

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้: กรณีศึกษาสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4
กรมศุลกากร

Factors affecting learning organization: A case study of Regional Customs Office IV

อุนวีร์ วรรณวงศ์**

Aunwee Wanvong

6414832058@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน (2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ เก็บข้อมูลจากบุคลากร 183 กลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า 1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ด้านอายุและด้านวุฒิการศึกษามีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 2. ปัจจัยด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.62) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้สูงสุด โดยด้านมุ่งเน้นผลงานมีความสัมพันธ์สูงสุด ($r = 0.831$) รองลงมาคือ ด้านการขยันตั้งใจทำงาน ($r = 0.803$) ด้านการเรียนรู้และปรับตัว ($r = 0.779$) ด้านการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี ($r = 0.779$) ด้านประชาธิปไตย ($r = 0.768$) ด้านมุ่งเน้นประสิทธิภาพ ($r = 0.742$) ด้านความรับผิดชอบผลงานต่อสังคม ($r = 0.742$) ส่วนด้านที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ต่ำที่สุดคือ ด้านคุณธรรม ($r = 0.726$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ; องค์การแห่งการเรียนรู้; สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 กรมศุลกากร

Keywords: I AM READY; Learning Organization; Regional Customs Office IV

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้: กรณีศึกษาสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 กรมศุลกากร

**นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

องค์การทั้งภาครัฐและเอกชนเป็นกลุ่มที่ดำเนินกิจกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งเป้าหมายของแต่ละองค์การมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับพันธกิจของแต่ละองค์การเป็นตัวกำหนดกลยุทธ์ (Scott อ้างถึงใน รัฐศิริรินทร์ วงศ์านนท์, 2565, หน้า 1) เผชิญกับความท้าทายใหม่ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะภาครัฐมีการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ขององค์การให้ยืดหยุ่นกับยุคสมัยมากขึ้นเห็นได้จากยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่ดูแลเรื่องการพัฒนาาระบบราชการและหน่วยงานที่ดูแลเรื่องนโยบายและยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ ได้แก่ สำนักงานพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) โดยสำนักงานพัฒนาระบบราชการ (2564) ซึ่งมีหน้าที่ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานของระบบราชการได้วางยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ.2564-2565 3 ด้านด้วยกันคือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาภาครัฐเพื่อประชาชน ยุทธศาสตร์ที่ 2 การปรับบทบาทของภารกิจโครงสร้างของหน่วยงานรัฐให้ทันสมัย ยืดหยุ่น รองรับการเปลี่ยนแปลง และยุทธศาสตร์ที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ นอกจากนี้ สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2560) ได้วางยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ.2560-2579 โดยในระยะที่ 2 ของยุทธศาสตร์ช่วงปี พ.ศ. 2565-2569 ให้ความสำคัญในเรื่องดังต่อไปนี้ เช่น การจ้างงานที่หลากหลายและยืดหยุ่น การพัฒนาสมรรถนะข้าราชการ 4.0 ระยะที่ 2 การเสริมประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรส่วนบุคคลของส่วนราชการ การหมุนเวียนข้ามส่วนราชการและภูมิภาค ระบบให้คำปรึกษาข้าราชการ จากยุทธศาสตร์ของหน่วยงานดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงการปรับตัวขององค์การให้มีความยืดหยุ่น ตอบรับต่อการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น โดยกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนั้นส่งผลให้องค์การจำเป็นต้องมีการปรับตัว การพัฒนาองค์การภายใต้แนวคิด“องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization: LO)” จึงเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างศักยภาพและขีดความสามารถด้านการเรียนรู้ การปรับตัว และการเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างมั่นคง ทั้งในระดับบุคลากรและองค์การ รวมถึงการศึกษาและถ่ายทอดความรู้จากประสบการณ์ภายในองค์การ จนตกผลึกเป็นแนวปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพและนวัตกรรมขององค์การซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาองค์การไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ (อ้างถึงใน วงศ์านนท์ ภูพันธ์ศรี, 2565, หน้า 254)

