลูกค้า หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ การทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ในที่นี้หมายถึง ความเสมอภาคในการให้บริการ ความตรงเวลาในการให้บริการ ความพอเพียงในการให้บริการ ความต่อเนื่องในการให้บริการและความก้าวหน้าในการให้บริการ ของสถานีรถไฟหัวหิน
 - 1) ความเสมอภาคในการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ในที่นี้หมายถึง การให้บริการ ด้วยความเต็มใจ มีความเป็นธรรม สุภาพ สุจริตและซื่อสัตย์ โดยให้บริการด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียมกัน
 - 2) ความตรงเวลาในการให้บริการ หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ทันใจและตรงต่อเวลาในทุกกรณีที่ให้บริการ ในที่นี้หมายถึง การให้บริการ ด้วยความตรงต่อเวลา ขั้นตอนในการบริการมีความรวดเร็ว เวลาเปิดปิดช่องจำหน่ายตั๋วตรงเวลา ขบวนรถไฟมาตามเวลาที่กำหนด
 - 3) ความพอเพียงในการให้บริการ หมายถึง ความพอเพียงระหว่างบริการ ที่มีอยู่กับความ ต้องการของผู้รับบริการ ในที่นี้หมายถึง การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

4) ความต่อเนื่องในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ในที่นี้หมายถึง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลา และไม่ติดขัด สถานที่พักผู้โดยสารพร้อมอยู่เสมอ มีเวรยามรักษาความปลอดภัยสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ทำให้ผู้รับบริการ รู้สึกสบายใจ

5) ความก้าวหน้าในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน ในที่นี้หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพการบริการ มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัยในการ ให้บริการ มีการจำหน่ายบัตรโดยสารทางอินเทอร์เน็ต มีอินเทอร์เน็ตไร้สายไว้คอยบริการ

2.3 ด้านกระบวนการภายใน หมายถึง ระบบและขั้นตอนการบริหารเพื่อการผลสินค้าบริการ ตามความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการ ในที่นี้หมายถึง กระบวนการในการจำหน่ายบัตรโดยสารผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต

2.4 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา หมายถึง การเรียนรู้และการพัฒนาของบุคลากรซึ่งจะส่งผล ต่อกระบวนการทำงานภายในองค์กร ในที่นี้หมายถึง การเพิ่มพูนความสามารถของพนักงานด้วยการอบรมพัฒนา

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบประสิทธิผลการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ในมิติด้านการเงิน ด้านการบริการลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

2. เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน ในด้านการเงิน ด้านการบริการลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

3. เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการศึกษาวิจัยในส่วนที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าแนวคิด และทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับองค์การและการจัดการ
- 2.2 แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลองค์การ
- 2.4 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานีรถไฟหัวหิน
- 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา
- 2.7 สมมติฐานการวิจัย

2.1 แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับองค์การและการจัดการ

2.1.1 ความหมายขององค์การ

องค์การ มีความเกี่ยวข้องและมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน ไม่ว่าจะในสถานะของสมาชิกในองค์การหนึ่ง ๆ หรือในสถานะผู้ซื้อสินค้าหรือรับบริการจากองค์การใด ๆ ในสังคม ความหมายขององค์การได้มีผู้ศึกษาและให้นิยามขององค์การไว้อย่างหลายหลาย ที่สำคัญ ได้แก่

“องค์การ คือ การรวมตัวของคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อดำเนินกิจกรรมใด ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้” (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2547)

“ศูนย์รวมกลุ่มบุคคลหรือกิจการที่ประกอบกันขึ้นเป็นหน่วยงานเดียวกัน เพื่อดำเนินกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายหรือในตราสารจัดตั้ง ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐ เช่น องค์การของรัฐบาล หน่วยงานเอกชน เช่น บริษัทจำกัด สมาคม หรือหน่วยงานระหว่างประเทศ เช่น องค์การสหประชาชาติ” (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554-2556, หน้า 1364)

“สิ่งที่มีอยู่ในสังคม มีการจัดตั้งขึ้นอย่างมีเป้าหมาย มีการออกแบบระบบโครงสร้างและระบบกิจกรรมที่มีการประสานงานกัน และมีการเชื่อมโยงสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก”(Richard L. Daft, อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548)

ในส่วนของทฤษฎีองค์การ เป็นหลักการศึกษาด้านโครงสร้าง และการออกแบบองค์การนั้น ที่สำคัญแบ่งได้ 3 ทฤษฎี (นิตยา เงินประเสริฐศรี, 2542) ได้แก่ คือ

1. ทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม จะมุ่งเน้นโครงสร้างองค์การที่เป็นทางการ และการบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะที่กำหนดไว้เป็นหลัก

2. ทฤษฎีองค์การเน้นมนุษยสัมพันธ์ จะมีลักษณะตรงข้ามกับสำนักทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม กล่าวคือ มีโครงสร้างองค์การอย่างไม่เป็นทางการ และให้ความสำคัญกับความรู้สึกของคนทำงาน

3. ทฤษฎีสำนักระบบและสถานการณ์ จะให้ความสำคัญกับการพิจารณาถึงลักษณะของระบบต่าง ๆ ภายในองค์การที่มีความสัมพันธ์กัน และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมขององค์การนั้น ๆ

นอกจากนั้น ในระยะหลังการพิจารณาเกี่ยวกับองค์การ ยังควรตระหนักถึงลักษณะขององค์การสมัยใหม่ หรือ 5's Model (เสนห์ จุ้ยโต, 2545) ได้แก่ 1) องค์การจิ๋วแต่แจ๋วคุณภาพ (Small) 2) องค์การฉลาดทรงภูมิปัญญา (Smart) 3) องค์การยิ้มแย้มเปี่ยมน้ำใจ (Smile) 4) องค์การร่วมมือไร้ความขัดแย้ง (Smooth) และ 5) องค์การทำให้เรื่องยากให้ง่ายและเร็ว (Simplify) ซึ่งจะต้องอาศัยความรู้ความสามารถของผู้บริหาร (Competency) การมีวินัยและความรับผิดชอบต่อนตนเอง ของพนักงาน (Self-Control) การมีกระบวนการที่ดีมีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือ การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งลักษณะขององค์การตาม 5's Model นี้ จะสามารถเพิ่มขีดความสามารถให้แก่องค์การ สู่อุตสาหกรรมได้

2.1.2 ความหมายของการจัดการ

มีผู้ให้ความหมายของ “การจัดการ” ไว้หลากหลาย ที่สำคัญได้แก่ “การควบคุมและการจัดดำเนินงานในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง” (Cambridge Advanced Learner's Dictionary, 2003 p.757)

พจนานุกรมไทยฉบับมหาวิทยาลัยให้ความหมายว่า จัดการ หมายถึง “ดำเนินการ สั่งการ” วิทยะเพียงบูรณธรรม (มปป. 157)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 นิยามคำว่า จัดการว่า “สั่งงาน ควบคุมงาน ดำเนินงาน” (2556, หน้า 310)

“กระบวนการทำงานหรือกิจกรรมที่กลุ่มบุคคลในองค์การร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวทางที่กำหนดไว้ 5 ชั้น ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงานและการควบคุม” (www.in2market.com/17 ตุลาคม 2560)

“การจัดการพิจารณาได้จากลักษณะสำคัญ 3 ด้าน คือ 1) ด้านผู้นำหรือหัวหน้างาน การจัดการหมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติจะเป็นผู้นำภายในองค์การ 2) ด้านภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ การจัดการ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การ และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน 3) ด้านความรับผิดชอบ การจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน” ธงชัย สันติวงษ์, (2543, หน้า 21-23)

คำว่า “การจัดการ” มีความหมายใกล้เคียงกับ “การบริหาร” และบางครั้งก็ใช้แทนกัน โดยคำว่า การบริหาร หมายถึง “การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ คน สิ่งของ และหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ 1) การบริหารคน (Man) 2) การบริหารเงิน (Money) 3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) 4) การบริหารงานทั่วไป (Management) 5) การบริหารการให้บริการประชาชน (Market) 6) การบริหารคุณธรรม (Morality) 7) การบริหารข้อมูลข่าวสาร (Message) 8) การบริหารเวลา (Minute) และ 9) และการบริหารการวัดผล(Measurement) ซึ่งเป็นการนำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร” ที่เรียกว่า 9M แต่ละตัวมาเป็นแนวทางในการให้ความหมาย วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, (2548, หน้า 3)

นอกจากนั้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, (2548, หน้า 5) ยังได้อธิบายด้วยว่า คำว่า การบริหารจัดการ (management administration) การบริหารการพัฒนา (development administration) และการบริหารการบริการ (service administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ 1) ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ 2) มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (thinking) หรือการวางแผน (planning) การดำเนินงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating) และมีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนานโยบาย แผน แผนงาน โครงการ (policy plan program project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการบริหารอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน

สรุปว่า การจัดการหมายถึงการนำทรัพยากรที่ประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ มาใช้ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

2.1.3 กระบวนการจัดการ

การจัดการเป็นกระบวนการทำงานหรือกิจกรรมที่กลุ่มบุคคลในองค์กร ร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวทางที่กำหนดไว้ มี 5 ขั้นตอนประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม

1) การวางแผน หรือ Planning หมายถึง การพิจารณากำหนดแนวทางการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยเกิดจากการใช้ดุลพินิจคาดการณ์ล่วงหน้าเพื่อเป็นแนวทางการทำงานในอนาคต

2) การจัดองค์การ หรือ Organizing หมายถึง การจัดระเบียบหรือโครงสร้างของการทำงาน ภายในองค์กรให้เป็นระบบระเบียบและอยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสม เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์และช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้เร็วขึ้น

3) การบังคับบัญชาสั่งการ หรือ Commanding หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารในการใช้ความสามารถชักจูงหรือหว่านล้อมผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานตามคำสั่ง จนสามารถทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จได้

4) การประสานงาน หรือ Coordinating หมายถึง การจัดให้ทรัพยากรบุคคลภายในองค์กร ทำงานประสานสัมพันธ์สอดคล้องเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อให้การดำเนินงานราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

5) การควบคุม หรือ Controlling หมายถึง กระบวนการทำงานเริ่มตั้งแต่การกำหนดมาตรฐาน การแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดจนการดำเนินงานตามแผน และการประเมินแผน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

โดยสรุป การจัดการคือ กระบวนการในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีกิจกรรม 5 ขั้นตอนประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงานและการควบคุม

2.2 แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กร

ประสิทธิผล เป็นเครื่องมือหรือตัวบ่งชี้ในการตัดสินใจว่าการบริหารของหน่วยงานหรือองค์การใด องค์การหนึ่งสามารถดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้มากน้อยเพียงใด เป็นเรื่องเกี่ยวกับที่ได้รับและผลสำเร็จของงาน มีความเกี่ยวข้องกับผลงานที่องค์การพึงประสงค์

2.2.1 ความหมายของประสิทธิผล

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546, หน้า 27) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถในการเลือกเป้าหมายที่เหมาะสมและบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ ประสิทธิผลจึงวัดกันที่ว่าองค์การสามารถสนองผู้บริโภคนสินค้าหรือบริการที่เป็นต้องการหรือไม่ และสามารถบรรลุในสิ่งที่พยายามจะทำมากน้อยเพียงใด

พิทยา บวรวัฒนา (2541, หน้า 176) กล่าวว่า องค์การที่มีประสิทธิผล คือ องค์การที่สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (goal) ที่ตั้งไว้ขององค์การ ดังนั้น องค์การที่มีประสิทธิผลสูง ย่อมประสบความสำเร็จสูงในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ในขณะที่องค์การที่มีประสิทธิผลต่ำ มักจะประสบความล้มเหลวในการบรรลุเป้าหมาย

ศุภชัย ยาวะประภาส และคณะ (2543, หน้า 13) เห็นว่าประสิทธิผลเป็นความสามารถในการบรรลุ วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของนโยบาย

Georgopoulos and Tannenbaum (อ้างถึงใน มัชวาท สุวรรณเรือง, 2536, หน้า 7) เสนอว่า ประสิทธิภาพขององค์การหมายถึง การที่องค์การในฐานะที่เป็นระบบทางสังคม สามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ ได้โดยใช้ทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่ โดยไม่ทำให้ ทรัพยากรและหนทางเสียหาย และไม่ สร้างความเครียด แก่สมาชิก

Price (อ้างถึงใน เพ็ญตุลา ชาญชัยศักดิ์, 2551, หน้า 15) สรุปแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การไว้เพียงว่า เป็นความสามารถในการบรรลุถึงเป้าหมาย

Schein (อ้างถึงใน เพ็ญตุลา ชาญชัยศักดิ์, 2551, หน้า 15) มีความเห็นตรงกันต่อสมรรถภาพ (capacity) ในการปรับตัวขององค์การในการอยู่รอด (survival)

Parsons (อ้างถึงใน ธัญวัลย์ วิจิตรพัชระ, 2547, หน้า 25) เห็นว่าการประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเป็นสิ่งจำเป็นซึ่งนำไปสู่ความความ มั่นคงทางสังคม (integration social stability)

Caplaw (อ้างถึงใน ธัญวัลย์ วิจิตรพัชระ, 2547, หน้า 25) มีความเห็นสอดคล้องกันว่าประสิทธิผลขององค์การมาจากการประสานเป็นอันหนึ่งเดียวกันของส่วนประกอบองค์การ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความเต็มใจของคนในองค์การในอันที่จะคงมีส่วนร่วมในองค์การต่อไป

Friedlander and Piokle (อ้างถึงใน ยิ่งบุญ พตด้วง, 2547, หน้า 26) ให้ความสำคัญกับการตอบสนองด้านคุณภาพของสินค้าและบริการโดยเห็นว่าประสิทธิผลเป็นความมากน้อยของการที่องค์การสนองต่อความต้องการของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้า ซึ่งวัดได้จากสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากหน่วยงานในแง่ของคุณภาพสินค้าหรือ บริการ ปริมาณความเรียบร้อยและความได้มาตรฐานของสินค้าหรือบริการ ความรวดเร็วของการบริการ ความเต็มใจช่วยเหลือ ความเป็นมิตรและลักษณะท่าทีของพนักงานหรือพฤติกรรมของพนักงานนั่นเอง

Campbell (อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2541, หน้า 180-184) เป็นนักวิชาการอีกท่านหนึ่งที่พัฒนาตัวชี้วัดประสิทธิผลองค์การซึ่งให้ความสำคัญกับการบรรลุเป้าหมายเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของประสิทธิผลองค์การด้วย โดย ให้ความสำคัญกับการวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย (planning and goal setting) ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับความมากน้อยที่องค์การมีการวางแผนอย่างเป็นระบบ สำหรับอนาคต และระดับที่องค์การมีการกำหนดเป้าหมายอย่างจริงจัง ตลอดจนความเห็นพ้องต้องกันในเป้าหมาย (goal consensus) ของสมาชิกในองค์การ และความยึดมั่นในเป้าหมายองค์การ (internalization of organizational goals) ซึ่งสมาชิกมีการยอมรับในเป้าหมายขององค์การว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสม

et al (อ้างถึงใน ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์, 2529, หน้า 107-137) ยังมีความเห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์การยังสามารถวัดได้จากความพึงพอใจ (satisfaction) ซึ่งองค์การสามารถสนองต่อความต้องการ ความพอใจและขวัญของพนักงานถือเป็นการตอบสนองความพึงพอใจภายใน ซึ่งเป็นความเห็นที่สอดคล้องกับ (Campbell) ที่ให้ความสำคัญกับความสามารถตอบสนองความต้องการต่อบุคคลหรือองค์การภายนอก ทั้งนี้ต้องมีการประเมินผลจากบุคคลภายนอก (evaluation by external entities) โดย

การประเมินผลองค์การหรือหน่วยงานย่อยขององค์การ โดยบุคคลและองค์การต่าง ๆ ที่อยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์การที่ถูกประเมินผล ซึ่งเป็นการพิจารณาถึงความจงรักภักดีศรัทธา และการสนับสนุนที่องค์การได้รับจากกลุ่มต่าง ๆ เช่น ลูกค้ายุติเจ้าของกิจการประชาชน ซึ่งเห็นว่า ถ้าองค์การมีความสามารถในการชนะใจและตอบสนองความต้องการของบุคคลและกลุ่มผล ประโยชน์เหล่านั้นซึ่งอยู่เหนือองค์การจะมีผลต่อความอยู่รอดขององค์การด้วย

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การ ในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า รักษาไว้ ซึ่งทั้งทรัพยากรและวัสดุอุปกรณ์และไม่สร้างความเครียดแก่สมาชิก สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงานทุกคนมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางในการกำหนดวัตถุประสงค์ของ องค์การ และรับผิดชอบต่อปัญหาหรือข้อยุ่งยากที่เกิดขึ้น และองค์การส่วนรวมสามารถปรับตัว และพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

2.2.2 ความสำคัญของประสิทธิผลองค์การ สรุปได้ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2533, หน้า 314)

1. ช่วยตรวจสอบวัตถุประสงค์การจัดตั้งองค์การ การจัดตั้งองค์การยอมกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินงานให้เป็นไปตามความต้องการหรือไม่

2. แสดงผลการดำเนินงานกับแผนงานที่กำหนด การดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมย่อมต้องมีการวางแผน กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากร การใช้อำนาจหน้าที่การบริหารการปฏิบัติงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

3. แสดงผลสำเร็จกับวัตถุประสงค์ เปรียบเทียบผลงานที่ดำเนินการได้ตามแผนงานกับวัตถุประสงค์ขององค์การที่คาดหวัง ถ้าผลงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และความคาดหวังขององค์การ แสดงว่าองค์การมีประสิทธิผล

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลองค์การ

การประเมินประสิทธิผลองค์การหมายถึงความพยายามอย่างเป็นระบบที่จะระบุผลสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การ เพื่อให้ทราบถึงความสามารถขององค์การและใช้ในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ในการบริหารงาน (วันชัย มีชาติ, 2550, หน้า 15-17)

2.3.1 รูปแบบการประเมินประสิทธิผลขององค์การ

เทคนิคที่ใช้ในการได้มาซึ่งเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผล จำแนกได้ 2 วิธี ดังนี้ (ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม, 2538)

1. รูปแบบอนุมาน (Deductive Models) เป็นรูปแบบที่ได้จากการพิจารณาหลักการทั่วไปประกอบด้วยเกณฑ์การประเมินผลซึ่งได้จากการตีความตามทฤษฎีแล้วก็นำเกณฑ์ดังกล่าวมาทำการศึกษาวเคราะห์ทั่วไป

2. รูปแบบอุปมาน (Inductive Models) เป็นรูปแบบที่ได้จากการพิสูจน์จากกรณีเฉพาะ โดยผู้ทำการศึกษาวิจัยพยายามสร้างเกณฑ์การประเมินผลที่มีความหมายอันเป็นผลจากการค้นคว้าวิจัยรูปแบบประเภทนี้หลายแบบได้จากการสำรวจการศึกษาวิจัยที่ทำกันมาจากหลาย ๆ แหล่ง และพยายามผสมผสานกันเข้าให้เป็นรูปแบบรวม (unified) หรือเป็นการเสนอตัวแปรหรือเกณฑ์ได้จากวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative techniques) ซึ่งได้มาจากการศึกษาวิจัยของผู้เสนอรูปแบบนั้น ๆ สเตียร์ส (Steers, 1975) ได้ตรวจรูปแบบพหุเกณฑ์ของประสิทธิผลองค์การ 17 รูปแบบ พบว่า เกณฑ์ประสิทธิผลส่วนใหญ่ใช้ความสามารถในการปรับตัว/การยืดหยุ่น (Adaptability Flexibility) ความสามารถในการผลิต (Productivity) และความพึงพอใจ (Satisfaction) สเตียร์ส (Steers) ได้ให้ข้อสังเกตว่ามีอยู่ 12 รูปแบบ ที่สามารถใช้เป็นแบบอย่างในการประเมินประสิทธิผลได้โดยมี 10 รูปแบบ สามารถประยุกต์ใช้ในองค์การได้ แต่รูปแบบดังกล่าวยังเป็นการออกแบบสำหรับประสิทธิผลองค์การธุรกิจและจะเห็นว่าแต่ละรูปแบบจึงใช้เกณฑ์ประเมินประสิทธิผลองค์การ 3 – 4 เกณฑ์ จะเห็นได้ว่าการศึกษาทั้งแคมเบล (Campbell) และ สเตียร์ส ชี้ให้เห็นว่าเกณฑ์หรือตัวบ่งชี้ประสิทธิผลองค์การมีความแตกต่างกันตามจุดมุ่งหมายของการประเมินกรอบแนวคิดที่ใช้ในการประเมิน

การศึกษาประสิทธิผลองค์การ เริ่มต้นประมาณปี 1930 ด้วยรูปแบบเป้าหมาย (Goal Model) เป็นรูปแบบดั้งเดิม ใช้กันอย่างกว้างขวางในการประเมินสิทธิผลขององค์การ โดยให้ความหมายของประสิทธิผลองค์การว่า ระดับของการบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) มุ่งเน้นที่ผลผลิต (output) ต่อมาปี 1950 ได้พัฒนาแนวทางการศึกษาประสิทธิผลองค์การโดยมององค์การในฐานะที่เป็นระบบ (System) ที่ต้องอาศัยทรัพยากร (System - Resource) โดยให้ความหมายของประสิทธิผลองค์การว่าระดับที่องค์การจัดหาทรัพยากรที่มีจำกัดและที่มีคุณค่าได้สำเร็จ มุ่งเน้นที่ปัจจัยการผลิต (input) รูปแบบทั้งดังกล่าวเป็นพื้นฐานของการพัฒนารูปแบบ การประเมินประสิทธิผลองค์การในระยะต่อมา (Bedeian, 1980 ; Zamuto, 1982)

2.3.2 แนวทางการประเมินประสิทธิของค์การ

Robbins 1990 (อ้างถึงใน พิชาย รัตนดิกล ญ ภูเก็ต, 2552) เสนอแนวทางการประเมินประสิทธิผลองค์การ ดังนี้

1. แนวทางการบรรลุเป้าหมาย (The Goal – Attainment Approach) แนวทางการบรรลุเป้าหมายนี้เป็นไปตามความหมายขององค์การที่ หมายถึง การสร้างขึ้นมาเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายเฉพาะ (specific goals) ระดับการบรรลุของเป้าหมายตามที่กำหนดไว้เป็นการเน้นที่ผล (ends) มากกว่าวิธีการ (means) ฐานคติ (assumption) ของแนวทางนี้ คือ

- 1) องค์การต้องมีเป้าหมายแน่นอน (ultimate goals)
- 2) เป้าหมายต้องมีความชัดเจนเข้าใจตรงกัน
- 3) เป้าหมายต้องไม่มากเกินไป

4) เป็นเป้าหมายที่มีความเห็นสอดคล้องกัน

5) วัดความก้าวหน้าของเป้าหมายได้

เป้าหมายองค์การที่จะทำให้เป็นไปตามฐานคติ ควรจัดทำให้เป็นเป้าหมายเชิงปฏิบัติการ (operative goals) เป็นเป้าหมายเฉพาะ (specific goals) ขององค์การเพื่อให้เข้าใจตรงกันและสามารถวัดได้

2. แนวทางเชิงระบบ (The System Approach) แนวทางเชิงระบบ เป็นไปตามความหมายขององค์การที่ว่า องค์การเป็นระบบ (Systems) ต้องการปัจจัย (inputs) มีกระบวนการเปลี่ยนปัจจัย (process) และมีผลผลิต (outputs) ต้องรักษาเสถียรภาพและความสมดุล ดังนั้น แนวทางเชิงระบบ มุ่งเน้นจึงหมายถึง ความสามารถขององค์การในการจัดทรัพยากร การรักษาเสถียรภาพและความสมดุลของระบบภายในองค์การ และการมีปฏิสัมพันธ์อย่างประสพผลสำเร็จกับสภาพแวดล้อมภายนอก แนวทางเชิงระบบเน้นที่วิธีการ (means) มากกว่าที่ผล (ends) ข้อดีของแนวทางระบบ คือ การทำให้ผู้บริหารตระหนักในความสัมพันธ์ของการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันของระบบย่อยในองค์การและเหมาะสมกับองค์การที่มีเป้าหมายคลุมเครือไม่สามารถวัดได้ เพราะสามารถใช้เกณฑ์อื่น ๆ แทนการทำให้บรรลุเป้าหมาย

3. แนวทางเชิงกลยุทธ์ – กลุ่มที่เกี่ยวข้อง (The Strategic- constituencies Approach) แนวทางเชิงกลยุทธ์ – กลุ่มที่เกี่ยวข้อง จัดเป็นการศึกษาประสิทธิผลองค์การแนวใหม่ ฐานคติ (assumption) ของแนวทางนี้ พิจารณาองค์การในฐานะที่เป็นระบบภายใต้สภาพแวดล้อม ซึ่งต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการ ความพึงพอใจของกลุ่มที่เกี่ยวข้องที่ให้กรสนับสนุนองค์การให้มีความอยู่รอด ความหมายของประสิทธิผลองค์การตามแนวทางนี้คือ ระดับความสามารถขององค์การในการตอบสนองความต้องการของกลุ่มที่เกี่ยวข้องในสภาพแวดล้อมขององค์การ แนวทางกลุ่มที่เกี่ยวข้องจะคล้ายคลึงกับแนวทางเชิงระบบ คือ ทั้ง 2 แนวทางตระหนักถึงความสำคัญของการพึ่งพาอาศัยภายในระบบ แต่มีจุดเน้นต่างกัน โดยแนวทางกลุ่มที่เกี่ยวข้อง เชิงกลยุทธ์จะพิจารณาสภาพแวดล้อมเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับการอยู่รอดขององค์การ ผู้บริหารขององค์การจะไม่ละเลยต่อกลุ่มที่มีอำนาจที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์การ

4. แนวทางการแข่งขัน – คุณค่า (The Competing – Values Approach) แนวทางการแข่งขัน – คุณค่า เป็นกรอบแนวคิดบูรณาการในการศึกษาประสิทธิผลองค์การฐานคติของแนวคิดนี้ คือ ประสิทธิผลองค์การจะมีความเป็นอัตนัย (subjective) ขึ้นอยู่กับค่านิยม ความชอบ และความสนใจของผู้ประเมินจึงไม่มีเกณฑ์ที่ดีที่สุด สำหรับการประเมินประสิทธิผลองค์การ แนวทางนี้คาดว่าจะทำให้การประเมินประสิทธิผลองค์การเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยกำหนดองค์ประกอบทั่วไปของเกณฑ์ประสิทธิผลองค์การและใช้องค์การประกอบเหล่านั้นเป็นพื้นฐานในการกำหนดคุณค่าที่แข่งขันเพื่อที่จะกำหนดรูปแบบประสิทธิผลที่มีลักษณะเฉพาะได้ในแต่ละรูปแบบ

