


การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ เพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

สมศรี พิมหนู

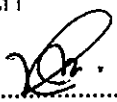
งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
กรกฎาคม 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

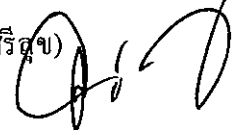
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ สมศรี พิมพ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


..... ประธาน
(ดร.นงนุช ศรีสุข)


คณะกรรมการสอบปากเปล่า


..... ประธาน
(ดร.นงนุช ศรีสุข)


..... กรรมการ
(ดร.สาธิต ปิติวรา)


..... กรรมการ
(ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยบูรพา


.....คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่ 26 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วย ความกรุณา ช่วยเหลือ แนะนำ และให้คำปรึกษา
อย่างดีจาก ดร.นงนุช ศรีสุข ที่ได้กรุณาถ่ายทอดความรู้ แนวคิด วิธีการ คำแนะนำ และตรวจสอบ
แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ ผู้วิจัยขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของ
เครื่องมือเครื่องใช้ในการวิจัย และได้กรุณาปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง และให้คำแนะนำในการ
สร้างเครื่องมือให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้นรวมทั้งบุคคลที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงทางวิชาการตามที่ปรากฏใน
บรรณานุกรม

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่ ๆ และ ครอบครัว ที่ให้การสนับสนุนให้กำลังใจตลอด
มาจนสำเร็จการศึกษา

ขอขอบพระคุณ ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ทุก ๆ
ท่าน ที่ให้การสนับสนุนและร่วมตอบแบบสอบถามในทุก ๆ ด้าน

ขอขอบคุณ นายไพวัฒน์ สมานชื่น และครอบครัว ที่ให้การสนับสนุนและคำแนะนำ
ด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่และบุคลากรของวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์มหาวิทาลัยบูรพา
ที่ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนในทุก ๆ ด้านทางการศึกษา

ขอขอบพระคุณเพื่อนนิสิตสาขาวิชาการจัดการาธารณะทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำและให้
ความรักความห่วงใย ให้กำลังใจเสมอมา

นอกจากนี้ยังมีผู้ที่มีความร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าว
นามในที่นี้ได้ทั้งหมด จึงขอขอบคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้

สมศรี พิมหนู

57710024: สาขาวิชา: การจัดการสาธารณสุข; บธ.ม. (การจัดการสาธารณสุข)

คำสำคัญ: การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ/ เตรียมความพร้อม/ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ/
สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

สมศรี พิมหนู: การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ เพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัล
คุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: นงนุช ศรีสุข, D.P.A., 82 หน้า, ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ เพื่อการ
เตรียมตัวสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร 2) เพื่อศึกษาการเตรียมความ
พร้อมของบุคลากรภาครัฐ สู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร 3) เพื่อศึกษา
ความสัมพันธ์ของการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐกับการเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพ
แห่งชาติ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร กลุ่มเป้าหมายเป็นข้าราชการและลูกจ้างของ
สำนักงานพื้นที่ชลบุรี 2 จำนวน 134 คน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ยึดถือกระบวนการค้น
การตีความเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย ได้แก่ 1)
แบบสอบถามงานวิจัย 2) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS บนสมมุติฐานความสัมพันธ์ของ
การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐกับการเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ผลการวิจัยพบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐมีความสัมพันธ์กับการเตรียมความพร้อม
สู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 โดยพบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐที่มีค่านัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 ได้แก่ ด้านการ
พัฒนาตนเองในด้านการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาบุคลากรภาครัฐ และด้านการ
ยอมรับเงื่อนไข หมายความว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐมีความสัมพันธ์กับการเตรียมความ
พร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

57710024: MAJOR: PUBLIC MANAGEMENT;
M.B.A. (PUBLIC MANAGEMENT)

KEYWORDS: ADJUSTMENT OF PERSONNEL FROM GOVERNMENT/ SECTOR IN
PREPARATION FOR A GUIDELINE/ THAILAND QUALITY AWARD/ CHONBURI AREA
REVENUE OFFICE 2.

SOMSRI PHIMNOO: ADJUSTMENT OF PERSONNEL FROM GOVERNMENT
SECTOR IN PREPARATION FOR A GUIDELINE TO THAILAND QUALITY AWARD,
SECTION 5 WORKFORCE FOCUS IN CHONBURI AREA REVENUE OFFICE 2. THESIS
ADVISOR: NONGNUCH SRISUK, D.P.A., 82 P. 2016.

The research attempts 1) to study the adjustment of personnel from government sector in preparation for a guideline to Thailand Quality Award in section 5 workforce focus, 2) to study the preparation for a guideline to Thailand Quality Award in section 5 workforce focus, 3) to study relationship between the adjustment of personnel from government sector and the preparation for a guideline to Thailand Quality Award in section 5 workforce focus. The subjects in this study were 134 officials and employees of Chonburi Area Revenue Office 2. The data were analyzed using SPSS program on the test of hypothesis on the relationship between the adjustment of personnel from government sector and the preparation for a guideline to Thailand Quality Award in section 5 workforce focus.

The findings reveal that the adjustment of personnel from government sector correlated with the preparation for a guideline to Thailand Quality Award in section 5 workforce focus at the statistically significant level of 0.05. It was found that there were the adjustments of personnel from government sector at the significant level of less than 0.05 including self-development, participation in activities of human resource development in government sector, and acceptance of conditions. It can interpret that the adjustment of government personnel correlated with the preparation for a guideline to Thailand Quality Award in section 5 workforce focus.

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | จ |
| สารบัญ..... | ฉ |
| สารบัญตาราง..... | ซ |
| สารบัญภาพ..... | ญ |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ..... | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... | 4 |
| สมมติฐานของการวิจัย..... | 4 |
| กรอบแนวคิดการวิจัย..... | 4 |
| ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย..... | 5 |
| ขอบเขตของการวิจัย..... | 5 |
| ข้อจำกัดของการวิจัย..... | 5 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 6 |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 8 |
| แนวคิดเกี่ยวกับเกี่ยวเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)..... | 8 |
| แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัว..... | 20 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 24 |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 29 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 29 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 29 |
| ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย..... | 30 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 32 |
| การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 33 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|--|------|
| 4 ผลการวิจัย..... | 35 |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 35 |
| ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... | 36 |
| ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ..... | 38 |
| ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร..... | 42 |
| ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน..... | 44 |
| 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 47 |
| สรุปผลการวิจัย..... | 47 |
| อภิปรายผลการวิจัย..... | 51 |
| ข้อเสนอแนะในการวิจัย..... | 55 |
| บรรณานุกรม..... | 57 |
| ภาคผนวก..... | 59 |
| ภาคผนวก ก..... | 60 |
| ภาคผนวก ข..... | 64 |
| ภาคผนวก ค..... | 70 |
| ภาคผนวก ง..... | 77 |
| ประวัติย่อของผู้วิจัย..... | 82 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 2-1 รางวัลคุณภาพแห่งชาติของแต่ละประเทศ..... | 9 |
| 2-2 เกณฑ์คะแนนเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ..... | 19 |
| 3-1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง..... | 30 |
| 3-2 โครงสร้างแบบสอบถาม..... | 31 |
| 4-1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม..... | 36 |
| 4-2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ โดยภาพรวมและรายด้าน..... | 38 |
| 4-3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ ด้านการพัฒนาตนเองในด้านการทำงาน..... | 39 |
| 4-4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาบุคลากร..... | 40 |
| 4-5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ ด้านการยอมรับเงื่อนไข..... | 41 |
| 4-6 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร..... | 42 |
| 4-7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร..... | 43 |
| 4-8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร ด้านความผูกพันของบุคลากร..... | 44 |
| 4-9 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐกับ การเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร..... | 45 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|----------|---|
| 4-10 | แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐมีความสัมพันธ์กับการเตรียมความพร้อมผู้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 |
| | การมุ่งเน้นบุคลากร..... 46 |

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | หน้า |
|---|------|
| 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 5 |
| 2-1 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ: มุมมองในเชิงระบบ..... | 15 |

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมสรรพากร ตามประกาศกระทรวงการคลัง ลงวันที่ 25 มกราคม 2551 กำหนดและแบ่งส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2551 กำหนดและแบ่งส่วนราชการใหม่ กำหนดให้สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 รับผิดชอบการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรในเขตท้องที่ 2 อำเภอ ได้แก่ อำเภอศรีราชา และอำเภอเกาะสีชัง สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีอำนาจหน้าที่ภายในเขตท้องที่ที่รับผิดชอบ ดังนี้ 1) วางแผนปฏิบัติการและประเมินผล เพื่อให้การบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรตามแผนยุทธศาสตร์ พันธกิจ วิสัยทัศน์ กรมสรรพากร และ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 2) ปฏิบัติการกำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ และ ตรวจสอบภาษีอากรผู้ประกอบการในความรับผิดชอบ 3) ปฏิบัติการเร่งรัดภาษีอากรค้าง และ ดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษี รวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากร 4) กำกับดูแล ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในความรับผิดชอบ 5) พิจารณาการคืนเงินภาษีอากร 6) ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษีอากร 7) ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร และ 8) ปฏิบัติงานความร่วมมือและหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย (กรมสรรพากร, 2551)

กรมสรรพากร เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร เพื่อนำไปพัฒนาประเทศตามนโยบายการบริหารราชการของรัฐบาล ซึ่งการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรเพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่รัฐบาลกำหนด และ ให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์กรมสรรพากร อันได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 บริหารการจัดเก็บภาษีอย่างยั่งยืนมีเป้าประสงค์เพื่อให้การบริหารจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรมีประสิทธิภาพ บรรลุประสิทธิผล โดยจัดเก็บภาษีครอบคลุมรายได้ที่ต้องเสียภาษี และสะท้อนถึงรายได้ที่ต้องเสียภาษีอย่างทั่วถึงเป็นธรรม มีสัดส่วนการจัดเก็บภาษีเปรียบเทียบกับ GDP และต้นทุนการจัดเก็บภาษีตามมาตรฐานสากลสนับสนุนการเพิ่มศักยภาพและความสามารถในการแข่งขัน ตลอดจนยกระดับคุณภาพสังคมและเศรษฐกิจให้เท่าเทียม ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างนวัตกรรมด้านการบริหารและการบริการสู่สากล มีเป้าประสงค์ในการสร้างนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานและการบริการผู้เสียภาษีของกรมสรรพากร กล่าวคือ มีนวัตกรรมการให้บริการที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ ระบบงาน/ระบบฐานข้อมูล มี

ความถูกต้อง รวดเร็ว และมีความปลอดภัยสูง สนับสนุนการบริหารจัดเก็บภาษี เชื่อมโยงสู่สากล อย่างมีประสิทธิภาพ ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์บริหารการจัดการองค์กรภายใต้หลักธรรมาภิบาล มีเป้าประสงค์เพื่อให้กรมสรรพากรบริหารงานอย่างมีธรรมาภิบาล กล่าวคือ ดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักความเสมอภาค หลักมุ่งเน้นจันทามติ และ หลักวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรได้รับการยอมรับจากทุกภาคส่วน บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร บุคลากรมีความรู้ ทักษะ สมรรถนะทันต่อการเปลี่ยนแปลงสู่สากล และมีอิสระในการบริหารจัดการองค์กร (แผนปฏิบัติการกรมสรรพากร ปีงบประมาณ พ.ศ.2557)

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award –TQA) เริ่มเกิดขึ้นตั้งแต่มีการลงนามในบันทึกความเข้าใจระหว่างสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติและสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เมื่อวันที่ 5 กันยายน 2539 เพื่อศึกษาแนวทางการจัดตั้งเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ขึ้นในประเทศไทย และเพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญของรางวัลนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้กำหนดเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ไว้ในแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ซึ่งมีสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เป็นหน่วยงานประสานความร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ ภาครัฐและเอกชน เพื่อเผยแพร่สนับสนุน ผลักดันให้องค์กรต่าง ๆ ด้านภาคการผลิตและบริการ นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ไปพัฒนาขีดความสามารถการบริหารจัดการองค์กรให้มีวิธีการปฏิบัติและผลการดำเนินการในระดับมาตรฐานโลกและได้รับการประกาศเกียรติคุณเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ พร้อมนำองค์กรที่ได้รับรางวัล ให้เสนอแนะวิธีปฏิบัติที่สามารถนำองค์กรของตนไปสู่ความสำเร็จให้เป็นแบบอย่างให้องค์กรอื่น ๆ นำไปประยุกต์เพื่อให้ประสบความสำเร็จเช่นเดียวกัน ซึ่งเมื่อมีการขยายการดำเนินงานไปอย่างกว้างขวางย่อมจะส่งผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้สามารถแข่งขันในตลาดการค้าโลก (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557-2558)

ด้านประโยชน์ต่อองค์กร พบว่า องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ทุกประเภท ทุกขนาด ที่นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินองค์กรระดับมาตรฐานโลกไปเปรียบเทียบกับระบบการบริหารจัดการขององค์กรของตนจะได้รับประโยชน์ในทุกขั้นตอน โดยเริ่มจากการตรวจประเมินตนเอง เพื่อให้ผู้บริหารทราบถึงสภาพที่แท้จริงว่าการบริหารจัดการองค์กรของตนเองขาดตกบกพร่องในเรื่องใด และนำไปสู่การกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการ และเมื่อองค์กรปฏิบัติตามแผนจนบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อให้มีความพร้อม ในการตัดสินใจสมัครเข้ารับรางวัล องค์กรจะได้รับการตรวจประเมิน โดยเฉพาะ และ

ไม่ว่าองค์กรจะผ่านเกณฑ์รางวัลคุณภาพหรือไม่ก็ตาม องค์กรจะได้รับรายงานป้อนกลับซึ่งจะระบุให้เห็นจุดแข็งและจุดที่ต้องมีการปรับปรุงซึ่งนับว่าเป็นประโยชน์ต่อการนำไปวางแผนปรับปรุง องค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้นต่อไปองค์กรที่ได้รับรางวัลจะเป็นที่ยอมรับจากองค์กรต่าง ๆ ทั่วไปทั้ง ภายในภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งมีสิทธิ์ใช้ตราสัญลักษณ์เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่สื่อถึงความเป็นเลิศในระบบการบริหารจัดการองค์กร ในการโฆษณาประชาสัมพันธ์องค์กร เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยการนำเสนอวิธีปฏิบัติที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรพร้อมทั้งเปิดโอกาสให้มีการเข้าเยี่ยมชมสถานประกอบการเพื่อเป็นแบบอย่างให้กับองค์กรอื่น ๆ นำไปประยุกต์เพื่อให้ประสบความสำเร็จ เช่นเดียวกัน (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557-2558)

คำนิยามหลักและแนวคิดที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถจัดแบ่งออกเป็น 7 หมวดด้วยกัน คือ 1) หมวดการนำองค์กร 2) หมวดการวางแผนเชิงกลยุทธ์ 3) หมวดการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด 4) หมวดการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) หมวดการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) หมวดการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ 7) ผลลัพธ์ทางธุรกิจ (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557-2558)

โดยกรณีศึกษา เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล โดยเกณฑ์จะถามว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร และในการสร้างสภาพแวดล้อมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี หมวดนี้ยังถามถึงวิธีการสร้างความผูกพัน จัดการ และ พัฒนาบุคลากรเพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่โดยให้สอดคล้องไปกับยุทธศาสตร์ พันธกิจ วิสัยทัศน์ และ แผนปฏิบัติการขององค์กร ซึ่งมุ่งเน้น ใน 2 ด้าน คือ สภาพแวดล้อมของบุคลากร และ ความผูกพันของบุคลากร ซึ่งการสร้างและรักษาให้องค์กรมีสภาพแวดล้อมที่มีผลการดำเนินการคืออยู่เสมอ โดยการทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรและมุ่งปฏิบัติงานสู่เป้าหมายดังกล่าว อีกทั้งเพื่อทำให้องค์กรสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงและประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ ในการสนับสนุนให้การจัดการทรัพยากรบุคคลสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์โดยรวมเกณฑ์จึงครอบคลุมการวางแผนด้านบุคลากรไว้เป็นส่วนหนึ่งในหมวดการวางแผนกลยุทธ์ (หมวด 2) ด้วย (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557-2558)

ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นบุคลากรภาครัฐที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จึงมีความต้องการศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ เพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ตามเกณฑ์ในหมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 เพื่อประเมินว่า สภาพแวดล้อมของบุคลากร และ ความผูกพันของบุคลากรในองค์กรช่วยให้บุคลากรสามารถพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อให้งานไปในแนวทาง

เดียวกันกับยุทธศาสตร์ พันธกิจ วิสัยทัศน์โดยรวมของกรมสรรพากร รวมทั้งการตรวจประเมินความ
 ใฝ่ใจ การสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน สร้างบรรยากาศที่เกื้อหนุนการทำงานของ
 บุคลากรซึ่งจะโน้มนำไปสู่ผลการดำเนินการองค์กรที่เป็นเลิศ และ ความเจริญก้าวหน้าของบุคลากร
 และ องค์กร ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้เป็น โอกาสในการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้ให้เกิด
 ประโยชน์ในด้านการดำเนินงาน การปรับปรุงพัฒนาด้านบุคลากร ซึ่งจะทำให้ระบบงาน และรักษา
 คุณภาพของบุคลากรกรมสรรพากร ให้ได้มาตรฐานยิ่งขึ้น อีกทั้งจะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามา
 ปรับกลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