จากที่กล่าวสำนักงานศาลปกครองภาคที่ 4 กรมศาลปกครอง มีพันธกิจในการอำนวยความสะดวกทางการค้าและโลจิสติกส์ การส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศาลปกครอง ในขณะที่เดียวกันมีการปกป้องสังคมโดยการควบคุมทางศาลปกครองให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงการจัดเก็บภาษี โดยมีการพัฒนากระบวนการต่าง ๆ เรื่อยมาผ่านประสบการณ์ของบุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน รวมถึงการเผชิญกับความท้าทายของกระแสโลกาภิวัตน์ การใช้เทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยงของกรมศาลปกครอง การมีพิภักดีสินค้านิดใหม่ รูปแบบของการกระทำผิดกฎหมายศาลปกครองที่ซับซ้อน เป็นต้น จึงมีการพัฒนาบุคลากรและองค์การเพื่อตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งมีลักษณะการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

การศึกษานี้จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

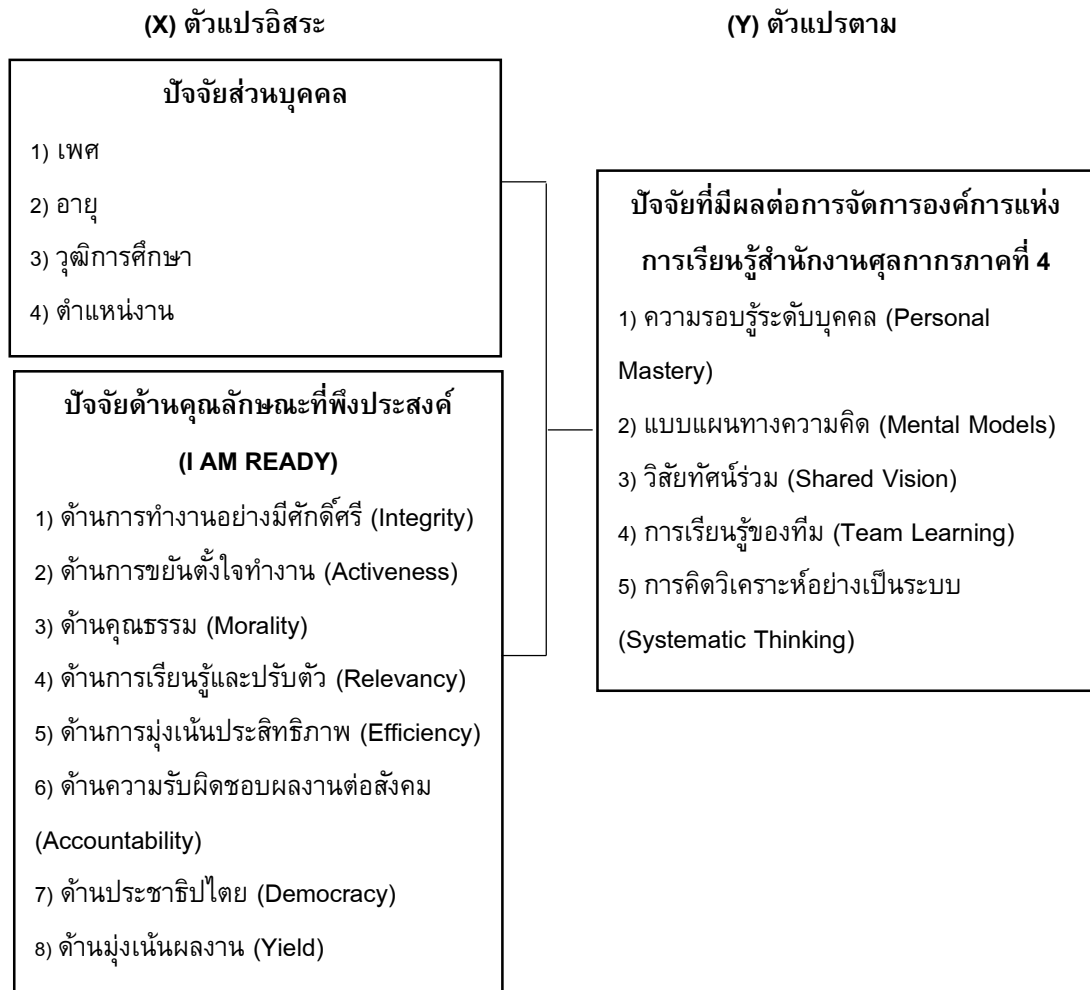
1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้

สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และอายุการทำงานมีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ประชากรคือบุคลากรของสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 จำนวน 340 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane (อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2565, หน้า 23) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 ได้ 183 กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็นนักวิชาการศุลกากร 120 กลุ่มตัวอย่าง และเจ้าพนักงานศุลกากร 63 กลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-ended questions) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน จำนวน 4 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มี 8 ข้อ ได้แก่

1.ด้านการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี 2.ด้านการขยันตั้งใจทำงาน 3.ด้านคุณธรรม 4.ด้านการเรียนรู้และปรับตัว 5.ด้านมุ่งเน้นประสิทธิภาพ 6.ด้านความรับผิดชอบผลงานต่อสังคม 7.ด้านประชาธิปไตย 8.ด้านมุ่งเน้นผลงาน จำนวน 32 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1.ความรอบรู้แห่งตน 2. แบบแผนทางความคิด 3.วิสัยทัศน์ร่วม 4.การเรียนรู้ของทีม 5.การคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ จำนวน 20 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามในส่วนที่ 2-3 มีรูปแบบคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงส์, 2565, หน้า 62-63) และได้กำหนดค่าของช่วงคะแนนตามช่วงน้ำหนัก 5 ระดับ ได้แก่ 5 หมายถึง มีระดับมากที่สุด, 4 หมายถึง มีระดับมาก, 3 หมายถึง มีระดับปานกลาง, 2 หมายถึง มีระดับน้อย และ 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ทั้งนี้ การประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม ใช้วิธีประเมินความแม่นยำตรงด้านเนื้อหา (Index of item-objective congruence: IOC) โดยประเด็นคำถามทุกข้อมีค่า IOC อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับกันทั่วไปในระดับที่มากกว่า 0.60 และวิธีประเมินความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยมีระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับได้ในระดับที่มากกว่า 0.70

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentages) ในการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์และปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ เกณฑ์ที่ใช้ในการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) คือ ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.80 หมายถึงระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81-2.60 หมายถึง ระดับน้อย ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61-3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41-4.20 หมายถึงระดับมาก และค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 4.21-5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

การทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ในการทดสอบ สมมุติฐานการวิจัยที่ 1 และสถิติ Pearson correlation เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ในการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยที่ 2 เกณฑ์ที่ใช้วัดระดับความสัมพันธ์ระดับตัวแปรเพื่ออธิบายความสัมพันธ์และแปลความหมาย (Bartz, 1999 อ้างถึงในกนกวรรณ คุ่มพะเนียด, 2565, หน้า 21) คือ ระดับ 0.81-1.00 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก ระดับ 0.61-0.80 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ระดับ 0.41-0.60 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ระดับ 0.21-0.40 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ และระดับ 0.00-0.20 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n= 183)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	81	44.3
หญิง	102	55.7
รวม	183	100.0
อายุ		
21 - 30 ปี	48	26.2

31 - 40 ปี	88	48.1
41 - 50 ปี	30	16.4
51 - 60 ปี	17	9.3
วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	56	23.3
ปริญญาตรี	107	44.5
สูงกว่าปริญญา	4	1.67
ตำแหน่งงาน		
นักวิชาการศุลกากร	120	65.6
เจ้าพนักงานศุลกากร	63	34.4

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 55.7) มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 48.1) มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 44.5) และมีระดับตำแหน่งงาน (ร้อยละ 65.6)