การเลือกรูปแบบประสิทธิผลองค์กรที่เหมาะสมนั้น คุณค่าจะถูกใช้เป็นเกณฑ์ประเมินขึ้นอยู่กับว่าองค์กรอยู่ในขั้นตอนใดของวงจรชีวิตขององค์กร คือ ลักษณะขององค์กร และเงื่อนไขที่เหมาะสมในการใช้แต่ละแนวทาง ดังแสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แนวทางการประเมินประสิทธิผลองค์กร

แนวทาง	นิยาม (องค์กรมีประสิทธิผลในขอบเขตที่)	เงื่อนไขของการใช้แนวทางนี้
แนวทางการบรรลุเป้าหมาย	องค์กรทำให้เป้าหมายที่ระบุบรรลุผล	เป้าหมายชัดเจนมีระยะเวลาแน่นอนวัดได้
แนวทางระบบ	ได้รับทรัพยากรที่จำเป็น	มีการเชื่อมโยงที่ชัดเจนระหว่างปัจจัยและผลผลิต
แนวทางเชิงกลยุทธ์ - กลุ่มผู้เกี่ยวข้อง	กลุ่มผู้เกี่ยวข้องเชิงกลยุทธ์ทุกฝ่ายมีความพอใจ	กลุ่มผู้เกี่ยวข้องมีอิทธิพลต่อองค์กรและองค์กรจำเป็นต้องตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง
แนวทางการแข่งขัน - คุณค่า	การเน้นองค์กรในประเด็นที่สำคัญขององค์กร 4 ด้าน (คนองค์กร ความยืดหยุ่น การความคุม)	องค์กรไม่มีความชัดเจนในจุดเน้นของตนเอง หรือความสนใจในเกณฑ์เปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาที่เปลี่ยนแปลง

จะเห็นได้ว่า แนวทางการประเมินประสิทธิผลองค์กรทั้ง 4 แนวทาง แต่ละแนวทางมีเงื่อนไขของการใช้แตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังมีวิธีประเมินประสิทธิผลองค์กรด้วยเทคนิคการประเมินแบบดุลยภาพ Kaplan and Norton 1992 (อ้างถึงในวันชัย มีชาติ, 2550 หน้า 15-47) ได้อธิบายการประเมินผลสำเร็จตามเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กรหรือคือประสิทธิผลขององค์กรด้วยเทคนิคการประเมินแบบดุลยภาพ Balanced Scorecard (BSC) โดยอธิบายว่า BSC เป็นเทคนิคที่ช่วยการจัดการองค์กรอย่างหนึ่ง เป็นเทคนิคช่วยในการประเมินผล และวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรซึ่งแต่เดิม การประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กรมักเน้นการวัดผลการปฏิบัติงานด้านการเงินเพียงด้านเดียวแต่ BSC จะช่วยเพิ่มมุมมองด้านอื่นเพิ่มขึ้น เป็นต้นว่า มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาขององค์กร และนอกจากนั้น BSC ยังเป็นเครื่องมือที่สามารถช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

มุมมองสมดุลของ (Balanced Scorecard : BSC) ประกอบด้วยการพิจารณามุมมอง 4 ประการสำคัญ ดังนี้

1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการเพิ่มขึ้นของรายได้ (Revenue Growth) และด้านการลดลงของต้นทุน (Cost Reduction) หรือการเพิ่มขึ้นของผลิตผล (Productivity Improvement) ซึ่งประกอบด้วยการใช้สินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด องค์กรจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการเพิ่มขึ้นของรายได้ว่า องค์กรมีแนวทางในการเพิ่มรายได้อย่างไร ตัวชี้วัด (KPI) ที่สำคัญมุมมองด้านการเงิน เช่น การเพิ่มขึ้นของกำไร การเพิ่มขึ้นของรายได้ หรือยอดขายและการลดลงของต้นทุน เป็นต้น

2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) ลูกค้าเป็นแหล่งรายได้ที่จะทำให้องค์กรมีกำไร ข้อมูลจากลูกค้าช่วยในการปรับกลยุทธ์ในการทำงานให้เท่าทันคู่แข่ง ซึ่งในอดีตเราไม่เคยให้ความสำคัญแก่ลูกค้า และไม่ทราบความต้องการของลูกค้า แต่ปัจจุบันการรู้จักลูกค้าถือว่าเป็นความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจไปแล้ว เห็นได้จากการลงทุนในระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) เพื่อเข้าถึงและให้บริการลูกค้ามากขึ้น โดยเน้นกลยุทธ์ไปที่การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นเวลาที่รวดเร็ว คุณภาพสินค้าที่ได้มาตรฐาน ราคาสินค้าที่เหมาะสม และความรับผิดชอบต่อให้บริการ กลยุทธ์รักษาลูกค้าเดิมและแสวงหาลูกค้าใหม่ เป็นต้น ตัวชี้วัด (KPI) มุมมองด้านลูกค้า เช่น ความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนแบ่งตลาด การรักษาลูกค้าเก่า การเพิ่มขึ้นของลูกค้านใหม่ และกำไรต่อลูกค้า เป็นต้น

3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) มุมมองด้านนี้เน้นการบริหารจัดการภายในองค์กรวิธีในการรักษาลูกค้า พร้อมทั้ง ดึงดูด หรือแสวงหาลูกค้าใหม่ ๆ ซึ่งต้องมีกระบวนการที่ดีในการสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ลูกค้าและบุคลากรในองค์กรซึ่งจะสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรด้านการเงินตามมา อย่างไรก็ตามการจัดการที่มุ่งเน้นการทำงานเฉพาะด้านที่มากเกินไปก็อาจประสบปัญหาให้กับองค์กรได้ สิ่งที่แตกต่างกันไปจากกระบวนการทำงานแบบเดิมที่เรามักจะตรวจสอบติดตามกำกับและปรับปรุง กระบวนการทำงานที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น โดยใช้ข้อมูลจากผลตอบแทนทางการเงินเป็นหลักในการปรับปรุงคุณภาพและเวลา ดังนั้น ในด้านกระบวนการภายในมุ่งเน้นไปที่การบริหารจัดการและการทำงานที่ส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจหรือการบริการที่ยืดความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ตัวชี้วัด (KPI) ด้านมุมมองด้านกระบวนการภายใน เช่น ผลิตภาพ (Productivity) หรือประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร กระบวนการขนส่งภายใน การเก็บรักษา และวงจรเวลา (Cycle Time) เป็นต้น

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) เป็นมุมมองที่มีความสำคัญมากเพราะเป็นมุมมองของการพัฒนาในอนาคต วัตถุประสงค์ของมุมมองนี้ประกอบด้วย ด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ได้แก่ วัตถุประสงค์ด้านการพัฒนาทักษะ ความสามารถของบุคลากรที่เพียงพอ (Skill) ด้านทัศนคติและความพึงพอใจของบุคลากร ด้านทัศนคติและความพึงพอใจของบุคลากร

(Attitude and Employee Satisfaction) อัตราการลาออกของบุคลากร (Turnover) ส่วนด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ มีตัวชี้วัดคือความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล ด้านวัฒนธรรมองค์กร การจูงใจ และโครงสร้างองค์กร มีวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการจูงใจบุคลากร ตัวชี้วัดคือ จำนวนข้อเสนอแนะที่พนักงานเสนอแนะ (www.gotoknow.org/posts/172914 สืบค้นเมื่อ 20/07/2560)

2.3.3 การประเมินประสิทธิภาพองค์กรแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC)

1. มุมมองทางการเงิน (Financial Perspective)

มุมมองทางการเงินประกอบด้วยวัตถุประสงค์สำคัญ 2 ด้าน ได้แก่ การเพิ่มขึ้นของรายได้ (Revenue Growth) การลดลงของต้นทุน (Cost Reduction)

1.1 การเพิ่มขึ้นของรายได้ (Revenue Growth) หมายถึง การเพิ่มขึ้นของรายได้จะพิจารณาและให้ความสำคัญ กับการเจริญเติบโตของรายได้ โดยตรงว่า เพิ่มสูงขึ้นหรือไม่ อย่างไร เช่น การเติบโตของยอดขาย การเติบโตของรายได้รวม เป็นต้น ซึ่งการเพิ่มขึ้นของรายได้จะส่งผลกระทบต่อการเจริญเติบโตของ กิจการในภาพรวม รวมถึงความมั่นคงและอยู่รอดได้ในระยะยาว

1.2 การลดลงของต้นทุน (Cost Reduction) หมายถึง การลดลงของต้นทุนจะพิจารณาและให้ความสำคัญ กับการพัฒนาและปรับปรุง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า มีผลทำให้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายของกิจการลดลงหรือไม่ อย่างไร เช่น การปรับปรุงประสิทธิภาพในการผลิตและการดำเนินงาน เป็นต้น ซึ่งการลดลงของต้นทุนจะส่งผลกระทบต่อ ศักยภาพในการดำเนินงานของกิจการในปัจจุบันและอนาคต

2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer) เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2547, หน้า 233) อธิบายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นค่านิยมหลักของการให้บริการ เนื่องจากเป็นเป้าหมายของการให้บริการที่หน่วยงานให้บริการจะต้องส่งมอบให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

John D Millett, 1954, p.4 (อ้างถึงใน พิระพัฒน์ ตันตรัตนพงษ์, 2544 หน้า 7) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานะคนที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนควรจะได้รับบริการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับบริการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2.2 การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พร้อมให้แก่ประชาชน

2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิฉะนั้น ความเหมาะสมหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้ เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึด ประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือ หยุดบริการ เมื่อใดก็ได้

2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและ ผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Zeithaml And Parasuraman, 1990 (อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2555 หน้า 241) เสนอ การประเมินคุณภาพการให้บริการโดยทั่วไปโดยการประเมิน

- 1) ความเชื่อถือได้ หมายถึง ความสามารถปฏิบัติตามที่รับปากไว้อย่างถูกต้องและไว้นิ่ง เชื่อใจได้
- 2) การให้ความมั่นใจ หมายถึง ความรู้ความเหมาะสม ความสุภาพของพนักงานผู้ให้บริการ และความสามารถที่จะก่อให้เกิดความไว้วางใจและความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
- 3) ลักษณะที่จับต้องได้ หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น อาคารสถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร
- 4) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา หมายถึง ความเอื้ออาทรเอาใจใส่เป็นกรณีเฉพาะรายที่มีให้กับ ผู้รับบริการ
- 5) การตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ให้ความช่วยเหลือได้ทันที ทันความต้องการ

3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective)

มักจะเป็นการหาคำตอบในเรื่องการประเมินเพื่อ พิจารณาว่าจะปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ในองค์กร และแสวงหากระบวนการทำงานภายในที่นำไปสู่การเพิ่มมูลค่าได้ เพื่อให้องค์กรมี กระบวนการในการดำเนินงานที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการ และสร้างความพึงพอใจต่อ ผู้รับบริการหรือลูกค้าในอนาคตได้ และช่วยผลักดันให้มุมมองทางด้านการเงิน บรรลุผลตามที่องค์กร ต้องการ มุมมองด้านกระบวนการภายในจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการแปรสภาพปัจจัยนำเข้าของ องค์กรให้เป็นปัจจัยนำออก ซึ่งจะเป็นเรื่องกิจกรรมขององค์กรในเรื่องเหล่านี้ เช่น การพัฒนา เทคโนโลยีในการทำงาน กระบวนการในเรื่องการจัดหาวัตถุดิบและปัจจัยนำเข้า กิจกรรมการดำเนินการ

ต่าง ๆ ในองค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ การพัฒนาสินค้าและการบรรลุจุดคุ้มทุนขององค์การ

กระบวนการ (Process หรือ Procedure) หมายถึง ขั้นตอนหลักในการทำงานใดงานหนึ่งที่มีจุดเริ่มต้นและมีจุดสิ้นสุด สามารถอธิบายเป็นขั้นตอนให้ผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติตามได้โดย อาจเป็นลายลักษณ์อักษรหรือแนวปฏิบัติที่ทำสืบต่อกันมา

การปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) หมายถึง การปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเพื่อสนองต่อสภาพปัญหา สภาพความต้องการ และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายใน องค์การ และสภาพแวดล้อม (คู่แข่ง ตลาด เทคโนโลยีใหม่) การปรับปรุงกระบวนการมีเป้าหมายดังนี้

1. การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ใช้งาน ผู้ประสานงานจากงานอื่น ๆ ผู้บริหาร ผู้รับข้อมูล)

2. การกำจัดข้อผิดพลาด การสูญเสีย การสิ้นเปลืองในกระบวนการ (เวลา เงิน แรงงาน เครื่องมือ) ที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าในองค์การ

3. สร้างบริการหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อขยายขีดความสามารถในการแข่งขัน เช่น One Stop Service หรือ Self Service เป็นต้น

แรงขับที่ทำให้ต้องปรับปรุงกระบวนการ ประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลัก ๆ คือ

1. ปัจจัยภายนอก คือ การแข่งขันสูง ข้อได้เปรียบทางการค้าถูกยกเลิก สภาพเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลง

2. ปัจจัยภายใน คือ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ต้นทุนการดำเนินงานไม่สอดคล้องกับงบประมาณ การดำเนินการล่าช้า เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการและตัวผลิตภัณฑ์เกินค่าที่ยอมรับได้ บุคลากรขาดความรู้และทักษะในการทำงาน ความเสียหายจากกระบวนการที่ไม่มีประสิทธิภาพ

1) ความเสียหายจากงานที่ล่าช้า เนื่องจากการรอกงาน คือ การรอกคอยคำสั่ง การรอกการตรวจสอบ การรอกตัดสินใจ การรอกพนักงาน การรอกเครื่องมืออุปกรณ์ที่ขัดข้องต้องซ่อมแซม การรอกกระบวนการอื่นให้เสร็จสิ้นก่อน

2) ความสูญเสียจากงานที่ไม่มีคุณภาพ มีข้อผิดพลาด ไม่ถูกต้อง ใช้การไม่ได้ คือ ส่งมอบงานผิดตัดสินใจผิดพลาด สื่อสารผิดพลาด วิเคราะห์งานผิดพลาด ข้อมูลนำเข้าผิดพลาด ขาดการตรวจทานจากผู้ส่งงาน / ผู้รับงาน / ผู้ใช้บริการ

3) ความสูญเสียเนื่องจากความซ้ำซ้อน ส่งผลต่อการล่าช้า เปลืองทรัพยากรและแรงงานโดยใช้เหตุ คือ การทำงานซ้ำกับคนอื่น การตรวจสอบซ้ำ การกรอกข้อมูลซ้ำ การถามซ้ำ เอกสารซ้ำซ้อน

4) ความสูญเสียเนื่องจากการทำด้วยมือ เคลื่อนที่ เคลื่อนย้าย การเดินทาง คือ การเก็บ การดึง ข้อมูล การค้นหาข้อมูลด้วยมือ การเสนอเพิ่มลงนาม การกระจายข้อมูลข่าวสาร การรับส่งหนังสือ ระหว่างหน่วยงาน การค้นหาของ การใช้แรงงานแบกยกของ การเดินไปติดต่องาน

5) ความสูญเสียเนื่องจากขาดการบริหารงานคั่งค้าง คือ เอกสารรอการอนุมัติ เอกสารรอการ ตรวจสอบ E-mail รอการเปิดอ่าน ตารางงานที่ติดกันมากเกินไป

6) ความสูญเสียเนื่องจากขาดประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ความไม่ชำนาญงาน การใช้ เครื่องมือที่ไม่เหมาะสมกับงาน ไม่มีการจัดความสำคัญของงาน ไม่กระจายงาน กระจายความรับผิดชอบ การปรับปรุงกระบวนการควรมีการเตรียมตัวก่อนดังนี้

1) รู้สภาพปัจจุบัน (โดยการทำ SWOT)

2) คัดปัญหาโดยจำแนกจากผลการวิเคราะห์

- ปัญหาจากกระบวนการ = ยืดเยื้อ ล่าช้า ผิดพลาดบ่อย ไม่ได้ตามเป้าหมาย

- ปัญหาจากทรัพยากร = ไม่มี ไม่เพียงพอ

- ปัญหาของคน

- ปัญหาจากความรู้ความสามารถ = ไม่มีความรู้ ไม่มีความสามารถ ขาดทักษะ

- ปัญหาด้านทัศนคติ = ขัดแย้งกับคนอื่น ไม่มีจิตสาธารณะ ไม่เต็มใจให้บริการ ไม่คิดให้เป็น

ระบบ ไม่คิดเชิงบวก

- ปัญหาด้านบุคลิกภาพ = การสื่อสาร การพูดจา การนำเสนอ การแต่งกาย

- ปัญหาจากตัวบุคคลแต่ภายในองค์กร = ขาดวินัย ขี้เกียจ ความรับผิดชอบ เห็นแก่ตัว

- ปัญหาจากตัวบุคคลแต่เรื่องส่วนตัว = ปัญหาครอบครัว ปัญหาด้านการเงิน การแยกแยะ

เรื่องส่วนตัว เรื่องงาน

การปรับปรุงกระบวนการมี 8 ขั้นตอน คือ

1) การปรับทัศนคติ หมายถึง ยอมรับว่ากระบวนการมีปัญหา หรือเกิดปัญหาในการทำงาน, อย่าพอใจกับสิ่งที่ตนเองทำให้พอใจต่อเมื่อได้คำชมจากผู้อื่น อย่ามองว่าเป็นภาระที่เพิ่มขึ้น การบันทึก การวัด การประเมิน จะช่วยให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ ทักษะในการแก้ไขปัญหาการทำงานต่าง ๆ ไม่ได้อยู่กับตัวเรา ต้องสามารถเขียนอธิบาย ออกมาให้คนอื่นได้ ยอมรับการถูกติเตียน หรือให้คำแนะนำจาก ผู้รับบริการ หรือผู้เกี่ยวข้อง

2) การจัดทำแผนการปรับปรุง หมายถึง

- กระบวนการต้องครอบคลุมหลัก PDCA คือ การวิเคราะห์ การดำเนินการ การตรวจติดตาม

การประเมิน และการปรับปรุง

- ดูเอกสารประกอบ เกี่ยวกับแผน

3) การกำหนดหัวข้อการปรับปรุง หมายถึง ความสอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร ความสอดคล้องกับบทบาท ภาระหน้าที่ของเรา มีเหตุให้ต้องปรับปรุง (มีปัญหา มีข้อติดขัด มีความต้องการเปลี่ยนแปลง) มีการประเมินหัวข้อว่าสมควรปรับปรุงจริง ๆ คือ มีข้อร้องเรียนสูง มีลูกค้าใช้บริการมาก มีข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง ส่งมอบล่าช้า ใช้เวลานาน ต้นทุนสูง

4) ศึกษาสภาพปัจจุบันและกำหนดเป้าหมาย

- รู้ว่าในงานต้องทำอะไร (WHAT)
- รู้ว่าต้องทำไปเพื่ออะไร (WHY)
- รู้ว่าใครต้องทำ (WHO)
- รู้ว่าต้องทำเมื่อไร (WHEN) นำไปกำหนดเป้าหมาย
- รู้ว่าต้องทำอย่างไร (HOW to DO)
- รู้ว่าต้องใช้เวลาเท่าไร (HOW LONG)

5) วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หมายถึง การนำข้อมูลการศึกษาสภาพปัจจุบันมาวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา หรือจุดบกพร่องที่ควรปรับปรุง

- คอขวดของกระบวนการที่ทำให้เกิดการสูญเสีย (6 waste)
- กรณีคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการต่ำกว่ามาตรฐานตรวจทานคุณภาพงาน ก่อนส่งมอบ หรือ QC (Quality Control)
- การแบ่งโหลดงานที่ไม่เสมอภาคก็เป็นปัญหา
- ใช้เครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์สาเหตุปัญหา (Root Cause Analysis)

6) กำหนดกระบวนการและมาตรการใหม่เพื่อนำไปปฏิบัติ หมายถึง การปรับปรุงกระบวนการที่ได้จัดทำไว้ (4W 2H) โดยเพิ่มการแก้ไขปัญหาที่ได้จากผลการวิเคราะห์

- จัดทำกระบวนการทำงาน (Procedure Manual)
- จัดทำคำอธิบายขั้นตอน (Work Instruction) สำหรับกระบวนการทางเทคนิค หรือการตีความที่ซับซ้อน

- จัดทำแบบฟอร์มที่เหมาะสมเพื่อใช้งานในกระบวนการ
- แบบฟอร์มให้บริการ
- แบบฟอร์มบันทึกการทำงาน
- แบบฟอร์มจัดเก็บข้อมูล แบบสอบถาม
- แบบประเมินความพึงพอใจ
- แบบฟอร์มทวนสอบ
- แบบฟอร์มส่งมอบงาน

- มีการประกาศใช้ มีศูนย์กลางควบคุมเอกสาร (Electronic) เพื่อให้ทุกคนทราบกระบวนการและแบบฟอร์ม ต่าง ๆ

- มีการฝึกอบรมแก่พนักงานใหม่ หรือ โยกย้ายจากงานเดิมมารับหน้าที่ใหม่

7) การตรวจติดตาม และ ประเมินผล

- กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

- กระบวนการประเมินความพึงพอใจ

- กระบวนการรวบรวมข้อมูลการให้บริการ

- บันทึกการให้บริการ จากแบบฟอร์ม หรือทะเบียนคุมต่าง ๆ

- บันทึกการให้บริการจากระบบคอมพิวเตอร์ เช่น Log File

8) การปรับปรุงกระบวนการ

- ป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำด้วยกระบวนการแก้ไขและป้องกัน (Corrective Action and Preventive Action)

- แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจติดตามและประเมินผลการแก้ไขและป้องกัน (อาจรวมกับชุดกรรมการปรับปรุงกระบวนการ)

- พิจารณาและมอบหมายประเด็นปัญหาแก่ผู้รับผิดชอบ

- ประเมินผลการแก้ไขและป้องกัน เพื่อปรับปรุงในส่วนอื่น ๆ หรือออกมาตรการเพิ่มเติม

- แก้ไขตัวผลิตภัณฑ์ ตัวบริการ

- ปรับปรุงแก้ไขกระบวนการ แบบฟอร์ม เอกสารคู่มือต่าง ๆ

- เพิ่มมาตรการอื่น ๆ

- เสนอด้านการพัฒนาบุคลากร

(www.cloud.up.ac.th สืบค้นเมื่อ 21 ตุลาคม 2560)

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

มุมมองนี้ประกอบด้วย ด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ได้แก่ วัตถุประสงค์ด้านการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากรที่เพียงพอ (Skill) ด้านทัศนคติและความพึงพอใจของบุคลากร ด้านทัศนคติและความพึงพอใจของบุคลากร (Attitude and Employee Satisfaction) อัตราการเข้าออก -งานของบุคลากร (Turnover)

4.1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การพิจารณาถึงการพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงานให้มีความทันสมัย และก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากกิจการที่สามารถ รักษาพนักงานให้คงอยู่ กับกิจการต่อไปในระยะยาวโดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานที่มีการฝึกอบรมให้มีทักษะและความสามารถสูงขึ้นแล้ว เช่น อัตราการรักษาพนักงานให้

อยู่กับกิจการอัตราการหมุนเวียน พนักงาน ดัชนีความสามารถของพนักงานเป็นต้น ซึ่งอัตราส่วนเหล่านี้จะช่วยให้กิจการทราบถึงการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นไปตามที่กิจการวางเป้าหมายไว้หรือไม่

4.2 อัตราการเข้า - ออกงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงจำนวนคนทำงานของโรงงาน บริษัท อุตสาหกรรมหรือองค์กรต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ได้แก่ การเข้าทำงานและการออกจากงานของ ผู้ทำงาน

- การเข้าทำงาน หมายถึง การจ้างคนเข้าทำงานทั้งชั่วคราวและประจำในสถานประกอบการ รวมถึงการจ้างคนงานทำงานใหม่ซึ่งไม่เคยทำงานในสถานประกอบการนั้นมาก่อน และการจ้างคนทำงานเก่า แต่กลับเข้ามาทำงานใหม่

- การออกจากงาน หมายถึง การออกจากงานของลูกจ้างด้วยการลาออกโดยสมัครใจให้ออก เพราะมีความผิด เลิกจ้างถูกเกณฑ์ทหารอื่น ๆ

อัตราการเข้า - ออกงาน ในระยะเวลาหนึ่งคิดเป็นร้อยละตามอัตราส่วนของจำนวนคนทำงาน หรือออกจากงานกับจำนวนเฉลี่ยของคนทำงานทั้งหมดในระยะเวลาเดียวกัน โดยทั่วไปมักจะคำนวณ อัตราการออกจากงานโดยสมัครใจมากกว่าอัตราการเข้าทำงาน เนื่องจากอัตราการออกจากงานเป็น เครื่องบ่งชี้อย่างหนึ่งซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารของสถานประกอบการหรือองค์การ ตลอดจนความมั่นคงหรือความอยู่รอดของสถานประกอบการนั้นด้วย (www.labour.go.th/th สืบค้น เมื่อ 21 ตุลาคม 2560)

2.4 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานีรถไฟหัวหิน

2.4.1 ประวัติความเป็นมา

สถานีรถไฟหัวหิน (HuaHin Railway Station) เป็นสถานีชั้น 1 ของรถไฟสายใต้ ตั้งอยู่ถนน พระปกเกล้า ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เปิดการเดินรถไฟครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2454 จากสถานีบางกอกน้อยถึงสถานีหัวหิน รวมระยะทาง 213 กิโลเมตร อาคารหลังแรกของสถานีรถไฟหัวหิน สร้างขึ้นเมื่อปี พุทธศักราช 2454 ส่วนอาคารที่เห็นในปัจจุบันเป็นอาคารหลังที่สองสร้างขึ้น ในปี พุทธศักราช 2469 เป็นสถาปัตยกรรมสีครีมตัดแดง โดยพระเจ้าพี่ยาเธอ กรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน เมื่อครั้งทรงดำรงตำแหน่งเป็น ผู้บังคับบัญชาการรถไฟแห่งกรุงสยามในสมัยนั้น ซึ่งได้จากการยก อาคารไม้ที่จะใช้ในงานสยามรัฐพิพิธภัณฑ์ ณ สวนลุมพินี เมื่อปลายปี พุทธศักราช 2468 แต่ไม่มีการจัดจริง เนื่องด้วยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว เสด็จสวรรคต และพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว มีพระราชกระแสให้เลิกจัดงานดังกล่าว เมื่อวันที่ 2 มกราคม พุทธศักราช 2469 ตัวอาคารสร้างด้วยไม้ได้รับอิทธิพลจากสถาปัตยกรรมวิคตอเรีย มีการสร้างลวดลายศิลปกรรมจีนให้สวยงาม ประดับเสาค้ำยัน โดยช่างผู้รับเหมาชาวจีน เช่นเดียวกับโรงแรมรถไฟหัวหิน และได้รับพิจารณาคัดเลือกจากสมาคมสถาปนิกในสยามในพระบรมราชูปถัมภ์ ให้เป็น “อาคารอนุรักษ์ดีเด่น” เมื่อปีพุทธศักราช 2525 ได้รับ

พระราชทานจากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และคงความสวยงามเป็นเอกลักษณ์จนถึงทุกวันนี้

