

**ความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี¹**
**SATISFACTION AFFECTING WORK EFFICIENCY OF ROYAL SPONSORED FUNERAL SERVICE
DIVISION PROVINCIAL CULTURAL OFFICES OF SARABURI**

อุดมโชติ อิ่มอ่อน²

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ ความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ได้รับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี ทั้งหมดจำนวน 200 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้เครื่องมือทางสถิติเชิงพรรณนา เปรียบเทียบร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงอนุมาน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก 3) ความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4 ด้าน มีผลต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี 4) วิเคราะห์สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ แสดงให้เห็นว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีความแม่นยำในการพยากรณ์ หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม 67.7% ส่วนที่เหลืออีก 32.3% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ/ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

This study Satisfaction affecting the work efficiency of the funeral rites group staff who received the Royal Award Saraburi Provincial Cultural Office It is a quantitative study. The sample groups used in the study were service recipients and stakeholders.

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Received from the work of the officials of the Royal Funeral Ceremony Group Saraburi Provincial Cultural Office, a total of 200 people. Data analysis used descriptive statistical tools. Compare percentages, means, standard deviations. and inferential analysis Using the Pearson's correlation coefficient formula. and use multiple regression analysis statistics The results of the study found that: 1) Satisfaction with the work performance of the funeral rites group staff who received the royal award. Saraburi Provincial Cultural Office Overall, it is at a very high level. 2) The work efficiency of the funeral ceremonies group officials who received the royal award. Saraburi Provincial Cultural Office Overall, it was at a very high level. 3) Satisfaction affecting the work efficiency of the funeral rites group officials who received the Royal Award. Saraburi Provincial Cultural Office There is a positive relationship with a statistical significance of 0.05. 4) performance factors affect the job satisfaction of the royally bestowed funeral service personnel. Saraburi Provincial Cultural Office 4) Analyze statistics using multiple regression analysis. shows that There is at least one independent variable that has predictive accuracy. or influence on the dependent variable 67.7%, the remaining 32.3% is due to the influence of other variables. Keywords : Motivation affecting / Operational efficiency

Keywords : Satisfaction / Work Efficiency

ความเป็นมาและความสำคัญ

ความพึงพอใจนับว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดและสำคัญที่สุดของงานด้านบริการ การสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการจนเกิดความรู้สึกดี มีความประทับใจและบอกต่อด้านการบริการอีกถือว่าเป็นความสำเร็จของงานบริการอย่างแท้จริง Baron and Greenberg (2000 : 170 อ้างถึงใน นครชัย เจริญผล, 2556 : 27-28) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า ความพึงพอใจในงานมีองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ 1.นโยบายองค์กร 2.ลักษณะงาน 3.คุณสมบัติของบุคคล ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องตระหนักถึงอยู่เสมอ ซึ่งเพราะ

นั่นหมายถึงการดำรงอยู่อย่างยั่งยืน และความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อผู้ใช้บริการที่องค์กรผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยทำให้การทำงานประสบความสำเร็จได้ เพราะความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นการแสดงถึงทัศนคติที่ดีต่องานและสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ดีในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เมื่อผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจที่ดีแล้วนั้นก็จะส่งผลทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีบรรยากาศการทำงานที่ดี ตามที่ Shelly (1975, p. 252-268 อ้างถึงใน ทิวา ประสุพรรณ, 2547, หน้า 8) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ที่มีทิศทางบวก และทิศทางลบ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีมากกว่าความรู้สึกทางลบ ซึ่งการศึกษาความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี จะทำให้ทราบถึงข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี และนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงการทำงานรวมทั้งระบบงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นผ่านแนวความคิดของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988 อ้างถึงใน วิลาสิณี จงกลพิช 2563 : 9-10) ได้พัฒนาขึ้นโดยใช้ปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ 1.ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) 2.ความเชื่อถือไว้วางใจได้(reliability) 3.การตอบสนองต่อลูกค้า(responsiveness) 4.การให้ความเชื่อมั่นกับลูกค้า(assurance) 5.การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy)