ส่วนที่ 2. ผลการวิจัยระดับปัจจัยองค์กร

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์จำแนก ตามรายด้าน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ (I AM READY)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี	4.36	0.65	มากที่สุด
ด้านการขยันตั้งใจทำงาน	4.30	0.63	มากที่สุด
ด้านคุณธรรม	4.47	0.62	มากที่สุด
ด้านการเรียนรู้และปรับตัว	4.29	0.67	มากที่สุด
ด้านมุ่งเน้นประสิทธิภาพ	4.48	0.58	มากที่สุด
ด้านความรับผิดชอบผลงานต่อสังคม	4.48	0.58	มากที่สุด
ด้านประชาธิปไตย	4.38	0.64	มากที่สุด
ด้านมุ่งเน้นผลงาน	4.35	0.61	มากที่สุด
รวม	4.39	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด (\bar{X} = 4.39, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านมุ่งเน้นประสิทธิภาพ และด้านความรับผิดชอบผลงานต่อสังคม มีค่าสถิติค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X} = 4.48, S.D. = 0.58) ตามด้วย ด้านคุณธรรม (\bar{X} = 4.47, S.D. = 0.62) ด้านประชาธิปไตย (\bar{X} = 4.38, S.D. = 0.64) ด้านการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (\bar{X} = 4.36, S.D. = 0.65) ด้านมุ่งเน้นผลงาน (\bar{X} = 4.35, S.D. = 0.61) ด้านการขยันตั้งใจทำงาน (\bar{X} = 4.30, S.D. = 0.63) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการเรียนรู้และปรับตัว (\bar{X} = 4.29, S.D. = 0.67)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี จำแนกตามรายข้อ

1.ด้านการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.1 การปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัดตามกฎหมายและระเบียบที่กำหนด	4.42	0.68	มากที่สุด
1.2 การปฏิบัติงานโดยยึดประโยชน์ของส่วนรวมเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน	4.55	0.66	มากที่สุด
1.3 การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.56	0.69	มากที่สุด

1.4 การปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงจรรยาข้าราชการที่ตัวอย่างสม่ำเสมอ	4.46	0.74	มากที่สุด
รวม	4.36	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ด้านการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.69) ตามด้วย การปฏิบัติงานโดยยึดประโยชน์ของส่วนรวมเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.66) การปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงจรรยาข้าราชการที่ตัวอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.74) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัดตามกฎหมายและระเบียบที่กำหนด ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านการตั้งใจทำงาน จำแนกตามรายข้อ

2.ด้านการตั้งใจทำงาน (Activeness)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
2.1 การปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด	4.42	0.67	มากที่สุด
2.2 การปฏิบัติงานตรงต่อเวลา โดยไม่เบียดบังเวลาราชการ	4.35	0.76	มากที่สุด
2.3 การไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคในการทำงาน	4.27	0.77	มากที่สุด
2.4 การหมั่นศึกษากฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ	4.19	0.79	มาก
รวม	4.30	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ด้านการตั้งใจทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.67) ตามด้วย การปฏิบัติงานตรงต่อเวลา โดยไม่เบียดบังเวลาราชการ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.76) การไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคในการทำงาน ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.77) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การหมั่นศึกษากฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.63)

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านคุณธรรม จำแนกตามรายข้อ

3.ด้านคุณธรรม (Morality)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
3.1 การให้บริการต่อประชาชนโดยไม่แบ่งแยก เชื้อชาติ ศาสนา	4.58	0.69	มากที่สุด
3.2 การปฏิบัติงานโดยไม่มีอิทธิพลภายนอกเข้ามาครอบงำ	4.37	0.73	มากที่สุด
3.3 การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ต่อผู้มาติดต่อราชการ	4.45	0.76	มากที่สุด
3.4 การยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม	4.49	0.70	มากที่สุด
รวม	4.30	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ด้านคุณธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้บริการต่อประชาชนโดยไม่แบ่งแยก เชื้อชาติ ศาสนา ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.69) ตามด้วย การยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.70) การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ต่อผู้มาติดต่อราชการ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.76) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การปฏิบัติงานโดยไม่มีอิทธิพลภายนอกเข้ามาครอบงำ ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.73)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านการเรียนรู้และปรับตัว จำแนกตามรายชื่อ