พลับพลาพระมงกุฎเกล้า เป็นพลับพลาจตุรมุข สร้างขึ้นในสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 เดิมมีชื่อว่า “พลับพลาสนามจันทร์” ตั้งอยู่บริเวณสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม พลับพลาฯ นี้มีไว้ในกรณีที่ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว เสด็จประทับทอดพระเนตรกองเสือป่า และลูกเสือทั่วประเทศ ทำการฝึกซ้อมยุทธวิธีเป็นประจำทุกปี หลังจากสิ้นรัชสมัยพระองค์ การรถไฟแห่งประเทศไทยจึงทำการรื้อถอนออกมา เก็บไว้เพื่อล่ำรักถึงพระมหากรุณาธิคุณของพระองค์ ต่อมาในปี พุทธศักราช 2511 พันเอก แสง จุลจาริตต์ เป็น ผู้ว่าการรถไฟ ในสมัยนั้นได้พิจารณาเห็นสมควร นำเครื่องอุปกรณ์ก่อสร้างของพลับพลาสนามจันทร์ มาปลูกสร้างขึ้นใหม่ที่หัวหิน เพื่อใช้เป็นที่เสด็จฯ ประทับขึ้น-ลง รถไฟ ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช รัชกาลที่ 9 ซึ่งการดำเนินการก่อสร้างนี้โดยช่างฝีมือคนไทย และมีพิธีเปิดพลับพลาฯ นี้ขึ้นเมื่อวันที่ 6 เมษายน พุทธศักราช 2517 โดยสมเด็จพระภคินีเธอเจ้าฟ้าเพชรรัตนราชสุดาสิริโสภาพันธุ์ และตั้งชื่อว่า “พลับพลาพระมงกุฎเกล้า” นอกจากนี้ที่สถานีรถไฟหัวหินยังเป็นสถานที่เก็บห้วงจักรไอน้ำโบราณ ที่การรถไฟได้สั่งซื้อมาจากประเทศอังกฤษ ซึ่งห้วงจักรนี้เคยวิ่งให้บริการในไทยก่อนสงครามโลกครั้งที่ 2 อีกด้วย

2.4.2 วิสัยทัศน์

“พัฒนาการให้บริการทั้งด้านการโดยสารและการค้า ด้วยความเป็นเลิศ ให้สะดวก ปลอดภัยและตรงต่อเวลา เน้นการบริหารบุคลากรให้มีความสามัคคี ทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพ ด้วยหลักธรรมาภิบาล”

2.4.3 พันธกิจ 9 ประการ

- 1) สร้างระบบสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ
- 2) ให้การบริการที่ได้มาตรฐานสากล
- 3) สร้างสรรค์และพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพมาตรฐานดีเยี่ยม
- 4) พัฒนาการบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ตรงเวลา ที่สุด
- 5) สร้างสรรค์ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการและสังคม
- 6) พัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีความรักในองค์กร คิดดี ทำดี เสียสละเพื่อส่วนรวม สังคม ประเทศชาติ
- 7) ส่งเสริมให้พนักงานมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่อบอุ่น และมีส่วนร่วมในการพัฒนา
- 8) พัฒนาเพิ่มรายได้ และลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็น
- 9) บริหารจัดการด้วยธรรมาภิบาล ใช้ระบบคุณธรรม ลดระบบอุปถัมภ์

2.4.4 อำนาจ/หน้าที่

สถานีรถไฟหัวหินเป็น สถานีรถไฟประเภท ข ทางเดี่ยว มีอำนาจ/หน้าที่ คือ ให้ทางสะดวกสำหรับขบวนรถเดินเข้ามาในตอนได้ แม้ว่าทางในย่านสถานี ซึ่งขบวนรถจะเข้ามาสู่ที่นั่นยังมีสิ่งกีดขวางอยู่ทางประธานเฉพาะระหว่างสถานีทางสะดวกซึ่งใช้เดินขบวนรถไปมาร่วกันได้

2.4.5 โครงสร้างองค์การ



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์การสถานีรถไฟหัวหิน

2.4.6 อัตรากำลัง

นายสถานี 1 คน ผู้ช่วยนายสถานี 1 คน พนักงานเสมียน 4 คน พนักงานบริการ 2 คน และ ลูกจ้างเฉพาะงาน 4 คน รวมมีพนักงานทั้งหมด 12 คน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธวัช กรุดมณี (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของโรงเรียนที่บริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยของโรงเรียนทั้งระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์กร อยู่ในระดับมาก

ทุกระดับ ส่วนประสิทธิผลองค์การของโรงเรียนอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ทั้ง 4 ด้าน คือ ความสามารถในการผลิต ความมีประสิทธิภาพ การรักษาสภาพองค์การ และความพึงพอใจต่อองค์การ ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของโรงเรียนในภาพรวม พบว่า ปัจจัยระดับองค์การส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของโรงเรียนสามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิผลขององค์การได้ร้อยละ 71.30 และในระดับบุคคลมี 2 ตัวแปรที่สามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิผลขององค์การได้ร้อยละ 38.10 ดังนี้ 1) แรงจูงใจในการทำงาน และ 2) การมุ่งเน้นผลงาน ในระดับกลุ่ม มี 3 ตัวแปร ที่สามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิผลขององค์การได้ร้อยละ 58.50 ดังนี้ 1) การตัดสินใจ 2) ภาวะผู้นำ และ 3) การสื่อสาร และในระดับองค์การมี 4 ตัวแปรที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลขององค์การได้ร้อยละ 72.40 ดังนี้ 1) ความสัมพันธ์กับชุมชน 2) โครงสร้างองค์การ 3) นโยบายและการปฏิบัติ และ 4) ทรัพยากรและเทคโนโลยี

ประชิต ทองย้อย (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา อรัญประเทศ ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา อรัญประเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง และ (2) ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา อรัญประเทศ โดยภาพรวม พบว่า ประเภทการยื่นแบบชำระภาษีแบบ ภ.ง.ด.90 มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงสุด รองลงมา คือ รองลงมา คือ แบบ ภ.ง.ด.91 มีระดับคุณภาพการบริการต่ำสุด และไม่พบความแตกต่าง

เพิ่มวุฒิ บุรพาศิริวัฒน์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การนำแนวทาง Balanced Scorecard มาประเมินประสิทธิผลองค์กรกรณีศึกษา สำนักสำรวจและออกแบบ กรมทางหลวง ผลการศึกษาพบว่า คะแนนของการประเมินปัจจัยที่ได้ส่วนใหญ่จะต่ำกว่าเป้าหมาย แต่ผลของการศึกษาสามารถบ่งชี้ถึงระดับความสำคัญของปัญหาหรือจุดอ่อนในกระบวนการทำงานของ องค์กรที่กำลังเผชิญอยู่ ซึ่งผู้บริหารสามารถนำไปหาแนวทางในการแก้ไขหรือปรับปรุงในจุดอ่อนหรือปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการปฏิบัติหากเอาไปใช้จริงในอนาคต

ปาริชาติ ศาลากิจ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพองค์การระดับหอผู้ป่วยในตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมผู้นำที่เป็นแบบอย่างของหัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยากาศองค์การของ หอผู้ป่วย และประสิทธิผลองค์การระดับหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตภาคกลางโดย รวมอยู่ในระดับสูงทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย = 3.67, 3.65 และ 3.57 ตามลำดับ) คุณลักษณะส่วนบุคคลของพยาบาล วิชาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การระดับหอผู้ป่วยใน ส่วนพฤติกรรมผู้นำที่เป็นแบบอย่างของ หัวหน้าหอผู้ป่วย และบรรยากาศองค์การของหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับ ประสิทธิภาพองค์การระดับหอผู้ป่วยใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) จากการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยควรเพิ่มศักยภาพให้ตนเองโดยการเข้าอบรมเพิ่มเติมด้านบริหารเพื่อเป็นการพัฒนาตนเอง พัฒนาพฤติกรรมผู้นำที่

เป็นแบบอย่างให้ต่อเนื่องและสูงยิ่งขึ้น ผู้บริหารโรงพยาบาลควรมีนโยบายสร้างขวัญ กำลังใจ เพิ่มความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร พัฒนาด้านการติดต่อ สื่อสาร

วิจิต พามาดี (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินการบริหาร จัดการหลักสูตรสถานศึกษา ขึ้นพื้นฐานตามแนวคิดการประเมิน Balanced Scorecard ผลการศึกษาพบว่า 1. ในการพัฒนาตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินการบริหารจัดการหลักสูตรสถานศึกษาตามแนวคิดการประเมิน Balanced Scorecard โดยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ 31 คน ได้ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินที่เหมาะสมทั้งสิ้น 23 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย

มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการประกอบด้วย 13 ตัวชี้วัดได้แก่

- 1) ร้อยละของบุคลากรในโรงเรียนที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตรสถานศึกษา
- 2) ระดับความสำเร็จในการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ในการเตรียมความพร้อมในการใช้หลักสูตรสถานศึกษา
- 3) ร้อยละของความสำเร็จที่กลุ่มสาระได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาได้เสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ตามกรอบที่กำหนด
- 4) ระดับความสำเร็จในการทดลองใช้หลักสูตรสถานศึกษา
- 5) ระดับความสำเร็จที่บุคลากรได้วางแผนการผลิต การใช้การพัฒนาสื่อและเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้
- 6) ระดับความสำเร็จที่บุคลากรได้วางแผนดำเนินการบริหารจัดการกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน
- 7) ระดับความสำเร็จที่ครูได้ดำเนินการออกแบบการเรียนรู้เขียนแผนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
- 8) ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบการวัดและประเมินผลการเรียน
- 9) ความสำเร็จของการศึกษาที่มีการนิเทศ กำกับติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการหลักสูตรและงานวิชาการจากภายนอกสถานศึกษา
- 10) ร้อยละของนักเรียนที่ผ่านการประเมินคุณลักษณะพึงประสงค์ที่ได้เรียนตามหลักสูตรสถานศึกษา
- 11) ร้อยละของนักเรียนที่มีความรู้ความสามารถทางวิชาการที่ได้เรียนตามหลักสูตรสถานศึกษา
- 12) ระดับความสำเร็จที่สถานศึกษาได้ดำเนินการประเมิน ผลการใช้หลักสูตรและ
- 13) ระดับความสำเร็จที่สถานศึกษาได้มีผลงานจากการดำเนินการโครงการ/ กิจกรรมดีเด่นหลังจากการใช้หลักสูตรสถานศึกษา

มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัดได้แก่

- 1) ร้อยละของระดับความพึงพอใจที่นักเรียนได้มีส่วนร่วมดำเนินการตามหลักสูตรสถานศึกษาและ
- 2) ร้อยละของระดับความพึงพอใจที่ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา

มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการประกอบด้วย 1 ตัวชี้วัดได้แก่ ระดับความสำเร็จที่สถานศึกษาดำเนินการบริหารงบประมาณทรัพยากรและการบริการในการดำเนินการบริหารจัดการหลักสูตรสถานศึกษา

มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ประกอบด้วย 7 ตัวชี้วัดได้แก่

- 1) ระดับคุณภาพของการจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา
- 2) ระดับความสำเร็จในการเตรียมความพร้อมด้านนโยบายที่เอื้อต่อการบริหารจัดการหลักสูตรสถานศึกษา
- 3) ระดับความสำเร็จที่โรงเรียนได้ประสานสัมพันธ์และสร้างเครือข่ายกับชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 4) ระดับความสำเร็จในการพัฒนาความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรในสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง
- 5) ระดับความสำเร็จที่มีการบริหารงานบุคลากรด้านการนิเทศ กำกับติดตามและประเมินผล
- 6) ร้อยละเฉลี่ยของครูที่ผ่านการนิเทศการเรียนการสอนและการประเมินผลการใช้หลักสูตรสถานศึกษา และ

7) ระดับความสำเร็จที่สถานศึกษามีการปรับปรุงพัฒนากระบวนการบริหารหลักสูตร โดยกำหนดเป้าหมายวิสัยทัศน์ยุทธศาสตร์ การพัฒนาในปีต่อไปโดยนำข้อมูลและปัญหาเป็นพื้นฐานในการพัฒนาในปีที่ผ่านมา รวมน้ำหนักของทุกตัวชี้วัด เท่ากับ 100 ซึ่งตัวชี้วัดทุกตัวมีความสอดคล้องกับมิติการประเมินและเกณฑ์การประเมิน ผลการประเมินการบริหารจัดการหลักสูตรสถานศึกษาโรงเรียนมัธยมตระการพืชผล มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมี 13 ตัวชี้วัด น้ำหนัก ร้อยละ 58 คะแนนที่ได้ เท่ากับ 3.94 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มี 2 ตัวชี้วัด น้ำหนัก ร้อยละ 10 คะแนนที่ได้ เท่ากับ 2.82 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการมี 1 ตัวชี้วัด น้ำหนัก ร้อยละ 4 คะแนนที่ได้ เท่ากับ 3.25 มิติด้านการพัฒนาองค์กร มี 7 ตัวชี้วัด น้ำหนัก ร้อยละ 28 คะแนนที่ได้ เท่ากับ 4.22 คะแนนรวมที่ได้ เท่ากับ 3.88

ระวีดี จำแก้ว (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลองค์กรด้วยระบบวัดผล Balanced scorecard กรณีศึกษาธนาคารออมสินสาขากาญจนดิษฐ์ ผลการศึกษาพบว่า ตัวชี้วัดที่ธนาคารออมสินใช้ในปัจจุบันมีข้อจำกัดที่สำคัญ คือมุ่งเน้นการประเมินผลเฉพาะด้านการเงิน และไม่มีการประเมินผลย่อยในแต่ละสาขาอย่างชัดเจน ทำให้ธนาคารออมสินสาขากาญจนดิษฐ์ไม่สามารถทราบผลการดำเนินงานที่แท้จริงจากการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานของธนาคารออมสินสาขากาญจนดิษฐ์ ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดตามระบบวัดผล Balanced scorecard เพื่อใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานของสาขา ซึ่งประกอบไปด้วยตัวชี้วัดใน 4 มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา การรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นและประเมินผลการดำเนินงาน สามารถสรุปได้ว่า ผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินสาขากาญจนดิษฐ์ส่วนใหญ่อยู่ใน

เกณฑ์ที่สูงกว่าเป้าหมาย โดยเฉพาะผลการดำเนินงานในมุมมองด้านการเงิน ในขณะที่ธนาคารให้ความสนใจกับการดำเนินงานภายใต้มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาน้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับ การดำเนินงานในมุมมองด้านอื่น ๆ ดังนั้นธนาคารออมสินสาขากาญจนดิษฐ์ จะต้องหาแนวทางในการ พัฒนาการดำเนินงานของสาขาให้บรรลุผลตามเป้าหมายของตัวชี้วัดแต่ละตัว พร้อมทั้งพัฒนาตัวชี้วัดให้มี ประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร

พิทยา สุรวุฑ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้เสียหายอากรของทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการของทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียง ตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการบริการ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้เสียหายอากร ด้านความเสมอภาค และด้านความยุติธรรม และ (2) ผลการ เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่ อุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ และเงินลงทุนทั้งในภาพรวมและรายด้านมีระดับความคิดเห็น ไม่มีความแตกต่าง ส่วนจำแนก ตามประเภทการเสียหายเงินได้ ในภาพรวมและด้านความมั่นใจ ในการให้บริการ มีระดับความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามการศึกษา ด้านความเสมอภาค มีระดับ ความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภัทราวดี มากมี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการวัดประสิทธิผลองค์การสำหรับคณะ ครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ : การประยุกต์ใช้การวิเคราะห์เชิงสาเหตุทุกระดับ ผลการศึกษาพบว่า (1) ผล การพัฒนารูปแบบการวัดประสิทธิผลคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ พบว่าในระดับบุคคลตัวบ่งชี้ทุกตัวมี ความสำคัญอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน โดยตัวบ่งชี้คุณภาพกระบวนการจัดการภายใน มีความสำคัญมาก ที่สุด ในขณะที่ในระดับสาขาวิชานั้นพบว่า ตัวบ่งชี้ที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ การบรรลุเป้าหมายตาม ภารกิจ ส่วนตัวบ่งชี้การเป็นระบบเปิดและปฏิสัมพันธ์กับชุมชน/ผลที่เกิดขึ้นกับสังคมมีความสำคัญน้อย ที่สุด ทั้งระดับบุคคลและระดับสาขาวิชา (2) รูปแบบเชิงสาเหตุทุกระดับประสิทธิผลองค์การสำหรับคณะ ครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์มีความสอดคล้อง กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 702.030$, $df = 371$, $p = 0.000$, $\chi^2 / df = 1.892$, $CFI = 0.980$, $TLI = 0.972$, $RMSEA = 0.030$, $SRMR[W] = 0.027$, $SRMR[B] = 0.097$) (3) ปัจจัยเชิงสาเหตุระดับบุคคลที่ส่งผล ต่อประสิทธิผล คณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ นโยบายและการบริหาร จัดการ การมีตำแหน่งทางวิชาการ จำนวนปีที่ทำงานในคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์มากกว่า 5 ปี และ คุณลักษณะของบุคลากร ส่วนปัจจัยระดับสาขาวิชาที่ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิผลองค์การสำหรับคณะ ครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ นโยบายและการบริหารจัดการ และคุณลักษณะ ของบุคลากร ทั้งนี้ชุดของตัวแปรทำนายระดับบุคคลสามารถอธิบายความแปรปรวน ประสิทธิภาพคณะครุ ศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ ระดับบุคคลและระดับสาขาวิชาได้ 95.00% และ 91.90% ตามลำดับ (4) รูปแบบ

เชิงสาเหตุทุกระดับประสิทธิผลองค์การสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ มีความแปรเปลี่ยนด้านรูปแบบระหว่างมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และกลุ่มมหาวิทยาลัยในสังกัดของรัฐ

เกยูร ฤวางศ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายด้าน ผลการศึกษาพบว่า ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝายอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

พรศิริ วณิชลักษณ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิผลโครงการพัฒนาศักยภาพของหมู่บ้าน/ชุมชน (SML) ตำบลบางพลีน้อย อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิผลในภาพรวมของโครงการพัฒนาศักยภาพของหมู่บ้าน/ชุมชน (SML) ตำบลบางพลีน้อย อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับปานกลาง และมีประสิทธิผลรายด้านในระดับปานกลางทุกด้าน 2) คณะทำงานและประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งต่างกัน ประเมินประสิทธิผลไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านการแก้ไขปัญหาส่วนรวมของหมู่บ้าน ที่พบว่าคณะทำงานและประชาชนที่มีช่วงอายุ 20 – 35 ปี ประเมินประสิทธิผลสูงกว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี 36 – 50 ปี และตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิรักษ์ จำพันดุง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิผลของการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในโครงการชลประทานประเภทรับน้ำนอง ผลการศึกษาพบว่า โครงการท่อทองแดง สรุปผลรวมได้คะแนนร้อยละ 83.69 ภาพรวมจัดอยู่ในเกณฑ์ดี โครงการวังบัว สรุปผลรวมได้คะแนนร้อยละ 84.93 ภาพรวมจัดอยู่ในเกณฑ์ดีมาก โครงการวังยาง-หนองขวัญ สรุปผลรวมได้คะแนนร้อยละ 84.04 ภาพรวมจัดอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ทั้ง 3 โครงการนี้ตัวชี้วัดในมิติที่ 3 ที่ตกเกณฑ์การประเมิน คือ จำนวนความถี่ในการประชาสัมพันธ์ ตัวชี้วัดในมิติที่ 4 ที่ตกเกณฑ์การประเมิน คือ ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณ ตัวชี้วัดในมิติที่ 4 ที่อยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุง คือ ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรม ตัวชี้วัดในมิติที่ 3 ที่อยู่ในเกณฑ์พอใช้ คือ ประสิทธิภาพการชลประทานในฤดู ฝน ซึ่งผู้บริหารองค์กรควร ต้องพัฒนาและปรับปรุงทั้ง 4 ตัวชี้วัดนี้เพื่อลดข้อบกพร่องของการปฏิบัติงาน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของโครงการชลประทานให้บังเกิดประโยชน์สูงสุด

กัญญรัตน์ หงส์วรนนท์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิผลกลยุทธ์ภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองมาบตาพุดเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า บริษัท เอสซีจี จำกัด (มหาชน) หรือเอสซีจี มุ่งกำหนดวิสัยทัศน์องค์กรเป็นต้นแบบผู้นำธุรกิจอย่างยั่งยืนในระดับอาเซียน (ASEAN sustainable Business leader

2006 – 2016) ภายใต้กรอบของการพัฒนาสร้างความสมดุล 3 ด้าน คือ เศรษฐกิจ, สังคม, สิ่งแวดล้อม ด้วยหลักการกำกับดูแลแบบบรรษัทภิบาล ให้เป็นองค์กรต้นแบบการทำงานอย่างมีความสุข บริษัทได้กำหนดอุดมการณ์และแนวปฏิบัติให้คณะกรรมการบริษัท และพนักงานทุกระดับยึดถือเป็นหลักปฏิบัติ (SCG Code of conduct) 4 ด้าน คือ ตั้งมั่นในความเป็นธรรม, มุ่งมั่นในความเป็นเลิศ, เชื่อมมั่นในคุณค่าของคน, ถ้อยมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม เอสซีจีมีการกำหนดอย่างชัดเจนว่า กลุ่มธุรกิจทั้ง 5 กลุ่ม ต้องดูแลการดำเนินงานกิจการควบคู่ไปกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม แต่งตั้งให้กรรมการผู้จัดการทุกกลุ่มธุรกิจต้องเป็นประธานคณะกรรมการในการดูแลเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงแต่งตั้งคณะกรรมการการพัฒนาย่างยั่งยืน ประกอบด้วย คณะกรรมการความรับผิดชอบต่อสังคม คณะทำงานจัดหาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม คณะทำงานจัดการกากของเสียอุตสาหกรรม คณะกรรมการความปลอดภัย ฯลฯ เอสซีจีมีนโยบายในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม ตั้งแต่ระดับความรับผิดชอบต่อทางกฎหมาย ให้เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส ระดับความรับผิดชอบต่อชั้นเศรษฐกิจ เพิ่มมูลค่าผลประโยชน์การ และกระจายรายได้ยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จนถึงระดับความรับผิดชอบต่อชั้นจรรยาบรรณโดยความสมัครใจ ด้วยโครงการที่มุ่งสร้างจิตอาสาให้กับพนักงานทุกระดับ ประกอบด้วย ด้านการศึกษา / วัฒนธรรม / สังคม / ชุมชน / ความปลอดภัย / สิ่งแวดล้อม / สิทธิมนุษยชน / สิทธิผู้บริโภค และก่อตั้งมูลนิธิซิเมนต์ไทย ทีมงานซีเอสอาร์ เอสซีจี เคมิคอลส์ มาบตาพุด นำนโยบายจากเอสซีจีส่วนกลางมาดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมให้กับชุมชนในพื้นที่มาบตาพุด แบ่งเป็นด้านต่าง ๆ 5 ด้านดังนี้ ด้านคุณภาพชีวิต / ด้านพัฒนาสังคมและชุมชน / ด้านการศึกษา / ด้านวัฒนธรรมและศาสนา / ด้านความปลอดภัย และด้านสิ่งแวดล้อม โดยเน้นการสื่อสารภาพลักษณ์ผ่านสื่อมวลชนท้องถิ่นทุกช่องทาง ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น วิทยุชุมชน เคเบิลท้องถิ่น รวมถึงการสื่อสารผ่านช่องทางจากบริษัทดำเนินการ ทั้งวารสาร เว็บไซต์ Facebook จัดหมายข่าว กระจายข่าว และการลงพื้นที่เข้าถึงชุมชน ผลการศึกษา ประสิทธิภาพกลยุทธ์ภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจในพื้นที่เทศบาลเมืองมาบตาพุด ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงในช่วงระดับอายุ 31-40 ปี การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และระดับรายได้ราว 5,000 – 10,000 บาท การรับรู้ของประชาชนต่อโครงการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของเอสซีจีเคมิคอลส์ มาบตาพุด สูงถึงระดับร้อยละ 98.46 โดยมีการรับรู้ 3 ลำดับแรก คือ เรื่องการจัดให้มีหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ออกตรวจสุขภาพฟรี เรื่องการจัดให้มีลานกีฬาเพื่อสนับสนุนการออกกำลังกาย และเรื่องการสนับสนุนกิจกรรมชุมชนในวันสำคัญต่าง ๆ อาทิ วันสงกรานต์ วันออกพรรษา ทอดผ้าป่า โดยรับรู้น้อยที่สุด เรื่องมอบทุนการศึกษาแก่บุคลากรการแพทย์ ด้านความคิดเห็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เรื่องการจัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ให้บริการฟรี เรื่องการให้การสนับสนุนและร่วมกิจกรรมในวันสำคัญกับชุมชน และเอสซีจีมีการดำเนินโครงการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน เพื่อการอยู่ร่วมกันมาโดยตลอด

กัลยา เซวานะภูติ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการทำบัญชีของบริษัท รุ่งเรืองการบัญชีและทนายความ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ในระดับมาก มีความเห็นสูงสุดในคุณภาพด้านความไว้วางใจ รองลงมา ด้านการตอบสนอง และน้อยที่สุด ด้านการเอาใจใส่ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ลักษณะทั่วไปของธุรกิจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของบริษัท รุ่งเรืองการบัญชีและทนายความ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

รติگانต์ แสงทอง (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลละทาย อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า (1) ผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน อบต.ละทาย มีรายรับมากกว่ารายจ่ายทุกปีโดยรายรับที่สูงกว่ารายจ่ายเกิดจากเงินอุดหนุนจากภาครัฐ ด้านกระบวนการภายใน มีเกณฑ์การดำเนินงานอยู่ในระดับดี ด้านประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและภาพรวมของ อบต.ละทายในระดับดี ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาพบว่า อบต.ละทายมีการเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ในระดับดี (2) ปัญหาของการดำเนินงาน ปัญหาด้านการเงิน งบประมาณมีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอกับภารกิจของ อบต.ละทายที่ต้องดำเนินการ ปัญหาด้านกระบวนการภายใน การสั่งการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติไม่มีความชัดเจนและเด็ดขาด ปัญหาด้านประชาชนผู้รับบริการ การดำเนินการด้านการให้บริการประชาชนมีความล่าช้าและไม่ตรงตามความต้องการของประชาชน ปัญหาด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์การ งบประมาณสำหรับส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานทุกคนเข้ารับการฝึกอบรม มีจำนวนจำกัด (3) ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาด้านการเงิน เน้นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนไม่หลีกเลี่ยงภาษี ด้านกระบวนการภายใน ผู้บริหารทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำควรมีการสั่งการที่ชัดเจน ด้านประชาชนผู้รับบริการ ควรมีการปรับปรุงระยะเวลาในการดำเนินงานให้มีความกระชับและรวดเร็วขึ้น ด้านการเรียนรู้และการพัฒนายก อบต. ควรจัดสรรงบประมาณสำหรับส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานทุกคนได้เข้ารับการฝึกอบรม