ตามที่สำนักนายกรัฐมนตรีได้แจ้งว่า พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มีพระบรมราชโองบายเกี่ยวกับพิธีการศพแก่ข้าราชการ บุคคลผู้ทำคุณประโยชน์และประชาชนที่มีสิทธิตามหลักเกณฑ์ของสำนักพระราชวัง ทั้งในกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัดให้รัฐบาลโดยกระทรวงวัฒนธรรมดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 เป็นต้นไป เพื่อขยายการดำเนินงาน ไปสู่พสกนิกรทั่วประเทศโดยมีกระทรวงวัฒนธรรมเป็นหน่วยงานหลักในการปฏิบัติภารกิจ และให้หน่วยงานราชการในพื้นที่อำนวยความสะดวกสนับสนุนการปฏิบัติงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ให้ได้รับเกียรติอันสูงสุดแก่ผู้วายชนม์ และวงศ์ตระกูลอย่างเท่าเทียมทั่วถึง และสมพระเกียรติ ซึ่งนับเป็นพระมหากรุณาธิคุณของสถาบันพระมหากษัตริย์ที่มีต่อพสกนิกรชาวไทยทุกหมู่เหล่า(สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม กองพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน, 2564) ด้วยสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม ได้รับสนองงานพิธีการศพที่ได้รับพระราช ได้จัดตั้งกองพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน โดยมีกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานกรุงเทพมหานคร กลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 1-15 และ

กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามหมายรับสั่ง โดยกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี ได้ดำเนินการให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน การขอพระราชทานน้ำหลวงพร้อมเครื่องประกอบเกียรติยศ (หีบ โกศ) เพลงหลวง และดินพระราชทาน กรณียกติและกรณียพิเศษ และสนองงานสถาบันพระมหากษัตริย์ พร้อมปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดสระบุรี

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ต้องมีมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับผลงานที่ควรจะเป็น มีความชัดเจน มองเห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้นและช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้มีความชำนาญ และเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วนั้น ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรที่สำคัญที่มีอิทธิพลอย่างมาก ตามที่ฮาร์ริงตัน (Harrington Emerson, 1992, p.111-115) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ไว้ว่า ควรเน้นที่ คุณภาพของงาน ความรอบรู้และความสามารถในการเรียนรู้งาน ความสามารถในการปรับตัว ความรับผิดชอบในการทำงาน การพัฒนาและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการมีมนุษยสัมพันธ์

จากที่กล่าวมาข้างต้นเนื่องจากผู้วิจัยเป็นเจ้าของหน้าที่กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี จึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี เพื่อนำผลการศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงกระบวนการและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และเกิดผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายของกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรีต่อไป

คำถามในการวิจัย

- 1.ความพึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี เป็นอย่างไร
- 2.ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี เป็นอย่างไร
- 3.ความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี หรือไม่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตามตัวแปร ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Harrington Emerson (1992 : 111-115 อ้างถึงใน พัทธี พันธุ์แดงไทย, 2564 : 21-22) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการ ทำงานให้มีประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้

1. คุณภาพของงาน
2. ความรอบรู้และความสามารถในการเรียนรู้งาน
3. ความสามารถในการปรับตัว
4. ความรับผิดชอบในการทำงาน
5. การพัฒนาและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
6. การมีมนุษยสัมพันธ์

Barnard (1996 : 82 อ้างถึงใน พัทธี พันธุ์แดงไทย, 2564 : 200) กล่าวว่า ประสิทธิภาพจะมีขึ้นต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้ ปฏิบัติจริงตามบทบาทที่องค์การกำหนดไว้ และประสิทธิภาพการบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จตาม วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

1. ประสิทธิภาพของการให้บริการวัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้าในเชิงปริมาณ และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชน

2. ประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นการวัดความสามารถของบุคคลในองค์กรในการทำงานให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีตามเป้าหมายที่กำหนดและยังมีความเหมาะสมตรงตามมาตรฐาน สามารถทำงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีการวางแผนการทำงานและการจัดการที่เหมาะสม

ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน

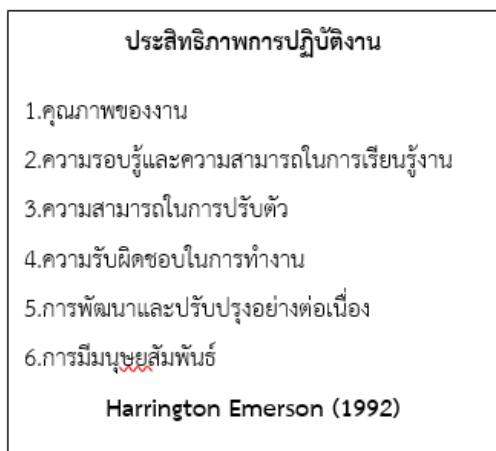
Aday & Andersen (1978 อ้างถึงใน กรรณิการ์ รุจิวรโชติ,2563 : 11) กล่าวถึงทฤษฎีพื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ 1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ 2.ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ 3.ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ 4.ความพึงพอใจต่ออธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ 5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ 6.ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

Parasuraman,Zeithaml และ Berry (1988 อ้างถึงใน วิลาสินี จงกลพีช 2563 : 9-10) SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการ อย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์กรต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความ ต้องการ ในบริการที่ต้องการ และเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์กร เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้ประสบผลสำเร็จ SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลัก 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

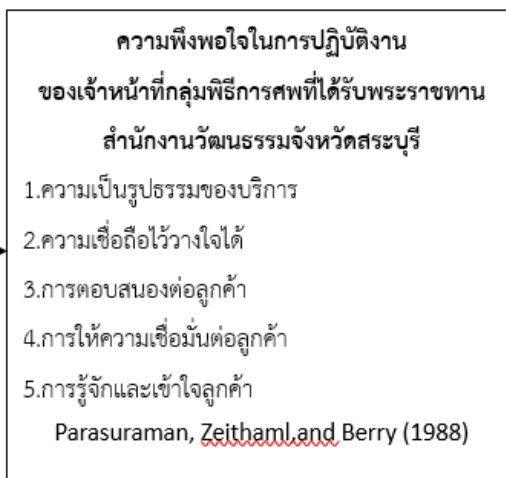
สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความสุขใจและความพอใจที่ผู้คนรับรู้หรือรู้สึกเมื่อพบประสบการณ์หรือสิ่งตรงกับความคาดหวัง นั่นอาจเป็นความพอใจที่เกิดขึ้นจากผลสำเร็จของงานหรือความสุขใจที่ได้จากความสัมพันธ์ที่ดี และสิ่งต่างๆในชีวิตที่ทำให้รู้สึกถูกใจและพอใจ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ(Independent Variables)



ตัวแปรตาม(Dependent Variables)



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี มีวิธีการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างทั้งจำนวน 200 คน เป็นผู้รับบริการบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี โดยการแจกแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

2.1 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

2.2 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน ความรอบรู้และความสามารถในการเรียนรู้งาน ความสามารถในการปรับตัว ความรับผิดชอบในการทำงาน การพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการมีมนุษยสัมพันธ์

3. เครื่องมือที่ใช้การวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ใช้การเก็บข้อมูลแบบสอบถามแบบปลายเปิด โดยใช้ในการสุ่มอย่างง่าย เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยสร้างจากการศึกษาค้นคว้า จากแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยความพึงพอใจการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ด้านละ 5 ข้อ รวมเป็นจำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 6 ด้าน ด้านละ 5 ข้อ รวมเป็นจำนวน 30 ข้อ

4. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้นจากการตรวจสอบแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) ก่อนนำไปใช้ในการทดลอง

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถาม มาปรับปรุงแล้วนำไปใช้ในการทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความคล้ายคลึงกัน กับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ราย โดยข้อมูลคำถาม 55 ข้อ ก่อนนำไปใช้เพื่อเก็บข้อมูลจริง โดยใช้การวัดความสอดคล้อง และความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ด้วย วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha โดยแบบสอบถามจะสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้ เมื่อการทดสอบค่า Alpha มากกว่า หรือเท่ากับ 0.9 โดยผู้วิจัยใช้สูตร Cronbach, (1970) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ได้จากการทำ Pilot Test