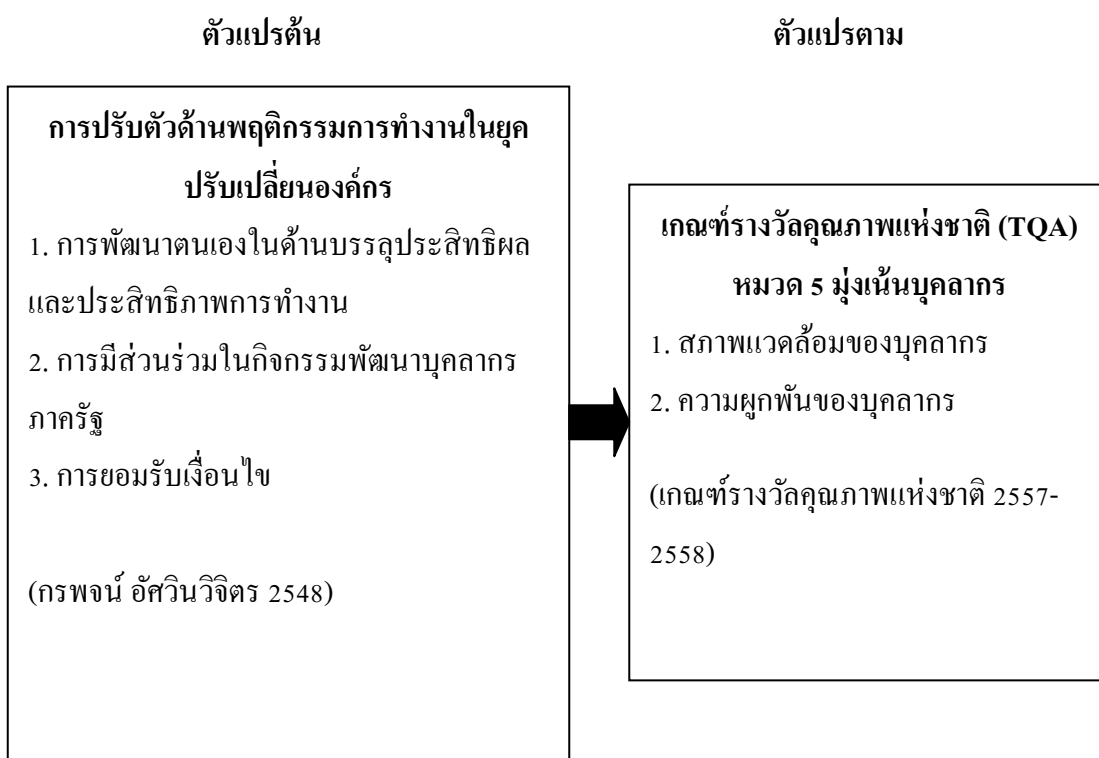
1. เพื่อศึกษาการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ เพื่อการเตรียมตัวสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพ
 (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร
2. เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐ สู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพ (TQA)
 หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐกับการเตรียมความพร้อม
 สู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

สมมติฐานของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐกับการเตรียมความพร้อมสู่
 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึง การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ เพื่อเตรียมความพร้อม
 สู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2
 โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 1-1



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงหลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวดที่ 5 มุ่งเน้นบุคลากร
2. ทำให้ทราบถึงสภาพแวดล้อมของบุคลากร, ความผูกพันของบุคลากรภาครัฐต่อการพัฒนาองค์กรเข้าสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (หมวดที่ 5) การมุ่งเน้นบุคลากร
3. นำผลการศึกษามาเป็นแนวทางต่อการพัฒนาสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 และยังสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางให้กับสำนักงานสรรพากรในทุกพื้นที่เพื่อพัฒนาต่อไป
4. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษา เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) และนำไปพัฒนาในหน่วยงานอื่นต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเรื่องการเตรียมตัวของบุคลากรต่อการพัฒนาองค์กรเข้าสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 กรมสรรพากร โดยมีขอบเขตในการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ทั้งหมดจำนวน 134 คน (ข้อมูลอัตรากำลัง สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ณ วันที่ 18 ธันวาคม 2558)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรภาครัฐของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จำนวน 134 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเรื่อง การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ เพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 โดยใช้กรอบแนวคิดของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2557-2558

3. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยตั้งแต่ เดือนพฤศจิกายน 2558 ถึง เดือนมีนาคม 2559

ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บผลการวิจัยเฉพาะบุคลากรภาครัฐของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จำนวน 134 คน เท่านั้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

TQA (Thailand Quality Award) หมายถึง เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ในกรณีศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะ หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร เท่านั้น

บุคลากร หมายถึง บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ทุกคนที่มีส่วนร่วมโดยตรงในการปฏิบัติงานที่จะทำให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ

การปรับตัว หมายถึง การที่บุคคลพยายามปรับตัวเองเมื่อเผชิญกับปัญหาและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับตนเอง และที่เกิดขึ้นกับสิ่งแวดล้อม เพื่อให้สามารถเผชิญกับปัญหาและการอยู่ร่วมกันในสังคม

การเตรียมตัว หมายถึง การเตรียมตัวสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพ ในด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร และ ด้านความผูกพันของบุคลากร

1. สภาพแวดล้อมของบุคลากร หมายถึง ชีตความสามารถของบุคลากรและอัตรากำลังบุคลากร บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

1.1 ชีตความสามารถของบุคลากร หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่จะทำงานให้สำเร็จตามกระบวนการทำงานด้วยความรู้ ทักษะ ความสามารถ และ สมรรถนะ (Competencies) ของบุคลากร ชีตความสามารถยังอาจรวมถึงความสามารถในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า การสร้างนวัตกรรม และการเปลี่ยนผ่านสู่เทคโนโลยีใหม่ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และกระบวนการทำงานใหม่ รวมทั้งการตอบสนองธุรกิจ/ กิจการตลาด ความต้องการของกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เปลี่ยนแปลง

1.2 อัตรากำลังบุคลากร หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่จะทำให้มั่นใจได้ว่า องค์กรมีจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่เพียงพอต่อการทำให้กระบวนการทำงานสำเร็จ และสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์ไปสู่ลูกค้าได้สำเร็จ รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองระดับความต้องการตามฤดูกาลหรือความต้องการที่เปลี่ยนแปลง

1.3 บรรยากาศการทำงานของบุคลากร หมายถึง ด้านสุขภาพ และ สวัสดิภาพ และความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ทำงานของบุคลากร

2. ความผูกพันของบุคลากร หมายถึง ระดับความมุ่งมั่นของบุคลากรทั้งในด้านความรู้สึกรักและสติปัญญาเพื่อทำให้งาน วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรบรรลุผล องค์กรที่มีระดับความผูกพันของบุคลากรสูง แสดงให้เห็นเด่นชัดด้วยสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้มีการทำงานที่ให้ผลการดำเนินงานที่ดีทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อผลประโยชน์ของลูกค้าและความสำเร็จขององค์กร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ เพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2” ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัว
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)

ความหมายของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

รางวัลคุณภาพแห่งชาติถือเป็นรางวัลอันทรงเกียรติ เป็นสัญลักษณ์แห่งความเป็นเลิศในการบริหารจัดการองค์กรทุกด้าน มุ่งสู่ผลประกอบการที่ดี เป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับว่ามีคุณภาพสูงสุดในโลก (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557-2558)

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) ถือเป็นรางวัลระดับมาตรฐานโลก (World Class) ที่เกิดจากการนำกรอบแนวคิดพื้นฐานด้านเทคนิคและเกณฑ์ในการตรวจประเมินมาจากรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) เป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติให้กับนานาประเทศ 70 กว่าประเทศทั่วโลกนำไปเป็นแบบอย่างดังตัวอย่างตารางที่ 1 (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557-2558)

ตารางที่ 2-1 รางวัลคุณภาพแห่งชาติของแต่ละประเทศ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2551)

| ประเทศ | ชื่อรางวัล | ปีที่เริ่มต้น |
|--------------|---|---------------|
| สหรัฐอเมริกา | Malcolm Baldring National Quality Award (MBNQA) | 1987 |
| ออสเตรเลีย | Australian Business Excellence Award (ABEA) | 1988 |
| สหภาพยุโรป | European Quality Award (EQA) | 1989 |
| ญี่ปุ่น | Japan Quality Award (JQA) | 1994 |
| สิงคโปร์ | Singapore Quality Award (SQA) | 1995 |
| ไทย | Thailand Quality Award (TQA) | 2002 |

(เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557-2558)

เจตจำนงของเกณฑ์

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ คือมาตรฐานของการประเมินตนเองขององค์กร การคัดเลือกผู้ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่องค์กรที่สมัครรับรางวัล ยังมีบทบาทสำคัญ 3 ประการในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน ดังนี้

- ปรับปรุงวิธีการดำเนินการ เพิ่มขีดความสามารถ และผลลัพธ์ขององค์กร
- กระตุ้นให้มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศระหว่างองค์กรต่าง ๆ
- เป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาใช้และบริหารจัดการผลการดำเนินการขององค์กร

เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนเชิงกลยุทธ์และสร้างโอกาสในการเรียนรู้ (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557-2558)

เป้าประสงค์ของเกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จัดทำขึ้นเพื่อช่วยให้องค์กรใช้แนวทางที่บูรณาการในการจัดการผลการดำเนินการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิด

• การส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นเสมอให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กร

- การปรับปรุงประสิทธิผลและขีดความสามารถขององค์กร โดยรวม
- การปรับปรุงและการเรียนรู้ขององค์กร
- การเรียนรู้และการเติบโตของบุคลากร

(เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557-2558)

ค่านิยมและแนวคิดหลัก

ค่านิยมและแนวคิดหลักเป็นความเชื่อและพฤติกรรมที่พบว่าฝังอยู่ในองค์กรที่มีผลการดำเนินงานชั้นเลิศหลายแห่ง ค่านิยมและแนวคิดหลักจึงเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลการดำเนินงานที่สำคัญและข้อกำหนดของการปฏิบัติการภายใต้กรอบการจัดการที่เน้นผลลัพธ์ ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติการและการให้ข้อมูลป้อนกลับ และความยั่งยืน

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จัดทำขึ้นโดยอาศัยค่านิยมและแนวคิดหลักต่าง ๆ ดังนี้

- การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
- ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า
- การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล
- การให้ความสำคัญกับบุคลากรและพันธมิตร
- ความคล่องตัว
- การมุ่งเน้นอนาคต
- การจัดการเพื่อ นวัตกรรม
- การจัดการ โดยใช้ข้อมูลจริง
- ความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง
- การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า
- มุมมองในเชิงระบบ

(เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557-2558)

ประโยชน์ต่อองค์กร

องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ทุกประเภท ทุกขนาด ที่นำเกณฑ์เพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ เป็นกรอบการประเมินระดับมาตรฐานโลกไปเปรียบเทียบกับการบริหารจัดการของตน ให้ได้รับประโยชน์ทุกขั้นตอน เริ่มจากการตรวจประเมินตนเอง ทำให้ผู้บริหารทราบสภาพที่แท้จริงถึงการบริหารจัดการของตนเองยังบกพร่องในเรื่องใด เพื่อจะนำไปสู่การกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการ และเมื่อองค์กรปฏิบัติตามแผนจนบรรลุเป้าหมายที่วางไว้มีความพร้อม และตัดสินใจสมัครเข้ารับรางวัลเกณฑ์คุณภาพ องค์กรจะได้รับการตรวจประเมิน โดยเฉพาะ และไม่ว่าองค์กรจะผ่านเกณฑ์รางวัลคุณภาพหรือไม่ก็ตาม องค์กรจะได้รับรายงานป้อนกลับที่จะระบุจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุง ซึ่งนับว่าเป็นประโยชน์ต่อการนำไปวางแผนปรับปรุงองค์กรให้บรรลุผลและทำให้องค์กรที่ได้รับรางวัลเป็นที่ยอมรับจากองค์กรต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ และมีสิทธิ์ใช้ตราสัญลักษณ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติซึ่งสื่อถึงความ เป็นเลิศในระบบการบริหารจัดการใน การโฆษณาประชาสัมพันธ์องค์กรรวมทั้งมี โอกาสส่งเสริม

สนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศโดยการนำเสนอวิธีปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จและเปิดโอกาสให้มีการเข้าเยี่ยมชมสถานประกอบการ เพื่อเป็นแบบอย่างให้กับองค์กรอื่นๆ นำไปประยุกต์เพื่อให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557-2558)

กรอบความคิดของเกณฑ์

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติสามารถใช้สร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็้องค์กรขนาดใดหรืออยู่ในธุรกิจใด เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ปรับปรุงผลลัพธ์ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันการสร้างผลลัพท์ไปในแนวทางเดียวกันของแผนงาน กระบวนการ การตัดสินใจ บุคลากร การปฏิบัติการ และผลลัพธ์ เกณฑ์ให้มุมมองโดยภาพรวมว่าองค์กรอยู่ระดับใดและจำเป็นต้องเคลื่อนไปสู่ระดับใด

เกณฑ์เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการตรวจสอบส่วนต่าง ๆ ของระบบบริหารจัดการองค์กร และปรับปรุงกระบวนการตลอดจนผลลัพธ์ โดยที่มีมุมมองขององค์กรในภาพรวม

เกณฑ์ประกอบด้วยชุดคำถามตามมุมมองที่สำคัญในการบริหารจัดการองค์กร 7 หมวด คะแนนเต็ม 1,000 คะแนน ได้แก่

| | |
|---|-----------|
| 1. การนำองค์กร (Leadership) | 110 คะแนน |
| 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic planing) | 95 คะแนน |
| 3. การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer focus) | 95 คะแนน |
| 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurment, analysis, and knowledge management) | 100 คะแนน |
| 5. การมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce focus) | 100 คะแนน |
| 6. การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ (Operations focus) | 100 คะแนน |
| 7. ผลลัพธ์ (Results) | 400 คะแนน |

(เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557-2558)

ผลจากการดำเนินการข้างต้น จะช่วยให้องค์กรมุ่งสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศโดย

1. การส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นเสมอให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งจะส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กร

2. การปรับปรุงประสิทธิผลและขีดความสามารถขององค์กรโดยรวม

3. การปรับปรุงและการเรียนรู้ขององค์กร

4. การเรียนรู้และการเติบโตของบุคลากร

(เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557-2558)

ระดับประเทศ เกณฑ์มีบทบาทในการสร้างเสริมความสามารถในการแข่งขัน 3 ประการ

1. ช่วยปรับปรุงวิธีการดำเนินการ
2. ช่วยกระตุ้นการสื่อสารและแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศระหว่างองค์กร

ต่าง ๆ

3. เป็นเครื่องมือในการทำงานเพื่อให้เข้าใจและบริหารจัดการผลการดำเนินการขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และเพื่อการสร้างโอกาสในการเรียนรู้ระดับโลก ประมาณ 100 รางวัลคุณภาพ เพื่อความเป็นเลิศทั่วโลก ส่วนใหญ่ใช้เกณฑ์นี้หรือแนวทางตามเกณฑ์เป็นกรอบการบริหารจัดการเพื่อความเป็นเลิศ

(เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557-2558)

ลักษณะที่สำคัญของเกณฑ์

เกณฑ์มุ่งเน้นผลลัพธ์

เกณฑ์มุ่งเน้นผลการดำเนินการระดับองค์กรที่สำคัญซึ่งประกอบด้วย

1. ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ
2. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า
3. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร
4. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร
5. ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด

การใช้ตัววัดในมุมมองต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้มั่นใจว่ากลยุทธ์ขององค์กรมีความสมดุล นั่นคือ ไม่เกิดผลเสียอันไม่เหมาะสมระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ วัตถุประสงค์หรือเป้าประสงค์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557-2558)

เกณฑ์ไม่ได้กำหนดวิธีการและสามารถปรับใช้ได้

เกณฑ์ไม่ได้กำหนดสิ่งต่อไปนี้

1. องค์กรควรมีโครงสร้างอย่างไร
2. องค์กรควรมีหน่วยงานด้านการวางแผน ด้านจริยธรรม ด้านคุณภาพ หรือหน้าที่อื่น ๆ หรือไม่
3. องค์กรควรบริหารหน่วยงานต่าง ๆ ด้วยวิธีเดียวกัน

เกณฑ์ให้องค์กรเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสมกับองค์กรเอง เช่น Lean, Six Sigma, ISO 9000, Balance Scorecard เพื่อช่วยในการปรับปรุงองค์กร

เกณฑ์ไม่ได้กำหนดวิธีการ ด้วยเหตุดังต่อไปนี้

เกณฑ์มุ่งเน้นข้อกำหนดแทนการเน้นวิธีปฏิบัติ

การมุ่งเน้นนี้เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ การสื่อสาร การแบ่งปันข้อมูล ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และการบูรณาการ ซึ่งในขณะเดียวกัน สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมและแนวทางปฏิบัติที่หลากหลาย (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557-2558)

จุดมุ่งเน้นอยู่ที่ผลลัพธ์ ไม่ใช่วิธีปฏิบัติ เครื่องมือ หรือ โครงสร้างองค์กร

1. เกณฑ์กระตุ้นให้องค์กรแสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่สร้างสรรค์ ปรับใช้ได้ และมีความยืดหยุ่นเสริมสร้างให้องค์กรทำการปรับปรุงทั้งอย่างค่อยเป็นค่อยไป และอย่างก้าวกระโดด ด้วยนวัตกรรม