สุพิชญ์ชญา ผลชี (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาวัว อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า (1) ด้านการเงิน งบประมาณรายรับ-รายจ่ายของการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2554 และ 2555 มียอดรายรับเท่ากับรายจ่ายเพราะทาง อบต.หนองตาวัว มีนโยบายจัดสรร รายรับและรายจ่ายให้เท่ากัน ด้านกระบวนการภายใน ได้คะแนนการประเมินผลร้อยละ 92.00 อยู่ในระดับดี ด้านประชาชนผู้รับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของ อบต. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 อยู่ในระดับน้อย ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์การ ได้คะแนนประเมินผล 35 คะแนน จากคะแนนเต็ม 35 คะแนน แสดงว่ามีการพัฒนาบุคลากรเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ในระดับดี (2) ปัญหาในการดำเนินงาน ด้านการเงิน งบประมาณ ปี 2554 และ 2555 มียอดรายรับเท่ากับรายจ่าย ทำให้ไม่มีเงินสำรองเหลือไว้ใช้จ่ายในเวลาฉุกเฉิน ด้านกระบวนการภายในองค์การ ต้องปรับปรุงในเรื่องการจัดเก็บรายได้ ด้านประชาชนผู้รับบริการ ขาดความทันสมัย

ของเครื่องมือ การแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนมีความล่าช้าและขาดความมั่นคงของอาคารสำนักงาน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์การอยู่ในระดับดี (3) ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาในการดำเนินงาน ด้านการเงิน ควรมีการควบคุมค่าใช้จ่ายไม่ให้สูงเกินไปกว่ารายรับ เพื่อที่จะได้เก็บเงินสำรองไว้ใช้จ่ายในเวลาฉุกเฉิน ด้านกระบวนการภายในองค์การ ต้องมีการปรับปรุงในเรื่องการจัดเก็บรายได้ให้ดีขึ้น เช่น ต้องมีการจัดทำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน และนำแผนที่ภาษีไปใช้ประกอบการประเมินภาษีด้วย เพื่อที่จะได้มีเงินเพียงพอที่จะนำมาพัฒนาท้องถิ่น ด้านประชาชน ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ อบต. ต้องให้ความสนใจในการให้บริการแก่ประชาชน ได้แก่ ควรดำเนินการทำงานด้วยความรวดเร็ว มีการสร้างหรือหาเครื่องมือในการให้บริการมีความทันสมัยขึ้น ควรมีการดูแลซ่อมแซมความมั่นคงของตัวอาคารตลอดเวลา ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์การ ผู้บริหาร อบต. ควรส่งเสริมด้านสวัสดิการ การฝึกอบรม ตลอดจนฝึกทักษะในการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ให้ทันสมัยกับผู้ปฏิบัติงาน

สำเนียง ชาลีเครือ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานของโรงเรียนเครือข่าย สัมปอ-บัวบานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชัยภูมิ เขต 3 ผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของโรงเรียนเครือข่ายสัมปอ-บัวบาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชัยภูมิ เขต 3 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านวิชาการ รองลงมา ได้แก่ ด้านบริหารงานทั่วไป ด้านบริหารงานบุคคล และด้านงบประมาณ ตามลำดับ 2. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานของโรงเรียนเครือข่ายสัมปอ-บัวบาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชัยภูมิ เขต 3 ในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ควรแนะนำให้โรงเรียนมีพัฒนาหลักสูตรของโรงเรียนมีจุดมุ่งหมายให้นักเรียนมีความรู้และความคิดสร้างสรรค์สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ด้านงบประมาณ ควรแนะนำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสนับสนุนงบประมาณในการส่งเสริมบุคลากรในเรื่องของการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ ด้านบุคลากร โรงเรียนควรสนับสนุนให้ครูได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคนิคการสอนแบบต่าง ๆ และด้านงานบริหารทั่วไป ควรจัดบรรยากาศภายในโรงเรียนเอื้อต่อการเรียน การสอน

สุภัทร พาณิชยศิริ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเมืองไพร อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า 1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเมืองไพร อำเภอ เสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการกำหนดเป้าหมาย รองลงมาได้แก่ ด้านการใช้หลักคุณธรรมในการปฏิบัติงาน และด้านภาวะผู้นำและการตัดสินใจ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านกระบวนการติดต่อสื่อสาร 2. ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของสำนักปลัดเทศบาล พบว่า ส่วนมากเสนอให้สำนักปลัดเทศบาลมีการพัฒนากระบวนการ

ติดต่อสื่อสาร รongลงมาได้แก่ สำนักปลัดเทศบาลควรมีการปฏิบัติงานเชิงรุก และสำนักปลัดเทศบาลควรมีเพิ่มช่องทางเลือกในการให้บริการแก่ประชาชนตามลำดับ

ชนิตา ไกรเพชร (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบการประเมินประสิทธิผลองค์กร สำหรับสถาบันอุดมศึกษาสังกัดกระทรวงการทองเที่ยวและกีฬา ผลการศึกษาพบว่า 1) องค์กรประกอบและตัวบ่งชี้ประสิทธิผลองค์กรที่เหมาะสม สำหรับสถาบันอุดมศึกษา สังกัดกระทรวงการทองเที่ยวและกีฬา ประกอบด้วย 6 องค์กรประกอบ 21 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ องค์กรประกอบที่ 1 การจัดการเรียน การสอน 6 ตัวบ่งชี้ องค์กรประกอบที่ 2 การวิจัย 3 ตัวบ่งชี้ องค์กรประกอบที่ 3 การบริการวิชาการแก่สังคม 1 ตัวบ่งชี้ องค์กรประกอบที่ 4 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 1 ตัวบ่งชี้ องค์กรประกอบที่ 5 การบริหารและการพัฒนาองค์กร 8 ตัวบ่งชี้และ องค์กรประกอบที่ 6 การพัฒนากีฬาสู่ความเป็นเลิศ 2 ตัวบ่งชี้ 2) ระบบการประเมินประสิทธิผลองค์กร สำหรับสถาบันอุดมศึกษา สังกัดกระทรวงการทองเที่ยวและกีฬาที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย องค์กรประกอบที่สัมพันธ์กัน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านปัจจัยนำเข้า 2) ด้านกระบวนการ 3) ด้านผลผลิต 4) ด้านข้อมูลป้อนกลับ และการใช้ผลการประเมิน ผลการทดลองใช้ระบบ แสดงว่า สถาบันอุดมศึกษา สังกัดกระทรวงการทองเที่ยวและกีฬาสามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานของสถาบันตามภารกิจหลักในแต่ละรอบปีการศึกษาได้ว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร มีจุดเด่น จุดที่ควรพัฒนาอย่างไร บุคลากรในองค์กรเห็นถึงความสำคัญของการประเมิน การนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองได้ ตลอดจนทำให้เกิดทักษะด้านการประเมินและมีความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับการประเมินเพิ่มขึ้น 3) ผลการประเมินคุณภาพของระบบการประเมินประสิทธิผลองค์กรพบว่า องค์กรประกอบของระบบทุกด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับ มาก ผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจต่อระบบโดยรวมอยู่ในระดับ มาก และเป็นระบบที่มีความถูกต้องครอบคลุม มีประโยชน์ต่อการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรตามภารกิจหลักขององค์กร มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ได้จริง

ลัดดา อ่ำสอาด (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรของโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า 1. ประสิทธิผลองค์กรโดยรวม และรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านผู้รับบริการ ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และปัจจัยองค์การ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และปัจจัยด้านบริหารจัดการของโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2. ปัจจัยที่ส่งผลทางตรงต่อประสิทธิผลองค์กรของโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการและด้านสภาพแวดล้อม และปัจจัยที่ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลองค์กรของโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม และปัจจัยด้านองค์การ

โกวิทย์ ฤทธิวงศ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า (1) ด้านการเงิน งบประมาณรายรับ-รายจ่าย ของการ

ดำเนินงานในปีงบประมาณ 2554 ถึงปีงบประมาณ 2556 เทศบาลเมืองคลองแหสามารถจัดเก็บรายได้เพิ่มขึ้นทุกปี ด้านกระบวนการภายใน ได้คะแนนการประเมินผลร้อยละ 76.47 อยู่ในระดับดี ด้านประชาชนผู้รับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของเทศบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการเรียนรู้และพัฒนางานองค์กร ได้คะแนนประเมินร้อยละ 60 อยู่ในระดับดี (2) ปัญหาในการดำเนินการ ด้านการเงิน รายได้ที่จัดเก็บเองไม่เพียงพอกับความต้องการของเทศบาลในการพัฒนาท้องถิ่น ด้านกระบวนการภายใน ต้องปรับปรุงระบบการประเมินผลปฏิบัติราชการ ด้านประชาชนผู้รับบริการ การแก้ไขปัญหาให้ประชาชนมีความล่าช้าและพื้นที่ให้บริการไม่เพียงพอ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ผู้บริหารยังไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในองค์กร (3) ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงาน ด้านการเงิน ควรปรับปรุงระบบการจัดเก็บภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ด้านกระบวนการภายใน แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยมีบุคคลภายนอกร่วมเป็นกรรมการ ด้านประชาชนผู้รับบริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และขยายพื้นที่สำนักงานให้เพียงพอเพื่อรองรับการบริการ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ฝ่ายบริหารควรส่งเสริมการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานทุกระดับอย่างทั่วถึง และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการเทศบาล

จันทร์แจ่ม ศรีประเทศ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าประชาชนที่มีอายุระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัญหาที่พบมากที่สุดได้แก่ปัญหาด้านกระบวนการบริการ รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ตามลำดับ (4) ข้อเสนอแนะ ด้านกระบวนการบริการ ควรจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยอย่างเพียงพอ ควรมีบัตรคิวในการขอรับบริการ มีช่องทางด่วนสำหรับผู้ให้บริการลักษณะพิเศษเช่น พระ คนพิการ หญิงมีครรภ์ คนชรา ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย รวมทั้งกล่องแสดงความคิดเห็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรเพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอต่อการบริการ โดยคำนึงถึงจำนวนผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลา ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีจิตสำนึกและจิตวิญญาณในการให้บริการที่ดี การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ ตลอดจนความรู้ในด้านกฎหมาย ระเบียบ เพื่อสามารถปรับทัศนคติให้เหมาะสมกับการให้บริการประชาชน อันจะนำไปสู่การเพิ่มคุณภาพด้านการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ควรมีห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือผู้พิการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่จัดระเบียบการจราจรเพื่อเพิ่มความสะอาดแก่ผู้รับบริการ

ปิยภรณ์ ชูชีพ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการโดยใช้ตัวชี้วัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมย่านจังหวัดปทุมธานีและพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยการจัดการโดยใช้ตัวชี้วัดความสำเร็จแบบสมดุล ทั้ง 4 ด้านของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ภาพรวมอยู่ใน “ระดับมาก” โดยมุมมองด้านการเงิน ระดับที่มีความสำคัญอันดับหนึ่งคือ สถานะทางการเงินของบริษัทไม่มีปัญหา มุมมองด้านลูกค้า ได้แก่ สร้างความเชื่อถือและความไว้วางใจให้ลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน ได้แก่ เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานและกระบวนการผลิต และมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร ได้แก่ พัฒนาความรู้และทักษะในการทำงาน ส่วนผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการจัดการโดยใช้ตัวชี้วัดความสำเร็จแบบสมดุลพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความคิดเห็นอยู่ใน “ระดับมาก” โดยความคิดเห็นรายย่อย ใน 3 อันดับแรก คือ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ สามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้ และ ตรวจสอบข้อมูลได้ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะขององค์กรในทุกด้าน คือ ด้านทุนจดทะเบียน ด้านระยะเวลาดำเนินงาน ด้านสัญชาติของบริษัท ด้านจำนวนพนักงาน และด้านประเภทผลิตภัณฑ์ ที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการโดยใช้ตัวชี้วัดความสำเร็จแบบสมดุลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับการหาความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยการจัดการโดยใช้ตัวชี้วัดความสำเร็จแบบสมดุลได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการโดยใช้ตัวชี้วัดความสำเร็จแบบสมดุล ในภาพรวม มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ($r = 0.632, 0.719, 0.751$ และ 0.789 ตามลำดับ)

วรางคนา กาญจนพาที (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร : กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้ตาม และประสิทธิผลองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง 2) ด้านความสัมพันธ์ของปัจจัย พบว่า ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลองค์กร มีค่าความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก ($r = 0.963$) 3) ด้านความมีอิทธิพลของปัจจัย พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปร (β) ภาวะผู้นำเชิงبارมี = 0.424 การสร้างแรงบันดาลใจ = -0.299 การกระตุ้นทางปัญญา = -0.123 และภาวะผู้ตามมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปร (β) ผู้ตามแบบเฉื่อยชา = -0.143 ผู้ตามแบบเอาตัวรอด = 0.262 ผู้ตามแบบท่างเหิน = -0.255 4) ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง พบว่า บทบาทหน้าที่ของผู้นำต้องมีความเหมาะสมปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน การตัดสินใจของผู้นำต้องเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร มีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

สุภาพร ขาวชำนาญ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงดุลยภาพของ เทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจ หลักในมุมมองการประเมินผลเชิงดุลยภาพ

ภาพ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้าน ผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์การ มีประสิทธิผลของการดำเนินงานอยู่ในอันดับสูงสุด 2. ระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจ หลักในมุมมองการประเมินผลเชิงดุลยภาพ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ด้านการเงิน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน 3. ภารกิจหลักโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ หลักในมุมมองการประเมินผลเชิงดุลยภาพในทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ภารกิจหลักมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ

อัญญรัตน์ คลีเกสร (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ รองลงมา คือด้านการปกครอง และด้านสังคม การศึกษา และวัฒนธรรม โดยให้ความสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนการรวมกลุ่มอาชีพให้เกิดความเข้มแข็ง เพื่อให้เศรษฐกิจในชุมชนดีขึ้น 2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร โดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ข้อค้นพบจากการวิจัย คือ พนักงานให้ความสำคัญกับค่านิยม ทักษะและรูปแบบการบริหารจัดการ ส่งผลทำให้การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบล ด้านเศรษฐกิจ ด้านการปกครอง และด้านสังคม การศึกษา และวัฒนธรรมมีประสิทธิผลมากขึ้น

พิศสุภา ปังนิมสวัสดิ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยภาวะผู้นำของหัวหน้าภาควิชาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของภาควิชาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพองค์การของภาควิชาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีประสิทธิผล องค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าด้านความสามารถในการ รักษาแบบแผนวัฒนธรรม มีประสิทธิผลองค์การสูงสุด รองลงมาคือ ความสามารถในการบูรณาการ และความสามารถในการปรับตัวตามลำดับ ส่วนความสามารถในการบรรลุเป้าหมายมีประสิทธิผล องค์การอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยภาวะผู้นำของหัวหน้าภาควิชาที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพองค์การของภาควิชาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนพบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านบทบาทภาวะผู้นำ และปัจจัยด้านพฤติกรรมภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของ ภาควิชาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนได้ร้อยละ 61.20

ภัทรภรณ์ กองประมูล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิผลการทำงานและเพิ่มยอดขายในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา บริษัท สดาร์แพชั่น (2551) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า การเพิ่มกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์สินค้าที่มีจำนวนค้างในสต็อกช่วยเพิ่ม ยอดขายได้เพิ่มและการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในแต่ละแผนกทำให้ลดระยะเวลาการรอคอยการทำงานและตัดการทำงานบางช่วงที่ไม่เกิดประโยชน์ออกวางแผนการกระจายสินค้า โดยการแลกเปลี่ยนข้อมูลการส่งสินค้าและจัดโซนให้เหมาะสม

2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวทางการประเมินประสิทธิผลองค์กร ด้วยวิธีประเมินแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) และแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ มิลเลท (Millet) ใช้ในการประเมินประสิทธิผลของสถานีรถไฟหัวหิน โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงใน ภาพที่ 3



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.7 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methods) ของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย ประชาชนผู้ใช้บริการสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวนทั้งสิ้น 16,071 คน (ข้อมูลจาก สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์) และบุคลากรของสถานีรถไฟหัวหิน

2. กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างจาก กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้ เท่ากับ 0.05

สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

- โดย
- n = จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 - N = จำนวนขนาดของประชากรที่ใช้บริการสถานีรถไฟหัวหิน
 - e = ความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้ของการสุ่มตัวอย่างครั้งนี้

ดังนั้น เมื่อนำมาคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{16,071}{1+16,071(0.05)^2} \\ &= 390 \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวน 390 คน สุ่มตัวอย่างแบบง่าย

ในส่วนบุคลากรของสถานีรถไฟหัวหิน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ งานด้านการเงิน งานด้านกระบวนการจำหน่ายบัตรโดยสาร และงานด้านพัฒนาฝึกอบรม จำนวน 3 คน สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเชิงปริมาณ ในครั้งนี้จะใช้เป็นแบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม มาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการสถานีรถไฟหัวหิน มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด โดยใช้มาตรวัดไลเกิร์ต (Likert Scale) แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อดังนี้

- 4 คะแนน หมายถึง ระดับมากที่สุด
- 3 คะแนน หมายถึง ระดับมาก
- 2 คะแนน หมายถึง ระดับน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ซึ่งเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด สามารถให้ผู้ตอบสามารถตอบได้โดยอิสระ

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเชิงคุณภาพ ในครั้งนี้จะใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ แบบกึ่งโครงสร้าง

3.2.3 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

1) การหาค่าความเที่ยง ของแบบสอบถาม (Validity) โดยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน พิจารณา (รายชื่อในภาคผนวก) และนำมาหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.857

2) การหาค่าความเชื่อถือได้ ของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการนำเครื่องมือที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ กับประชากรที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ณ สถานีรถไฟประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมือง จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ และหาค่าความสอดคล้องในแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามสูตรของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ค่าความสอดคล้องหรือค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.751 ซึ่งแสดงค่าได้จากตาราง ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของ คำถามในหมวดต่าง ๆ

หมวดคำถามต่าง ๆ	ค่า Cronbach's Alpha
ด้านความเสมอภาค	0.742
ด้านความตรงต่อเวลา	0.750
ด้านความพอเพียง	0.751
ด้านความต่อเนื่อง	0.747
ด้านความก้าวหน้า	0.743
รวม	0.751

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ได้แก่ เอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ บทความในวารสารและจากเอกสารที่เกี่ยวข้องด้านกระบวนการภายในด้านการเงิน และด้านการพัฒนาบุคลากรของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ จากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดย ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม ไปเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 390 ชุด หรือ 100 เปอร์เซ็นต์ ส่วนแบบสัมภาษณ์ ได้ใช้ในการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของสถานีรถไฟหัวหิน จำนวน 3 คน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3.4.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

3.4.3 การหาค่าพิสัย

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนเต็ม}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{4 - 1}{4}$$

$$= 0.75$$

ดังนั้น กำหนดค่าพิสัยดังนี้

1.00 – 1.75	น้อยที่สุด
1.76 – 2.50	น้อย
2.51 – 3.25	มาก
3.26 – 4.00	มากที่สุด

3.4.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง การใช้ทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และ LSD

3.4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการภายใน การเงิน การเรียนรู้และพัฒนา รวมทั้งข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิดของผู้ใช้บริการ ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จัดกลุ่มและสรุปข้อมูล

บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ผู้วิจัยนำเสนอผลการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในมิติด้านการบริการลูกค้า

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับมิติด้านการบริการ จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในมิติด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการแจกแบบสอบถามไปยังประชากรกลุ่มตัวอย่าง ในบริเวณพื้นที่สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 390 คน ประกอบด้วยข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์แสดงไว้ในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	247	63.3
หญิง	143	36.7
รวม	390	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ (ปี)		
15-24 ปี	65	16.6
25-34 ปี	78	20.0
35-44 ปี	182	46.7
45-54 ปี	39	10.0
55 ปีขึ้นไป	26	6.7
รวม	390	100.0
3. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	62	16.7
พนักงานบริษัท	91	23.3
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	104	26.7
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานของรัฐ	130	33.3
อื่น ๆ	0	0
รวม	390	100.0
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	0	0
มัธยมศึกษา ตอนต้น / เทียบเท่า	39	10.0
มัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช	91	23.4
อนุปริญญา / ปริญญาตรี	208	53.3
ปริญญาโท / สูงกว่า ปริญญาโท	52	13.3
รวม	390	100.0

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 390 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 รองลงมา คือ เป็นเพศหญิงจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 อายุ กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 35-44 ปี จำนวน 182 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาคือ 25-34 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 อายุ 15-24 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 อายุ 45-54 ปี จำนวน 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.0 และอายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ อาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพ ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ / หน่วยงานของรัฐ จำนวน 130 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมา คือ ธุรกิจ

ส่วนตัว / ค้าขาย จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และอาชีพนักเรียน นักศึกษา จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา / ปริญญาตรี จำนวน 208 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช. จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 ปริญญาโท / สูงกว่า ปริญญาโท จำนวน 52 คนคิดเป็นร้อยละ 13.3 และระดับมัธยมศึกษา ตอนต้น / เทียบเท่า จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในมิติด้านการบริการลูกค้า

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในมิติด้านการบริการลูกค้าในภาพรวม

ประสิทธิภาพด้านการบริการลูกค้า	\bar{x}	SD	ระดับ
1. ด้านความเสมอภาค	2.74	0.63	มาก
2. ด้านความตรงต่อเวลา	2.59	0.66	มาก
3. ด้านความพอเพียง	2.67	0.59	มาก
4. ด้านความต่อเนื่อง	2.59	0.60	มาก
5. ด้านความก้าวหน้า	2.65	0.75	มาก
ภาพรวม	2.65	0.27	มาก

จากตาราง 4.2 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติการบริการลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.65 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 รองลงมาคือ ด้านความพอเพียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความต่อเนื่องและด้านความตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาค

ด้านความเสมอภาค	\bar{x}	SD	ระดับ
1.1 เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจบริการ	2.83	0.73	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่ ให้บริการแก่ประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	2.80	0.74	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับผลประโยชน์	2.76	0.76	มาก
1.4 เจ้าหน้าที่ ให้บริการแก่ประชาชนตามลำดับที่มาก่อนหลัง	2.76	0.88	มาก
1.5 เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วย ความสะดวก เป็นกันเอง ไม่ทำให้เกิดความอึดอัด	2.56	1.02	มาก
1.6 เจ้าหน้าที่ ทำตนเสมอต้นเสมอปลายกับประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการ	2.70	0.90	มาก
1.7 เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสม	2.73	0.85	มาก
1.8 เจ้าหน้าที่ มีความเป็นธรรม ในการให้บริการ	2.76	0.84	มาก
ภาพรวม	2.74	0.63	มาก

จากตาราง 4.3 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติการบริการลูกค้า ด้านความเสมอภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ ให้บริการแก่ประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วย ความสะดวก เป็นกันเอง ไม่ทำให้เกิดความอึดอัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 มีข้อสังเกตว่าข้อ เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วย ความสะดวก เป็นกันเอง ไม่ทำให้เกิดความอึดอัด มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า 1 ซึ่งแสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความตรงต่อเวลา

ด้านความตรงต่อเวลา	\bar{x}	SD	ระดับ
1.1 ระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม	2.90	0.74	มาก
1.2 ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทุกครั้ง ที่มารับบริการ	2.60	0.98	มาก
1.3 ขั้นตอนในการติดต่อ ขอรับบริการ สะดวก รวดเร็ว	2.63	0.94	มาก
1.4 ได้รับข้อมูลข่าวสาร ของสถานีรถไฟฯ อย่างรวดเร็ว	2.53	1.02	มาก
1.5 เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา	2.40	1.08	น้อย
1.6 เวลาเปิด ปิด ของช่องจำหน่ายตั๋ว ตรงต่อเวลา	2.63	0.94	มาก
1.7 ขบวนรถไฟ มาตามเวลาที่กำหนด อยู่ในตัว	2.73	0.85	มาก
1.8 สถานที่รับฝากรถ มีเจ้าหน้าที่ มาให้บริการตรงเวลา	2.30	1.13	น้อย
ภาพรวม	2.59	0.66	มาก

จากตาราง 4.4 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติการบริการลูกค้า ด้านความตรงต่อเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 รองลงมาคือ ขบวนรถไฟ มาตามเวลาที่กำหนด อยู่ในตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 และพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สถานที่รับฝากรถ มีเจ้าหน้าที่ มาให้บริการตรงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 มีข้อสังเกตว่าข้อ ได้รับข้อมูลข่าวสาร ของสถานีรถไฟฯ อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา และสถานที่รับฝากรถ มีเจ้าหน้าที่ มาให้บริการตรงเวลา มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า 1 ซึ่งแสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน
อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความพอเพียง

ด้านความพอเพียง	\bar{x}	SD	ระดับ
1.1 ป้ายประกาศ มีการชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ อย่างชัดเจน	2.76	0.71	มาก
1.2 มีเอกสารเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	2.86	0.67	มาก
1.3 มีสถานที่จอดรถ สำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ อย่างเพียงพอ	2.80	0.79	มาก
1.4 มีจำนวนที่นั่ง สำหรับบริการประชาชน อย่างเพียงพอ	2.56	0.95	มาก
1.5 เจ้าหน้าที่ มีเพียงพอที่จะให้บริการ	2.56	0.95	มาก
1.6 มีการจัดสถานที่ให้บริการ ไว้เป็นสัดส่วน	2.63	0.91	มาก
1.7 มีจำนวนห้องน้ำเพียงพอต่อการให้บริการ	2.50	0.99	น้อย
1.8 สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	2.73	0.81	มาก
ภาพรวม	2.67	0.59	มาก

จากตาราง 4.5 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติการบริการลูกค้า ด้านความพอเพียง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีเอกสารเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถ สำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 และพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีจำนวนห้องน้ำเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน
อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความต่อเนื่อง

ด้านความต่อเนื่อง	\bar{x}	SD	ระดับ
1.1 มีคฤหาสน์ มีความพร้อมที่จะให้บริการเสมอ	2.76	0.80	มาก
1.2 สถานที่พักผู้โดยสารพร้อมให้บริการอยู่เสมอ	2.63	0.91	มาก
1.3 ที่จอดรถ มีเจ้าหน้าที่บริการรับฝากรถตลอดเวลา	2.93	0.57	มาก
1.4 มีเวรยาม รักษาความปลอดภัย เสมอ	2.66	0.87	มาก
1.5 มีห้องน้ำให้บริการ ที่สะอาด ตลอดเวลา	2.53	0.95	มาก
1.6 มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารของสถานีรถไฟ เสมอ	2.66	0.94	มาก
1.7 เจ้าหน้าที่มีความพร้อม ที่จะให้บริการเสมอ	2.20	1.10	น้อย
1.8 เจ้าหน้าที่ ทำให้ท่านรู้สึกสบายใจ เมื่อมารับบริการ	2.36	1.04	น้อย
ภาพรวม	2.59	0.60	มาก