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ได้จากการนำแบบสอบถาม ที่มีความสมบูรณ์แล้ว แจกให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ได้รับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี ในเดือนกันยายน 2566 - ตุลาคม 2566 จำนวน 200 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary Data) ได้มาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลจากเว็บไซต์ และข้อมูลจากกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้จากการเก็บแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งแยกการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน การใช้ค่าทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson' Product Moment Correlation) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเพื่อพยากรณ์ถึงความพึงพอใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการศึกษา อภิปราย

ผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่างทั้งจำนวน 200 คน สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งจำนวน 200 ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี อาชีพ ราชการ พนักงานของรัฐ และรัฐวิสาหกิจ การศึกษา จบปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ สูงมาก เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้ดังนี้ การให้ความเชื่อมั่นลูกค้า ความเป็นรูปธรรมของบริการ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า การตอบสนองต่อลูกค้า และความเชื่อมั่นไว้วางใจ ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ สูงมาก เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้ดังนี้ การพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การมีมนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความรู้และความสามารถในการเรียนรู้ คุณภาพของงานและความสามารถในการปรับตัว ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) โดยมีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พบว่าปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรู้และความสามารถในการเรียนรู้ ด้านความสามารถในการปรับตัว และด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แสดงให้เห็นว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีความแม่นยำในการพยากรณ์ (adjusted R Square) หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม 67.7% ส่วนที่เหลืออีก 32.3% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า องค์กรควรส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้และความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการ

ติดต่อสื่อสาร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและสมพระเกียรติและเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ องค์กรควรส่งเสริมและสนับสนุนให้เพิ่มทักษะ ทางด้านการสนทนา การติดต่อสื่อสาร การไว้วางใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและสมพระเกียรติ และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

1. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรีที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. การศึกษาเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นๆ เพื่อนำผลการศึกษามาสร้างแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงบริหารหรือเชิงปฏิบัติ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า คือ องค์กรควรเพิ่มเครื่องมือติดต่อสื่อสารและอุปกรณ์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะทำให้เกิดความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และจะส่งผลถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรเพิ่มมากยิ่งขึ้น

3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้การศึกษาค้นคว้าเชิงปริมาณ ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสระบุรี

บรรณานุกรม

- เกรียงศักดิ์ เตชะวงศ์.(2554) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทางหลวงชนบทที่ 10 วิทยานิพนธ์,มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- เจนจิราพร รอนไพริน.(2558) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชัยยศ พงศ์พิทยานันต์ (2544) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะและการบริหารงานบุคคล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- ปริญญา สัตยธรรม.(2550) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด วิทยานิพนธ์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พัชรี พันธุ์แดงไทย (2564) แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
- ภัทรกร มิ่งขวัญ (2559) การศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียนขนาดเล็ก จังหวัดนครสวรรค์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42 การค้นคว้าอิสระ ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
- มาลินี นกศิริ (2563) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ธรรมรักษ์ ออโตพาร์ท จำกัด วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์
- วรรณกานต์ คุ้มณีปรกรณ์ (2546) ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อากาศ การ์เมนต์ จำกัด รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาโยบายสาธารณะและการบริหารงานบุคคล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- สิตานัน พิมรินทร์ (2556) ความสัมพันธ์ระหว่างการธำรงรักษาบุคลากรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจังหวัดอุดรธานี วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

Good,C.V. (1973). Dictionary of Education. New York : MC Grow-Hill. Publishers.

Harrington, H. (1996). High performance benchmarking-20 steps to success. New York
McGraw-Hill.

Herzberg,F. (1968). The motivation to work. New York : Wiley.

Taro Yamane. (1973). Statistics an introduction analysis. New York : Harper & Row Publisher.

Von Haller Gilmer, B. (1966). Industrial Psychology. New York : McGraw-Hill