4.ด้านการเรียนรู้และปรับตัว (Relevancy)	\bar{X}	(S.D.)	ระดับ
4.1 การพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ความสามารถและทักษะอย่างสม่ำเสมอ	4.26	0.69	มากที่สุด
4.2 การประสานการทำงานกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	4.31	0.73	มากที่สุด
4.3 ความพร้อมในการปรับปรุงวิธีการทำงานตามผู้บังคับบัญชาแนะนำ	4.37	0.76	มากที่สุด
4.4 ความสามารถเรียนรู้และเข้าใจองค์ความรู้ที่หลากหลายได้อย่างรวดเร็ว	4.24	0.70	มากที่สุด
รวม	4.29	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ด้านการเรียนรู้และการปรับตัว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพร้อมในการปรับปรุงวิธีการทำงาน ตามที่ผู้บังคับบัญชาแนะนำ ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.76) ตามด้วย การประสานการทำงานกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.73) การพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ความสามารถและทักษะอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.69) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสามารถเรียนรู้และเข้าใจองค์ความรู้ที่หลากหลายได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.70)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านมุ่งเน้นประสิทธิภาพ จำแนกตามรายชื่อ

5.ด้านมุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency)	\bar{X}	(S.D.)	ระดับ
5.1 การปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายด้วยความรอบคอบโดยวิธีการและกระบวนการที่ถูกต้องชอบธรรม	4.37	0.66	มากที่สุด
5.2 การปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ฉับไว	4.28	0.72	มากที่สุด
5.3 การปฏิบัติงานโดยการคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า	4.30	0.73	มากที่สุด
5.4 การมีแผนงานที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน	4.27	0.73	มากที่สุด
รวม	4.48	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ด้านมุ่งเน้นประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายด้วยความรอบคอบโดยวิธีการและกระบวนการที่ถูกต้องชอบธรรม ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.66) ตามด้วย การปฏิบัติงานโดยการคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.73) การปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ฉับไว ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.72) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การมีแผนงานที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.73)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามรายชื่อ

6.ด้านความรับผิดชอบ (Accountability)	\bar{X}	(S.D.)	ระดับ
6.1 การปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องโปร่งใส และตรวจสอบได้	4.49	0.66	มากที่สุด
6.2 ความรับผิดชอบต่อผลของการกระทำของตนเอง	4.57	0.72	มากที่สุด

6.3 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และขั้นตอนการให้บริการต่อประชาชนผู้มาติดต่อ	4.39	0.73	มากที่สุด
6.4 การปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน	4.50	0.73	มากที่สุด
รวม	4.48	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ด้านความรับผิดชอบผลงานต่อสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรับผิดชอบต่อผลของการกระทำของตนเอง ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.72) ตามด้วย การปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.73) การปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องโปร่งใส และตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.66) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และขั้นตอนการให้บริการต่อประชาชนผู้มาติดต่อ ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.73)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านประชาธิปไตย จำแนกตามรายข้อ

7.ด้านประชาธิปไตย (Democracy)	\bar{X}	(S.D.)	ระดับ
7.1 การปฏิบัติงานโดยคำนึงถึง สิทธิและเสรีภาพของประชาชน	4.49	0.66	มากที่สุด
7.2 การรับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชนผู้ใช้บริการ	4.57	0.72	มากที่สุด
7.3 การรักษาความเป็นกลางทางการเมือง เพื่อให้สามารถร่วมปฏิบัติงานร่วมกันทุกฝ่ายได้	4.39	0.73	มากที่สุด
7.4 การมีเครือข่ายการทำงาน และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างกัน	4.50	0.73	มากที่สุด
รวม	4.48	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ด้านด้านประชาธิปไตย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การรับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชนผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.72) ตามด้วย การมีเครือข่ายการทำงาน และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างกัน ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.73) การปฏิบัติงานโดยคำนึงถึง สิทธิและเสรีภาพของประชาชน ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.66) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การรักษาความเป็นกลางทางการเมือง เพื่อให้สามารถร่วมปฏิบัติงานร่วมกันทุกฝ่ายได้ ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.73)

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านมุ่งเน้นผลงาน จำแนกตามรายข้อ