จากตาราง 4.6 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติการบริการลูกค้า ด้านความต่อเนื่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ที่จอดรถ มีเจ้าหน้าที่บริการรับฝากรถตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 รองลงมา คือ มีมัคคุเทศก์ มีความพร้อมที่จะให้บริการเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 และพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อม ที่จะให้บริการเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 มีข้อสังเกตว่าข้อ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อม ที่จะให้บริการเสมอ และเจ้าหน้าที่ ทำให้ท่านรู้สึกสบายใจ เมื่อมารับบริการ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า 1 ซึ่งแสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความก้าวหน้า

ด้านความก้าวหน้า	\bar{x}	SD	ระดับ
1.1 การมีเครื่องจำหน่าย เครื่องดื่มอัตโนมัติ ไว้บริการมีความเหมาะสม	2.90	0.74	มาก
1.2 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย มาใช้ในการบริการ	2.80	0.87	มาก
1.3 การมีร้านค้ากาแฟ ไว้บริการ มีความเหมาะสม	2.83	0.97	มาก
1.4 มีสถานที่จอดรถ ในที่ร่ม ไว้คอยบริการ	2.60	0.84	มาก
1.5 การให้บริการ อินเทอร์เน็ตไร้สาย (WIFI) มีความเหมาะสม	2.86	0.80	มาก
1.6 ที่พักสำหรับผู้พิการ มีความเหมาะสม	2.70	0.93	มาก
1.7 มีเจ้าหน้าที่ คอยอำนวยความสะดวก ให้กับผู้พิการ	2.30	1.13	น้อย
1.8 การจำหน่ายตั๋ว ทาง Internet มีความเหมาะสม	2.23	1.17	น้อย
ภาพรวม	2.65	0.75	มาก

จากตาราง 4.7 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติการบริการลูกค้า ด้านความก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การมีเครื่องจำหน่าย เครื่องดื่มอัตโนมัติ ไว้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 รองลงมา คือ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตไร้สาย (WIFI) มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 และพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การจำหน่ายตั๋ว ทาง Internet มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23 มีข้อสังเกตว่าข้อ มีเจ้าหน้าที่ คอยอำนวยความสะดวก ให้กับผู้พิการ และการจำหน่ายตั๋ว ทาง Internet มีความเหมาะสม มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงกว่า 1 ซึ่งแสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะกระจาย

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับมิติด้านการบริการ จำแนกตาม
ปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานี
รถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของ
สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ

ประสิทธิผลการจัดการของสถานีรถไฟหัว หิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	เพศ				t	Sig
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1 ด้านความเสมอภาค	2.60	.577	2.97	.661	5.806	.000*
2 ด้านความตรงต่อเวลา	2.55	.670	2.65	.65	1.520	.129
3 ด้านความพอเพียง	2.65	.535	2.71	.691	.924	.356
4 ด้านความต่อเนื่อง	2.52	.575	2.71	.642	3.003	.003*
5 ด้านความก้าวหน้า	2.54	.740	2.84	.752	3.766	.000*
รวม	2.57	.296	2.78	.180	7.458	.000*

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการ
จัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมแตกต่างกัน (Sig.=0.000)
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและ
เพศหญิง มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกันในด้านความเสมอภาค (Sig.=0.000) ด้านความต่อเนื่อง (Sig.=0.003) และ
ด้านความก้าวหน้า (Sig.=0.000) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ฉะนั้นยอมรับสมมติฐานที่ 1 คือ
กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 2 : กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ
ประสิทธิผลการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ

ประสิทธิผลการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1 ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	16.265	4	4.066	11.140	.000*
	ภายในกลุ่ม	140.521	385	.365		
	รวม	156.785	389			
2 ด้านความตรงต่อเวลา	ระหว่างกลุ่ม	7.105	4	1.776	4.111	.003*
	ภายในกลุ่ม	166.337	385	.432		
	รวม	173.442	389			
3 ด้านความพอเพียง	ระหว่างกลุ่ม	2.248	4	.562	1.584	.178
	ภายในกลุ่ม	136.561	385	.355		
	รวม	138.809	389			
4 ด้านความต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	20.951	4	5.238	16.485	.000*
	ภายในกลุ่ม	122.327	385	.318		
	รวม	143.278	389			
5 ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	43.398	4	10.850	23.217	.000*
	ภายในกลุ่ม	179.911	385	.467		
	รวม	223.309	389			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.446	4	.611	8.508	.000*
	ภายในกลุ่ม	27.671	385	.072		
	รวม	30.117	389			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมแตกต่างกัน (Sig.=0.000) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกันใน ด้านความเสมอภาค (Sig.=0.000) ด้านความตรงต่อเวลา (Sig.=0.003) ด้านความต่อเนื่อง (Sig.=0.000) และด้านความก้าวหน้า (Sig.=0.000) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ฉะนั้นยอมรับสมมุติฐานที่ 2

คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังตาราง 4.9 – 4.13

ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	15-24 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปีขึ้นไป
		2.42	2.75	2.92	2.58	2.43
15-24 ปี	2.42	-	0.001*	0.000*	0.196	0.929
25-34 ปี	2.75		-	0.030*	0.160	0.023*
35-44 ปี	2.92			-	0.001*	0.000*
45-54 ปี	2.58				-	0.341
55 ปีขึ้นไป	2.43					-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.10 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 15-24 ปี มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาค ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 25-34 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และแตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 35-44 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 25-34 ปี มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาค ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 35-44 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.030 และแตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.023 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 35-44 ปี มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาค ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 45-54 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และแตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความตรงต่อเวลา จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	15-24 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปีขึ้นไป
		2.57	2.66	2.65	2.50	2.12
15-24 ปี	2.57	-	0.407	0.4119	0.574	0.003*
25-34 ปี	2.66		-	0.867	0.197	0.000*
35-44 ปี	2.65			-	0.000*	0.574
45-54 ปี	2.50				-	0.025*
55 ปีขึ้นไป	2.12					-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความตรงต่อเวลา จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 15-24 ปี มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาค ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 25-34 ปี มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาค ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 35-44 ปี มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาค ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 45-54 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 45-54 ปี มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาค ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.025

ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความต่อเนื่อง จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	15-24 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปีขึ้นไป
		2.20	2.43	2.77	2.83	2.43
15-24 ปี	2.20	-	0.000*	0.000*	0.070	0.013*
25-34 ปี	2.43		-	0.000*	0.000*	1.000
35-44 ปี	2.77			-	0.570	0.004*
45-54 ปี	2.83				-	0.006*
55 ปีขึ้นไป	2.43					-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความต่อเนื่อง จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 15-24 ปี มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความต่อเนื่อง ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 25-34 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 35-44 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และแตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 25-34 ปี มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความต่อเนื่อง ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 25-34 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และแตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 35-44 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 35-44 ปี มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความต่อเนื่อง ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 45-54 ปี มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความต่อเนื่อง ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	15-24 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปีขึ้นไป
		2.75	3.16	2.35	2.54	3.12
15-24 ปี	2.75	-	0.000*	0.000*	0.133	0.019*
25-34 ปี	3.16		-	0.000*	0.000*	0.788
35-44 ปี	2.35			-	0.127	0.133
45-54 ปี	2.54				-	0.001*
55 ปีขึ้นไป	3.12					-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 15-24 ปี มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความก้าวหน้า ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 25-34 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 35-44 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และแตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 25-34 ปี มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความก้าวหน้า ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 35-44 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 45-54 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 45-54 ปี มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความก้าวหน้า ที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001

ตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	15-24 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปีขึ้นไป
		2.52	2.73	2.69	2.60	2.52
15-24 ปี	2.52	-	0.000*	0.000*	0.105	0.936
25-34 ปี	2.73		-	0.265	0.018*	0.001*
35-44 ปี	2.69			-	0.075	0.003*
45-54 ปี	2.60				-	0.220
55 ปีขึ้นไป	2.52					-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 15-24 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 25-34 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และแตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 35-44 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 25-34 ปี มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 45-54 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.018 และแตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 35-44 ปี มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 สมมติฐานที่ 3 : กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอาชีพ

ประสิทธิผลการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัว หิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1 ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	15.308	3	5.103	13.922	.000*
	ภายในกลุ่ม	141.477	386	.367		
	รวม	156.785	389			
2 ด้านความตรงต่อเวลา	ระหว่างกลุ่ม	12.616	3	4.205	10.093	.000*
	ภายในกลุ่ม	160.826	386	.417		
	รวม	173.442	389			
3 ด้านความพอเพียง	ระหว่างกลุ่ม	19.771	3	6.590	21.370	.000*
	ภายในกลุ่ม	119.038	386	.308		
	รวม	138.809	389			
4 ด้านความต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	27.577	3	9.192	30.667	.000*
	ภายในกลุ่ม	115.701	386	.300		
	รวม	143.278	389			
5 ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.266	3	.422	.734	.532
	ภายในกลุ่ม	222.042	386	.575		
	รวม	223.309	389			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.247	3	.749	10.373	.000*
	ภายในกลุ่ม	27.870	386	.072		
	รวม	30.117	389			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมแตกต่างกัน (Sig.=0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน ใน ด้านความเสมอภาค (Sig.=0.000) ด้านความตรงต่อเวลา (Sig.=0.003) ด้านความพอเพียง (Sig.=0.000) และด้านความก้าวหน้า (Sig.=0.000) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ฉะนั้น

ยอมรับสมมุติฐานที่ 3 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบรายคู่ต่อด้วยวิธี LSD ดังตาราง 4.15 – 4.19

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาค จำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ /หน่วยงานของรัฐ
		2.60	3.08	2.57	2.70
นักเรียน/นักศึกษา	2.60	-	0.000*	0.819	0.278
พนักงานบริษัท	3.08		-	0.000*	0.000*
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	2.57			-	0.127
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ หน่วยงานของรัฐ	2.70				-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาค จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาค ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ พนักงานบริษัท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพ การจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาค ที่แตกต่าง กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และแตกต่างกับ กลุ่ม ตัวอย่างที่มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานของรัฐ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความตรงต่อเวลา จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท	ธุรกิจส่วนตัว /ค้าขาย	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ /หน่วยงานของรัฐ
		2.97	2.60	2.50	2.46
นักเรียน/นักศึกษา	2.97	-	0.001*	0.000*	0.000*
พนักงานบริษัท	2.60		-	0.248	0.102
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	2.50			-	0.659
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ หน่วยงานของรัฐ	2.46				-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความตรงต่อเวลา จำแนกตามอาชีพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความตรงต่อเวลา ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานบริษัท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และแตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานของรัฐ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความพอเพียง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท	ธุรกิจส่วนตัว /ค้าขาย	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ /หน่วยงานของรัฐ
		2.60	2.48	3.04	2.56
นักเรียน/นักศึกษา	2.60	-	0.192	0.000*	0.657
พนักงานบริษัท	2.48		-	0.000*	0.290
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.04			-	0.000*
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ หน่วยงานของรัฐ	2.56				-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความพอเพียง จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความพอเพียง ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความพอเพียง ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 กลุ่มตัวอย่างที่มี อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความพอเพียง ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ หน่วยงานของรัฐ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความก้าวหน้า จำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท	ธุรกิจส่วนตัว /ค้าขาย	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ หน่วยงานของรัฐ
		2.75	2.64	2.57	2.67
นักเรียน/นักศึกษา	2.75	-	0.385	0.153	0.515
พนักงานบริษัท	2.64		-	0.025*	0.757
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	2.57			-	0.332
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ หน่วยงานของรัฐ	2.67				-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความก้าวหน้า ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.025

ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	นักเรียน/	พนักงาน	ธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
		นักศึกษา	บริษัท	/ค้าขาย	/หน่วยงานของรัฐ
		2.64	2.77	2.66	2.56
นักเรียน/นักศึกษา	2.64	-	0.003*	0.597	0.076
พนักงานบริษัท	2.77		-	0.005*	0.000*
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	2.66			-	0.008*
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ หน่วยงานของรัฐ	2.56				-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัว หิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ พนักงานบริษัท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานี รถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ ธุรกิจ ส่วนตัว/ค้าขาย โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 และแตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานของรัฐ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานของรัฐ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 สมมติฐานที่ 4 : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพ การจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิผลการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัว หิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1 ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	17.792	3	5.931	16.470	.000*
	ภายในกลุ่ม	138.993	386	.360		
	รวม	156.785	389			
2 ด้านความตรงต่อเวลา	ระหว่างกลุ่ม	16.552	3	5.517	13.574	.000*
	ภายในกลุ่ม	156.890	386	.406		
	รวม	173.442	389			
3 ด้านความพอเพียง	ระหว่างกลุ่ม	5.876	3	1.959	5.688	.001*
	ภายในกลุ่ม	132.933	386	.344		
	รวม	138.809	389			
4 ด้านความต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	8.993	3	2.998	8.616	.000*
	ภายในกลุ่ม	134.285	386	.348		
	รวม	143.278	389			
5 ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	30.161	3	10.054	20.092	.000*
	ภายในกลุ่ม	193.148	386	.500		
	รวม	223.309	389			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.760	3	.253	3.331	.020*
	ภายในกลุ่ม	29.357	386	.076		
	รวม	30.117	389			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพ การจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยรวมแตกต่างกัน (Sig.=0.020) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับ การศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกันในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเสมอภาค (Sig.=0.000) ด้านความตรงต่อเวลา (Sig.=0.003) ด้านความพอเพียง (Sig.=0.001) ด้านความต่อเนื่อง (Sig.=0.000) และด้านความก้าวหน้า

(Sig.=0.000) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ฉะนั้นยอมรับสมมุติฐานที่ 4 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังตาราง 4.21 – 4.26

ตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาค จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาโท/
		/เทียบเท่า	ตอนปลาย/ปวช	/ ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาโท
		2.41	2.51	2.93	2.59
มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า	2.41	-	0.379	0.000*	0.164
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	2.51		-	0.000*	0.467
อนุปริญญา/ปริญญาตรี	2.93			-	0.000*
ปริญญาโท/สูงกว่าปริญญาโท	2.59				-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตอนต้น / เทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาค ที่แตกต่าง กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษานุปริญญา / ปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 กลุ่มตัวอย่างที่ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟ หัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาค ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับ การศึกษานุปริญญา / ปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับ อนุปริญญา / ปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาค ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท / สูงกว่า ปริญญาโท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความตรงต่อเวลา จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาโท/
		/เทียบเท่า	ตอนปลาย/ปวช	/ ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาโท
		2.91	2.82	2.40	2.68
มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า	2.91	-	0.436	0.000*	0.091
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	2.82		-	0.000*	0.228
อนุปริญญา/ปริญญาตรี	2.40			-	0.005*
ปริญญาโท/สูงกว่าปริญญาโท	2.68				-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความตรงต่อเวลา จำแนกตามระดับ การศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตอนต้น / เทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความตรงต่อเวลา ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษานุปริญญา / ปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการ ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความตรงต่อเวลา ที่แตกต่างกับ กลุ่ม ตัวอย่างที่มีระดับการศึกษานุปริญญา / ปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 กลุ่มตัวอย่างที่มี การศึกษาระดับอนุปริญญา / ปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความตรงต่อเวลา ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับ การศึกษาปริญญาโท / สูงกว่า ปริญญาโท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005

ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความพึงพอใจ จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาโท/
		/เทียบเท่า	ตอนปลาย/ปวช	/ ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาโท
	\bar{X}	3.00	2.75	2.60	2.62
มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า	3.00	-	0.027*	0.000*	0.003*
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	2.75		-	0.045*	0.221
อนุปริญญา/ปริญญาตรี	2.60			-	0.797
ปริญญาโท/สูงกว่าปริญญาโท	2.62				-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตอนต้น / เทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพ การจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความพึงพอใจ ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.027 แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา / ปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และแตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท / สูงกว่า ปริญญาโท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 กลุ่ม ตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความพึงพอใจ ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่ มีระดับการศึกษานุปริญญา / ปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.045

ตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความต่อเนื่อง จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาโท/
		/เทียบเท่า	ตอนปลาย/ปวช	/ ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาโท
		2.33	2.66	2.68	2.31
มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า	2.33	-	0.004*	0.001*	0.868
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	2.66		-	0.718	0.001*
อนุปริญญา/ปริญญาตรี	2.68			-	0.000*
ปริญญาโท/สูงกว่าปริญญาโท	2.31				-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความต่อเนื่อง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตอนต้น / เทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพ การจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความต่อเนื่อง ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 และแตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา / ปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 กลุ่มตัวอย่างที่มี การศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟ หัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความต่อเนื่อง ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับ การศึกษาปริญญาโท / สูงกว่า ปริญญาโท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับ อนุปริญญา / ปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความต่อเนื่อง ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท / สูงกว่า ปริญญาโท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความก้าวหน้า จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาโท/
		/เทียบเท่า	ตอนปลาย/ปวช	/ ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาโท
	\bar{X}	2.45	2.19	2.82	2.90
มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า	2.45	-	0.054	0.003*	0.003*
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	2.19		-	0.000*	0.000*
อนุปริญญา/ปริญญาตรี	2.82			-	0.477
ปริญญาโท/สูงกว่าปริญญาโท	2.90				-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความก้าวหน้า จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตอนต้น / เทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพ การจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความก้าวหน้า ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษานุปริญญา / ปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 และแตกต่างกับ กลุ่ม ตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ปริญญาโท / สูงกว่า ปริญญาโท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 กลุ่มตัวอย่างที่มี การศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟ หัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความก้าวหน้า ที่แตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับ การศึกษานุปริญญา / ปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และแตกต่างกับ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับ การศึกษา ปริญญาโท / สูงกว่า ปริญญาโท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม จำแนกตามระดับ การศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาโท/
		/เทียบเท่า	ตอนปลาย/ปวช	/ ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาโท
	\bar{X}	2.62	2.58	2.69	2.62
มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า	2.62	-	0.499	0.163	1.000
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	2.58		-	0.003*	0.457
อนุปริญญา/ปริญญาตรี	2.69			-	0.117
ปริญญาโท/สูงกว่าปริญญาโท	2.62				-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม ที่แตกต่าง กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษานุปริญญา / ปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003

ตารางที่ 4.28 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1	ยอมรับ	-
สมมติฐานที่ 2	ยอมรับ	-
สมมติฐานที่ 3	ยอมรับ	-
สมมติฐานที่ 4	ยอมรับ	-

4.4 ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในมิติด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ผู้ศึกษาใช้การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่ม ตัวอย่าง(รายชื่อในภาคผนวก) คือ พนักงาน บุคลากรของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 3 คน คัดเลือกตัวอย่างในการสัมภาษณ์ ด้วยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง

(Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคคลที่มีความรอบรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญ ในการปฏิบัติงานของสถานีรถไฟหัวหิน โดยสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพขององค์การด้วยเทคนิคการประเมินแบบดุลยภาพ Balanced Scorecard (BSC) ใน 3 มิติ คือ มิติด้านการเงิน มิติด้านกระบวนการภายใน มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยสรุปเป็นประเด็นสำคัญ ดังนี้

ประสิทธิผลขององค์การด้วยเทคนิคการประเมินแบบดุลยภาพ Balanced Scorecard (BSC) ใน มิติด้านการเงิน (Financial Perspective)

ตารางที่ 4.29 บัญชีแสดงรายรับ - รายจ่าย และสรุปข้อมูลทางการเงิน ของสถานีรถไฟหัวหิน ประจำเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2560

รายรับ				
รายการ	เดือนปัจจุบัน(1)	เดือนที่ผ่านมา(2)	ผลต่าง(1)-(2)	คิดเป็นร้อยละ
1 ค่าโดยสาร	2,103,953.00	1,963,920.00	140,033.00	7.13
2 ค่าสินค้าส่ง				
เหมาคั้น	-	-	-	-
ห่อวัตถุ	60,064.00	67,710.00	- 7,646.00	- 11.29
3 ค่าสินค้ารับ				
เหมาคั้น	-	-	-	-
ห่อวัตถุ	201.00	105.00	96.00	91.43
4 ค่าสัมภาระ	41,260.00	55,851.00	- 14,591.00	- 26.12
5 ค่าเช่าที่ดิน	494,754.00	918,892.00	- 425,138.00	- 46.27
6 ค่าเช่าสิทธิ์ฯ	-	-	-	-
7 ค่าตัวความสะอาด	11,740.00	11,400.00	340.00	- 2.98
8 รายได้อื่นๆ / กำกับภาษี	28,135.33	5,900.00	22,235.00	367.87
9 ใบเสร็จรับเงินทั่วไป	106,020.00	102,130.00	3,890.00	3.81
รวมรายรับ	2,846,127.33	3,125,908.00	-279,780.67	- 8.95
รายจ่าย				
รายการ	เดือนปัจจุบัน(3)	เดือนที่ผ่านมา(4)	ผลต่าง(3)-(4)	คิดเป็นร้อยละ
1 เงินเดือน / ค่าจ้าง	374,420.00	369,460.00	4,960.00	1.34
2 ค่าทำงานในวันหยุด	127,941.00	151,218.00	- 23,276.69	- 15.39
3 ค่าตอบแทนพิเศษ	167,195.96	166,140.92	1,055.04	0.64
4 ค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทาง / ที่พัก	16,560.00	1,455.00	15,115.00	+ 100

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

รายจ่าย				
รายการ	เดือนปัจจุบัน(3)	เดือนที่ผ่านมา(4)	ผลต่าง(3)-(4)	คิดเป็นร้อยละ
5 ค่าเช่าบ้าน	-	-	-	-
6 ค่าเล่าเรียนบุตร	-	4,200.00	- 4,200.00	- 100.00
7 ค่ารักษาพยาบาล	3,968.00	13,776.50	- 9,908.50	- 71.20
8 ค่าพาหนะ	-	-	-	-
9 ค่าเลี้ยงภัณฑภาคใต้	-	-	-	-
10 เงินสงเคราะห์บุตร	400.00	400.00	-	-
11 ค่าไฟฟ้า	59,148.71	56,951.81	2,196.90	3.86
12 ค่าน้ำประปา	418.08	428.78	- 10.70	- 2.50
13 ค่าโทรศัพท์	-	469.73	- 469.73	- 100.00
14 ค่าใช้สอยสำนักงาน	-	-	-	-
15 รายจ่ายอื่นๆ จ้างฯ นอกฯ	20,770.00	15,810.00	4,960.00	31.37
รวมรายจ่าย	770,822.20	780,300.88	- 9,478.68	- 1.21
สรุปข้อมูลทางการเงิน				
1 ผลประกอบการเดือนปัจจุบัน คิดเป็นเงิน			2,075,305.13 บาท	
2 ผลประกอบการเดือนที่ผ่านมา คิดเป็นเงิน			2,345,607.12 บาท	
3 เปรียบเทียบจากเดือนที่ผ่านมา คิดเป็นเงิน			- 207,301.99 บาท	
4 เปรียบเทียบจากเดือนที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ			- 11.52	

ที่มา : ข้อมูลสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 4.28 บัญชีแสดงรายรับ-รายจ่ายและสรุปข้อมูลทางการเงิน ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำเดือน กรกฎาคม พ.ศ.2560 สามารถแสดงให้เห็นถึงตัวเลขอย่างละเอียด ในทุก ๆ ด้านทางการเงิน ของสถานีรถไฟหัวหิน พบว่ารายได้มีจำนวน 2,846,127.33 บาท เมื่อนำมาลบกับรายจ่ายที่มีจำนวน 770,822.20 บาท จึงเหลือเป็นผลประกอบการจำนวน 2,075,305.13 บาท ซึ่งพบว่าไม่มีการขาดทุน และยังสามารถดำเนินกิจการไปได้ด้วยดี เพราะเนื่องจากในส่วนของรายรับมากกว่ารายจ่าย จึงสามารถทำกำไรให้กับสถานีรถไฟหัวหินนั่นเอง

ตารางที่ 4.30 บัญชีแสดงรายรับ - รายจ่าย และสรุปข้อมูลทางการเงิน ของสถานีรถไฟหัวหิน
ประจำเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2560

		รายรับ			
รายการ		เดือนปัจจุบัน(1)	เดือนที่ผ่านมา(2)	ผลต่าง(1)-(2)	คิดเป็นร้อยละ
1	ค่าโดยสาร	1,963,546.00	2,103,953.00	- 140,407.00	- 6.67
2	ค่าสินค้าส่ง				
	เหมาคัน	-	-	-	-
	ห่อวัตถุ	67,899.00	60,064.00	7,835.00	13.04
3	ค่าสินค้ารับ				
	เหมาคัน	-	-	-	-
	ห่อวัตถุ	129.00	201.00	- 72.00	- 35.82
4	ค่าสัมภาระ	54,105.00	41,260.00	12,845.00	31.13
5	ค่าเช่าที่ดิน	482,225.00	494,754.00	- 12,529.00	- 2.53
6	ค่าเช่าสิทธิ์ฯ	-	-	-	-
7	ค่าตัวความสะดวก	11,620.00	11,740.00	- 120.00	- 1.02
8	รายได้อื่นๆ / กำกับภาษี	12,392.00	28,135.33	- 15,743.33	- 55.96
9	ใบเสร็จรับเงินทั่วไป	43.59	106,020.00	- 105,976.41	- 99.96
	รวมรายรับ	2,591,957.59	2,846,127.33	-254,169.74	- 8.93
		รายจ่าย			
รายการ		เดือนปัจจุบัน(3)	เดือนที่ผ่านมา(4)	ผลต่าง(3)-(4)	คิดเป็นร้อยละ
1	เงินเดือน / ค่าจ้าง	373,490.00	374,420.00	930.00	- 0.25
2	ค่าทำงานในวันหยุด	96,210.85	127,941.00	- 31,730.60	- 24.80
3	ค่าตอบแทนพิเศษ	138,720.82	167,195.96	- 28,475.14	- 17.03
4	ค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทาง / ที่พัก	14,040.00	16,560.00	- 2,520.00	- 15.22
5	ค่าเช่าบ้าน	-	-	-	-
6	ค่าเล่าเรียนบุตร	-	-	-	-
7	ค่ารักษาพยาบาล	8,228.00	3,968.00	4,260.00	107.36
8	ค่าพาหนะ	-	-	-	-
9	ค่าเสียงภัยภาคใต้	-	-	-	-
10	เงินสงเคราะห์บุตร	400.00	400.00	-	-
11	ค่าไฟฟ้า	58,218.62	59,148.71	- 930.09	- 1.57
12	ค่าน้ำประปา	429.32	418.08	- 21.08	- 5.04