2. การเลือกใช้เครื่องมือ เทคนิค ระบบ และ โครงสร้างองค์กร ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ประเภทและขนาดของธุรกิจ/ กิจการ ความสัมพันธ์ระดับองค์กร ระดับการพัฒนาขององค์กร รวมทั้งขีดความสามารถและความสำนึกรับผิดชอบของบุคลากรและห่วงโซ่อุปทาน

ปัจจัยเหล่านี้แตกต่างกันไปตามองค์กร และสามารถปรับเปลี่ยนตามความต้องการ และกลยุทธ์ที่ผันแปรไป (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557-2558)

เกณฑ์สนับสนุนมุมมองเชิงระบบ เพื่อให้เป้าประสงค์สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน ทั้งองค์กร

เกณฑ์สร้างความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน จากตัววัดที่ได้มาจากกระบวนการ และกลยุทธ์ขององค์กรที่มีการเชื่อมโยงและเสริมซึ่งกันและกัน ตัววัดเหล่านี้เชื่อมโยงโดยตรงกับคุณค่าของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียรวมทั้งผลดำเนินการโดยรวม ดังนั้นการใช้ตัววัดเหล่านี้จึงเป็นกรอบที่ทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปในทิศทางที่สอดคล้องกัน โดยไม่จำเป็นต้องกำหนดวิธีปฏิบัติโดยละเอียด หรือ การตัดสินใจแบบรวมศูนย์หรือการจัดการกระบวนการที่ซับซ้อนเกินไป ตัววัดเหล่านี้จึงเป็นทั้งเครื่องมือในการสื่อสารและเป็นพื้นฐานในการถ่ายทอดเป้าหมายของผลการดำเนินการเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างองค์กรมุ่งไปในทางเดียวกัน ขณะเดียวกันก็สนับสนุนให้องค์กรมีความคล่องตัว มีนวัตกรรมและมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557-2558)

มุมมองเชิงระบบเพื่อให้เป้าประสงค์สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เป็นรากฐานของโครงสร้างที่บูรณาการกันระหว่างค่านิยมและแนวคิดหลัก โครงสร้างองค์กร เกณฑ์แนวทางการให้คะแนน รวมทั้งการมุ่งเน้นผลลัพธ์การเป็นเหตุและผล และการเชื่อมโยงกระบวนการระหว่างหัวข้อต่างๆของเกณฑ์ (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557-2558)

มุมมองเชิงระบบจะต้องมีการเชื่อมโยงระหว่างหัวข้อต่าง ๆ ในเกณฑ์อยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อกลยุทธ์และเป้าประสงค์มีการเปลี่ยนแปลงไป เมื่อใช้เกณฑ์นี้ ข้อมูลป้อนกลับระหว่างกระบวนการและผลลัพธ์จะนำไปสู่วงจรการเรียนรู้จากการปฏิบัติ 4 ขั้นตอน คือ

1. การออกแบบและการเลือกกระบวนการ วิธีการ และตัววัดที่มีประสิทธิผล (แนวทาง)
2. การนำแนวทางไปปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา (การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ)
3. การประเมินความก้าวหน้าและการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ รวมทั้งการเสาะหาโอกาสสำหรับสร้างนวัตกรรม (การเรียนรู้)
4. การปรับแผนโดยใช้ผลการประเมินและผลการดำเนินงานขององค์กร, ความสอดคล้องระหว่างกระบวนการและการปฏิบัติการ, การเลือกตัววัดกระบวนการและตัววัดผลลัพธ์ที่ดีขึ้น (การบูรณาการ) (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557-2558)

เกณฑ์สนับสนุนการตรวจประเมินที่เน้นเป้าประสงค์

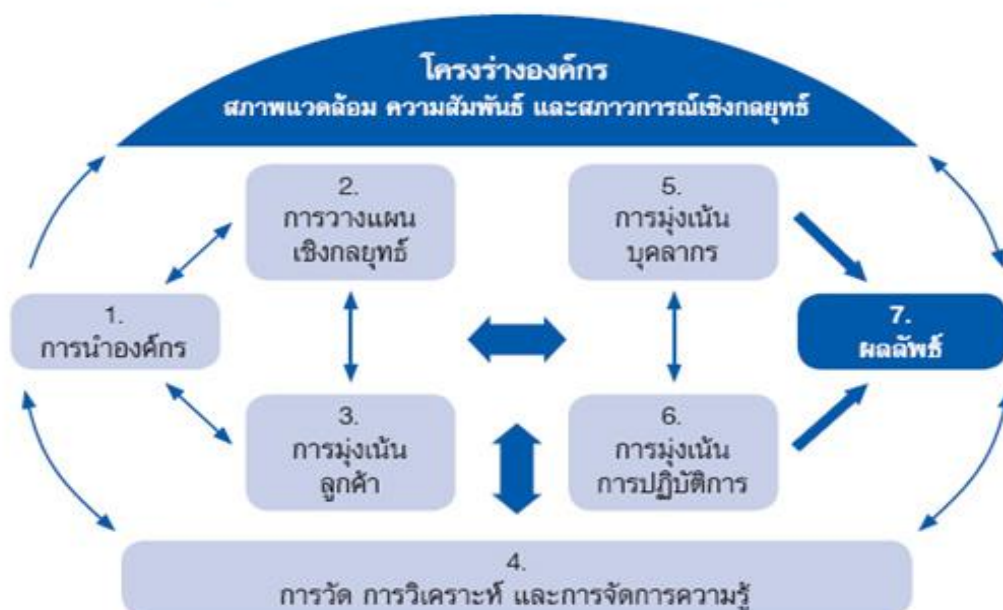
เกณฑ์และแนวทางการให้คะแนนประกอบด้วยระบบการตรวจประเมิน 2 ส่วน คือ

1. เมื่อตรวจประเมินด้วยเกณฑ์องค์กรจะทราบจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงตามข้อกำหนดทั้ง 17 หัวข้อ (หัวข้อในเกณฑ์) ตามระดับพัฒนาการของกระบวนการและผลการดำเนินการ (แนวทางการให้คะแนน)

2. นำไปการสู่ปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการในทุกด้าน

การตรวจประเมินจึงเป็นเครื่องมือการจัดการที่มีประโยชน์มากกว่าการทบทวนผลการดำเนินการทั่วไป และสามารถปรับใช้กับกลยุทธ์ ระบบการจัดการ และองค์กรหลากหลายประเภท (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557-2558)

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ: มุมมองในเชิงระบบ



ภาพที่ 2-1 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ: มุมมองในเชิงระบบ

โครงการองค์กร

โครงการองค์กร กำหนดบริบทให้แก่วิธีการที่องค์กรปฏิบัติ สภาพแวดล้อม ความสัมพันธ์ที่สำคัญในการทำงาน ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ เป็นแนวทางที่กำหนดกรอบให้แก่ระบบการจัดการผลการดำเนินการขององค์กร (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557-2558)

การปฏิบัติการของระบบ

การปฏิบัติการของระบบประกอบด้วยเกณฑ์ 6 หมวดที่อยู่ส่วนกลางของภาพ ซึ่งระบุลักษณะของการปฏิบัติการและผลลัพธ์ที่องค์กรบรรลุ (เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557-2558)

การนำองค์กร (หมวด 1) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (หมวด 2) และการมุ่งเน้นลูกค้า (หมวด 3) ประกอบกันเป็นกลุ่มการนำองค์กร หมวดต่าง ๆ เหล่านี้ถูกจัดเข้าไว้ด้วยกันเพื่อเน้นความสำคัญว่าการนำองค์กรต้องมุ่งที่กลยุทธ์และลูกค้า ผู้นำระดับสูงต้องกำหนดทิศทางขององค์กร และแสวงหาโอกาสทางธุรกิจในอนาคต

การมุ่งเน้นบุคลากร (หมวด 5) การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ (หมวด 6) และผลลัพธ์ (หมวด 7) ประกอบกันเป็นกลุ่มผลลัพธ์ โดยบุคลากรและกระบวนการปฏิบัติการที่สำคัญมีบทบาททำให้การดำเนินการสำเร็จและนำไปสู่ผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร

การทำงานทุกอย่างมุ่งสู่ผลลัพธ์ ซึ่งประกอบด้วยผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร และด้านการเงินและตลาด

ลูกศรแนวนอนที่ตรงกลางของภาพแสดงการเชื่อมโยงของกลุ่มการนำองค์กรเข้ากับกลุ่มผลลัพธ์ ซึ่งความเชื่อมโยงดังกล่าวมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร นอกจากนี้ ลูกศรนี้ยังแสดงถึงความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างการนำองค์กร (หมวด 1) และผลลัพธ์ (หมวด 7) ส่วนลูกศร 2 ทิศทางนั้นแสดงถึงความสำคัญของข้อมูลป้อนกลับในระบบการจัดการผลการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพและอัตราค่าจ้างบุคลากร และในการสร้างสภาพแวดล้อมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี หมวดนี้ยังถามถึงวิธีการสร้างความผูกพันและการจัดการ

หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership) (110 คะแนน)

ในหมวดการนำองค์กร เกณฑ์ถามว่าผู้นำระดับสูงทำกิจกรรม หรือชี้แนะให้องค์กรมีความยั่งยืนอย่างไร นอกจากนี้ เกณฑ์ยังถามถึงระบบการกำกับดูแลองค์กร (Governance system) วิธีการที่องค์กรใช้เพื่อบรรลุผลด้านกฎหมาย จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง รวมทั้งการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญอย่างไร

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic planing) (95 คะแนน)

ในหมวดการวางแผนเชิงกลยุทธ์ เกณฑ์ถามว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร การนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้า

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer focus) (95 คะแนน)

ในหมวดการมุ่งเน้นลูกค้า เกณฑ์ถามว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับลูกค้าเพื่อความสำเร็จด้านตลาดในระยะยาว ครอบคลุมถึงวิธีการที่องค์กรรับฟัง เสียงของลูกค้า สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและใช้สารสนเทศลูกค้าเพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurment, analysis, and knowledge management) (100 คะแนน)

ในหมวดการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เกณฑ์ถามว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเลือก รวบรวมวิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ (Knowledge assets) องค์กรมีการเรียนรู้ และบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร นอกจากนี้ เกณฑ์ยังถามว่าองค์กรใช้ผลการทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance) อย่างไร

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce focus) (100 คะแนน)

ในหมวดการมุ่งเน้นบุคลากร เกณฑ์ถามว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร

หมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ (Operations focus) (100 คะแนน)

ในหมวดการมุ่งเน้นการปฏิบัติการ เกณฑ์ถามว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบจัดการ และปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิผลของการปฏิบัติการ เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้า และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและยั่งยืน

หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results) (400 คะแนน)

ในหมวดผลลัพธ์ เกณฑ์ถามว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการประเมินผลการดำเนินการ และการปรับปรุงในด้านที่สำคัญทุกด้านขององค์กร ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร และผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด นอกจากนี้ ยังถามถึงระดับผลการดำเนินการขององค์กรเปรียบเทียบกับคู่แข่ง และองค์กรอื่นที่เสนอผลิตภัณฑ์ที่คล้ายคลึงกัน

| หมวดและหัวข้อต่าง | คะแนน |
|--|-------|
| หมวด 1 การนำองค์กร | 110 |
| 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง | 60 |
| 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง | 50 |
| หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ | 95 |
| 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ | 45 |
| 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ | 45 |
| หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า | 95 |
| 3.1 เสียงของลูกค้า | 45 |
| 3.2 ความผูกพันของลูกค้า | 50 |
| หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ | 100 |
| 4.1 การวัด การวิเคราะห์ แปรปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร | 55 |
| 4.2 การจัดการความรู้สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ | 45 |
| หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร | 100 |
| 5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร | 45 |
| 5.2 ความผูกพันของบุคลากร | 55 |

| | |
|---|------|
| หมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ | 100 |
| 6.1 กระบวนการ | 55 |
| 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ | 45 |
| หมวด 7 ผลลัพธ์ | 400 |
| 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ | 120 |
| 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า | 75 |
| 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร | 75 |
| 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร | 65 |
| 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด | 65 |
| คะแนนรวม | 1000 |

สำหรับหมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หมวดการมุ่งเน้นบุคลากร กล่าวซึ่งมุ่งสร้างและรักษาให้องค์กรมีสภาพแวดล้อมที่มีผลการดำเนินการคืออยู่เสมอ โดยการทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรและมุ่งปฏิบัติงานสู่เป้าหมายดังกล่าว อีกทั้งเพื่อทำให้องค์กรสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงและประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ ในการสนับสนุนให้การจัดการทรัพยากรบุคคลสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์โดยรวม เกณฑ์จึงครอบคลุมการวางแผนด้านบุคลากรไว้เป็นส่วนหนึ่งในหมวดการวางแผนกลยุทธ์ (หมวด 2) ด้วย

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (Workforce environment)

เจตจำนง

หัวข้อนี้ถ้ามุ่งถึงความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร วิธีตอบสนองความต้องการเหล่านั้นเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล รวมทั้งถามวิธีการที่ทำให้องค์กรมั่นใจได้ว่าบรรยากาศในการทำงานเกื้อหนุนการปฏิบัติงาน จุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพที่ส่งผลให้การทำงานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จและสามารถเกื้อหนุนบุคลากรได้

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce engagement)

เจตจำนง

หัวข้อนี้ถ้ามุ่งถึงระบบขององค์กรในเรื่องการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร การพัฒนาบุคลากร เพื่อสร้างความสามารถและกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติงานให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนผลการดำเนินการที่ดีขององค์กรเพื่อนำสมรรถนะหลักขององค์กร (Core competencies) มาใช้ และเพื่อส่งเสริมให้องค์กรบรรลุแผนการปฏิบัติการและทำให้มั่นใจว่ามีความยั่งยืน

ตารางที่ 2-2 เกณฑ์คะแนนเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

| เกณฑ์คะแนน | รางวัลที่ได้รับ |
|-----------------|--|
| 0-350 คะแนน | ไม่ได้รับรางวัล |
| 351-650 คะแนน | รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class: TQC) |
| 650 คะแนนขึ้นไป | รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) |

(เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557-2558)

แนวคิดการพัฒนากิจการของบุคลากรในองค์กร

กรพจน์ อัครวินวิจิตร (ธนาคารออมสิน, 2548) กล่าวถึง การปรับเปลี่ยนองค์กร ว่า ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญที่สุดของการเปลี่ยนแปลง คือ การยอมรับการเตรียมตัว, การปรับตัวของพนักงานทั้งองค์กรต่อการเปลี่ยนแปลงการให้บริการ และการพัฒนาบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากการมีพื้นฐานเทคโนโลยีทำให้การบริการแก่ลูกค้าประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงภาษาอังกฤษเป็นสิ่งสำคัญ จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมของคนในองค์กรสามารถปรับเปลี่ยนและเรียนรู้ได้ สิ่งเหล่านี้ถือเป็นการสร้างรากฐานที่สำคัญกับธนาคารในการยกระดับและพัฒนาบุคลากร โดยใช้แนวทาง Triple A หมายถึง awake alert ahead

พะยอม วงศ์สารศรี (2545, หน้า 156-161 อ้างถึงใน ประวีณวรรณ หัตถา, 2550) กล่าวถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนา หมายถึง การทำให้มีคุณภาพมากขึ้น ในกรณีเกี่ยวกับบุคคลก็คือ การดำเนินการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบให้มีคุณภาพประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจแก่องค์กร การจะบรรลุ และผลการพัฒนาบุคคลจำเป็นต้องวางแผน และพัฒนาทรัพยากรบุคคล อาทิ

การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคคลในองค์กรให้มีความรู้เพียงพอเพียงที่จะปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีต่องาน เพราะถ้าคนเราความพึงพอใจงานย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และมีความสามารถทำงานอย่างชำนาญ หรือ กล่าวได้ว่ามีทักษะในงานนั้น ๆ เป็นอย่างดี ดังนั้นกล่าวได้ว่า ความจำเป็นที่จะต้องมีการฝึกอบรมเนื่องจากเหตุผลดังต่อไปนี้

1. องค์กรมุ่งหวังผลผลิตที่มีประสิทธิผล และประสิทธิภาพ ผู้ที่จะทำให้ผลผลิตไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทางที่องค์กรกำหนดไว้ก็คือ บุคคลในองค์กร
2. ลักษณะงานในองค์กรมีความแตกต่างจากความรู้ที่ได้รับจากสถานศึกษา

3. งานในองค์กรจะมีการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงอยู่เสมอการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี อาทิ เช่น การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานต่าง ๆ จำเป็นต้องใช้อบรมให้บุคลากรในองค์กรสามารถทำงานใหม่ได้อย่างดี

4. บุคลากรในองค์กรจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา โดยธรรมชาติของมนุษย์เมื่อทำงานไปนาน ๆ ความเบื่อชา ความเซงจะเกิดขึ้น ฉะนั้นองค์กรจำเป็นต้องจัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้น จูงใจให้เขาได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อไม่ให้เขาเกิดความรู้สึกว่าเขาอายุมากแล้วปล่อยให้เด็กรุ่นหลังทำ จะต้องทำให้คนในองค์กรเกิดจิตสำนึกว่าทุกคนไม่มีใครแก่เกินพัฒนา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