8.ด้านมุ่งเน้นผลงาน (Yield)	\bar{X}	(S.D.)	ระดับ
8.1 การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย สอดคล้อง กับพันธกิจและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน	4.38	0.66	มากที่สุด
8.2 การถ่ายทอดแนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้แก่เพื่อนร่วมงาน	4.33	0.72	มากที่สุด
8.3 การดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องหรืออุปสรรคให้สำเร็จลุล่วง	4.36	0.73	มากที่สุด
8.4 การวัดและประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน	4.36	0.73	มากที่สุด
รวม	4.35	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ด้านมุ่งเน้นผลงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย สอดคล้อง กับพันธกิจและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.66) ตามด้วย การดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องหรืออุปสรรคให้

สำเร็จลุล่วง ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.73) การวัดและประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.73) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การถ่ายทอดแนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้แก่เพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.72)

ส่วนที่ 3 ผลการวิจัยระดับปัจจัยที่มีผลต่อองค์การแห่งการเรียนรู้

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ รายด้าน

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความรอบรู้ระดับบุคคล	4.36	0.65	มากที่สุด
แบบแผนทางความคิด	4.40	0.60	มากที่สุด
วิสัยทัศน์ร่วม	4.27	0.66	มากที่สุด
การเรียนรู้ของทีม	4.22	0.70	มากที่สุด
การคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ	4.29	0.66	มากที่สุด
รวม	4.31	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แบบแผนทางความคิด ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.60) ตามด้วย ความรอบรู้ระดับบุคคล ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.66) การคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.66) วิสัยทัศน์ร่วม ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.66) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การเรียนรู้ของทีม ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.70)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านความรอบรู้ระดับบุคคล จำแนกตามรายชื่อ

1.ด้านความรอบรู้ระดับบุคคล	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.1 ความพร้อมเรียนนวัตกรรมๆ ใหม่ เพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.42	0.72	มากที่สุด
1.2 การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ๆ	4.40	0.72	มากที่สุด
1.3 การนำข้อมูลความรู้ที่ได้จากการประชุม สัมมนา อบรม บรรยาย มาประยุกต์ในการปฏิบัติงาน	4.27	0.81	มากที่สุด
1.4 ความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง	4.37	0.75	มากที่สุด
รวม	4.42	0.72	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ด้านความรอบรู้ระดับบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพร้อมเรียนนวัตกรรมๆ ใหม่ เพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.72) ตามด้วย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ๆ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.72) ความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.75) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การนำข้อมูลความรู้ที่ได้จากการประชุม สัมมนา อบรม บรรยาย มาประยุกต์ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.81)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านด้านแบบแผนทางความคิด จำแนกตามรายชื่อ

2.ด้านแบบแผนทางความคิด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
2.1 ความพร้อมที่จะรับฟัง ข้อเสนอแนะ หรือวิธีการทำงานที่แตกต่างจากเพื่อนร่วมงาน	4.44	0.65	มากที่สุด
2.2 เชื่อว่าปัญหาและอุปสรรคในการทำงานคือ บททดสอบความสามารถของตน	4.37	0.73	มากที่สุด
2.3 การไตร่ตรองอย่างรอบคอบ ก่อนดำเนินการตัดสินใจ	4.39	0.67	มากที่สุด
2.4 ความเชื่อว่าความสำเร็จขององค์การเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของคนในองค์การ	4.43	0.69	มากที่สุด
รวม	4.40	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ด้านแบบแผนทางความคิด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพร้อมที่จะรับฟัง ข้อเสนอแนะ หรือวิธีการทำงานที่แตกต่างจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.65) ตามด้วย ความเชื่อว่าความสำเร็จขององค์การเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของคนในองค์การ ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.69) การไตร่ตรองอย่างรอบคอบ ก่อนดำเนินการตัดสินใจ ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.67) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เชื่อว่าปัญหาและอุปสรรคในการทำงานคือ บททดสอบความสามารถของตน ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.73)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านวิสัยทัศน์ร่วมจำแนกตามรายชื่อ