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

รายจ่าย				
รายการ	เดือนปัจจุบัน(3)	เดือนที่ผ่านมา(4)	ผลต่าง(3)-(4)	คิดเป็นร้อยละ
13 ค่าโทรศัพท์	591.71	707.27	- 115.56	- 16.34
14 ค่าใช้สอยสำนักงาน	-	-	-	-
15 รายจ่ายอื่นๆ จ้างฯ นอกฯ	20,150.00	20,770.00	- 620.00	- 2.99
รวมรายจ่าย	710,479.32	770,822.20	- 60,342.88	- 7.83
สรุปข้อมูลทางการเงิน				
1 ผลประกอบการเดือนปัจจุบัน คิดเป็นเงิน			1,881,478.27 บาท	
2 ผลประกอบการเดือนที่ผ่านมา คิดเป็นเงิน			2,075,305.13 บาท	
3 เปรียบเทียบจากเดือนที่ผ่านมา คิดเป็นเงิน			- 193,826.86 บาท	
4 เปรียบเทียบจากเดือนที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ			- 9.34	

ที่มา : ข้อมูลสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 4.29 บัญชีแสดงรายรับ - รายจ่ายและสรุปข้อมูลทางการเงิน ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2560 สามารถแสดงให้เห็นถึงตัวเลขอย่างละเอียด ในทุก ๆ ด้านทางการเงิน ของสถานีรถไฟหัวหิน พบว่ารายได้มีจำนวน 2,591,957.59 บาท เมื่อนำมาลบกับรายจ่ายที่มีจำนวน 710,479.32 บาท จึงเหลือเป็นผลประกอบการจำนวน 1,881,478.27 บาท ซึ่งพบว่าไม่มีการขาดทุน และยังสามารถดำเนินกิจการไปได้ด้วยดี เพราะเนื่องจาก ในส่วนของรายรับมากกว่ารายจ่าย จึงสามารถทำกำไรให้กับสถานีรถไฟหัวหิน นั่นเอง

ตารางที่ 4.31 บัญชีแสดงรายรับ - รายจ่าย และสรุปข้อมูลทางการเงิน ของสถานีรถไฟหัวหิน
ประจำเดือน กันยายน พ.ศ. 2560

		รายรับ			
รายการ		เดือนปัจจุบัน(1)	เดือนที่ผ่านมา(2)	ผลต่าง(1)-(2)	คิดเป็นร้อยละ
1	ค่าโดยสาร	1,850,231.00	1,963,546.00	- 113,315.00	- 5.77
2	ค่าสินค้าส่ง				
	เหมาคัน	-	-	-	-
	ห่อวัตถุ	57,707.00	67,899.00	- 12,192.00	- 17.96
3	ค่าสินค้ารับ				
	เหมาคัน	-	-	-	-
	ห่อวัตถุ	204.00	129.00	75.00	58.14
4	ค่าสัมภาระ	40,656.00	54,105.00	- 13,449.00	- 24.86
5	ค่าเช่าที่ดิน	467,051.00	482,225.00	- 15,174.00	- 3.15
6	ค่าเช่าสิทธิ์ฯ	-	-	-	-
7	ค่าตัวความสะดวก	11,240.00	11,620.00	-10,380.00	- 89.33
8	รายได้อื่นๆ / กำกับภาษี	12,457.02	12,392.00	67.02	0.54
9	ใบเสร็จรับเงินทั่วไป	246,620.00	43.59	246,576.41	+ 100.00
	รวมรายรับ	2,686,166.02	2,591,957.59	94,208.43	3.63
		รายจ่าย			
รายการ		เดือนปัจจุบัน(3)	เดือนที่ผ่านมา(4)	ผลต่าง(3)-(4)	คิดเป็นร้อยละ
1	เงินเดือน / ค่าจ้าง	371,111.00	373,490.00	2,379.00	- 0.64
2	ค่าทำงานในวันหยุด	129,013.02	96,210.85	32,802.17	34.09
3	ค่าตอบแทนพิเศษ	181,162.50	138,720.82	42,441.68	30.60
4	ค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทาง / ที่พัก	12,600.00	14,040.00	- 1,440.00	- 10.26
5	ค่าเช่าบ้าน	-	-	-	-
6	ค่าเล่าเรียนบุตร	8,250.00	-	8,250.00	+ 100.00
7	ค่ารักษาพยาบาล	13,177.75	8,228.00	4,949.75	60.16
8	ค่าพาหนะ	-	-	-	-
9	ค่าเสียงภัยภาคใต้	-	-	-	-
10	เงินสงเคราะห์บุตร	400.00	400.00	-	-
11	ค่าไฟฟ้า	58,208.64	58,218.62	-9.98	- 0.02
12	ค่าน้ำประปา	418.08	429.32	- 11.24	- 2.62

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

รายจ่าย				
รายการ	เดือนปัจจุบัน(3)	เดือนที่ผ่านมา(4)	ผลต่าง(3)-(4)	คิดเป็นร้อยละ
13 ค่าโทรศัพท์	423.19	591.71	- 168.52	- 28.48
14 ค่าใช้สอยสำนักงาน	-	-	-	-
15 รายจ่ายอื่นๆ จ้างฯ นอกฯ	19,840.00	20,150.00	- 310.00	- 1.54
รวมรายจ่าย	794,604.18	710,479.32	84,124.86	- 11.84
สรุปข้อมูลทางการเงิน				
1 ผลประกอบการเดือนปัจจุบัน คิดเป็นเงิน			1,891,561.84 บาท	
2 ผลประกอบการเดือนที่ผ่านมา คิดเป็นเงิน			1,881,478.27 บาท	
3 เปรียบเทียบจากเดือนที่ผ่านมา คิดเป็นเงิน			10,083.57 บาท	
4 เปรียบเทียบจากเดือนที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ			- 0.54	

ที่มา : ข้อมูลสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 4.30 บัญชีแสดงรายรับ - รายจ่ายและสรุปข้อมูลทางการเงิน ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำเดือน กันยายน พ.ศ. 2560 สามารถแสดงให้เห็นถึงตัวเลขอย่างละเอียด ในทุก ๆ ด้านทางการเงิน ของสถานีรถไฟหัวหิน พบว่ารายได้มีจำนวน 2,686,166.02 บาท เมื่อนำมาลบกับรายจ่ายที่มีจำนวน 794,604.18 บาท จึงเหลือเป็นผลประกอบการจำนวน 1,891,561.84 บาท ซึ่งพบว่าไม่มีการขาดทุน และยังสามารถดำเนินกิจการไปได้ด้วยดี เพราะเนื่องจาก ในส่วนของรายรับมากกว่ารายจ่าย จึงสามารถทำกำไรให้กับสถานีรถไฟหัวหิน นั่นเอง

ตารางที่ 4.32 บัญชีแสดงรายรับ - รายจ่าย และสรุปข้อมูลทางการเงิน ของสถานีรถไฟหัวหิน
ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2560

		รายรับ			
รายการ		เดือนปัจจุบัน(1)	เดือนที่ผ่านมา(2)	ผลต่าง(1)-(2)	คิดเป็นร้อยละ
1	ค่าโดยสาร	2,305,260.00	1,850,231.00	- 113,315.00	- 5.77
2	ค่าสินค้าส่ง				
	เหมาคัน	-	-	-	-
	ห่อวัตถุ	67,486.00	57,707.00	- 12,192.00	- 17.96
3	ค่าสินค้ารับ				
	เหมาคัน	-	-	-	-
	ห่อวัตถุ	156.00	204.00	75.00	58.14
4	ค่าสัมภาระ	42,960.00	40,656.00	- 13,449.00	- 24.86
5	ค่าเช่าที่ดิน	469,720.00	467,051.00	- 15,174.00	- 3.15
6	ค่าเช่าสิทธิ์ฯ	-	-	-	-
7	ค่าตัวความสะดวก	11,460.00	11,240.00	- 10,380.00	- 89.33
8	รายได้อื่นๆ / กำกับภาษี	6,090.00	12,457.02	67.02	0.54
9	ใบเสร็จรับเงินทั่วไป	100,284.76	246,620.00	246,576.41	+ 100.00
	รวมรายรับ	3,003,416.76	2,686,166.02	94,208.43	3.63
		รายจ่าย			
รายการ		เดือนปัจจุบัน(3)	เดือนที่ผ่านมา(4)	ผลต่าง(3)-(4)	คิดเป็นร้อยละ
1	เงินเดือน / ค่าจ้าง	328,350.00	371,111.00	2,379.00	- 0.64
2	ค่าทำงานในวันหยุด	115,807.31	129,013.02	32,802.17	34.09
3	ค่าตอบแทนพิเศษ	145,294.32	181,162.50	42,441.68	30.60
4	ค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทาง / ที่พัก	15,485.00	12,600.00	- 1,440.00	- 10.26
5	ค่าเช่าบ้าน	-	-	-	-
6	ค่าเล่าเรียนบุตร	-	8,250.00	8,250.00	+ 100.00
7	ค่ารักษาพยาบาล	4,693.50	13,177.75	- 8,484.25	- 64.38
8	ค่าพาหนะ	-	-	-	-
9	ค่าเสียงภัยภาคใต้	-	-	-	-
10	เงินสงเคราะห์บุตร	400.00	400.00	-	-
11	ค่าไฟฟ้า	55,007.03	58,208.64	- 3,201.61	- 5.50
12	ค่าน้ำประปา	399.89	418.08	- 18.19	- 2.24

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

รายจ่าย				
รายการ	เดือนปัจจุบัน(3)	เดือนที่ผ่านมา(4)	ผลต่าง(3)-(4)	คิดเป็นร้อยละ
13 ค่าโทรศัพท์	463.31	423.19	128.40	21.70
14 ค่าใช้สอยสำนักงาน	-	-	-	-
15 รายจ่ายอื่นๆ จ้างฯ นอกฯ	19,840.00	19,840.00	-	-
รวมรายจ่าย	685,740.36	794,604.18	108,863.82	-13.70
สรุปข้อมูลทางการเงิน				
1 ผลประกอบการเดือนปัจจุบัน คิดเป็นเงิน				2,317,676.40 บาท
2 ผลประกอบการเดือนที่ผ่านมา คิดเป็นเงิน				1,891,561.84 บาท
3 เปรียบเทียบจากเดือนที่ผ่านมา คิดเป็นเงิน				426,114.56 บาท
4 เปรียบเทียบจากเดือนที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ				22.53

ที่มา : ข้อมูลสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 4.31 บัญชีแสดงรายรับ - รายจ่ายและสรุปข้อมูลทางการเงิน ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2560 สามารถแสดงให้เห็นถึงตัวเลขอย่างละเอียด ในทุก ๆ ด้านทางการเงิน ของสถานีรถไฟหัวหิน พบว่ารายได้มีจำนวน 3,003,416.76 บาท เมื่อนำมาลบกับรายจ่ายที่มีจำนวน 685,740.36 บาท จึงเหลือเป็นผลประกอบการจำนวน 2,317,676.40 บาท ซึ่งพบว่าไม่มีการขาดทุน และยังสามารถดำเนินกิจการไปได้ด้วยดี เพราะเนื่องจาก ในส่วนของรายรับมากกว่ารายจ่าย จึงสามารถทำกำไรให้กับสถานีรถไฟหัวหิน นั่นเอง

จากตารางบัญชีแสดงรายรับ - รายจ่าย ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จึงสามารถสรุปได้ว่า บัญชีรายรับ - รายจ่ายสถานีรถไฟหัวหิน ตลอด 4 เดือนที่ผ่านมา คือ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึงเดือนตุลาคม พุทธศักราช 2560 โดยผลประกอบการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายเดือนพบว่า เดือนที่ผลประกอบการสูงสุดได้แก่ เดือนตุลาคม มีผลประกอบการเท่ากับ 2,317,676.40 บาท รองลงมาคือ เดือนกรกฎาคม มีผลประกอบการเท่ากับ 2,075,305.13 บาท และพบว่า เดือนที่มีผลประกอบการต่ำสุดได้แก่ เดือนสิงหาคม โดยมีผลประกอบการเท่ากับ 1,881,478.27 บาท ซึ่งทำให้สถานีรถไฟหัวหินมีรายรับมากกว่ารายจ่ายในทุก ๆ เดือน และสามารถทำให้สถานีรถไฟหัวหิน ทำกำไรได้มาโดยตลอด มีการดำเนินงานในด้านการเงิน ได้โดยที่ไม่เป็นภาระให้การรถไฟแห่งประเทศไทย และยังมีเงินเหลือเพียงพอที่จะ ให้สถานีข้างเคียงอีก 3 - 4 สถานี เช่น สถานีห้วยทรายเหนือ สถานีห้วยทรายใต้ สถานีหนองแก และสถานีเขาเต่า เป็นต้น โดยที่สถานีเหล่านี้จะมาเบิกเงินเพื่อที่จะใช้จ่าย ในส่วนของรายจ่ายในแต่ละเดือน เพราะสถานีรถไฟเหล่านี้มีรายรับน้อยกว่ารายจ่าย ในบางเดือน

และต้องทำหนังสือขึ้นไปเบิกเงินกับต้นสังกัด เพื่อที่จะมาใช้จ่ายในส่วนนี้ ซึ่งจะใช้เวลาในการดำเนินการนานมาก ดังนั้นจึงทำหนังสือมาเบิกเงินกับ สถานีรถไฟหัวหินแทนได้ สามารถร่นระยะเวลาในส่วนตรงนี้ลงไปได้และเป็นผลดีกับการรถไฟแห่งประเทศไทย ที่สามารถทำให้สถานีรถไฟต่าง ๆ มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่มีคุณภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ คือ การที่จะได้รับความสะดวกสบาย ซึ่งนำมาบริหารจัดการภายในสถานี ได้เร็วและมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น นั่นเอง

ผลการวิเคราะห์ การสัมภาษณ์บุคลากรเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพขององค์กร ในมิติด้านการเงิน (Financial Perspective)

จากการสัมภาษณ์ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง (7 พฤศจิกายน 2560) เกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กรด้วยเทคนิคการประเมินแบบดุลยภาพ Balanced Scorecard (BSC) ในมิติด้านการเงิน (Financial Perspective) ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สรุปได้ ดังต่อไปนี้

ผลการดำเนินงานด้านการเงิน ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในรอบ 3 ปี ที่ผ่านมา ทรงตัว แตกต่างไม่มาก เนื่องจากมีโครงการรัฐบาล ที่ให้บริการรถไฟฟรี โดยให้เงินสนับสนุน ผู้โดยสารจึงใช้บริการรถไฟฟรี และไม่มีปัญหาทางการเงิน เพราะรายได้มีมากกว่ารายจ่าย โดยที่มีความสามารถในการทำกำไรได้ เนื่องจากมีการทำโครงการ ศูนย์ราชการสะดวก ของกระทรวงคมนาคม Government Easy Contact Center (GECC) แต่ในส่วนของการเพิ่มขึ้นของรายได้ จากยอดการจำหน่ายบัตรโดยสาร นั้นเป็นเรื่องยากสำหรับรถไฟ เพราะราคาค่าโดยสาร จะเริ่มต้นที่ 2 บาท จึงนับว่าน้อยมากถ้าเทียบกับการโดยสารทางรถยนต์หรือเครื่องบิน จึงไม่สามารถส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของรายได้เท่าที่ควร แต่จะมีการเพิ่มขึ้นของรายได้จาก การให้เช่าที่ดินของรถไฟ มีการทำสัญญาและการพัฒนาอย่างจริงจัง ตามสไตล์ย้อนยุคในแบบของหัวหิน ถ้าสถานีรถไฟหัวหินจะสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานในส่วนหนึ่งได้ ก็มาจาก บุคลากรทุกคนของสถานีรถไฟหัวหิน ปิดเปิด ไฟฟ้า น้ำประปาเท่าที่จำเป็น และมีจิตสำนึกในการประหยัดพลังงาน

ประสิทธิภาพขององค์กรด้วยเทคนิคการประเมินแบบดุลยภาพ ในมิติด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective)

กระบวนการในการจำหน่ายบัตรโดยสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-TSRT)

การจองและซื้อบัตรโดยสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต E-Ticket State Railway of Thailand (e-TSRT) คือ ให้บริการเฉพาะผู้ใหญ่ (เต็มราคาที่ไม่ใช้สิทธิ์ลดราคาใด ๆ) และเด็ก (มีสิทธิ์ลดราคา 50% และมีส่วนสูงตั้งแต่ 100 ซม. ขึ้นไปและไม่เกิน 150 ซม. เท่านั้น) และให้บริการจองบัตรโดยสารได้เฉพาะขบวนรถเชิงพาณิชย์ ใน 3 เส้นทาง (ไม่รวมขบวนรถนำเที่ยวและรถไฟฟรี) ได้แก่ เส้นทางสายเหนือ เส้นทางสายตะวันออกเฉียงเหนือ เส้นทางสายใต้ โดยที่จะสำรองที่นั่งผ่านหน้าเว็บไซต์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย www.railway.co.th หรือที่ www.thairailwayticket.com

วิธีการจองอันดับแรกผู้โดยสารต้องสมัครสมาชิกที่ระบบ e-TSRT ก่อนเพื่อใช้ในการสำรองที่นั่ง โดยมีระยะเวลาการจำหน่ายบัตรโดยสารและสำรองที่นั่งได้ล่วงหน้าไม่เกิน 60 วัน จนถึงอย่างช้าก่อนขบวนรถออก 2 ชั่วโมง สามารถสำรองที่นั่งได้ 4 ที่นั่งต่อการทำรายการ 1 ครั้ง สามารถเลือกที่นั่งได้เอง หรือให้ระบบทำการเลือกที่นั่งให้อัตโนมัติ และที่สำคัญเมื่อทำรายการจบผู้โดยสารต้องสั่งพิมพ์บัตรโดยสารที่ได้จากระบบเพื่อใช้เป็นหลักฐานยืนยันในวันเดินทางด้วย ไม่สามารถแสดงบัตรโดยสารผ่านสมาร์ทโฟนได้ ขณะที่วิธีการชำระเงินค่าบัตรโดยสาร สามารถเลือกชำระได้ผ่านบัตรเครดิตทั้งระบบวีซ่า, มาสเตอร์ การ์ด, เจซีบี และบัตรเดบิตของธนาคารกรุงเทพ โดยมีค่าบริการ ดังนี้

- บัตรโดยสาร ชั้น 1 ค่าบริการ 40 บาท ต่อ 1 ที่นั่ง
- บัตรโดยสาร ชั้น 2 ค่าบริการ 30 บาท ต่อ 1 ที่นั่ง
- บัตรโดยสาร ชั้น 3 ค่าบริการ 20 บาท ต่อ 1 ที่นั่ง

เงื่อนไขการจองและซื้อบัตรโดยสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (e-TSRT)

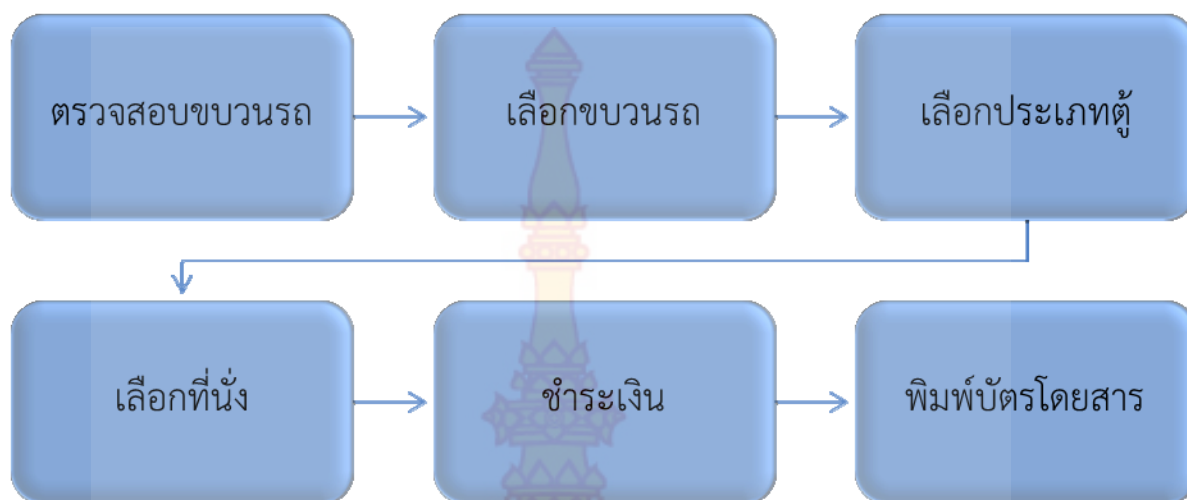
1. ผู้โดยสารต้องสมัครสมาชิกที่ระบบ e-TSRT ก่อนเพื่อใช้ในการสำรองที่นั่ง
2. ระยะเวลาการจำหน่ายตั๋วและสำรองที่นั่งล่วงหน้าไม่เกิน 60 วัน
3. สามารถสำรองที่นั่งก่อนขบวนรถออก 2 ชั่วโมง
4. ให้บริการเฉพาะขบวนรถเชิงพาณิชย์ใน 3 เส้นทาง (ไม่รวมขบวนรถนำเที่ยว) ดังนี้เส้นทางสายเหนือ เส้นทางสายตะวันออกเฉียงเหนือ และเส้นทางสายใต้
5. ให้บริการเฉพาะผู้ใหญ่ (เต็มราคาที่ไม่ใช้สิทธิ์ลดราคาใด ๆ) และเด็ก (มีสิทธิ์ลดราคา 50% และมีส่วนสูงตั้งแต่ 100 เซนติเมตร ขึ้นไปและไม่เกิน 150 เซนติเมตร เท่านั้น)
6. การสำรองที่นั่งทาง Internet สามารถสำรองที่นั่งได้ไม่เกิน 4 ที่นั่งต่อการทำรายการ 1 ครั้ง
7. ผู้โดยสารสามารถเลือกที่นั่งได้เอง หรือให้ระบบ e-TSRT ทำการเลือกที่นั่ง ให้โดยอัตโนมัติ
8. การชำระเงินค่าบัตรโดยสารจะรับชำระเงินผ่านบัตรเครดิตระบบ Visa Master Card, JCB และบัตรเดบิตของธนาคารกรุงเทพ เท่านั้น
9. การจองและซื้อบัตรโดยสารผ่านระบบ e-TSRT จะต้องเสียค่าบริการเพิ่ม ดังนี้ ชั้น 1 ค่าบริการ 40 บาทต่อ 1 ที่นั่ง ชั้น 2 ค่าบริการ 30 บาทต่อ 1 ที่นั่ง และชั้น 3 ค่าบริการ 20 บาทต่อ 1 ที่นั่ง
10. ผู้โดยสารต้องพิมพ์บัตรโดยสารที่ได้จากระบบเพื่อใช้เป็นหลักฐานยืนยันในวันเดินทางด้วย (ไม่สามารถแสดงบัตรโดยสารผ่านสมาร์ทโฟนได้)
11. การเลื่อนชั้น/เปลี่ยนแปลง ผู้โดยสารติดต่อขอเลื่อนชั้น/เปลี่ยนแปลงบัตรโดยสารได้ที่สถานีรถไฟเท่านั้น

การสมัคร

1. เข้าเว็บไซต์ <https://www.thairailwayticket.com/eTSRT/> คลิกเมนูสมัครสมาชิก
2. ใส่ข้อมูลสมาชิกให้ครบถ้วน อ่านขั้นตอนการจองและข้อตกลงการใช้บริการ ทำเครื่องหมายถูก เพื่อยืนยันว่าท่านได้ศึกษาขั้นตอนใช้งานระบบเรียบร้อยแล้ว และยอมรับข้อตกลงการใช้บริการ จากนั้นกดปุ่มตกลง เพื่อสมัครสมาชิก
3. เมื่อกดปุ่มตกลงแล้ว ระบบจะส่ง Verification Code ไปที่อีเมลของท่านที่ได้สมัครสมาชิกไว้ ให้นำ Verification Code ใส่ในช่องรับข้อมูล แล้วกดปุ่มยืนยัน
4. เมื่อสมัครสมาชิกและยืนยันตัวตนเรียบร้อยแล้ว จะกลับมาที่หน้าแรก แสดงชื่อผู้ใช้ทางมุมขวาของหน้าจอ

กระบวนการจำหน่ายบัตรโดยสารออนไลน์

1. ตรวจสอบขบวนรถ โดยเลือกเส้นทางการเดินทาง ต้นทางและปลายทาง ระบุวันเดินทาง และจำนวนผู้โดยสารที่ต้องการ
2. เลือกขบวนรถ
3. เลือกประเภทตู้
4. ระบุข้อมูลผู้โดยสารและเลือกที่นั่ง ซึ่งการเลือกที่นั่งมี 2 แบบคือ
 - 4.1 ให้ระบบเลือกที่นั่งให้อัตโนมัติ
 - 4.2 เลือกที่นั่งเอง
5. ชำระเงิน
 - 5.1 เลือกช่องทางการชำระเงิน
 - 5.2 ตรวจสอบข้อมูลการเดินทางและค่าโดยสารที่ต้องชำระ แล้วยืนยันการชำระเงิน
 - 5.3 ชำระเงินผ่าน BBL Payment Gateway เมื่อขั้นตอนการชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ระบบจะกลับมาที่หน้าเว็บ Thairailwayticket.com พร้อมแสดงข้อความว่าการสำรองที่นั่งเรียบร้อย/Booking Success
6. พิมพ์บัตรโดยสาร เมื่อทำการสำรองที่นั่งเรียบร้อยแล้ว ระบบจะ pop up บัตรโดยสารเป็นไฟล์pdf ขึ้นมาให้ พร้อมทั้งส่งไฟล์ไปให้ทางอีเมลที่ท่านสมัครสมาชิกไว้ และเมื่อปิดหน้า pop up บัตรโดยสาร จะปรากฏหน้าจอการสำรองที่นั่งเรียบร้อยแล้ว



ภาพที่ 4.1 แสดงกระบวนการจำหน่ายบัตรโดยสารออนไลน์

ที่มา: ข้อมูลสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

เงื่อนไขการยกเลิกบัตรโดยสารและขอคืนเงิน

1. ผู้โดยสารสามารถยกเลิกการเดินทางและขอคืนเงินผ่านระบบ e-TSRT โดยจำนวนเงินที่ได้คืนระบบจะทำการคืนเข้าสู่บัญชีบัตรเครดิต/เดบิตที่ใช้ในการซื้อ หรือ
2. ผู้โดยสารสามารถนำบัตรโดยสารไปยกเลิกการเดินทางและขอคืนเงินได้ที่สถานีรถไฟทุกสถานี โดยเจ้าหน้าที่ที่สถานีจะทำการรับเรื่องไว้ และจะทำการคืนเงินเข้าสู่บัญชีบัตรเครดิต/เดบิตที่ใช้ในการซื้อ
3. ยกเลิกการเดินทางและขอคืนเงินค่าโดยสาร จะต้องเสียค่าบริการเพิ่ม ดังนี้ ชั้น 1 ค่าบริการ 40 บาทต่อ 1 ที่นั่ง ชั้น 2 ค่าบริการ 30 บาทต่อ 1 ที่นั่ง และชั้น 3 ค่าบริการ 20 บาทต่อ 1 ที่นั่ง