1. ผลประโยชน์ที่พนักงาน ได้รับจากการฝึกอบรม

1.1 ทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

1.2 พนักงานสามารถเรียนรู้มาตรฐานการทำงานและนโยบายต่างๆของหน่วยงาน

1.3 ทำให้พนักงานมีอนาคตก้าวหน้าต่อไปในตำแหน่ง และหน้าที่ซึ่งเป็นการกระตุ้น

ให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานด้วย

2. ผลประโยชน์ต่อผู้จัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน

2.1 ประหยัดเวลาในการที่จะใช้สอนหรือแนะนำงานต่าง ๆ ให้กับพนักงาน

2.2 ประหยัดเวลาที่จะใช้ควบคุมดูแลสามารถเอาเวลาไปใช้ในการวางแผนงาน

และบริหารงานด้านอื่นได้

2.3 ทำให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผลประโยชน์ต่อองค์กร

3.1 ช่วยทำให้ผลผลิต มีคุณภาพได้มาตรฐาน

3.2 ช่วยพัฒนาการทำงานเป็นการสร้างภาพพจน์แก่องค์กร

3.3 ช่วยสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัว

ทฤษฎีการปรับตัว

ดาร์วิน เป็นผู้ริเริ่มใช้คำว่า “การปรับตัว” (Adaptation) ในทฤษฎีว่าด้วยการวิวัฒนาการ ใน ค.ศ. 1859 โดยได้สรุปความคิดว่าสิ่งมีชีวิตที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมของโลกที่เต็มไปด้วยภัยอันตราย ได้เท่านั้นที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ ต่อมานักจิตวิทยาได้นำคำว่าปรับตัวมาใช้ในความหมายทางจิตวิทยา โดยเปลี่ยนมาใช้คำว่า Adjustment ในการศึกษาและเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ จำเป็นต้องศึกษาทั้งในแง่ชีววิทยาและจิตวิทยา ในแง่ชีววิทยา ได้แก่ การปรับตัวให้เป็นไป

ตามความต้องการของร่างกาย ส่วนในแง่ของจิตวิทยา หมายถึง การปรับตัวให้เป็นไปตามความต้องการของจิตใจ

Malm and Jamion (1952 อ้างถึงใน มยุรฉัตร กุลดัตน์, 2552) ได้อธิบายความหมายของการปรับตัวดังต่อไปนี้ การปรับตัวให้เป็นไปตามสภาพแวดล้อมบางครั้งเกิดอุปสรรค หรือเป็นไปอย่างราบรื่น การปรับตัวเกิดจากความต้องการของมนุษย์ ทำให้สามารถใช้วิธีแบบต่าง ๆ ในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของสภาพแวดล้อม หรือ อุปสรรคที่เข้ามาขัดขวาง

Arkoff (1968, p. 4 อ้างถึงใน มยุรฉัตร กุลดัตน์, 2552) ให้ความหมายของการปรับตัว คือ การที่บุคคลปฏิบัติสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม กล่าวคือ การที่แต่ละบุคคลพยายามที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการ และ เป้าหมายที่ตนเองต้องการ ในขณะที่เดียวกับบุคคลก็อยู่ภายใต้ความกดดันจากสิ่งแวดล้อม พฤติกรรมนั้นจึงทำให้มนุษย์สามารถปรับตัวสู่ความสมดุลระหว่างบุคคล และความต้องการของสิ่งแวดล้อม

Lazarus (1969 อ้างถึงใน มยุรฉัตร กุลดัตน์, 2552) กล่าวถึงการปรับตัวมีต้นกำเนิดมาจากวิชาชีววิทยา โดย Darwin เป็นผู้ริเริ่มใช้ คำว่า “การปรับตัว” ทฤษฎีว่าด้วยการวิวัฒนาการใน ค.ศ. 1859 สรุปได้ว่า การที่สิ่งมีชีวิตสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมของโลกที่เต็มไปด้วยอันตราย และสามารถที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ หลังจากนั้นนักจิตวิทยานำคำว่า “การปรับตัว” มาใช้ ความหมายในทางจิตวิทยา ได้แก่ การปรับตัวตามความต้องการของร่างกาย การปรับตัวตามความต้องการของจิตใจ และ การปรับตัวตามสภาวะที่เป็นอยู่

Bertran (1969 อ้างถึงใน มยุรฉัตร กุลดัตน์, 2552, หน้า 7) ให้ความหมายของการปรับตัวว่าเป็นกระบวนการทางสังคมที่เกิดขึ้น โดยไม่ได้คาดคิด ในการที่จะเลือกทางเลือกต่าง ๆ เพื่อการปฏิบัติสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทางเลือกปฏิบัติดังกล่าวนั้น เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงการกระทำให้หมดไปซึ่งข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มพฤติกรรมจะเกิดขึ้นในลักษณะการปฏิบัติต่างตอบแทนซึ่งกันและกัน มีความเชื่อว่าการปรับตัวนี้ เกิดจากการเรียนรู้ทางสังคมมากกว่าจากการถ่ายทอดทางพันธุกรรม

Gurland Yorkson, Stone, Frank & fleiss (1972 อ้างถึงใน มยุรฉัตร กุลดัตน์, 2552) ให้ความหมายการปรับตัวทางสังคม หมายถึง บุคคลสามารถพัฒนาตนเองอยู่ในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจในกิจกรรมที่ทำ และไม่เกิดปัญหาทางพฤติกรรม

Mcleiney (1960 อ้างถึงใน มยุรฉัตร กุลดัตน์, 2552) การปรับตัวทางสังคมเป็นส่วนหนึ่งของการปรับตัว ผู้ที่ปรับตัวได้ดีบางส่วนอาจจะมีการปรับตัวทางสังคมได้ไม่ดีเท่ากับผู้ที่ปรับตัวทางสังคมได้ดี โดยการเป็นที่ยอมรับของสังคม เกียรติยศ ชื่อเสียง

Hurlock (1978, p. 260 อ้างถึงใน มยุรฉัตร กุลดัตน์, 2552) ให้ความหมาย การปรับตัวทางสังคม การที่บุคคลมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลต่าง ๆ ได้ บุคคลผู้นั้นมี

ความสำเร็จในการปรับตัวได้ดีก่อให้เกิดการเรียนรู้ทักษะทางสังคม นอกจากนี้ เฮอร์ลอคยังให้หลักเกณฑ์ในการปรับตัวที่ดีทางสังคมได้แก่

1. การแสดงออก (Overt performance) คือ พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมกับความคาดหวังของกลุ่มอายุ และระดับพัฒนาการจนได้รับการยอมรับ
2. สามารถในการปรับตัวให้เข้าได้ทุกกลุ่ม (Adjust to different groups) สามารถปรับตัวให้เข้ากับกลุ่มอื่น ๆ ไม่ว่าจะบุคคลกลุ่มนั้นจะมีความแตกต่างด้านอายุหรือไม่
3. มีทัศนคติที่ดีต่อสังคม (Personal satisfaction) คือ การมองโลกในแง่ดี และมีทัศนคติต่อผู้อื่นในทางบวก ในการเข้าร่วมทางสังคม
4. มีความพึงพอใจส่วนตัวของบุคคล (Personal satisfaction) คือ มีความพึงพอใจในหน้าที่ และการกระทำของตน โดยไม่ก่อปัญหาให้ผู้อื่น

วิภาพร มาพบสุข (2540, หน้า 436 อ้างถึงใน มยุรฉัตร กุลดัตน์, 2552) กล่าวว่า การปรับตัวทางสังคมมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นที่ทางร่างกาย และ จิตใจ การปรับตัวที่ดี และมีประสิทธิภาพย่อมนำมาซึ่งสุขภาพและสุขภาพจิตที่ดี การปรับตัวในทางลบ จะทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคล ความเจ็บป่วยทางกายและจิตใจ เป็นกาสูญเสียทรัพยากรมนุษย์ และค่าใช้จ่ายในการรักษา

พองพรรณ เกิดพิทักษ์ (2530, หน้า 69 อ้างถึงใน มยุรฉัตร กุลดัตน์, 2552) การปรับตัว หมายถึง ผลของความพยายามของบุคคลที่จะพยายามปรับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นแต่ตนเอง ปัญหาบุคลิกภาพ ด้านความต้องการหรือด้านอารมณ์ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมจนเป็นสถานการณ์ที่บุคคลนั้นสามารถปรับตัวอยู่ในสภาพแวดล้อมนั้น ๆ และถ้าบุคคลปรับตัวแล้ว และดำรงอยู่ในสภาพแวดล้อมได้แสดงว่าบุคคลนั้นเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตที่ดี

มยุรฉัตร กุลดัตน์ (2552) สรุปว่า การปรับตัวเกิดจากความกดดันจากคนรอบข้าง การกดดันจากสภาพแวดล้อม ทำให้บุคคลไม่สามารถดำรงอยู่ได้ จนกระทั่งเกิดการปรับตัวไปตามสภาวะ เพื่อที่สามารถใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข ในทางกลับกัน บุคคลที่ไม่สามารถปรับตัวได้ จะส่งผลเสียต่อสภาพจิตใจ และร่างกาย

โสภา ชูนิกุลชัย (2513, หน้า 140 อ้างถึงใน มยุรฉัตร กุลดัตน์, 2552) ได้แบ่งประเภทของการปรับตัวออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ความสามารถในการปรับตัวได้ หมายถึง คนที่มีสุขภาพจิตดี มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นได้ในทุกสภาวะ กล้าที่จะแสดงออก และสามารถที่จะแก้ปัญหานั้นที่ประสบอยู่ได้โดยไม่เป็นภาระหรือทำความเดือดร้อนต่อผู้อื่น กล้าที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ และแก้ไข

ปัญหานั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รู้จักใช้เหตุผลในการขจัดปัญหาได้ประสบผลสำเร็จสามารถที่จะอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข และเป็นที่ยอมรับของสังคม

2. การที่ไม่สามารถปรับตัวได้ หมายถึงคนที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกินขึ้น กลัวปัญหาที่จะเกิดและต้องคอยหลบหลีกปัญหา ไม่กล้าเผชิญกับความจริงที่ประสบอยู่ มัวหมกหมุ่นกับปัญหา ไม่สามารถหาทางออกได้ ทำให้สุขภาพจิตเสื่อมเสีย ไม่มีสมาธิในการแก้ปัญหา มีแต่ความกังวลใจอยู่ตลอดเวลา ก่อให้เกิดปัญหาแก่สังคม ไม่เป็นที่ยอมรับของสังคม อยู่ในสังคมอย่างหวาดวิตกกังวลใจ การดำรงชีวิตอย่างขาดความสุข

มิติในการปรับตัวของบุคคลใน 3 ด้าน (สุวรี ศิวะแพทย์, 2549, หน้า 325 อ้างถึงใน มยุรฉัตร กุลทัศน์, 2552) คือ

1. การปรับตัวในส่วนที่เกี่ยวกับตนเอง คือต้องรู้จักตนเอง ยอมรับในสิ่งที่ตัวเองกระทำ ประเมินค่าความสามารถและศักยภาพของตนเองได้ เชื่อมมั่นในตัวเองทำให้ตัวเองมีความสุขอยู่ในสังคมได้

2. การปรับตัวเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมและเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน เช่น มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น เข้าใจถึงความต้องการของตนเองและผู้อื่น โดยการมอบความรัก และรับความรักจากผู้อื่น

3. ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ มีความตั้งใจ เต็มใจในการทำงาน และ ความรู้ความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่

จากความหมายของการปรับตัวข้างต้น สรุปได้ว่าการปรับตัว หมายถึง การที่บุคคลพยายามปรับตัวเองเมื่อเผชิญกับปัญหาและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับตนเอง และที่เกิดขึ้นกับสิ่งแวดล้อม เพื่อให้สามารถเผชิญกับปัญหาและการอยู่ร่วมกันในสังคม ซึ่งประกอบไปด้วย

1) สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง 2) เผชิญกับปัญหา 3) การปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทบทวนผลการศึกษารายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปผลดังต่อไปนี้

ประวีณวรรณ หัตถา (2550) ได้ศึกษาการปรับตัวด้านพฤติกรรมการทำงานในยุคปรับเปลี่ยนองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารออมสินในเขตจังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษา พบว่า การปรับตัวด้านพฤติกรรมการทำงานในยุคปรับเปลี่ยนองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสินในเขตจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีการปรับตัวในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการปรับตัวระดับมากด้านการพัฒนาตนเองในด้านการบรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิภาพการทำงาน เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาบุคลากรของธนาคาร และด้านการยอมรับเงื่อนไขของธนาคาร ตามลำดับพนักงานระดับปฏิบัติการ

ที่มีระดับการศึกษาต่าง ๆ กันมีการปรับตัวด้านพฤติกรรมการทำงานในยุคปรับเปลี่ยนองค์กร วิชาการอมสิน ในเขตจังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศ อายุ อัตราเงินเดือน อายุการทำงาน และหน้าที่การปฏิบัติงาน ต่างกัน มีการปรับตัวด้านพฤติกรรมการทำงานในยุคปรับเปลี่ยนองค์กรวิชาการอมสิน ในเขต จังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

จันทนา เลหากุลเวทิต (2550) ได้ศึกษาการศึกษาปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดจากองค์กรระดับโลกที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ การศึกษาพบว่า องค์กรที่ได้รับรางวัลหรือองค์กรที่เป็นเลิศสามารถแสดงให้เห็นแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล ในการตอบข้อกำหนดพื้นฐานและการมีแนวทางการถ่ายทอดไปปฏิบัติ มีการปรับปรุงที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร และเป็นไปตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ สรุปผลการวิเคราะห์ ปัจจัย พื้นฐานสู่ความสำเร็จในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด คือ ผู้บริหารระดับสูงมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักที่ชัดเจน การรับฟังเสียงสะท้อนจากลูกค้า การใช้แนวคิด Deming Cycle หรือ Plan-Do-Check-Action (PDCA) การมีดัชนีชี้วัดผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ และการเชื่อมโยงอย่างมีบูรณาการ และจากการศึกษาถึงองค์กรที่เป็นเลิศ มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรจนเกิดเป็นค่านิยมองค์กรซึ่งเป็นแบบแผนในการปฏิบัติที่ปลูกฝังกันมา จนทำให้เป็นพื้นฐานขององค์กรที่เป็นเลิศ

มยุรฉัตร กุลฉัตร (2552) ได้ศึกษาการปรับตัวของพนักงานภายในระบบการบริหารแบบญี่ปุ่น ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โสดและมีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี พนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี พนักงานมีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี ส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ โดยได้รับเงินเดือน 25,001 ขึ้นไป เพศชายปรับตัวด้านสภาพการทำงาน ได้ดีกว่าเพศหญิง ขณะที่ระดับผู้บริหารมีการปรับตัวในด้านสภาพการทำงาน ได้ดีกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ข้อเสนอแนะต่อการปรับตัวของพนักงานภายใต้ระบบการบริหารแบบญี่ปุ่น คือ องค์กรควรเข้ามามีส่วนร่วมช่วยในการปรับตัวของพนักงาน โดยการจัดอบรมภายในและภายนอกองค์กรการให้ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร วัฒนธรรมญี่ปุ่น รูปแบบการทำงาน การรับฟังความคิดเห็นและติดตามประเมินผลการทำงานในด้านพนักงานใหม่ต้องมีการปรับตัวในการทำงาน สำหรับผู้ศึกษามีข้อเสนอว่าเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และรักษาทรัพยากรบุคคลในองค์กรให้สามารถทำงานระยะยาวและมีความสุข องค์กรควรสร้างควมมีการทำงานร่วมกันให้คำช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ

กิตติยา อินทกาญจน์ (2553) ได้ศึกษาการเรียนรู้ระดับบุคคลและระดับทีมขององค์กร: กรณีศึกษาองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการปฏิบัติขององค์กร ต่อปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ขององค์กร 7 ปัจจัย คือ กลยุทธ์โครงสร้าง วัฒนธรรม/ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สภาพแวดล้อม/ แรงจูงใจ/ ผู้ส่งเสริมการเรียนรู้/ กิจกรรมที่สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ขององค์กรนั้น/ กิจกรรมที่สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ของลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก ระดับบุคคล บุคคลมีรูปแบบการเรียนรู้จากการนำตนเองอยู่ในระดับสูง ที่มีลักษณะเป็นบุคคลที่เปิดใจรับ โอกาสที่จะเรียน มีความรับผิดชอบต่อการเรียนของตนเอง มีความรักที่จะเรียน มองอนาคตในแง่ดี มีความคิดริเริ่มและมีอิสระในการเรียน มีทักษะที่จำเป็นในการเรียนรู้และแก้ปัญหา และเชื่อมั่นว่าตนเองเป็นผู้เรียนที่ดีได้ และระดับทีม ทีมมีรูปแบบการเรียนรู้เป็นทีม คือ ทีมมีการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ได้รับการเพิ่มอำนาจ มีการสร้างพลังของกลุ่ม สร้างสรรค์เปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่และการประสานงาน มีบทบาทและการถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติต่อทีมอื่น ๆ มีการสร้างความไว้วางใจกันในการปฏิบัติและบอกข้อเท็จจริงต่อกัน สร้างความรู้สึกปลอดภัยเมื่อต้องเผชิญความเสี่ยง การให้อภัยกันและการให้กำลังใจ นอกจากนี้ยังมีรูปแบบการสื่อสารในการเรียนรู้เป็นทีมด้วยการสนทนาและการอภิปราย อีกทั้งมีพฤติกรรมการเรียนรู้ด้วยการเรียนรู้สภาพความเป็นจริงในปัจจุบันและการเรียนรู้ในวิธีการปฏิบัติ สำหรับทักษะที่สำคัญของสมาชิกในการเรียนรู้เป็นทีม คือ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านการคิดเชิงวิเคราะห์ และทักษะการทำงานเป็นทีม