3.ด้านวิสัยทัศน์ร่วม	\bar{X}	(S.D.)	ระดับ
3.1 แนวทางการทำงานสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์การ	4.29	0.69	มากที่สุด
3.2 อธิบายวิสัยทัศน์ขององค์การให้แก่บุคคลภายนอกทราบถึงแนวทางขององค์การที่จะเกิดขึ้นในอนาคต	4.33	0.75	มากที่สุด
3.3 การปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างที่ดีตามวิสัยทัศน์ขององค์การให้แก่เพื่อนร่วมงาน	4.28	0.73	มากที่สุด
3.4 องค์การมีการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคขององค์การเพื่อนำมากำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกัน	4.20	0.79	มาก
รวม	4.27	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ด้านวิสัยทัศน์ร่วม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อธิบายวิสัยทัศน์ขององค์การให้แก่บุคคลภายนอกทราบถึงแนวทางขององค์การที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.75) ตามด้วย แนวทางการทำงานสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์การ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.69) การปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างที่ดีตามวิสัยทัศน์ขององค์การให้แก่เพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.73) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ องค์การมีการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคขององค์การเพื่อนำมากำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกัน ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.79)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้ของทีม จำแนกตามรายชื่อ

4.ด้านการเรียนรู้ของทีม	\bar{X}	(S.D.)	ระดับ
4.1 บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์ซึ่งกันและกัน	4.30	0.72	มากที่สุด
4.2 การจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติงาน และเผยแพร่ให้บุคลากรได้ใช้ประโยชน์	4.22	0.80	มากที่สุด
4.3 บุคลากรในองค์กรมีการถอดบทเรียนจากการปฏิบัติงานมาปรับปรุงให้ดีขึ้น	4.28	0.80	มากที่สุด
4.4 การประชุมหรือปรึกษาหารือระหว่างบุคลากรในที่อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	4.09	0.91	มาก
รวม	4.22	0.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ด้านการเรียนรู้ของทีม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.72) ตามด้วย บุคลากรในองค์กรมีการถอดบทเรียนจากการปฏิบัติงานมาปรับปรุงให้ดีขึ้น ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.80) การจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติงาน และเผยแพร่ให้บุคลากรได้ใช้ประโยชน์ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.80) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การประชุมหรือปรึกษาหารือระหว่างบุคลากรในที่อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.91)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ จำแนกตามรายชื่อ

5.ด้านการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
5.1 การวางแผนการปฏิบัติงาน ตามขั้นตอนก่อน-หลัง อยู่เสมอ	4.22	0.76	มากที่สุด
5.2 การค้นหาสาเหตุของปัญหาโดยการคิดวิเคราะห์	4.23	0.76	มากที่สุด
5.3 ความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนการทำงานเพื่อให้บรรลุผลกับภารกิจที่ปฏิบัติ	4.32	0.73	มากที่สุด
5.4 ความสำเร็จขององค์การ เกิดจากการทำงานร่วมกันของคนในองค์การ	4.40	0.74	มากที่สุด
รวม	4.29	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ด้านการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสำเร็จขององค์การ เกิดจากการทำงานร่วมกันของคนในองค์การ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.74) ตามด้วย ความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนการทำงานเพื่อให้บรรลุผลกับภารกิจที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.73) การค้นหาสาเหตุของปัญหาโดยการคิดวิเคราะห์ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.76) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การวางแผนการปฏิบัติงาน ตามขั้นตอนก่อน-หลัง อยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.76)

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.ด้านเพศ

ตารางที่ 17 แสดงผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ในภาพรวม

แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้	เพศ	จำนวน	T-test for Equality of Means			
			Mean	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
	ชาย	81	4.36	0.58	1.10	0.27
	หญิง	102	4.26	0.60		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธี T-test ปัจจัยด้านเพศ ($t = 1.10$, Sig. = 0.27) พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.27 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05

2.ด้านอายุ

ตารางที่ 18 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามช่วงอายุกับแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ในภาพรวม

แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.28	3	1.42	4.21	0.007
ภายในกลุ่ม	60.58	179	0.33		
รวม	64.86	182	4.40		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามช่วงอายุกับแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ ปัจจัยด้านช่วงอายุ $F = 4.21$, Sig. = 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น ปัจจัยด้านช่วงอายุกับแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05