จึงสามารถสรุปได้ว่า การรถไฟแห่งประเทศไทย ได้มีการพัฒนาในกระบวนการภายใน ในด้านการจำหน่ายบัตรโดยสารออนไลน์ขึ้น โดยทั้งนี้ทั้งนั้นก็เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วของประชาชนในการซื้อบัตรโดยสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต E-Ticket (e-TSRT) โดยที่ผ่านหน้าเว็บไซต์ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย www.railway.co.th หรือ www.thairailwayticket.com ตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมชำระค่าโดยสารผ่านบัตรเครดิตและบัตรเดบิตได้ทันที โดยเริ่มดำเนินการ ให้บริการมาตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2560 เพื่อยกระดับมาตรฐานบริการรถไฟไทยสู่สากล

ผลการวิเคราะห์ การสัมภาษณ์บุคลากรเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพขององค์กร ในมิติด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective)

จากการสัมภาษณ์ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง (7 พฤศจิกายน 2560) เกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กรการ ด้วยเทคนิคการประเมินแบบดุลยภาพ Balanced Scorecard (BSC) ในมิติด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สรุปได้ดังต่อไปนี้

กระบวนการจำหน่ายบัตรโดยสารปัจจุบันมีความเหมาะสม แต่ควรเพิ่มการจำหน่าย หลายช่องทางให้เพิ่มมากขึ้น เช่น จำหน่ายใน 7-11 ในส่วนของการจำหน่ายบัตรโดยสารผ่านทางระบบ อินเทอร์เน็ต สามารถช่วยให้ผู้โดยสารสะดวก รวดเร็วขึ้น แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ขึ้นอยู่กับสัญญาณในการเชื่อมต่อ และระบบการจำหน่ายบัตรโดยสารผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตนั้น มีความเหมาะสม ไม่คิดค่าบริการในการจองที่นั่ง แต่อาจคิดเพิ่มในการยกเลิกตั๋ว หากไม่เดินทาง ช่องทางในการชำระเงินนั้น มีน้อยเกินไป โดยอาจเพิ่มช่องทางในการชำระเงิน ผ่าน Counter Service ซึ่งอาจจะสะดวกขึ้น สำหรับคนที่ไม่มีบัตรเครดิต

ประสิทธิผลขององค์กรการด้วยเทคนิคการประเมินแบบดุลยภาพ ในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

เป้าหมายการพัฒนาบุคลากรของสถานีรถไฟหัวหิน ได้แก่ การจัดให้บุคลากรรับการอบรม/พัฒนาปีละ 1-2 ครั้ง โดยผลการดำเนินงานในช่วงปีพุทธศักราช 2557 - 2559 สรุปได้ดังแสดงใน ตารางที่ 4.32 ดังนี้

ตารางที่ 4.33 แสดงการเข้ารับการฝึกอบรมบุคลากร ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

เรื่องที่เข้ารับการฝึกอบรม	รูปแบบ	ปี		
		2557	2558	2559
1. การฝึกอบรมเทคนิคเฉพาะทาง	โครงการ	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง
2. การฝึกอบรมคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	โครงการ	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง
3. การฝึกอบรมและพัฒนาด้านการบริการ	โครงการ	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง
4. การอบรม จากผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญ (ภายนอก)	หลักสูตร	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง
รวมจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่อปี		4 ครั้ง	4 ครั้ง	4 ครั้ง

ที่มา : ข้อมูลสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ในปี 2557 สถานีรถไฟหัวหินได้จัดอบรมบุคลากร ในปี 2558 2559 และ 2560 ปีละ 4 ครั้ง โดยเป็นการให้ความรู้ในด้านทางเทคนิคเฉพาะทาง คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาด้านการบริการ จำนวนผู้เข้ารับการอบรมทั้งสิ้น 12 คน ผลของการอบรมทำให้พนักงานมีความรู้ทักษะต่าง ๆ ในงานที่รับผิดชอบและได้รับการเลื่อนระดับที่สูงขึ้น มีความก้าวหน้าในสายงาน โดยสถานีรถไฟหัวหิน ได้ดำเนินการจัดการฝึกอบรมทั้งในและนอกสถานที่ มุ่งให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนด โดยในการเข้ารับการอบรม มีขั้นตอนดำเนินการดังแสดงในภาพที่ 4.2 ดังนี้



ภาพที่ 4.2 ขั้นตอนการเข้ารับการฝึกอบรม บุคลากรของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ที่มา : ข้อมูลสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิเคราะห์ การสัมภาษณ์บุคลากรเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพขององค์กร ในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

จากการสัมภาษณ์ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง (7 พฤศจิกายน 2560) เกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กรการด้วยเทคนิคการประเมินแบบดุลยภาพ Balanced Scorecard (BSC) ในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สรุปได้ ดังต่อไปนี้

นโยบายการพัฒนาบุคลากรของการรถไฟแห่งประเทศไทย มีเป้าหมายการพัฒนารายปี คือ ต้องมีพนักงานทุกคนของสถานีรถไฟหัวหิน ที่เข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละโครงการหรือหลักสูตร ปีละ 1-2 ครั้ง

โดยในแต่ละครั้งจะมีระยะเวลาการเข้ารับการฝึกอบรมครั้งละ 1-2 สัปดาห์หรือประมาณ 40-80 ชั่วโมง ซึ่งสามารถดำเนินการพัฒนาบุคลากร ตามเป้าหมาย ได้ในระดับหนึ่ง และนำมาพัฒนาต่อยอดภายในสถานี่เอง โดยมีการประชุมทุกเดือน แลกเปลี่ยนความคิดและประสบการณ์ แนวทางการพัฒนาความรู้ความสามารถ ของบุคลากรในสถานีรถไฟหัวหิน จัดทำเป็นรูปแบบและระบบการทำงาน ที่ชัดเจน ซึ่งปัจจุบันมีการทำงานตามหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายกับเพิ่มในเรื่องร่วมมือกันทำ Big Cleaning หรือทำเป็นกลุ่ม แต่ในการพัฒนาบุคลากร ของสถานีรถไฟหัวหิน ยังมีพนักงานและลูกจ้าง บางคนยังไม่เข้าใจในการบริการ ที่ทำด้วยความเต็มใจหรือตั้งใจมากพอ ต้องทำความเข้าใจกันใหม่ โดยมีการอบรมหรือภาคปฏิบัติ จากผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญ จากบุคคลภายนอกให้เข้ามาอบรมและแนะแนวเพิ่มขึ้น



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ คือ สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลของการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลของการศึกษาวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ใช้บริการสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30 มีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานของรัฐ จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปริญญาตรี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30

ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติการบริการลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.65 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 รองลงมา คือ ด้านความพอเพียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านความต่อเนื่องและด้าน ความตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 เมื่อพิจารณารายด้านสรุปได้ดังนี้

(1) ด้านความเสมอภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ ให้บริการแก่ ประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความสะดวก เป็นกันเอง ไม่ทำให้เกิดความอึดอัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56

(2) ด้านความตรงต่อเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 เมื่อพิจารณาราย ข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.90 รองลงมาคือ ขบวนรถไฟ มาตามเวลาที่กำหนด อยู่ในตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 และพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ สถานที่รับฝากรถ มีเจ้าหน้าที่ มาให้บริการตรงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30

(3) ด้านความพอเพียง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีเอกสารเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86

รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถ สำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 และพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีจำนวนห้องน้ำเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50

(4) ด้านความต่อเนื่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ที่จอดรถ มีเจ้าหน้าที่บริการรับฝากรถตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 รองลงมาคือ มีมัคคุเทศก์ มีความพร้อมที่จะให้บริการเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 และพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อม ที่จะให้บริการเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20

(5) ด้านความก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การมีเครื่องจำหน่าย เครื่องดื่มอัตโนมัติ ไว้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 รองลงมาคือ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตไร้สาย (WIFI) มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 และพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การจำหน่ายตั๋ว ทาง Internet มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23

2) วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับการบริการลูกค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษา พบว่า

(1) จำแนกตามเพศ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลใน มิติด้านการบริการโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นแตกต่างกันด้านความเสมอภาค ด้านความต่อเนื่อง และด้านความก้าวหน้า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ฉะนั้นยอมรับสมมุติฐานที่ 1 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ด้านการบริการ แตกต่างกัน

(2) จำแนกตามอายุ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในมิติด้านการบริการโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันด้านความเสมอภาค ด้านความตรงต่อเวลา ด้านความต่อเนื่อง และด้านความก้าวหน้า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ฉะนั้นยอมรับสมมุติฐานที่ 2 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน

(3) จำแนกตามอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในมิติด้านการบริการโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันด้านความเสมอภาค ด้านความตรงต่อเวลา ด้านความพอเพียง และด้านความก้าวหน้า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ฉะนั้นยอมรับสมมุติฐานที่ 3 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน

(4) จำแนกตามระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในมิติด้านการบริการโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันด้านความเสมอภาค ด้านความตรงต่อเวลา ด้านความพอเพียง ด้านความต่อเนื่อง และด้านความก้าวหน้า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ฉะนั้นยอมรับสมมุติฐานที่ 4 คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน

3) วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในมิติด้านการเงิน

ผลการศึกษา พบว่า ผลการดำเนินงานด้านการเงิน ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในรอบ 4 เดือน ที่ผ่านมา เป็นดังนี้

1. ประจำเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2560 พบว่ามีรายรับสูงกว่ารายจ่าย
จำนวน 2,075,305.13 บาท
2. ประจำเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2560 พบว่ามีรายรับสูงกว่ารายจ่าย
จำนวน 1,881,478.27 บาท
3. ประจำเดือน กันยายน พ.ศ. 2560 พบว่ามีรายรับสูงกว่ารายจ่าย
จำนวน 1,891,561.84 บาท
4. ประจำเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2560 พบว่ามีรายรับสูงกว่ารายจ่าย
จำนวน 2,317,676.40 บาท

พิจารณาผลประกอบการด้านการเงินในช่วง 4 เดือนที่ผ่านมา พบว่า ตลอดระยะเวลา 4 เดือนที่ศึกษา สถานีรถไฟหัวหินมีรายรับสูงกว่ารายจ่ายอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาการเพิ่มขึ้นของรายรับ พบว่า การเพิ่มขึ้นของรายรับเมื่อเทียบกับเดือนที่ผ่านมาไม่สม่ำเสมอ โดยสถานีรถไฟหัวหินมีรายรับเพิ่มขึ้นจากเดือนที่ผ่านมา 2 เดือน คือเดือนกันยายน ที่เพิ่มขึ้นจากเดือนสิงหาคม และเดือนตุลาคม ที่เพิ่มมากขึ้นจากเดือนกันยายน แต่ก่อนหน้านั้น คือ เดือนกรกฎาคม รายได้ลดลงจากเดือนมิถุนายน และเดือนสิงหาคม รายได้ลดลงจาก เดือนกรกฎาคม กล่าวได้ว่า แม้รายรับจะสูงกว่ารายจ่าย แต่การเพิ่มขึ้นของรายได้ต่อเดือน เป็นการเพิ่มขึ้นที่ไม่สม่ำเสมอ

4) วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 4 เพื่อศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในมิติด้านกระบวนการภายใน

ผลการศึกษา พบว่า สถานีรถไฟหัวหิน ในนามของ การรถไฟแห่งประเทศไทย ได้มีการพัฒนากระบวนการภายใน ในด้านการจำหน่ายบัตรโดยสารออนไลน์ขึ้น โดยทั้งนี้ทั้งนั้นก็เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วของประชาชน ในการซื้อบัตรโดยสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต E-Ticket (e-TSRT) โดยที่ผ่านหน้าเว็บไซต์ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย www.railway.co.th หรือ www.thairailwayticket.com ตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมชำระค่าโดยสารผ่านบัตรเครดิตและบัตรเดบิตได้ทันที โดยเริ่มดำเนินการ ให้บริการมาตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2560 เพื่อยกระดับมาตรฐานบริการรถไฟไทยสู่สากล

5) วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 5 เพื่อศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในมิติด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ผลการศึกษา พบว่า สถานีรถไฟหัวหิน ได้จัดอบรมบุคลากร ในทุกๆ ปีละประมาณ 4 ครั้ง โดยเป็นการให้ความรู้ในด้านทางเทคนิคเฉพาะทาง คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาการบริการ ทำให้พนักงานมีความรู้ทักษะต่างๆ ในงานที่รับผิดชอบและได้รับการเลื่อนระดับที่สูงขึ้น มีความก้าวหน้าในสายงาน โดยสถานีรถไฟหัวหิน ได้ดำเนินการจัดการฝึกอบรมทั้งในและนอกสถานที่ มุ่งให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนด

5.2 อภิปรายผลของการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการจัดการในมิติการบริการ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการจัดการในมิติการบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งน่าจะเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจบริการ และเจ้าหน้าที่ ให้บริการแก่ประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานของ พิทยา สุราษฎร์ (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษีอากรของทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี และพบว่า การให้บริการของทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติ ฤวงค์ (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ผลการศึกษา และพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า เป็นไปตามที่ Friedlander and Piokle (อ้างถึงใน ยิ่งบุญ พตด้วง, 2547, หน้า 26) ซึ่งให้ความสำคัญกับการตอบสนองด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยเห็นว่าประสิทธิผลเป็นความมากน้อยของการที่องค์กรสนองต่อความต้องการของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้า ซึ่งวัดได้จากสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากหน่วยงานในแง่ของคุณภาพบริการ ปริมาณความเรียบร้อย

และความสำเร็จมาตรฐานของบริการนั้น ความรวดเร็วของการบริการ ความเต็มใจช่วยเหลือ ความเป็นมิตร และลักษณะท่าทีของพนักงาน

2. ประสิทธิภาพการจัดการในมิติการเงิน ผลการศึกษาพบว่า สถานีรถไฟหัวหิน มีการดำเนินงานด้านการเงินที่มีรายรับที่สูงกว่ารายจ่ายอย่างต่อเนื่องตลอดช่วงระยะเวลา 4 เดือน อย่างไรก็ตาม เมื่อเทียบเคียงกับเดือนที่ผ่านมา พบว่า การเพิ่มขึ้นของรายได้ดังกล่าวมิได้เป็นการเพิ่มขึ้นจากเดือนที่ผ่านมาทั้ง 4 เดือน คงเพิ่มขึ้นจากเดือนที่ผ่านมา 2 เดือน ขณะที่มีการลดลงของรายได้เทียบกับเดือนที่ผ่านมา 2 เดือน จึงนับว่ามีความไม่สม่ำเสมอของการเพิ่มขึ้นของรายได้

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า สอดคล้องกับงานของ รติกานต์ แสงทอง (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลละทาย อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน อบต.ละทาย มีรายรับมากกว่ารายจ่ายทุกปี

อย่างไรก็ตาม หากประเมินประสิทธิภาพองค์กรตามแนวทาง Balanced Scorecard ตัวชี้วัดประสิทธิผลคือ การเพิ่มขึ้นของรายได้ (วันชัย มีชาติ 2550) หรือการเพิ่มขึ้นของผลิตผล โดยตัวชี้วัด (KPI) ที่สำคัญมุมมองด้านการเงิน ได้แก่ การเพิ่มขึ้นของกำไร การเพิ่มขึ้นของรายได้ หรือยอดขายและการลดลงของต้นทุน ฉะนั้น อาจกล่าวได้ว่าหากพิจารณาตามเกณฑ์การเพิ่มขึ้นของรายได้ การดำเนินงานด้านการเงินยังไม่มีประสิทธิผลเท่าที่ควร

3. ประสิทธิภาพการจัดการในมิติกระบวนการภายใน ผลการศึกษาพบว่า สถานีรถไฟหัวหิน มีการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ โดยการนำกระบวนการจำหน่ายบัตรโดยสารผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต มาใช้ เพื่อช่วยให้ผู้โดยสารมีความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้นในการซื้อบัตรโดยสาร

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า สอดคล้องกับงานของ ประชิต ทองย้อย (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอรัญประเทศ ผลการศึกษาพบว่า มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอรัญประเทศ มีระดับคุณภาพการให้บริการที่สูงขึ้น และยิ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพิ่มวุฒิ บุรพาศิริวัฒน์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การนำแนวทาง Balanced Scorecard มาประเมินประสิทธิผลองค์กรกรณีศึกษา สำนักสำรวจและออกแบบกรมทางหลวง ผลการศึกษาพบว่า ได้ทราบถึงปัญหาหรือจุดอ่อนในกระบวนการทำงานขององค์กรที่กำลังเผชิญอยู่ ซึ่งผู้บริหารสามารถนำไปหาแนวทางในการแก้ไขหรือปรับปรุงในจุดอ่อนหรือปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการปฏิบัติหากเอาไปใช้จริงในอนาคต อย่างไรก็ตาม กระบวนการจำหน่ายตั๋วทางอินเทอร์เน็ตของสถานีรถไฟหัวหิน ยังไม่เป็นไปตามวรรณกรรมที่ศึกษา เรื่องการประเมินองค์กรตามแนวทาง Balanced Scorecard (วันชัย มีชาติ 2550) ซึ่งอธิบายว่า กระบวนการภายในมุ่งเน้นไปที่การบริหารจัดการและการทำงานที่ส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจหรือการบริการที่ยืดความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก แต่กระบวนการจำหน่ายบัตรโดยสารผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตของสถานีรถไฟหัวหิน

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเห็นว่า ยังมีความไม่เหมาะสมเพียงพอ โดยแสดงความเห็นในระดับ “น้อย” เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดของประเด็นการให้บริการด้านความก้าวหน้า

4. ประสิทธิภาพการจัดการในมิติการเรียนรู้และพัฒนา ผลการศึกษาพบว่า สถานีรถไฟหัวหิน ได้จัดอบรมบุคลากรทั้งในและนอกสถานที่ โดยเป็นการให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเอง ผลของการอบรมทำให้พนักงานมีความรู้ทักษะต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น และได้รับการเลื่อนระดับที่สูงขึ้น

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานของ ภัทรภรณ์ กองประมุล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและเพิ่มยอดขายในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา บริษัท สตาร์แพชั่น (2551) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า การเพิ่มกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์สินค้าที่มีจำนวนค้างในสต็อกและการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในแต่ละแผนก ทำให้ลดระยะเวลาการรอคอยการทำงานและตัดการทำงานบางช่วงที่ไม่เกิดประโยชน์ออกวางแผนการกระจายสินค้า โดยการแลกเปลี่ยนข้อมูลการส่งสินค้า และจัดโซนให้เหมาะสม

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษาพบว่า ในระยะหลังการพิจารณาเกี่ยวกับองค์การ ยังควรตระหนักถึงลักษณะขององค์การสมัยใหม่ หรือ 5's Model (เสนห์ จุ้ยโต, 2545) ได้แก่ 1) องค์การจิ๋วแต่แจ๋วคุณภาพ (Small) 2) องค์การฉลาดทรงภูมิปัญญา (Smart) 3) องค์การยิ้มแย้มเปี่ยมน้ำใจ (Smile) 4) องค์การร่วมมือไร้ความขัดแย้ง (Smooth) และ 5) องค์การทำเรื่องยากให้ง่ายและเร็ว (Simplify) ซึ่งจะต้องอาศัยความรู้ความสามารถของผู้บริหาร (Competency) การมีวินัยและความรับผิดชอบต่อตนเองของพนักงาน (Self-Control) การมีกระบวนการที่ดีมีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือ การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งการจะได้มาซึ่งลักษณะขององค์การตาม 5's Model นี้ จะต้องมีการอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังเป้าหมายการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยการจัดฝึกอบรมพัฒนาแก่บุคลากรสถานีรถไฟหัวหิน

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ในการดำเนินงาน ของสถานีรถไฟหัวหินมี ปัญหาข้อจำกัดด้านบุคลากรที่ไม่เพียงพอทั้งเชิงปริมาณ และในด้านทักษะการปฏิบัติงานค่อนข้างมาก จำเป็นต้องพัฒนาทักษะและเพิ่มบุคลากรในการปฏิบัติงาน หรือเป็นลักษณะลูกจ้างเฉพาะงาน หรือการขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ทั้งทางภาครัฐและภาคเอกชน ให้เข้ามาช่วยในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เพื่อที่จะให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

1.2 การรถไฟแห่งประเทศไทย ควรที่จะกำหนดนโยบายในการส่งเสริมการเดินทาง การขนส่ง สินค้าด้วยระบบรถไฟที่ชัดเจน เพื่อสนับสนุนให้มีรูปแบบการเดินทางนั้น เป็นการบูรณาการในการขนส่งต่างรูปแบบมากขึ้น และเพื่อที่จะส่งเสริมให้มีการใช้ระบบรางมากขึ้น

1.3 การรถไฟแห่งประเทศไทย ควรติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของสถานีรถไฟ หัวหินอย่างต่อเนื่อง ควรส่งเสริมหรือสนับสนุนให้พัฒนา การบริหารในเชิงธุรกิจและเชิงพาณิชย์มากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 ด้านการบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ประเด็นความตรงต่อเวลา โดยเฉพาะในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่รับฝากรถไม่ได้ มาดูแลการรับฝากรถตรงตามเวลาที่กำหนด ดังนั้น สถานีรถไฟหัวหิน จึงควรมีการ พิจารณาหรือว่าจ้างบริษัทเอกชน จากภายนอกเข้ามาทำหน้าที่ ในส่วนตรงนี้แทนก่อน เนื่องจากบุคลากรของสถานีรถไฟหัวหิน มีไม่เพียงพอ

2.2 ด้านการเงิน ควรที่จะนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานในทุก ส่วนงาน ใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม ซึ่งระบบดังกล่าวจะเชื่อมโยงข้อมูลที่เป็น ต่อ การบริหารจัดการงานให้มีประสิทธิภาพ ในด้านการบัญชีและการเงิน และการจัดทำฐานข้อมูล สารสนเทศ เพื่อให้มีการเชื่อมโยงกันได้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และควรที่จะกำหนดอัตราค่าโดยสาร ที่มีความเหมาะสม และมีการคิดอัตราค่าแรกเข้าระบบเพียงครั้งเดียว รวมทั้งการเร่งรัดให้การใช้ระบบ บัตรโดยสารร่วม เพื่อให้เกิดการเดินทางที่มีความสะดวก งานต่อการเข้าถึงสามารถลดค่าใช้จ่ายในการ เดินทาง สำหรับประชาชน ทำให้มีผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น และยังเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับสถานีรถไฟ หัวหินเองด้วย

2.3 ด้านกระบวนการภายใน ควรเพิ่มช่องทางในการชำระเงิน เช่น ชำระที่ ATM Internet Banking 7-11 Counter Service หรือที่ไหน ๆ ก็ได้ และไม่จำเป็นต้อง เป็นบัตรเดบิตของธนาคาร กรุงเทพ เพียงอย่างเดียว แต่น่าจะให้ใช้ได้ทุกธนาคาร ในส่วนของค่าใช้จ่ายส่วนเพิ่ม ควรจะเป็นต่อครั้ง ไม่ใช่ต่อนั่ง เพราะการรถไฟแห่งประเทศไทย ก็ประหยัดงบประมาณในการออกตั๋ว เพราะให้ผู้โดยสาร ต้องพิมพ์ตัวเองอยู่แล้ว ควรที่จะปรับปรุงให้ใช้สมาร์ตโฟนแทนตั๋วได้เหมือนเครื่องบิน จะดีมาก

2.4 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ควรมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลบุคลากรอย่างเป็นระบบ โดย จัดหมวดหมู่ บุคลากรให้สอดคล้องกับภาระงาน ความถนัด จะทำให้ทราบว่าในฝ่าย/กลุ่มงานต่าง ๆ มี บุคลากรที่จบการศึกษา ด้านใดบ้าง และมีความต้องการบุคลากรที่จบการศึกษาด้านใด เพื่อให้มีการสรรหาบุคลากรได้สอดคล้องกับ หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ซึ่งควรเน้นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเชิงธุรกิจ หรือเชิงพาณิชย์มากขึ้น เพื่อผลักดันควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นต่าง ๆ รวมทั้งมีการ ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคลากรใน ด้านที่สอดคล้องกับภาระหน้าที่ ควรส่งเสริมให้มีการจัดการความรู้ เพื่อนำความรู้ใหม่ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ และมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ใน การบริการประชาชน

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงประสิทธิผลการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปมีประเด็นที่น่าสนใจที่สามารถต่อยอดจากการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่

3.1 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาประสิทธิผลการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ เท่านั้น ควรมีการศึกษาในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อให้ได้ผลสรุปที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อสาธารณชน ได้อย่างกว้างขวางและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.2 ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องจากด้านอื่น ๆ ที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ ที่สถานีรถไฟหัวหินเท่านั้น แล้วนำมาเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานของสถานีรถไฟหัวหิน กับสถานีอื่น ๆ ด้วย

3.3 ควรทำการวิจัยเปรียบเทียบสถานีรถไฟหัวหินภายหลัง จากที่มีบริหารจัดการที่เป็นระบบหรือมีบุคลากรในการปฏิบัติงานที่เพียงพอ ซึ่งจะมีบริบทในการบริหารที่แตกต่างไปจากเดิม เพื่อกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับสถานีรถไฟ ต่อไป



บรรณานุกรม

- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2547). *ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: แชนโทรพรินติ้ง.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2548). *องค์การแห่งความรู้จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: กำลังตีพิมพ์.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2548). *ทฤษฎีองค์การพัฒนาการและความท้าทายในอนาคต*. 50 ปีคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สยามทองกิจ จำกัด, 136 –149.
- ทองใบ สุดซารี. (2552). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). *องค์การและการบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช. หน้า 21-22.
- ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. (2533). *พฤติกรรมบุคคลในองค์การ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธัญวัลย์ วิจิตรพัชร. (2547). *การพัฒนาบุคลากรกับประสิทธิผลขององค์การ กรณีศึกษาบริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี และพิมพ์ลักษณ์ ทฤษฎีองค์การ. (2542). *แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มัทนาพร สุวรรณเรือง. (2536). *ประสิทธิผลของการนำนโยบายป้องกันปรามทุจริตเลือกตั้ง ของโครงการท.ม.ก. ไปปฏิบัติ กรณีวิจัยปฏิบัติการเขตเลือกตั้ง ค.จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับ พ.ศ.2544, (2556) กรุงเทพฯ บริษัท ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์ จำกัด.
- พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. (2552). *เอกสารประกอบคำบรรยาย วิชาองค์การและการจัดการทางสังคม*. กรุงเทพมหานคร: อิงค์ ปิยอนด์บุ๊คส์.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2541). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ศักดิ์โสภากการพิมพ์.
- พสุ เดชะรินทร์. (2546). *Balanced Scorecard รู้ลึกในการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พสุ เดชะรินทร์. (2546). *Balance Scorecard*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพ็ญตุลา ชาญชัยศักดิ์. (2551). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ร่วมประสิทธิผลขององค์การตามแนวคิดการแข่งขัน คุณค่าสำหรับ โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภรณ์ (กิริติบุตร) มหามนต์. (2529). *การประเมินประสิทธิผลขององค์การ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียน สโตร์.
- ยิ่งบุญ พตด้วง. (2547). *การศึกษาประสิทธิผลในการดำเนินการตามโครงการจัดระบบพัฒนามาตรฐานสากลของ ประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของภาครัฐของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอเมืองสมุทรปราการ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิเชียร วิทยอดม. (2554). *พฤติกรรมขององค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: ธนอักษรพิมพ์.
- วันชัย มีชาติ. (2550). *การประเมินประสิทธิผลขององค์การ ในเอกสารการสอนชุดวิชา การบริหารองค์การ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิทย์ เทียงบูรณธรรม. (มปป). *พจนานุกรมไทยฉบับมหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์นันทชัย.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2548). *การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์การตามรัฐธรรมนูญ และหน่วยงานของรัฐ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม. หน้า 5.
- วีระเดช เชื้อนาม. (2547). *เขย่า Balance Scorecard*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เฟื่องฟ้า พรินติ้ง จำกัด
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2555). *การประเมินคุณภาพการบริการ ในเอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการ บริการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2541). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ศักดิ์โสภาคการพิมพ์.
- สิทธิศักดิ์ พลภักดิ์กุล. (2546). *การบริหารกลยุทธ์และผลสัมฤทธิ์ขององค์กรด้วยวิธี Balanced scorecard*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น.
- สุรศักดิ์ โตประสี. (2553). *ธรรมาภิบาลในการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล*. ปรัชญาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เสน่ห์ จุ้ยโต. (2545). *องค์การสมัยใหม่ ตัวแบบห้าเอส*. วารสารสุโขทัยธรรมาธิราช. หน้า 48-55.
- โอล์ฟ, นีล โยรัน และคนอื่นๆ. (2549). *Balanced scorecard ภาคปฏิบัติ วิธีสร้างความสมดุลระหว่าง กลยุทธ์และการควบคุม*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

การรถไฟแห่งประเทศไทย ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ. *อำนาจและหน้าที่*. เข้าถึงได้จาก:

<http://www.trafficsrt.com/new/index.php?show=main&method=vision#vision/>,
1 กรกฎาคม 2560.