นริศ ธรรมเกื้อกูล (2552) ได้ศึกษาเรื่องวิเคราะห์เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2551 ในผลลัพธ์หมวด 7 โอกาสในการปรับปรุงองค์กรเพื่อสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2551 ผลการศึกษาพบว่า สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้บริหารของบริษัทระดับสูงๆ มีความเข้าใจในผลลัพธ์หมวด 7 ผลมีตรงกัน ใน 4 หัวข้อ จากผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารฯ เข้าใจตรงกันในบางเรื่อง ตามผลลัพธ์ ดังนี้ ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เข้าใจตรงกันในด้านคุณภาพสินค้า/ ความสดใหม่/ สภาพสินค้า ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร มีความเข้าใจตรงกันด้านความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจของพนักงาน ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ เข้าใจตรงกันในเรื่องความเข้าใจและจดจำเกณฑ์ ของจำนวนผู้ส่งมอบที่ผ่านเกณฑ์ GMP ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร เข้าใจตรงกันในเรื่องจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวกับคู่ค้าและพนักงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สมมติฐานข้อที่ 2 บริษัทฯ มีแนวโน้มปรับปรุงองค์กรมากสุดใน 2 ด้านคือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และด้านการมุ่งเน้นบุคลากร พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สมมติฐานข้อที่ 3 สาเหตุสำคัญที่ไม่ผ่านเกณฑ์คือการขาดข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับคู่แข่ง พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานและยังพบว่าขาดการแสดงผลลัพธ์และผลลัพธ์มีแนวโน้มที่ไม่ดีอีกด้วย

โอกาสปรับปรุงองค์กรสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติปี 2551 พบว่าผู้บริหารระดับสูงที่ให้สัมภาษณ์ มีคุณสมบัติดังนี้ ทั้งหมดมีอายุในช่วง 40-45 ปี แต่ไม่เกิน 51-55 ปี โดยส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งระดับผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไปถึงผู้จัดการทั่วไปอาวุโส และจำนวนกึ่งหนึ่งมีบทบาทหน้าที่ในงานด้านการสนับสนุนการปฏิบัติการ ทั้งนี้พบว่าในเรื่องผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้บริหารระดับสูงส่วนมากมีความเข้าใจตรงกันต่อเกณฑ์ เรื่องคุณภาพของสินค้าและบริการ การส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า ความจงรักภักดี สำหรับผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร พบว่าผู้บริหารระดับสูงส่วนมาก เข้าใจตรงกันต่อเกณฑ์เรื่องความพึงพอใจ เรื่องการพัฒนา ขาด/ ลา/ มาสาย การเลื่อนตำแหน่งของพนักงานต่อประสิทธิผลด้านกระบวนการ พบว่าผู้บริหารระดับสูง เข้าใจตรงกันต่อเกณฑ์ เรื่องผลลัพธ์ของกระบวนการ แบ่งเป็นประเภทกลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการ ส่วนการตลาด การปรับปรุงกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าขององค์กร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร พบว่าผู้บริหารระดับสูงเข้าใจตรงกันต่อเกณฑ์ เรื่องผลลัพธ์ที่เกิดจากกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ การเป็นพลเมืองดี การมีส่วนร่วมสนับสนุนชุมชนรวมการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม ด้านความเข้าใจวิธีการประเมินผลลัพธ์ในทั้ง 4 หัวข้อย่อย พบว่าผู้บริหารระดับสูงมีความเข้าใจถึงวิธีการประเมินโดยวิธี LeTCI ที่คำนึงถึงปัจจัยทั้ง 4 ด้าน หลังจากให้ผู้บริหารระดับสูงทำการประเมินองค์กรในสถานการณ์ปัจจุบันด้านผลลัพธ์ หมวด 7 เปรียบเทียบผลรายงานป้อนกลับปี 2549 (Feedback report) ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มีผู้บริหารประเมิน จำนวน 10 ท่าน จากจำนวน 12 ท่าน ให้คะแนนสูงกว่าเดิมจาก 30-45% เป็น 50-65% ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ผู้บริหารประเมิน จำนวน 8 ท่าน จากจำนวน 12 ท่าน ให้คะแนนสูงขึ้นจาก 30-45% เป็น 50-65% เนื่องจากจากผลลัพธ์ทำได้ดีกว่าคู่แข่ง ค่าเฉลี่ยด้านอุตสาหกรรม มีผลลัพธ์ดีขึ้น จึงมีแนวโน้มในการปรับปรุงด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรมากที่สุด ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ พบว่ามีผู้บริหารประเมิน จำนวน 7 ท่าน จากจำนวน 12 ท่าน ให้คะแนนสูงขึ้นจาก 30-45% จากจำนวน 12 ท่าน ให้คะแนนสูงขึ้นเดิม 30-45% เป็น 50-60% จึงเห็นว่ามีแนวโน้มการปรับปรุงผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรรองลงมาซึ่งจะตรงตามสมมติฐานการศึกษาที่ตั้งไว้

สุวัฒน์ ใจมา (2556) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐด้วยการประยุกต์ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาแขวงทางเชียงราย 2 ผลการศึกษาพบว่า หมวดการนำองค์กร (Leadership) ระดับคุณภาพปัจจุบัน การบริหารจัดการของแขวงทางเชียงรายที่ 2 ยังมีผลการปรับปรุงแก้ไขระดับคุณภาพด้านการนำองค์กร คือ มีการสื่อสารและเผยแพร่วิสัยทัศน์ ทิศทางและความคาดหวังในการบริหารจัดการให้เกิดความเข้าใจและยอมรับทั่วทั้งองค์กร หมวดที่ 2 การวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic planning) ระดับคุณภาพปัจจุบัน

การบริหารจัดการของแขวงกระทรวงเซียงรายที่ 2 ยังมีผลการปรับปรุงแก้ไขระดับคุณภาพด้านการวางแผนกลยุทธ์ อยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง คือ การนำข้อมูลเปรียบเทียบให้บริการมาใช้ในกระบวนการวางแผน และวิธีการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติและเป้าหมายประจำปีไปพัฒนาเป็นแผนปฏิบัติงาน รวมทั้งการจัดวางบุคลากรและงบประมาณที่จำเป็น หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and stakeholder focus) ระดับคุณภาพปัจจุบัน

การบริหารจัดการของแขวงกระทรวงเซียงรายที่ 2 ยังมีผลการปรับปรุงแก้ไขระดับคุณภาพ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง คือ มีวิธีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมวดที่ 4 การวัดและการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (Measurement, analysis and knowledge management) ระดับคุณภาพปัจจุบัน การบริหารจัดการของแขวงกระทรวงเซียงรายที่ 2 ยังมีผลการปรับปรุงแก้ไขระดับคุณภาพด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ อยู่ในระดับควรปรับปรุง คือ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับคู่แข่ง หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human resource) ระดับคุณภาพปัจจุบันการบริหารจัดการของแขวงกระทรวงเซียงรายที่ 2 ยังมีผลการปรับปรุงแก้ไขระดับคุณภาพด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง คือ 1) มีการวิเคราะห์และออกแบบเพื่อส่งเสริมความร่วมมือการคิดค้นสร้างสรรค์และการมีส่วนร่วมปรับปรุง เพื่อมุ่งเสริมสร้างความสามารถในการบริการ 2) มีรูปแบบและวิธีการในการจัดฝึกอบรมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ มีการจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มีความปลอดภัยถูกสุขลักษณะและสะดวกในการปฏิบัติงานและการให้บริการ และ 3) การหาความจำเป็นในการฝึกอบรมและการจัดฝึกอบรมสนองตอบองค์กรในระยะยาว อาทิ ด้านการพัฒนาผู้นำการเพิ่มพูนความรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ (Process management) ระดับคุณภาพปัจจุบันการบริหารจัดการของแขวงกระทรวงเซียงรายที่ 2 ยังมีผลการปรับปรุงแก้ไขระดับคุณภาพ ด้านการจัดการกระบวนการ ที่อยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง คือ 1) ผู้บริหารระดับสูง ให้ความสำคัญในกระบวนการให้บริการและร่วมกำหนดดัชนีวัดคุณภาพในทุก ๆ ขั้นตอนของกระบวนการให้บริการ 2) มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการรูปแบบใหม่ที่คำนึงถึงสภาพปัญหาและงบประมาณที่จะเกิดขึ้นในกระบวนการ 3) บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับการฝึกอบรม ให้เข้าใจและปฏิบัติงานตามวิธีการที่มีคุณภาพ หมวดที่ 7 การผลลัพธ์การดำเนินการ (Result management) ระดับคุณภาพปัจจุบัน การบริหารจัดการของแขวงกระทรวงเซียงรายที่ 2 ยังมีผลการปรับปรุงแก้ไขรับคุณภาพ ด้านการผลลัพธ์การดำเนินการ ที่อยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง คือ การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต (นวัตกรรมใหม่)

ผลการเปรียบเทียบค่าน้ำหนักความสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สำหรับบริหารจัดการแขวงการทางเชียงรายได้ 2 กับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand quality award) ผลการเปรียบเทียบในภาพรวม พบว่า ผลการประเมินเกณฑ์บริหารจัดการภาครัฐของแขวงการทางเชียงรายได้ 2 กับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ทั้ง 7 หมวด ในภาพรวมแสดงให้เห็นว่าหมวด 5 การมุ่งเน้นกำลังแรงงาน เป็นหมวดที่มีน้ำหนักความสำคัญสูงสุดสำหรับการบริหารจัดการภายในแขวงการทางเชียงรายได้ 2 แต่เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ พบว่า หมวดที่มีน้ำหนักสูงสุด คือหมวดที่ 1 การนำองค์กรซึ่งแสดงถึงลักษณะการบริหารจัดการของแขวงการทางฯ ที่แตกต่างการองค์กรทั่วไปที่เน้นการนำองค์กรเป็นหลักสำคัญ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ผู้วิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantities research) โดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ ทั้งหมดจำนวน 134 คน (ข้อมูลอัตรากำลัง สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ณ วันที่ 18 ธันวาคม 2558)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ได้ทำการสุ่มตัวอย่าง แต่ใช้วิธีการสำมะโน (Census) เนื่องจากขนาดของประชากรมีขนาดเล็กเป็นกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย จึงใช้วิธีเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมดซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ทั้งหมด จำนวน 134 คน โดยผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนมกราคม ถึง มีนาคม 2559

ตารางที่ 3-1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

| ลำดับที่ | ตำแหน่ง | จำนวน | กลุ่มตัวอย่าง |
|------------|-----------------|------------|---------------|
| 1 | ชำนาญการพิเศษ | 7 | 7 |
| 2 | ชำนาญการ | 51 | 51 |
| 3 | ปฏิบัติการ | 9 | 9 |
| 4 | อาวุโส | 1 | 1 |
| 5 | ชำนาญงาน | 14 | 14 |
| 6 | ปฏิบัติงาน | 7 | 7 |
| 7 | ลูกจ้างประจำ | 2 | 2 |
| 8 | ลูกจ้างชั่วคราว | 40 | 40 |
| 9 | พนักงานราชการ | 3 | 3 |
| รวม | | 134 | 134 |

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการเตรียมตัวของข้าราชการต่อการพัฒนาองค์กรเข้าสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantities research) โดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับการเตรียมตัวของข้าราชการบุคลากรต่อการพัฒนาองค์กรเข้าสู่รางวัลรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะทั่วไปของข้าราชการ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นข้อคำถามแบบตรวจคำตอบ (Checklist) และเติมคำเพื่อให้ได้ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อัตราค่าตอบแทน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่าง ๆ จากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมตัวของพนักงานและรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร

ขั้นที่ 2 ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเกี่ยวกับการเตรียมตัวของพนักงานต่อการพัฒนาองค์กรเข้าสู่รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษา

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ โครงสร้างของแบบสอบถาม ความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และปรับปรุงแก้ไข

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัยและด้านการศึกษา เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้โดยค่า IOC (Item-objective Congruence Index) จากการวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ 0.5 ขึ้นไป

ขั้นตอนที่ 5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งและนำไปทดลอง (Try out) กับบุคลากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน.....30.....คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ Cronbach ที่ต้องได้ค่าความเชื่อมั่น0.7.....

ขั้นตอนที่ 6 นำข้อบกพร่องจากการทดลองมาปรับปรุงครั้งสุดท้าย เพื่อนำไปพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตารางที่ 3-2 โครงสร้างของแบบสอบถาม

| ส่วนที่ | ข้อคำถาม | จำนวนข้อ |
|-----------|--|----------|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 6 |
| ส่วนที่ 2 | การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ | 15 |
| ส่วนที่ 3 | เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร | 5 |

เกณฑ์การให้คะแนน ตามแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3

แบบสอบถามการเตรียมตัวของพนักงานต่อการพัฒนาองค์กรเข้าสู่รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร โดยใช้คำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับของ Likert ดังนี้

| | | |
|------------|---|-------|
| มากที่สุด | 5 | คะแนน |
| มาก | 4 | คะแนน |
| ปานกลาง | 3 | คะแนน |
| น้อย | 2 | คะแนน |
| น้อยที่สุด | 1 | คะแนน |

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ส่วนการจัดระดับการเตรียมตัวของข้าราชการต่อการพัฒนาองค์กรเข้าสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ผู้วิจัยได้จัดไว้ 5 ระดับ คือ เหมาะสมมากที่สุด เหมาะสมมาก เหมาะสม ไม่เหมาะสม และ ไม่เหมาะสมมาก โดยใช้คะแนนของค่าเฉลี่ยของการจัดระดับการเตรียมตัวของพนักงานต่อการพัฒนาองค์กรเข้าสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร แล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

| | | |
|------------------|-------------|------------|
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 1.00 – 1.50 | น้อยที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 1.51 – 2.50 | น้อย |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 2.51 – 3.50 | ปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 3.51 – 4.50 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 4.51 – 5.00 | มากที่สุด |

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้อย่างเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ทำหนังสือขออนุญาตจากวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนการวิจัย
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นพร้อมแบบประเมินไปให้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ทางด้านนี้ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ความครอบคลุมเนื้อหาและความถูกต้องในสำนวนภาษา โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง

(Index of Item Objective Congruence: IOC) ระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา และทำการแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

2.1 ดร.อัครกิตต์ พัฒนสัมพันธ์

2.2 ดร.สุชนิ เมรี โยธิน

2.3 ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์

ผลการพิจารณาค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้ค่าเท่ากับ 1.00 ซึ่งหมายถึงข้อคำถามมีความตรงในเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้าน และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. ความน่าเชื่อถือ (Reliability analysis) นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำมาดำเนินการทดลอง (Tryout) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แต่ไม่ใช่ประชากรของการวิจัยนี้ จำนวน 30 คน ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1 จากการนำแบบสอบถามเรื่อง “การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ เพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2” ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.847 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง จึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

4. ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาจนครบ 134 ชุด ระหว่างเดือนมกราคม 2559 ถึง เดือนมีนาคม 2559

5. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามกำหนดรหัสและลงบันทึกข้อมูล

6. นำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้องของชุดข้อมูลแล้วทำการลงรหัส (Coding) หลังจากนั้นก็นำข้อมูลที่ได้จากการลงรหัสเรียบร้อยแล้วไปวิเคราะห์โดยประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อทำการคำนวณค่าทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดที่จะทำการวิเคราะห์ดังนี้

1. เพื่อทำการวิเคราะห์คุณลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่

2. การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ และ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร ใช้การวิเคราะห์สมมูลจากการวิจัยเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการเตรียมตัวของบุคลากรต่อการพัฒนาองค์กร เข้าสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบ สมมติฐานการวิจัย คือ สถิติอนุมาน (Inferential statistic) ได้แก่ การทดสอบ Pearson Correlation เกณฑ์การแปลผลค่า R

กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้

| ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) | แปลผล |
|-------------------------------|----------------------------|
| 0.91-1.00 | มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก |
| 0.71-0.90 | มีความสัมพันธ์ระดับสูง |
| 0.31-0.70 | มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง |
| 0.01-0.30 | มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ |
| 0.00 | ไม่มีความสัมพันธ์กัน |

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ผู้ทำการวิจัยได้กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสอบถามที่ได้แจกกลุ่มเป้าหมายจำนวน 134 ชุด และการนำเสนอไปในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย โดยผู้วิจัยได้แบ่งลำดับผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อัตราค่าตอบแทนระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์จากค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ โดยวิเคราะห์จากค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร โดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

| | | |
|-----------|-----|---|
| \bar{X} | แทน | ค่าเฉลี่ย |
| SD | แทน | ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| n | แทน | จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง |
| * | แทน | ค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 |
| r | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation) |

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 134)

| คุณลักษณะส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------------|
| เพศ | | |
| ชาย | 12 | 9.0 |
| หญิง | 122 | 91.0 |
| รวม | 134 | 100.0 |
| อายุ | | |
| น้อยกว่า 25 ปี | 7 | 5.2 |
| 25 – 35 ปี | 55 | 41.0 |
| 36 – 45 ปี | 33 | 24.6 |
| มากกว่า 46 ปี | 39 | 29.2 |
| รวม | 134 | 100.0 |
| สถานภาพ | | |
| โสด | 55 | 41.0 |
| สมรส | 79 | 59.0 |
| รวม | 134 | 100.0 |
| ระดับการศึกษา | | |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 17 | 12.7 |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 89 | 66.4 |
| ปริญญาโท | 28 | 20.9 |
| รวม | 134 | 100.0 |

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

| คุณลักษณะส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|--------------|
| อายุงานในองค์กรที่ท่านทำงานอยู่ ณ ปัจจุบัน | | |
| น้อยกว่า 5 ปี | 54 | 40.3 |
| 5 – 10 ปี | 15 | 11.2 |
| 11 – 20 ปี | 39 | 29.1 |
| มากกว่า 20 ปีขึ้นไป | 26 | 19.4 |
| รวม | 134 | 100.0 |
| รายได้รวมของท่านเดือนละ | | |
| 10,000 – 15,000 บาท | 50 | 37.3 |
| 15,001 – 20,000 บาท | 16 | 11.9 |
| 20,001 – 25,000 บาท | 19 | 14.2 |
| 25,001 บาทขึ้นไป | 49 | 36.6 |
| รวม | 134 | 100.0 |

จากตารางที่ 4-1 พบว่า จำนวนและค่าร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 134 คน สามารถอธิบายได้ดังนี้
เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 91.0 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 25 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมา อายุมากกว่า 46 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.2 อายุระหว่าง 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.6 และอายุน้อยกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 59.0 และสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 41.0

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 66.4 รองลงมา ระดับการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 20.9 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.7 ตามลำดับ

อายุงานในองค์กรที่ท่านทำงานอยู่ ณ ปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานในองค์กรที่ท่านทำงาน ณ ปัจจุบัน น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมา 11 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.1 มากกว่า 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.4 และ 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.2 ตามลำดับ รายได้รวมของท่านเดือนละ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้รวมต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมา 25,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.6 20,000 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.2 และ 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.9 ตามลำดับ โดยสรุปผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-35 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อายุงานในองค์กร ณ ปัจจุบัน น้อยกว่า 5 ปี รายได้รวมต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ โดยภาพรวมและรายด้าน

(n = 134)

| | การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ | \bar{X} | SD | ระดับ | ลำดับที่ |
|---|--|-----------|------|-----------|----------|
| 1 | ด้านการพัฒนาตนเองในด้านการการทำงาน | 4.61 | .38 | มากที่สุด | 1 |
| 2 | ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาบุคลากร | 4.56 | .38 | มากที่สุด | 2 |
| 3 | ด้านการยอมรับเงื่อนไข | 4.53 | .27 | มากที่สุด | 3 |
| | ภาพรวม | 4.57 | .291 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 4-2 พบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 พบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ มีระดับความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ประเด็น เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านการพัฒนาตนเองในด้านการการทำงาน ($\bar{X} = 4.61$) รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาบุคลากร ($\bar{X} = 4.56$) และด้านการยอมรับเงื่อนไข ($\bar{X} = 4.53$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ ด้านการพัฒนาตนเองในด้านการทำงาน

(n = 134)

| การพัฒนาตนเองในด้านการทำงาน | \bar{X} | SD | ระดับ | ลำดับที่ |
|--|-------------|------------|------------------|----------|
| 1 องค์กรท่าน.ตระหนักถึงความจำเป็นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ต้องปรับเปลี่ยนการทำงานให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ | 4.63 | .50 | มากที่สุด | 3 |
| 2 องค์กรของท่านมีการกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม | 4.50 | .50 | มากที่สุด | 5 |
| 3 องค์กรของท่านให้มีการศึกษาข้อมูลการทำงานจากกรฝึกอบรมทาง INTRANET เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน | 4.62 | .49 | มากที่สุด | 4 |
| 4 ท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ประกอบการทำงานต่างๆรวมทั้งแก้ปัญหาการขัดข้องเบื้องต้นได้ | 4.65 | .48 | มากที่สุด | 1 |
| 5 เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านกล้าที่จะแก้ไขและรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจแก้ปัญหา | 4.64 | .48 | มากที่สุด | 2 |
| เฉลี่ย | 4.61 | .38 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 4-3 พบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 พบว่าการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ ด้านการพัฒนาตนเองในด้านการทำงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ ด้านการพัฒนาตนเองในด้านการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ประเด็น เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ประกอบการทำงานต่าง ๆ รวมทั้งแก้ปัญหาการขัดข้องเบื้องต้นได้ ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมา คือ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านกล้าที่จะแก้ไขและรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.64$) องค์กรท่านตระหนักถึงความจำเป็นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

ต้องปรับเปลี่ยนการทำงานให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ ($\bar{X} = 4.63$) องค์กรของท่านให้มีการศึกษาข้อมูลการทำงานจากกรณีศึกษาทาง INTRANET เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ($\bar{X} = 4.62$) และองค์กรของท่านมีการกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.50$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาบุคลากร

(n = 134)

| | การมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาบุคคล | \bar{X} | SD | ระดับ | ลำดับที่ |
|---|--|-------------|------------|------------------|----------|
| 1 | ท่านมีส่วนร่วมกิจกรรมพัฒนาบุคลากรด้านต่างๆเพื่อพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขัน | 4.57 | .50 | มากที่สุด | 4 |
| 2 | ท่านมีส่วนร่วมกิจกรรมพัฒนาทักษะด้านคอมพิวเตอร์ทำให้สามารถใช้อุปกรณ์ประกอบการทำงาน และให้คำแนะนำช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานได้ | 4.65 | .48 | มากที่สุด | 1 |
| 3 | ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ AEC | 4.62 | .49 | มากที่สุด | 3 |
| 4 | ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เน้นการพัฒนาทักษะการบริการเพราะเป็นส่วนหนึ่งในการกิจขององค์กร | 4.35 | .84 | มากที่สุด | 5 |
| 5 | ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรขององค์กร | 4.63 | .80 | มากที่สุด | 2 |
| | เฉลี่ย | 4.56 | .38 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 4-4 พบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 พบว่าการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาบุคคล มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ประเด็น เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ท่านมีส่วนร่วมกิจกรรมพัฒนาทักษะด้านคอมพิวเตอร์ ทำให้สามารถใช้อุปกรณ์ประกอบการทำงาน และให้คำแนะนำช่วยเหลือเพื่อน

ร่วมงานได้ ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมา คือ ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรขององค์กร ($\bar{X} = 4.63$) ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ AEC ($\bar{X} = 4.62$) ท่านมีส่วนร่วมกิจกรรมพัฒนาบุคลากรด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขัน ($\bar{X} = 4.57$) และท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เน้นการพัฒนาทักษะการบริการเพราะเป็นส่วนหนึ่งในการกิจขององค์กร ($\bar{X} = 4.35$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ ด้านการยอมรับเงินใจ

(n = 134)

| | การยอมรับเงินใจ | \bar{X} | SD | ระดับ | ลำดับที่ |
|---|--|-------------|------------|------------------|----------|
| 1 | ตัวชี้วัดการทำงานของพนักงานไม่ยากเกินที่จะทำผลงานให้ได้ตามเงินใจที่กำหนด | 4.30 | .55 | มากที่สุด | 5 |
| 2 | ตัวชี้วัดการทำงานทำให้ได้ผลงานตามเป้าหมายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 | 4.59 | .49 | มากที่สุด | 3 |
| 3 | ท่านพอใจที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 กำหนดตัวชี้วัดในการทำงาน | 4.65 | .48 | มากที่สุด | 1 |
| 4 | ท่านยอมรับแนวทางการพิจารณาความสามารถของบุคลากรในการประเมินผลการปฏิบัติงาน | 4.62 | .49 | มากที่สุด | 2 |
| 5 | ยอมรับผลการประเมินและพร้อมแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานให้ดีขึ้น | 4.47 | .50 | มากที่สุด | 4 |
| | เฉลี่ย | 4.53 | .28 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 4-5 พบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 พบว่าการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ ด้านการยอมรับเงินใจ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ ด้านการยอมรับเงินใจ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ประเด็น เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ท่านพอใจที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 กำหนดตัวชี้วัดในการทำงาน ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมา คือ ท่านยอมรับแนวทางการพิจารณาความสามารถของบุคลากร

ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.62$) ตัวชี้วัดการทำงานทำให้ได้ผลงานตามเป้าหมายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ($\bar{X} = 4.59$) ยอมรับผลการประเมินและพร้อมแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานให้ดีขึ้น ($\bar{X} = 4.47$) และตัวชี้วัดการทำงานของพนักงานไม่ยากเกินที่จะทำผลงานให้ได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด ($\bar{X} = 4.30$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากรด้านสภาพแวดล้อมบุคลากร

(n = 134)

| เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร | \bar{X} | SD | ระดับ | ลำดับที่ |
|--|-----------|-----|-----------|----------|
| 1 ด้านสภาพแวดล้อมบุคลากร | 4.58 | .37 | มากที่สุด | 1 |
| 2 ด้านความผูกพันของบุคลากร | 4.48 | .44 | มากที่สุด | 2 |
| เฉลี่ย | 4.53 | .29 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 4-6 พบว่า เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 พบว่า เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ประเด็น คือ ด้านสภาพแวดล้อมบุคลากร ($\bar{X} = 4.58$) และด้านความผูกพันของบุคลากร ($\bar{X} = 4.48$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากรด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร

(n = 134)

| | ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร | \bar{X} | SD | ระดับ | ลำดับที่ |
|---|---|-------------|------------|------------------|----------|
| 1 | ท่านสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของท่านให้สำเร็จตามกระบวนการทำงานด้วยความรู้ ทักษะ ความสามารถ และสมรรถนะให้ดีขึ้นได้ด้วยตนเองทำงาน | 4.54 | .50 | มากที่สุด | 3 |
| 2 | ท่านมีสถานที่ที่มีสุขอนามัย ปลอดภัยสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน | 4.59 | .49 | มากที่สุด | 2 |
| 3 | องค์กรของท่านมีจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่เพียงพอต่อการทำให้กระบวนการทำงานสำเร็จ | 4.62 | .49 | มากที่สุด | 1 |
| | เฉลี่ย | 4.58 | .37 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 4-7 พบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 พบว่า เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากรมีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ประเด็น เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ องค์กรของท่านมีจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่เพียงพอต่อการทำให้กระบวนการทำงานสำเร็จ ($\bar{X} = 4.62$) รองลงมา ท่านมีสถานที่ที่มีสุขอนามัย ปลอดภัยสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.59$) และท่านสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของท่านให้สำเร็จตามกระบวนการทำงานด้วยความรู้ ทักษะ ความสามารถ และสมรรถนะให้ดีขึ้นได้ด้วยตนเองทำงาน ($\bar{X} = 4.54$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากรด้านความผูกพันของบุคลากร

(n = 134)

| | ด้านความผูกพันของบุคลากร | \bar{X} | SD | ระดับ | ลำดับที่ |
|---|--|-----------|-----|-----------|----------|
| 1 | ท่านความมุ่งมั่นทั้งในด้านความรู้สึกละและสติปัญญา เพื่อทำให้งาน วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรบรรลุผล | 4.48 | .50 | มากที่สุด | 2 |
| 2 | ผู้นำองค์กรและองค์กรของท่านให้ความเป็นห่วงเป็นใย ทำให้ท่านการมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อผลประโยชน์ของผู้รับบริการและความสำเร็จขององค์กร | 4.49 | .50 | มากที่สุด | 1 |
| | เฉลี่ย | 4.48 | .44 | มากที่สุด | |

จากตารางที่ 4-8 พบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 พบว่า เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร ด้านความผูกพันของบุคลากรมีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.48)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร ด้านความผูกพันของบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ประเด็น คือ ผู้นำองค์กรและองค์กรของท่านให้ความเป็นห่วงเป็นใย ทำให้ท่านการมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อผลประโยชน์ของผู้รับบริการและความสำเร็จขององค์กร (\bar{X} = 4.49) และท่านความมุ่งมั่นทั้งในด้านความรู้สึกละและสติปัญญาเพื่อทำให้งาน วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรบรรลุผล (\bar{X} = 4.48) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานเพื่อการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ดังนี้

สมมติฐานในการวิจัย

H0: การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐมีความสัมพันธ์กับการเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

H1: การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐไม่มีความสัมพันธ์กับการเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐกับการเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

| การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ | การเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร | | | |
|---|--|-------------|----------------|----------|
| | r | Sig. | ระดับ | ลำดับที่ |
| 1. การพัฒนาตนเองในด้านการทำงาน | .498* | .000 | ปานกลาง | 1 |
| 2. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาบุคลากรภาครัฐ | .461* | .000 | ปานกลาง | 2 |
| 3. การยอมรับเงื่อนไข | .439* | .000 | ปานกลาง | 3 |
| ภาพรวม | .560* | .000 | ปานกลาง | |

จากตารางที่ 4-9 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐกับการเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากรพบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐที่มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ได้แก่ ด้านการพัฒนาตนเองในด้านการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาบุคลากรภาครัฐและด้านการยอมรับเงื่อนไข หมายความว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐมีความสัมพันธ์กับการเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งด้านการพัฒนาตนเองในด้านการทำงานมีความสัมพันธ์สูงสุด รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาบุคลากรภาครัฐ และและด้านการยอมรับเงื่อนไขตามลำดับ

ตารางที่ 4-10 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐมีความสัมพันธ์กับการเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

| สมมติฐาน | ผลการทดสอบสมมติฐาน | |
|--|--------------------|-------------------|
| | ยอมรับสมมติฐาน | ไม่ยอมรับสมมติฐาน |
| สมมติฐาน การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐมีความสัมพันธ์กับการเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร | √ | |

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ ประการแรกเพื่อศึกษาการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ เพื่อการเตรียมตัวสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ประการที่สอง เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐ สู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร และประการที่สาม เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐกับการเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ทั้งหมดจำนวน 134 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ด้วยสถิติอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ การทดสอบ Pearson Correlation สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 สามารถสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อัตราค่าตอบแทน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์จากค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ โดยวิเคราะห์จากค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐ สู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร โดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25 – 35 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อายุงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ณ ปัจจุบัน น้อยกว่า 5 ปี และส่วนใหญ่รายได้รวมต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ

จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 พบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ มีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ประเด็น เรียงลำดับจากมาก ไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านการพัฒนาตนเองในด้านการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และด้านการยอมรับเงื่อนไข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ตามลำดับ

ด้านการพัฒนาตนเองในด้านการทำงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ ด้านการพัฒนาตนเองในด้านการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ประเด็น เรียงลำดับจากมาก ไปน้อย ได้ดังนี้ บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 สามารถเรียนรู้การใช้งานเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ประกอบการทำงานต่าง ๆ รวมทั้งแก้ปัญหาการขัดข้องเบื้องต้นได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 รองลงมา คือ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 กล้าที่จะแก้ไข และรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ตระหนักถึงความจำเป็นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ต้องปรับเปลี่ยนการทำงานให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ของให้มีการศึกษาข้อมูลการทำงานจากการฝึกอบรมทาง INTRANET เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ

ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาบุคคล มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่

ชลบุรี 2 การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 5 ประเด็น เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีส่วนร่วมกิจกรรมพัฒนาทักษะ ด้านคอมพิวเตอร์ ทำให้สามารถใช้อุปกรณ์ประกอบการทำงาน และให้คำแนะนำช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 รองลงมา คือ บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ AEC มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีส่วนร่วมกิจกรรมพัฒนาบุคลากรด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เน้นการพัฒนาทักษะการบริการเพราะเป็นส่วนหนึ่งในการกิจของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ตามลำดับ

ด้านการยอมรับเงื่อนไข มีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ ด้านการยอมรับเงื่อนไข อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ประเด็น เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 พอใจที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 กำหนดตัวชี้วัด ในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 รองลงมา คือ บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ยอมรับแนวทางการพิจารณาความสามารถของบุคลากร ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ตัวชี้วัดการทำงานทำให้ได้ผลงานตามเป้าหมายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ยอมรับผลการประเมินและพร้อมแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานให้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และตัวชี้วัดการทำงานของพนักงานไม่ยากเกินที่จะทำผลงานให้ได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐ ผู้เกณฑ์รางวัลคุณภาพ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

การเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐ ผู้เกณฑ์รางวัลคุณภาพ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 พบว่า เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร มีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ประเด็น คือ

ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และด้านความผูกพันของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ประเด็น เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่เพียงพอต่อการทำให้กระบวนการทำงานสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 รองลงมา บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีสถานที่ที่มีสุขอนามัย ปลอดภัย สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ให้สำเร็จตามกระบวนการทำงานด้วยความรู้ ทักษะ ความสามารถ และสมรรถนะให้ดีขึ้นได้ด้วยตนเองทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ตามลำดับ

ด้านความผูกพันของบุคลากร มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร ด้านความผูกพันของบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ประเด็น คือ ผู้นำสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ให้ความเป็นห่วงเป็นใย ทำให้บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 การมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อผลประโยชน์ของผู้รับบริการและความสำเร็จของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ความมุ่งมั่นทั้งในด้านความรู้สึกละเอียดและสติปัญญาเพื่อทำให้งานวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 บรรลุผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐกับการเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐกับการเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร พบว่าการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐที่มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ได้แก่ ด้านการพัฒนาตนเองในด้านการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาบุคลากรภาครัฐ และด้านการยอมรับเงื่อนไข จึงยอมรับสมมติฐานใน