การรถไฟแห่งประเทศไทย ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ. *วิสัยทัศน์และพันธกิจ*. เข้าถึงได้จาก:

<http://www.trafficsrt.com/new/index.php?show=main&method=vision#vision/>,
1 กรกฎาคม 2560.

อนันต์ พันนึก. (2555). *BSC*. เข้าถึงได้จาก: <https://www.gotoknow.org/posts/172914/>, 20
กรกฎาคม 2560.

แนวคิดองค์การ. เข้าถึงได้จาก: [http://www.nation.ac.th/newsdetail.php?main=9/32/247
&content=254/](http://www.nation.ac.th/newsdetail.php?main=9/32/247&content=254/), 20 กรกฎาคม 2560.

อาภรณ์ อ่อนคง. (2556). *แนวทางการประเมินประสิทธิผลองค์การ*. เข้าถึงได้จาก:

http://aporn123.blogspot.com/2013/06/blog-post_28.html/, 30 พฤษภาคม 2560.

Bedeian, A.G. (1980). *Organization : Theory and analysis : Text and cases*. The
dvydenPress.

Hall, M. J. (2002). *Aligning the organization to increase performance results*. The Public
Manager, 31(2), 7-10.

Harmon, M. M., & Mayer, R. T. (1986). *Organization theory for public administration*.
Glenview, IL: Scott, Foresman and Company.

Robbins, S. P. (1990). *Organization theory: Structure designs and applications*.
Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Steers, R.M. (1980). *When is an organization effective?*. A process approach to
understanding effectiveness. Organizations Dynamics, 5, 50-63.

Steers, R. M., Ungson, G. R., & Mowday, R. T. (1985). *Managing effective organizations: An
introduction*. Boston: Kent.

Zamuto, R.F. (1982). *Assessing organizational effectiveness*. New York University Of New
York : Press.

Cambridge Advanced Learner's Dictionary (2003). *Cambridge CB2 2RU UK*. Cambridge
University Press.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง “ประสิทธิผลการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์”

คำชี้แจง

แบบสอบถามเรื่อง “ประสิทธิผลการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยของผลสำเร็จจากการให้บริการ โดยใช้ตัวชี้วัดตามหลักของ Millet ของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดย แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การบริการลูกค้าโดยใช้ตัวชี้วัดตามหลักของ Millet ของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อมูลที่ท่านได้แสดงความคิดเห็นจะเป็นความลับ แต่จะนำมาประกอบผลทางวิชาการ เท่านั้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการตอบแบบสอบถามอย่างตรงไปตรงมา เพื่อช่วยส่งผลให้งานวิจัยนี้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งในการนำไปพัฒนาและเป็นแนวทางใน การทำให้เกิดประสิทธิผลการจัดการของ สถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ต่อไป

ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง. ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านและพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ แล้วกรอกรายละเอียด หรือใส่เครื่องหมายถูก

ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

15-24 ปี

25-34 ปี

35-44 ปี

45-54 ปี

55 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา

พนักงานบริษัท

ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานของรัฐ

อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

อนุปริญญา/ปริญญาตรี

ปริญญาโท/สูงกว่าปริญญาโท

ตอนที่ 2 การบริการลูกค้าโดยใช้ตัวชี้วัดตามหลักของ Millet

การบริการลูกค้า	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1 มุมมองของผู้ใช้บริการ (ด้านความเสมอภาค)				
1.1 เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจบริการ				
1.2 เจ้าหน้าที่ ให้บริการแก่ประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน				
1.3 เจ้าหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับผลประโยชน์				
1.4 เจ้าหน้าที่ ให้บริการแก่ประชาชนตามลำดับที่มาก่อนหลัง				

การบริการลูกค้า	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.5 เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วย ความสะดวก เป็นกันเอง ไม่ทำให้เกิดความอึดอัด				
1.6 เจ้าหน้าที่ ทำตนเสมอต้นเสมอปลายกับประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการ				
1.7 เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสม				
1.8 เจ้าหน้าที่ มีความเป็นธรรม ในการให้บริการ				
2 มุมมองของผู้ใช้บริการ (ด้านความตรงต่อเวลา)				
2.1 ระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม				
2.2 ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทุกครั้ง ที่มารับบริการ				
2.3 ขั้นตอนในการติดต่อ ขอรับบริการ สะดวก รวดเร็ว				
2.4 ได้รับข้อมูลข่าวสาร ของสถานีรถไฟฯ อย่างรวดเร็ว				
2.5 เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา				
2.6 เวลาเปิด ปิด ของช่องจำหน่ายตั๋ว ตรงต่อเวลา				
2.7 ขบวนรถไฟ มาตามเวลาที่กำหนด อยู่ในตัว				
2.8 สถานที่รับฝากรถ มีเจ้าหน้าที่ มาให้บริการตรงเวลา				
3 มุมมองของผู้ใช้บริการ (ด้านความพอเพียง)				
3.1 ป้ายประกาศ มีการชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ อย่างชัดเจน				
3.2 มีเอกสารเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง				
3.3 มีสถานที่จอดรถ สำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ อย่างเพียงพอ				
3.4 มีจำนวนที่นั่ง สำหรับบริการประชาชน อย่างเพียงพอ				
3.5 เจ้าหน้าที่ มีเพียงพอที่จะให้บริการ				
3.6 มีการจัดสถานที่ให้บริการ ไว้เป็นสัดส่วน				
3.7 มีจำนวนห้องน้ำเพียงพอต่อการให้บริการ				
3.8 สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย				
4 มุมมองของผู้ใช้บริการ (ด้านความต่อเนื่อง)				
4.1 มัคคุเทศก์ มีความพร้อมที่จะให้บริการเสมอ				

การบริการลูกค้า	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.2 สถานที่พักผู้โดยสารพร้อมให้บริการอยู่เสมอ				
4.3 ที่จอดรถ มีเจ้าหน้าที่บริการรับฝากรถตลอดเวลา				
4.4 มีเวรยาม รักษาความปลอดภัย เสมอ				
4.5 มีห้องน้ำให้บริการ ที่สะอาด ตลอดเวลา				
4.6 มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารของสถานีรถไฟ เสมอ				
4.7 เจ้าหน้าที่มีความพร้อม ที่จะให้บริการเสมอ				
4.8 เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกสบายใจเมื่อมารับบริการ				
5 มุมมองของผู้ใช้บริการ (ด้านความก้าวหน้า)				
1.1 การมีเครื่องจำหน่าย เครื่องดื่มอัตโนมัติ ไว้บริการมี ความเหมาะสม				
1.2 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย มาใช้ในการบริการ				
1.3 การมีร้านค้ากาแฟ ไว้บริการ มีความเหมาะสม				
1.4 มีสถานที่จอดรถ ในที่ร่ม ไว้คอยบริการ				
1.5 การให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (WIFI) มีความเหมาะสม				
1.6 ที่พักสำหรับผู้พิการ มีความเหมาะสม				
1.7 มีเจ้าหน้าที่ คอยอำนวยความสะดวก ให้กับผู้พิการ				
1.8 การจำหน่ายตั๋วทาง Internet มีความเหมาะสม				

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา
(IOC : Index of item objective congruence)

ประสิทธิผลการจัดการของสถานีรถไฟหัวหินอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

นำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 มีค่าความเที่ยงตรง (ใช้ได้)
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง (ยังใช้ไม่ได้)

คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	แปลค่า
	1	2	3			
1. มุมมองของผู้ใช้บริการ (ด้านความเสมอภาค)						
1. เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจบริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2. เจ้าหน้าที่ ให้บริการแก่ประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
3. เจ้าหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับผลประโยชน์	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. เจ้าหน้าที่ ให้บริการแก่ประชาชนตามลำดับที่มา ก่อนหลัง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5. เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความสะดวก เป็นกันเอง ไม่ทำให้เกิดความอึดอัด	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
6. เจ้าหน้าที่ ทำตนเสมอต้นเสมอปลายกับประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการ	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
7. เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
8. เจ้าหน้าที่ มีความเป็นธรรม ในการให้บริการ	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
2. มุมมองของผู้ใช้บริการ (ด้านความตรงต่อเวลา)						
9. ระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
10. ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทุกครั้ง ที่มารับบริการ	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้

คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	แปลค่า
	1	2	3			
11. ขั้นตอนในการติดต่อ ขอรับบริการ สะดวก รวดเร็ว	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
12. ได้รับข้อมูลข่าวสาร ของสถานีรถไฟฯ อย่างรวดเร็ว	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
13. เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
14. เวลาเปิด ปิด ของช่องจำหน่ายตั๋ว ตรงต่อเวลา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
15. ขบวนรถไฟ มาตามเวลาที่กำหนด อยู่ในตัว	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
16. สถานที่รับฝากรถ มีเจ้าหน้าที่ มาให้บริการตรงเวลา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3. มุมมองของผู้ใช้บริการ (ด้านความพอเพียง)						
17. ป้ายประกาศ มีการชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ อย่างชัดเจน	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
18. มีเอกสารเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
19. มีสถานที่จอดรถ สำหรับประชาชนที่มาใช้บริการ อย่างเพียงพอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
20. มีจำนวนที่นั่ง สำหรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
21. เจ้าหน้าที่ มีเพียงพอที่จะให้บริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
22. มีการจัดสถานที่ให้บริการ ไว้เป็นสัดส่วน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
23. มีจำนวนห้องน้ำเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
24. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. มุมมองของผู้ใช้บริการ (ด้านความต่อเนื่อง)						
25. มักคุเทศก์ มีความพร้อมที่จะให้บริการเสมอ	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
26. สถานที่พักผู้โดยสารพร้อมให้บริการอยู่เสมอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
27. ที่จอดรถ มีเจ้าหน้าที่บริการรับฝากรถตลอดเวลา	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
28. มีเวรยาม รักษาความปลอดภัยสม่ำเสมอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
29. มีห้องน้ำให้บริการ ที่สะอาด ตลอดเวลา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
30. มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารของสถานีรถไฟ สม่ำเสมอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
31. เจ้าหน้าที่ มีความพร้อมที่จะให้บริการเสมอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
32. เจ้าหน้าที่ ทำให้ท่านรู้สึกสบายใจ เมื่อมารับบริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	แปลค่า
	1	2	3			
5. มุมมองของผู้ใช้บริการ (ด้านความก้าวหน้า)						
33. การมีเครื่องจำหน่าย เครื่องดื่มอัตโนมัติไว้บริการ มีความเหมาะสม	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
34. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัย มาใช้ในการบริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
35. การมีร้านกาแฟ ไว้บริการ มีความเหมาะสม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
36. มีสถานที่จอดรถ ในที่ร่ม ไว้คอยบริการ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
37. การให้บริการ อินเทอร์เน็ตไร้สาย (WIFI) มีความเหมาะสม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
38. ที่พักสำหรับผู้พิการ มีความเหมาะสม	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
39. มีเจ้าหน้าที่ คอยอำนวยความสะดวก ให้กับผู้พิการ	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
40. มีการจำหน่ายตั๋ว ทาง Internet มีความเหมาะสม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ตารางที่ ก.2 รายชื่อ ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	วุฒิการศึกษา	เพศ	อายุ
1	นาย สุทธิชัย จิตณรงค์	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต	ชาย	55 ปี
2	นาย ธนา ศรีจันทร์งาม	วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต	ชาย	37 ปี
3	นาง ธนัชพร บัวทอง	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต	หญิง	40 ปี



มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
 โดยขอแต่งตั้งมหาวิทยาลัย ใ้เชิญวิทยากร
 นายสุวิชัย จิตนวาง

ได้ศึกษาวิจัยทางหลักสูตร วิชาประกาศนียบัตรบัณฑิต
 มีศักดิ์และสิทธิ์แห่งปริญญาโทประเภท
 ตั้งแต่วันที่ ๒๑ เดือน ธันวาคม พุทธศักราช ๒๕๕๐

สุวิชัย จิตนวาง
 ผอ.ภาควิชา
 อธิการบดี

ขอรับรองสำเนาถูกต้อง
[Signature]
 นายศุภรัชช์ จิตนรงค์

ภาพที่ ก.1 วุฒิทางการศึกษาของผู้เชี่ยวชาญ ท่านที่ 1

ส.น. 48


 กองทะเบียนและประมวลผล
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ที่ มอ 074.4.1.78/2554

หนังสือรับรอง

หนังสือสำคัญฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

นายชานา ศิริจันทร์งาม

รหัสประจำตัว 4812124 เป็นผู้สำเร็จการศึกษาได้รับปริญญา

ศึกษารวมศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา ศึกษารวมอุตสาหกรรมและระบบ หลักสูตร 2 ปี

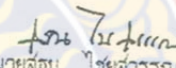
คณะ ศึกษารวมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ซึ่งลงนามมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้อนุมัติปริญญาแล้ว

เมื่อวันที่ 8 เดือน เมษายน พ.ศ. 2554

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๒ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2554




 (นายชานา ชัยสุวรรณ)

นายทะเบียนกลาง วิทยาลัยราชภัฏวชิราวุฒิ

(หนังสือรับรองฉบับนี้ไม่สมบูรณ์ ถ้าไม่ได้จากศูนย์วิทยฐานะ)

๒๒
 ๒๒
 (นายชานา ชัยสุวรรณ)

ภาพที่ ก.2 วุฒิทางการศึกษาของผู้เชี่ยวชาญ ท่านที่ 2



มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

หนังสือรับรองคุณวุฒิ

หนังสือสำคัญฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

นางชนิพร ชูวทอง
รหัสประจำตัว 5653110452

สอบได้ ไล่ครบตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต(การบริหารการศึกษา)

โดยอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ให้ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

ตั้งแต่วันที่ ๑๕ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๖

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๖



ชื่อนาง ชนิพร
ลายมือชื่อนักศึกษา

ดร.กัญญารัตน์ ใค้คำ
นายทะเบียน

หนังสือรับรองฉบับนี้จะสมบูรณ์เมื่อประทับตรามหาวิทยาลัย

ชื่อนาง ชนิพร

ภาพที่ ก.3 วุฒิทางการศึกษาของผู้เชี่ยวชาญ ท่านที่ 3

ตารางที่ ก.3 ค่าความเชื่อถือได้

Item-Total Statistics				
Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	103.27	121.375	.358	.742
a2	103.30	121.390	.349	.742
a3	103.33	121.954	.308	.744
a4	103.33	118.989	.410	.739
a5	103.53	118.947	.343	.741
a6	103.40	117.421	.482	.735
a7	103.37	119.482	.399	.739
a8	103.33	125.264	.095	.752
b9	103.20	126.510	.043	.754
b10	103.50	126.121	.031	.756
b11	103.47	120.740	.290	.744
b12	103.57	122.737	.173	.750
b13	103.70	121.459	.212	.748
b14	103.47	122.326	.214	.747
b15	103.37	125.895	.060	.754
b16	103.80	117.752	.351	.740
c17	103.33	126.368	.056	.753
c18	103.23	125.840	.099	.751
c19	103.30	123.390	.211	.747
c20	103.53	123.982	.134	.751
c21	103.53	122.395	.208	.748
c22	103.47	128.395	-.068	.760
c23	103.60	123.214	.160	.750
c24	103.37	123.551	.195	.748
d25	103.33	120.368	.378	.741

Item-Total Statistics				
Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
d26	103.47	123.292	.178	.749
d27	103.17	122.833	.359	.744
d28	103.43	123.013	.205	.748
d29	103.57	120.323	.307	.743
d30	103.43	119.495	.353	.741
d31	103.90	121.748	.193	.749
d32	103.73	128.823	-.089	.763
e33	103.20	119.131	.490	.737
e34	103.30	123.459	.181	.749
e35	103.27	116.547	.484	.734
e36	103.50	123.776	.174	.749
e37	103.23	119.633	.419	.739
e38	103.40	121.834	.241	.746
e39	103.80	116.717	.394	.737
e40	103.87	124.740	.062	.757

Cronbach's Alpha = .751

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย



แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์สำหรับพนักงาน บุคลากรของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อ - สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์ข้อมูล.....
2. ตำแหน่ง
3. เพศ ชาย หญิง
4. อายุงานปี

ตอนที่ 2 ประเด็นคำถามที่ใช้สัมภาษณ์ (ด้านการเงิน)

1. ผลการดำเนินงานด้านการเงิน ของสถานีรถไฟหัวหิน ในรอบ 3 ปี ที่ผ่านมาเป็นอย่างไร ?
.....
.....
2. สถานีรถไฟหัวหิน มีปัญหาด้านการเงิน หรือไม่ ถ้ามี คือปัญหาใด มีสาเหตุจากอะไร ?
.....
.....
3. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความสามารถในการทำกำไร ของสถานีรถไฟหัวหิน อย่างไร ?
.....
.....
4. ท่านมีความคิดว่าการเพิ่มขึ้นของรายได้หรือยอดการจำหน่ายบัตรโดยสาร จะทำให้สถานีรถไฟหัวหิน ลดการขาดทุน ได้หรือไม่ อย่างไร ?
.....
.....
5. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความสามารถในการทำกำไร ของสถานีรถไฟหัวหิน อย่างไร ?
.....
.....
6. ท่านเห็นว่า สถานีรถไฟหัวหินจะสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานได้ หรือไม่ อย่างไร ?
.....
.....

ขอขอบพระคุณสำหรับข้อมูล
ว่าที่ร้อยตรี ชัยวุฒิ เนตรประไพ

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่องประสิทธิผลการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์สำหรับพนักงาน บุคลากรของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อ - สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์ข้อมูล.....
2. ตำแหน่ง
3. เพศ ชาย หญิง
4. อายุงานปี

ตอนที่ 2 ประเด็นคำถามที่ใช้สัมภาษณ์ (ด้านกระบวนการภายใน)

1. ท่านเห็นว่า กระบวนการจำหน่ายบัตรโดยสารปัจจุบันเหมาะสม หรือมีปัญหาใดหรือไม่ ควรปรับปรุงอย่างไร ?

.....

.....

2. ท่านเห็นว่า กระบวนการจำหน่ายบัตรโดยสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ใช้โดยสารสะดวก รวดเร็ว ขึ้นหรือไม่ อย่างไร ?

.....

.....

3. ระบบการจำหน่ายบัตรโดยสารผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต มีความเหมาะสม หรือควรปรับปรุงหรือไม่ อย่างไร ?

.....

.....

4. ท่านมีความคิดเห็น เกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินว่า มีน้อยเกินไป หรือไม่ อย่างไร ?

.....

.....

5. ท่านมีแนวทางการพัฒนา การจำหน่ายบัตรโดยสารและระบบการจำหน่ายบัตรโดยสารผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต อย่างไร ?

.....

.....

ขอขอบพระคุณสำหรับข้อมูล
ว่าที่ร้อยตรี ชัยวุฒิ เนตรประไพ

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์สำหรับพนักงาน บุคลากรของสถานีรถไฟหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- 1.1 ชื่อ - สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์ข้อมูล.....
- 1.2 ตำแหน่ง
- 1.3 เพศ ชาย หญิง
- 1.4 อายุงานปี

ตอนที่ 2 ประเด็นคำถามที่ใช้สัมภาษณ์ (ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา)

1. นโยบายการพัฒนาบุคลากรของการรถไฟฯ เป็นอย่างไร นโยบายของสถานีรถไฟหัวหินเป็นอย่างไร มีเป้าหมายการพัฒนารายปีหรือไม่ เช่น 1 ปี 1 พนักงาน บุคลากรจะต้องมีจำนวนการฝึกอบรมอย่างน้อยกี่ ชั่วโมง ?

.....

.....

2. ตามเป้าหมายข้างต้นที่ผ่านมา สามารถดำเนินการพัฒนาบุคลากร ได้ตามเป้าหมายหรือไม่ ?

.....

.....

3. แนวทางการพัฒนาความรู้ความสามารถ ของบุคลากรในสถานีรถไฟหัวหิน เป็นอย่างไร ?

.....

.....

4. มีปัญหาใดหรือไม่ ในการพัฒนาบุคลากร ของสถานีรถไฟหัวหิน ?

.....

.....

5. ท่านคิดว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาตามข้อ 4 ได้อย่างไร ?

.....

.....

ขอขอบพระคุณสำหรับข้อมูล
ว่าที่ร้อยตรี ชัยวุฒิ เนตรประไพ

ตารางที่ ข.2 รายชื่อ ผู้ให้สัมภาษณ์ข้อมูล

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	วุฒิการศึกษา	เพศ	อายุ
1	นาย ประสงค์ โกมุก	นายสถานีรถไฟ	ชาย	37 ปี
2	นาย วิรัช อินทร์ดิษฐ์	ผู้ช่วยนายสถานีรถไฟ	ชาย	35 ปี
3	นางสาว สิริอำพา ศรีโสม	พนักงานบริการ	หญิง	31 ปี



ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ ศธ ๐๕๘๒.๓๘/๒๕๓



วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
๙๖ หมู่ ๓ ต.ศาลายา
อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

ก พุทธศักราช ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย
เรียน นายสถานีรถไฟหัวหิน

ด้วย นายชัยวุฒิ เนตรประไพ รหัสนักศึกษา ๒๕๙๑๐๙๐๓๘๑๔๒๗ นักศึกษาหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตและรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งกำลังดำเนินการทำการศึกษาอิสระ เรื่อง “ประสิทธิผลการ
จัดการสถานีรถไฟหัวหิน ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์”

ในการนี้ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นายชัยวุฒิ เนตรประไพ เก็บข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย ดังนี้ ๑)
ด้านข้อมูลการเงิน ด้านงบกำไรขาดทุนย้อนหลัง ๓ ปี ๒) การฝึกอบรมพนักงาน และ ๓) กระบวนการ
จำหน่ายบัตรโดยสารของสถานีรถไฟ ที่จะเป็นพื้นฐานความรู้ที่สำคัญเป็นอย่างยิ่ง และเพื่อนำไปประกอบกับ
การพัฒนางานวิจัยในขั้นต่อไป ซึ่งการเก็บข้อมูลครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิจัยเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์และวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์
จากท่าน ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต ปฏิบัติหน้าที่แทน
ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๒-๕๕๑-๖๐๖๗

ภาพที่ ค.1 หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

ที่ ศธ ๐๕๘๒.๓๘/๒๒&๖



วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
๙๖ หมู่ ๓ ถ.พุทธมณฑลสาย ๕ ต.ศาลายา
อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

ก พุทธจิกายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถาม
เรียน นายสุทธิชัย จิตณรงค์

ด้วย นายชัยวุฒิ เนตรประไพ รหัสนักศึกษา ๒๕๕๑๐๙๐๓๘๑๔๒๗ นักศึกษาระดับ
ปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตและรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัย
นวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ทำการศึกษาอิสระ เรื่อง ประสิทธิภาพผล
การจัดการสถานีรถไฟหัวหิน ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความประสงค์ขอให้
ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการทำการศึกษาอิสระ

วิทยาลัยฯ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ท่านได้กรุณาตรวจสอบแบบสอบถามตาม
เอกสารที่ส่งมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี นิริน)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต ปฏิบัติหน้าที่แทน
ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๒-๔๔๑-๖๐๖๗

ที่ ศธ ๐๕๘๒.๓๘/๒๕๖



วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
๙๖ หมู่ ๓ ถ.พุทธมณฑลสาย ๕ ต. ศาลายา
อ. พุทธมณฑล จ. นครปฐม ๗๓๑๗๐

พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถาม

เรียน นายธนา ศรีจันทร์งาม

ด้วย นายชัยวุฒิ เนตรประไพ รหัสนักศึกษา ๒๕๙๑๐๙๐๓๘๑๔๒๗ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตและรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ทำการศึกษาอิสระ เรื่อง “ประสิทธิผลของการจัดการสถานีรถไฟหัวหิน ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” มีความประสงค์ขอให้ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการทำการศึกษาอิสระ

วิทยาลัยฯ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ท่านได้กรุณาตรวจสอบแบบสอบถามตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต ปฏิบัติหน้าที่แทน
ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๒-๔๔๑-๖๐๖๗



ภาพที่ ค.4 หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถาม ท่านที่ 3

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	ว่าที่ร้อยตรี ชัยวุฒิ เนตรประไพ
วัน เดือน ปีเกิด	15 กันยายน 2528
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	96 หมู่ 9 ตำบลอ่างทอง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
สถานที่ทำงาน	โรงงาน รุ่งรวี มะพร้าวขาว 96 หมู่ 9 ตำบลอ่างทอง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2546	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนตรุณนาราชบุรี
พ.ศ. 2556	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขา สารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ. 2550 – 2555	ช่างซ่อมบำรุงหัวรถจักร (การรถไฟแห่งประเทศไทย) โรงรถจักรธนบุรี (ฝ่ายการช่างกล) ถนนเลียบทางรถไฟตลิ่งชัน แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2556 – ปัจจุบัน	ธุรกิจส่วนตัว 96 หมู่ 9 ตำบลอ่างทอง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