การวิจัย หมายความว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐมีความสัมพันธ์กับการเตรียมความพร้อมผู้
เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งด้านการพัฒนาตนเองในด้านการทำงานมี
ความสัมพันธ์สูงสุด รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาบุคลากรภาครัฐ และด้าน
การยอมรับเงื่อนไข ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้ในงานวิจัยเรื่องการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความ
พร้อมผู้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่
ชลบุรี 2 สามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยและและอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
ได้ ดังนี้

การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ เพื่อการเตรียมตัวผู้เกณฑ์รางวัลคุณภาพ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

ผลการศึกษาการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมผู้เกณฑ์รางวัลคุณภาพ
แห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 พบว่า การปรับตัว
ของบุคลากรภาครัฐ มีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นราย
ด้าน พบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ประเด็น เรียงลำดับจากมาก
ไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการพัฒนาตนเองในด้านการทำงาน รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมใน
กิจกรรมพัฒนาบุคลากร และด้านการยอมรับเงื่อนไข ตามลำดับสอดคล้องกับผลการวิจัย ของ
ประวิณวรรณ หัตถา (2550) เรื่อง การปรับตัวด้านพฤติกรรมการทำงานในยุคปรับเปลี่ยนองค์กรของ
พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารออมสินในเขตจังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษา พบว่า การปรับตัวด้าน
พฤติกรรมการทำงานในยุคปรับเปลี่ยนองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสินในเขต
จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีการปรับตัวในระดับมาก

จากผลการวิจัยการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ เพื่อการเตรียมตัวผู้เกณฑ์รางวัลคุณภาพ
(TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลนำเสนอเป็นรายด้านตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านการพัฒนาตนเองในด้านการทำงาน บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2
มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่
ชลบุรี 2 สามารถเรียนรู้การใช้งานเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ประกอบการทำงานต่าง ๆ รวมทั้ง
แก้ปัญหาการขัดข้องเบื้องต้นได้ โดยเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่
ชลบุรี 2 กล้าที่จะแก้ไข และรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจแก้ปัญหา ทั้งนี้สำนักงาน

สรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ตระหนักถึงความจำเป็นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ต้องปรับเปลี่ยนการทำงานให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ขอให้มีการศึกษาข้อมูลการทำงานจากการฝึกอบรมทาง INTRANET เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาบุคลากร บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีส่วนร่วมกิจกรรมพัฒนาทักษะ ด้านคอมพิวเตอร์ ทำให้สามารถใช้อุปกรณ์ประกอบการทำงาน และให้คำแนะนำช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานได้ มีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 โดยบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ AEC นอกจากนี้ยังมีส่วนร่วมกิจกรรมพัฒนาบุคลากรด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขัน และบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เน้นการพัฒนาทักษะการบริการ เพราะเป็นส่วนหนึ่งในภารกิจของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประวิณวรรณ หัตถา (2550) เรื่อง การปรับตัวด้านพฤติกรรมการทำงานในยุคปรับเปลี่ยนองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารออมสินในเขตจังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษา พบว่า การปรับตัวด้านพฤติกรรมการทำงานในยุคปรับเปลี่ยนองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสินในเขตจังหวัดเพชรบุรี ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาบุคลากรของธนาคารในภาพรวมมีการปรับตัวในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุวัฒน์ ไจมา (2556) เรื่องการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐด้วยการประยุกต์ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาแขวงการทางเชียงราย 2 หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human resource) ระดับคุณภาพปัจจุบันการบริหารจัดการของแขวงการทางเชียงรายที่ 2 ยังมีผลการปรับปรุงแก้ไขระดับคุณภาพด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง คือ 1) มีการวิเคราะห์และออกแบบเพื่อส่งเสริมความร่วมมือการคิดค้นสร้างสรรค์และการมีส่วนร่วมปรับปรุง เพื่อมุ่งเสริมสร้างความสามารถในการบริการ 2) มีรูปแบบและวิธีการในการจัดฝึกอบรมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ มีการจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มีความปลอดภัยถูกสุขลักษณะและสะดวกในการปฏิบัติงานและการให้บริการ และ 3) การหาความจำเป็นในการฝึกอบรมและ การจัดฝึกอบรมสนองตอบองค์กรในระยะยาว อาทิ ด้านการพัฒนาผู้นำการเพิ่มพูนความรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

3. ด้านการยอมรับเงื่อนไข บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 พอใจที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 กำหนดตัวชี้วัดในการทำงานรองลงมา คือ บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ยอมรับแนวทางการพิจารณาความสามารถของบุคลากร ในการ

ประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะตัวชี้วัดการทำงานทำให้ได้ผลงานตามเป้าหมายของสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 อีกทั้งยังยอมรับผลการประเมินและพร้อมแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานให้ดีขึ้น
และตัวชี้วัดการทำงานของบุคลากรไม่ยากเกินที่จะทำผลงานให้ได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด สอดคล้อง
กับแนวคิดของ Hurlock (1978, p. 260) ที่กล่าวว่า การปรับตัวทางสังคม การที่บุคคลมีความสามารถในการ
การปรับตัวให้เข้ากับบุคคลต่าง ๆ ได้ บุคคลผู้นั้นมีความสำเร็จในการปรับตัวได้ดีก่อให้เกิดการเรียนรู้
ทักษะทางสังคม

การเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐ ผู้เกณฑ์รางวัลคุณภาพ (TQA) หมวด 5

การมุ่งเน้นบุคลากร

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่
ชลบุรี 2 พบว่า เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร มีระดับความคิดเห็น
โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียม
ความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่
ชลบุรี 2 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2
ประเด็น คือ ด้านสภาพแวดล้อมบุคลากร และด้านความผูกพันของบุคลากร ตามลำดับจากผลการวิจัย
ครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลนำเสนอเป็นรายด้านตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีระดับ
ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ของบุคลากร
ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่เพียงพอต่อการทำให้กระบวนการทำงาน
สำเร็จ นอกจากนี้บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีสถานที่ที่มีสุขอนามัย ปลอดภัย
สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2
สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ให้สำเร็จตาม
กระบวนการทำงานด้วยความรู้ ทักษะ ความสามารถ และสมรรถนะให้ดีขึ้นได้ด้วยตนเองทำงาน
สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุวัฒน์ ไจมา (2556) เรื่องการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการ
ภาครัฐด้วยการประยุกต์ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาแขวงการ
ทางเชียงราย 2 หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human resource) ระดับคุณภาพปัจจุบันการ
บริหารจัดการของแขวงการทางเชียงรายที่ 2 ยังมีผลการปรับปรุงแก้ไขระดับคุณภาพด้านการ
มุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง คือ 1) มีการวิเคราะห์และออกแบบเพื่อส่งเสริม
ความร่วมมือการคิดค้นสร้างสรรค์และการมีส่วนร่วมปรับปรุง เพื่อมุ่งเสริมสร้างความสามารถ
ในการบริการ 2) มีรูปแบบและวิธีการในการจัดฝึกอบรมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ มีการจัด
สภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มีความปลอดภัยถูกสุขลักษณะและสะดวกในการปฏิบัติงานและการ

ให้บริการ และ 3) การหาความจำเป็นในการฝึกอบรมและ การจัดฝึกอบรมสนองตอบองค์กรในระยะยาว อาทิ ด้านการพัฒนาผู้นำการเพิ่มพูนความรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

2. ด้านความผูกพันของบุคลากร บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะผู้นำสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ให้ความสำคัญห่วงใย ทำให้บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 การมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อผลประโยชน์ของผู้รับบริการและความสำเร็จของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 และบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ความมุ่งมั่นทั้งในด้านความรู้สึกละและสติปัญญาเพื่อทำให้งานวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 บรรลุผล สอดคล้องกับผลการวิจัย ของ สุวัฒน์ ใจมา (2556) เรื่อง การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐด้วยการประยุกต์ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาแขวงการทางเชียงราย 2 ในหมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ว่าควรมีการวิเคราะห์และออกแบบเพื่อส่งเสริมความร่วมมือการคิดสร้างสรรค์ และการมีส่วนร่วมปรับปรุง เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการบริการ มีรูปแบบและวิธีการในการจัดฝึกอบรมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ มีการจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มีความปลอดภัยถูกสุขลักษณะและสะดวกในการปฏิบัติงานและการให้บริการ การหาความจำเป็นในการฝึกอบรมและการจัดฝึกอบรมสนองตอบองค์กรในระยะยาว

ความสัมพันธ์ของการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐกับการเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐมีความสัมพันธ์กับการเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐที่มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ได้แก่ ด้านการพัฒนาตนเองในด้านการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาบุคลากรภาครัฐ และด้านการยอมรับเงื่อนไข จึงยอมรับสมมติฐานในการวิจัย หมายความว่า การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐมีความสัมพันธ์กับการเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งด้านการพัฒนาตนเองในด้านการทำงานมีความสัมพันธ์สูงสุด รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาบุคลากรภาครัฐ และด้านการยอมรับเงื่อนไข ตามลำดับสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประวิณวรรณ หัตถา (2550) เรื่อง การปรับตัวด้านพฤติกรรมการทำงานในยุคปรับเปลี่ยนองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารออมสินในเขตจังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษา

พบว่า การปรับตัวด้านพฤติกรรมการทำงานในยุคปรับเปลี่ยนองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ วิชาการอมสินในเขตจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีการปรับตัวในระดับมาก

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

1. ด้านการพัฒนาตนเองในด้านการทำงาน สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และให้มีการศึกษาข้อมูลการทำงานจากการฝึกอบรมทาง INTRANET เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามลำดับ
2. ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาบุคคล สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เน้นการพัฒนาทักษะการบริการเพราะเป็นส่วนหนึ่งในการกิจของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาบุคลากรด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันตามลำดับ
3. ด้านการยอมรับเงื่อนไข สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ควรพิจารณาตัวชี้วัดการทำงานของบุคลากรไม่ให้ยากจนเกินที่จะทำผลงานให้ได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดได้และควรอธิบายให้บุคลากรยอมรับผลการประเมินและพร้อมแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานให้ดีขึ้นตามลำดับ

การเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐ สู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพ (TQA) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2

1. ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ควรพยายามปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สำเร็จตามกระบวนการทำงานด้วยความรู้ ทักษะ ความสามารถ และสมรรถนะให้ดีขึ้นได้ด้วยตนเองทำงาน รองลงมา คือสถานที่ที่มีสุขอนามัย ปลอดภัยสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และมีจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่เพียงพอต่อการทำให้กระบวนการทำงานสำเร็จ
2. ด้านความผูกพันของบุคลากร บุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ควรมีความมุ่งมั่นทั้งในด้านความรู้สึกละเอียดและสติปัญญาเพื่อทำให้งาน วิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 บรรลุผล และผู้นำองค์กรและองค์กรของท่านให้ความเป็นห่วงเป็นใยทำให้ท่านมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานเต็มที่เพื่อผลประโยชน์ของผู้รับบริการและความสำเร็จขององค์กร

ข้อเสนอแนะต่องานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 กับสำนักงานสรรพากรพื้นที่อื่น ๆ เพื่อศึกษาข้อมูลว่าเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2
3. ควรศึกษาการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 เพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในหมวดอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

กรมสรรพากร. (2551). ประกาศกระทรวงการคลัง.

กรพจน์ อัสวินวิจิตร. (2548). ออมสินยุคใหม่, นโยบายการปรับเปลี่ยนองค์กรของธนาคารออมสิน.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เนชั่นบุ๊กส์.

กิตติยา อินทกาญจน์. (2553). การเรียนรู้ระดับบุคคลและระดับทีมขององค์กร: กรณีศึกษาองค์กรที่
ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (2557 -2558). สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ.

จันทนา เลหากุลเวทิต. (2550). การศึกษาปัจจัยพื้นฐานสู่ความสำเร็จในด้านการให้ความสำคัญกับ
ลูกค้าและตลาดจากองค์กรระดับโลกที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นริศ ธรรมเกื้อกุล. (2552). โอกาสในการปรับปรุงองค์กรเพื่อสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของ
บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด มหาชน ธุรกิจร้านสะดวกซื้อ 7-eleven ในประเทศไทย.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ประวีณวรรณ หัตถา. (2550). การปรับตัวด้านพฤติกรรมการทำงานในยุคปรับเปลี่ยนองค์กรของ
พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสินในเขตจังหวัดเพชรบุรี.. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

แผนปฏิบัติการกรมสรรพากร. (2557). กรมสรรพากร.

มยุรฉัตร กุลตันท์. (2552). การปรับตัวของพนักงานภายใต้ระบบการบริหารแบบญี่ปุ่น.
วิทยานิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาแรงงานและ
สวัสดิการ, คณะสังคมศาสตร์สงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุวัฒน์ ใจมา. (2556). การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐด้วยการประยุกต์ใช้เกณฑ์
รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาแขวงกรทางเชียงรายที่ 2.
วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้าง,
มหาวิทยาลัยพะเยา.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ ศธ. ๖๖๒๗.๑/ว ๑๓๕๖

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา
อ. เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๑๓ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.อัครกิตต์ พัฒนสัมพันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน ๑ ชุด

ตามที่ นางสาวสมศรี พิมพ์ รหัสประจำตัว ๕๗๗๑๐๐๒๔ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ รุ่นที่ ๒๒ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สนใจทำงานนิพนธ์ในหัวข้อ "การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ เพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ชลบุรี 2" โดยมี ดร.นนุช ศรีสุข เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ซึ่งนิสิตมีความจำเป็นที่จะขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย เพื่อการศึกษาแก่นิสิตผู้ถือหนังสือคิ นางสาวสมศรี พิมพ์ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ รุ่นที่ ๒๒ พร้อมหนังสือนี้ได้แนบแบบสอบถามของนิสิตดังกล่าวมาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ไพโรจน์

(นายไพโรจน์ ทองภาพ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน
คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

ฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

โทร. ๐ - ๓๘๓๙ - ๔๙๐๐ ต่อ ๑๒๓, ๑๒๔

โทรสาร ๐ - ๓๘๓๙ - ๔๙๐๐ ต่อ ๑๑๒



ที่ ศธ. ๖๖๒๗.๑/ว ๑๓๕๖

วิทยาลัยพณิชยศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา
อ. เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๑๓ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เรียน ดร.สุชนนี เมริโยธิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน ๑ ชุด

ตามที่ นางสาวสมศรี พิมหนู รหัสประจำตัว ๕๗๗๑๐๐๒๔ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข รุ่นที่ ๒๒ วิทยาลัยพณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สนใจทำงานนิพนธ์ในหัวข้อ "การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ เพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ชลบุรี 2" โดยมี ดร.นงนุช ศรีสุข เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ซึ่งนิสิตมีความจำเป็นที่จะขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

วิทยาลัยพณิชยศาสตร์ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย เพื่อการศึกษาแก่นิสิตผู้ถือหนังสือคิ นางสาวสมศรี พิมหนู นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข รุ่นที่ ๒๒ พร้อมหนังสือนี้ได้แนบแบบสอบถามของนิสิตดังกล่าวมาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ไพโรจน์

(นายไพโรจน์ ทองภาพ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน
คณบดีวิทยาลัยพณิชยศาสตร์

ฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยพณิชยศาสตร์

โทร. ๐ - ๓๘๓๙ - ๕๙๐๐ ต่อ ๑๒๓, ๑๒๔

โทรสาร ๐ - ๓๘๓๙ - ๕๙๐๐ ต่อ ๑๑๒



ที่ ศธ. ๖๖๒๗.๑/ว ๑๓๕๖

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา
อ. เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๑๓ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน ๑ ชุด

ตามที่ นางสาวสมศรี พิมพ์ รหัสนิติประจำตัว ๕๗๗๑๐๐๒๔ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ รุ่นที่ ๒๒ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สนใจทำงานนิพนธ์ในหัวข้อ “การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ เพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติหมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ชลบุรี 2” โดยมี ดร.นงนุช ศรีสุข เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ซึ่งนิตินิติมีความจำเป็นที่จะขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย เพื่อการศึกษาแก่นิสิตผู้ถือหุ้นหนังสือคิ นางสาวสมศรี พิมพ์ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ รุ่นที่ ๒๒ พร้อมหนังสือนี้ได้แนบบแบบสอบถามของนิตินิติดังกล่าวมาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ไพโรจน์

(นายไพโรจน์ ทองภาพ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน
คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

ฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

โทร. ๐ - ๓๘๓๙ - ๕๕๐๐ ต่อ ๑๒๓, ๑๒๔

โทรสาร ๐ - ๓๘๓๙ - ๕๕๐๐ ต่อ ๑๑๒

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ ศธ. ๖๖๒๗.๑/ว ๑๓๕๖

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา
อ. เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๑๓ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.อัครกิตต์ พัฒนสัมพันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน ๑ ชุด

ตามที่ นางสาวสมศรี พิมพ์ รหัสประจำตัว ๕๗๗๑๐๐๒๔ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ รุ่นที่ ๒๒ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สนใจทำงานนิพนธ์ในหัวข้อ "การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ เพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ชลบุรี 2" โดยมี ดร.นนุช ศรีสุข เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ซึ่งนิสิตมีความจำเป็นที่จะขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย เพื่อการศึกษาแก่นิสิตผู้ถือหนังสือคิ นางสาวสมศรี พิมพ์ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ รุ่นที่ ๒๒ พร้อมหนังสือนี้ได้แนบแบบสอบถามของนิสิตดังกล่าวมาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ไพโรจน์

(นายไพโรจน์ ทองภาพ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน
คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

ฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

โทร. ๐ - ๓๘๓๙ - ๔๙๐๐ ต่อ ๑๒๓, ๑๒๔

โทรสาร ๐ - ๓๘๓๙ - ๔๙๐๐ ต่อ ๑๑๒



ที่ ศธ. ๖๖๒๗.๑/ว ๑๓๕๖

วิทยาลัยพณิชยศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา
อ. เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๑๓ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เรียน ดร.สุชนิ เมริโยธิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน ๑ ชุด

ตามที่ นางสาวสมศรี พิมหนู รหัสประจำตัว ๕๗๗๑๐๐๒๔ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข รุ่นที่ ๒๒ วิทยาลัยพณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สนใจทำงานนิพนธ์ในหัวข้อ "การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ เพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ชลบุรี 2" โดยมี ดร.นงนุช ศรีสุข เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ซึ่งนิสิตมีความจำเป็นที่จะขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

วิทยาลัยพณิชยศาสตร์ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย เพื่อการศึกษาแก่นิสิตผู้ถือหนังสือคิ นางสาวสมศรี พิมหนู นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข รุ่นที่ ๒๒ พร้อมหนังสือนี้ได้แนบแบบสอบถามของนิสิตดังกล่าวมาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ไพรินทร์

(นายไพรินทร์ ทองภาพ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน
คณบดีวิทยาลัยพณิชยศาสตร์

ฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยพณิชยศาสตร์

โทร. ๐ - ๓๘๓๙ - ๕๙๐๐ ต่อ ๑๒๓, ๑๒๔

โทรสาร ๐ - ๓๘๓๙ - ๕๙๐๐ ต่อ ๑๑๒



ที่ ศธ. ๖๖๒๗.๑/ว ๑๓๕๖

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา
อ. เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๑๓ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน ๑ ชุด

ตามที่ นางสาวสมศรี พิมพ์ รหัสนิติประจำตัว ๕๗๗๑๐๐๒๔ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ รุ่นที่ ๒๒ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สนใจทำงานนิพนธ์ในหัวข้อ “การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ เพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติหมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ชลบุรี 2” โดยมี ดร.นนุช ศรีสุข เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ซึ่งนิตินิติมีความจำเป็นที่จะขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย เพื่อการศึกษาแก่นิสิตผู้ถือหุ้นหนังสือคิ นางสาวสมศรี พิมพ์ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ รุ่นที่ ๒๒ พร้อมหนังสือนี้ได้แนบบแบบสอบถามของนิตินิติดังกล่าวมาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ไพโรจน์

(นายไพโรจน์ ทองภาพ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน
คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

ฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

โทร. ๐ - ๓๘๓๙ - ๕๕๐๐ ต่อ ๑๒๓, ๑๒๔

โทรสาร ๐ - ๓๘๓๙ - ๕๕๐๐ ต่อ ๑๑๒

ภาคผนวก ข

ผลการทดสอบความตรงตามเนื้อหา ด้วยค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ
วัตถุประสงค์ (Testability of item variable congruence index)

สรุปผลการทดสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

(Testability of item variable congruence index)

เรื่อง “การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2”

| วัตถุประสงค์ | คำถาม | ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ | | | | IOC | สรุปผล |
|--------------|---------------------|-------------------------------|-----------------------|----------------------|-----|-----|--------|
| | | ดร.อัศรฤติศักดิ์ พัฒนสัมพันธ์ | ดร.สุชนันท์ เมธีโยธิน | ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์ | รวม | | |
| ส่วนที่ 1 | 1.เพศ | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| ข้อมูลทั่วไป | 2.อายุ | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| | 3.สถานภาพ | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| | 4.ระดับการศึกษา | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| | 5.อายุการทำงาน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| | 6.รายได้รวมต่อเดือน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |

| วัตถุประสงค์ | คำถาม | ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ | | | | IOC | สรุปผล |
|---|--|----------------------------|-----------------------|----------------------|-----|-----|--------|
| | | ดร.อัครกิตติ์ พัฒนสัมพันธ์ | ดร.สุชนันี เมริ โยธิน | ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์ | รวม | | |
| ส่วนที่ 2 | การพัฒนาตนเองในด้านการทำงาน | | | | | | |
| การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมผู้เกณฑ์รางวัลคุณภาพ หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร | 1.องค์กรท่าน.ตระหนักถึงความจำเป็นที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ต้องปรับเปลี่ยนการทำงานให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| | 2.องค์กรของท่านมีการกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| | 3.องค์กรของท่านให้มีการศึกษาข้อมูลการทำงานจาก การฝึกอบรมทาง INTRANET เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| | 4.ท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ประกอบการทำงานต่างๆรวมทั้งแก้ปัญหาการขัดข้องเบื้องต้นได้ | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| | 5.เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านกล้าที่จะแก้ไขและรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจแก้ปัญหา | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |

| วัตถุประสงค์ | คำถาม | ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ | | | | IOC | สรุปผล |
|---|--|----------------------------|---------------------|----------------------|-----|-----|--------|
| | | ดร.อักริทธิ์ พัฒน์สัมพันธ์ | ดร.สุชนนี เมธีโยธิน | ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์ | รวม | | |
| ส่วนที่ 2 | การมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาบุคลากร | | | | | | |
| การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมผู้เกณฑ์รางวัลคุณภาพ หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร | 1.ท่านมีส่วนร่วมกิจกรรมพัฒนาบุคลากรด้านต่างๆเพื่อพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขัน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| | 2.ท่านมีส่วนร่วมกิจกรรมพัฒนาทักษะด้านคอมพิวเตอร์ทำให้สามารถใช้อุปกรณ์ประกอบการทำงาน และให้คำแนะนำช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานได้ | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| | 3.ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ AEC | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| | 4.ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เน้นการพัฒนาทักษะ การบริการเพราะเป็นส่วนหนึ่งในภารกิจขององค์กร | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| | 5.ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรขององค์กร | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |

| วัตถุประสงค์ | คำถาม | ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ | | | | IOC | สรุปผล |
|---|--|----------------------------|---------------------|----------------------|-----|-----|--------|
| | | ดร.อัครกิตติ์ พัฒนสัมพันธ์ | ดร.สุชนนี เมธีโยธิน | ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์ | รวม | | |
| ส่วนที่ 2 | การยอมรับเงื่อนไข | | | | | | |
| การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมผู้เกณฑ์รางวัลคุณภาพ หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร | 1.ตัวชี้วัดการทำงานของพนักงานไม่ยากเกินที่จะทำผลงานให้ได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| | 2.ตัวชี้วัดการทำงานทำให้ได้ผลงานตามเป้าหมายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| | 3.ท่านพอใจที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 กำหนดตัวชี้วัดในการทำงาน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| | 4.ท่านยอมรับแนวทางการพิจารณาความสามารถของบุคลากร ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| | 5. ยอมรับผลการประเมินและพร้อมแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานให้ดีขึ้น | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |

| วัตถุประสงค์ | คำถาม | ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ | | | | IOC | สรุปผล |
|---|--|---------------------------|-------------------------|----------------------|-----|-------------|---------------|
| | | ดร.อัครกิตติพัฒน์สัมพันธ์ | ดร.สุชนิ์ เจริญไชรินทร์ | ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์ | รวม | | |
| ส่วนที่ 3 | เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร | | | | | | |
| เกณฑ์รางวัล | สภาพแวดล้อมบุคลากร | | | | | | |
| คุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร | 1. ท่านสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของท่านให้ดีขึ้นได้ด้วยตนเอง | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| | 2. ผู้ที่ท่านทำงานด้วยให้ความร่วมมือและทำงานเป็นทีมกับท่านเสมอ | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| | 3. ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการพัฒนาทักษะของท่านเพื่อให้ท่านก้าวหน้าในงาน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| | ความผูกพันของบุคลากร | | | | | | |
| | 4. ท่านมีสถานที่ที่มีสุขอนามัยปลอดภัยสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| | 5. ผู้นำองค์กรและองค์กรของท่านให้ความสำคัญห่วงใยแก่ท่าน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | ใช้ได้ |
| ผลรวม IOC | | | | | | 1.00 | ใช้ได้ |

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง“การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ”

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการปรับตัวของบุคลากรภายใต้ระบบการบริหารงาน ผลที่ได้จะนำมาเป็นแนวทางปรับปรุง และพัฒนากระบวนการในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อความมีประสิทธิภาพในการทำงานในอนาคตต่อไป

แบบสอบถามมีจำนวน 6 หน้า โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป

ส่วนที่ 2 การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ เพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร

ส่วนที่ 3 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร

ผู้ศึกษาขอความร่วมมือจากทุกท่านโปรดตอบแบบสอบถามโดยให้ข้อมูลที่เป็จริงและตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการประมวลผลและนำมาใช้ประกอบการกำหนดแนวทางภายใต้การปรับตัวของพนักงานต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1.เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 25 ปี 2. 25-35 ปี
 3. 36-45 ปี 4. มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส
 3. หย่า/หม้าย 4. แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 3. ปริญญาโท 4. สูงกว่าปริญญาโท
 5. อื่นๆโปรดระบุ.....

5. อายุงานในองค์กรที่ท่านทำงานอยู่ ณ ปัจจุบัน

1. น้อยกว่า 5 ปี 2. 5-10 ปี
 3. 11-20 ปี 4. มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

6. รายได้รวมของท่านเดือนละ

1. 10,000 – 15,000 บาท 2. 15,001 – 20,000 บาท
 3. 20,001 – 25,000 บาท 4. 25,001, บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐ เพื่อเตรียมความพร้อมสู่เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

(TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร

คำชี้แจงกรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง คที่ตรงกับท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

| เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร | ระดับความเห็น | | | | |
|--|----------------|----------|--------------|-----------|---------------------|
| | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปานกลาง 3 | น้อย 2 | น้อย ที่สุด 1 |
| การพัฒนาตนเองในด้านการทำงาน | | | | | |
| 1.องค์กรท่าน.ตระหนักถึงความจำเป็นที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ต้อง ปรับเปลี่ยนการทำงานให้เข้ากับการ เปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ | | | | | |
| 2.องค์กรของท่านมีการกำหนดตัวชี้วัดการ ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม | | | | | |
| 3.องค์กรของท่านให้มีการศึกษาข้อมูลการ ทำงานจาก การฝึกอบรมทาง INTRANET เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน | | | | | |
| 4.ท่านสามารถเรียนรู้การใช้งาน เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ ประกอบการทำงานต่างๆรวมทั้ง แก้ปัญหาการขัดข้องเบื้องต้นได้ | | | | | |
| 5.เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านกล้าที่ จะแก้ไขและรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น จากการตัดสินใจแก้ปัญหา | | | | | |

| เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร | ระดับความเห็น | | | | |
|--|----------------|----------|--------------|-----------|---------------------|
| | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปานกลาง 3 | น้อย 2 | น้อย ที่สุด 1 |
| การมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาบุคลากร | | | | | |
| 1. ท่านมีส่วนร่วมกิจกรรมพัฒนาบุคลากร ด้านต่างๆเพื่อพัฒนาขีดความสามารถ ทางการแข่งขัน | | | | | |
| 2. ท่านมีส่วนร่วมกิจกรรมพัฒนาทักษะ ด้านคอมพิวเตอร์ ทำให้สามารถใช้ อุปกรณ์ประกอบการทำงาน และให้ คำแนะนำช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานได้ | | | | | |
| 3. ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ AEC | | | | | |
| 4. ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เน้นการ พัฒนาทักษะ การบริการเพราะเป็นส่วน หนึ่งในภารกิจขององค์กร | | | | | |
| 5. ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนา คุณภาพชีวิตบุคลากรขององค์กร | | | | | |

| เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร | ระดับความเห็น | | | | |
|--|----------------|----------|--------------|-----------|---------------------|
| | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปานกลาง 3 | น้อย 2 | น้อย ที่สุด 1 |
| การยอมรับเงื่อนไข | | | | | |
| 1.ตัวชี้วัดการทำงานของพนักงานไม่ยากเกินที่จะทำผลงานให้ได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด | | | | | |
| 2.ตัวชี้วัดการทำงานทำให้ได้ผลงานตามเป้าหมายของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 | | | | | |
| 3.ท่านพอใจที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 กำหนดตัวชี้วัดในการทำงาน | | | | | |
| 4.ท่านยอมรับแนวทางการพิจารณาความสามารถของบุคลากร ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 5.ยอมรับผลการประเมินและพร้อมแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานให้ดีขึ้น | | | | | |

ส่วนที่ 3 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร

| เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หมวด 5 มุ่งเน้นบุคลากร | ระดับความเห็น | | | | |
|--|----------------|----------|--------------|-----------|---------------------|
| | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปานกลาง 3 | น้อย 2 | น้อย ที่สุด 1 |
| สภาพแวดล้อมบุคลากร | | | | | |
| 1. ท่านสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน ของท่านให้ดีขึ้นได้ด้วยตนเอง | | | | | |
| 2. ผู้ที่ท่านทำงานด้วยให้ความร่วมมือและ ทำงานเป็นทีมกับท่านเสมอ | | | | | |
| 3. ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ในการพัฒนาทักษะของท่านเพื่อให้ ท่านก้าวหน้าในงาน | | | | | |
| ความผูกพันของบุคลากร | | | | | |
| 4. ท่านมีสถานที่ที่มีสุขอนามัย ปลอดภัย สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการ ปฏิบัติงาน | | | | | |
| 5. ผู้นำองค์กรและองค์กรของท่านให้ความ เป็นห่วงเป็นใยแก่ท่าน | | | | | |

ขอขอบคุณทุกท่าน ที่กรุณาตอบแบบสอบถามนี้

ภาคผนวก ง
ผลอักษรวิสุทธิ

Plagiarism Checking Report

Created on Jul 11, 2016 at 18:52 PM

Submission Information

| ID | SUBMISSION DATE | SUBMITTED BY | ORGANIZATION | FILENAME | STATUS | SIMILARITY INDEX |
|--------|--------------------------|--------------------|------------------|-------------|-----------|------------------|
| 280045 | Jul 11, 2016 at 18:52 PM | 57710024@buu.ac.th | มหาวิทยาลัยบูรพา | บทที่ 1.doc | Completed | 0.00 % |

Match Overview

| NO. | TITLE | AUTHOR(S) | SOURCE | SIMILARITY INDEX |
|----------------------------|-------|-----------|--------|------------------|
| No data available in table | | | | |

Plagiarism Checking Report

Created on Jul 11, 2016 at 18:55 PM

Submission Information

| ID | SUBMISSION DATE | SUBMITTED BY | ORGANIZATION | FILENAME | STATUS | SIMILARITY |
|--------|--------------------------|--------------------|------------------|-------------|-----------|------------|
| 280047 | Jul 11, 2016 at 18:55 PM | 57710024@buu.ac.th | มหาวิทยาลัยบูรพา | บทที่ 2.doc | Completed | 3.02 % |

Plagiarism Checking Report

Created on Jul 11, 2016 at 18:59 PM

Submission Information

| ID | SUBMISSION DATE | SUBMITTED BY | ORGANIZATION | FILENAME | STATUS | SIMILARITY INDEX |
|--------|--------------------------|--------------------|------------------|--------------------------------|-----------|------------------|
| 280053 | Jul 11, 2016 at 18:59 PM | 57710024@buu.ac.th | มหาวิทยาลัยบูรพา | บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.doc | Completed | 0.00 % |

Match Overview

| NO. | TITLE | AUTHOR(S) | SOURCE | SIMILARITY INDEX |
|----------------------------|-------|-----------|--------|------------------|
| No data available in table | | | | |

Plagiarism Checking Report

Created on Jul 11, 2016 at 19:02 PM

Submission Information

| ID | SUBMISSION DATE | SUBMITTED BY | ORGANIZATION | FILENAME | STATUS | SIMILARITY INDEX |
|--------|--------------------------|--------------------|------------------|-------------------------|-----------|------------------|
| 280057 | Jul 11, 2016 at 19:02 PM | 57710024@buu.ac.th | มหาวิทยาลัยบูรพา | บทที่ 4 ผลการวิจัย.docx | Completed | 0.00% |

Match Overview

| NO. | TITLE | AUTHOR(S) | SOURCE | SIMILARITY INDEX |
|----------------------------|-------|-----------|--------|------------------|
| No data available in table | | | | |

Plagiarism Checking Report

Created on Jul 11, 2016 at 19:05 PM

Submission Information

| ID | SUBMISSION DATE | SUBMITTED BY | ORGANIZATION | FILENAME | STATUS | SIMILARITY INDEX |
|--------|--------------------------|--------------------|------------------|--|-----------|------------------|
| 280061 | Jul 11, 2016 at 19:05 PM | 57710024@buu.ac.th | มหาวิทยาลัยบูรพา | บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ.docx | Completed | 0.00 % |

Match Overview

| NO. | TITLE | AUTHOR(S) | SOURCE | SIMILARITY INDEX |
|----------------------------|-------|-----------|--------|------------------|
| No data available in table | | | | |