3.ด้านวุฒิการศึกษา

ตารางที่ 19 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามวุฒิศึกษากับแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้

แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6.93	2	3.46	10.77	<0.001
ภายในกลุ่ม	57.9	180	0.32		
รวม	64.8	182	4.40		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 แสดงผลวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามวุฒิการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยค่า $F = 10.77$, $Sig. = <0.001$ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น ปัจจัยวุฒิการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05

4. ด้านตำแหน่งงาน

ตารางที่ 20 แสดงผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้

แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้	ตำแหน่งงาน	จำนวน	T-test for Equality of Means			
			Mean	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
	นักวิชาการศุลกากร	120	4.37	0.56	1.10	0.06
	เจ้าพนักงานศุลกากร	63	4.20	0.63		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธี T-test ปัจจัยด้านตำแหน่งงาน ($t = 1.10$, $Sig. = 0.06$) พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.06 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น ปัจจัยด้านตำแหน่งงานกับแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ปัจจัยด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา: สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 กรมศุลกากร

ตารางที่ 13 แสดงผลการวิจัยปัจจัยด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้

ปัจจัยด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (I AM READY)	แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับ
ด้านการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี	.779**	<.001	สูง
ด้านการขยันตั้งใจทำงาน	.803**	<.001	สูง
ด้านคุณธรรม	.726**	<.001	สูง
ด้านการเรียนรู้และปรับตัว	.779**	<.001	สูง
ด้านมุ่งเน้นประสิทธิภาพ	.742**	<.001	สูง
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	.742**	<.001	สูง
ด้านประชาธิปไตย	.768**	<.001	สูง
ด้านมุ่งเน้นผลงาน	.831**	<.001	สูงมาก

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 13 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (I AM READY) มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อแนวคิดการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา: สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 กรมศุลกากร เมื่อพิจารณา แยกเป็นรายด้าน ด้านมุ่งเน้นผลงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มี

ผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับสูงมาก ($r = 0.831$) รองลงมาคือ ด้านการขยันตั้งใจทำงาน อยู่ในระดับสูง ($r = 0.803$) ด้านการเรียนรู้และปรับตัว อยู่ในระดับสูง ($r = 0.779$) ด้านการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี อยู่ในระดับสูง ($r = 0.779$) ด้านประชาธิปไตย อยู่ในระดับสูง ($r = 0.768$) ด้านมุ่งเน้นประสิทธิภาพ อยู่ในระดับสูง ($r = 0.742$) ด้านความรับผิดชอบผลงานต่อสังคม อยู่ในระดับสูง ($r = 0.742$) ส่วนด้านที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ น้อยที่สุด คือ ด้านคุณธรรม อยู่ในระดับสูง ($r = 0.726$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\text{Sig} = <0.001$)

อภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ($F = 4.21$, $\text{Sig} = 0.007$) วุฒิการศึกษา ($F = 10.77$, $\text{Sig} = <0.001$) มีผลต่อปัจจัยการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ในระดับภาพรวมและรายด้านที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสอดคล้องกับปัจจัยด้านอายุและวุฒิการศึกษางานวิจัยของ เอกกรินทร์ เย็นวิชัย (2554, หน้า 136) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของพนักงานที่สนับสนุนการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัทไอซีเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงานที่ต่างกันที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัทไอซี เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ในขณะที่วิทยานิพนธ์ของวิรัชพร รักชนบท (2561, หน้า 110) ศึกษาเรื่อง องค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนวัดไร่ขิงวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9 พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างกันมีมุมมองต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ในระดับภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (I AM READY) ($\bar{X} = 4.38$, $S.D. = 0.55$) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา: สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 กรมศุลกากร เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน ด้านมุ่งเน้นผลงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับสูงมาก ($r = 0.782$) รองลงมาคือ ด้านการขยันตั้งใจทำงาน อยู่ในระดับสูง ($r = 0.758$) ด้านการเรียนรู้และปรับตัว อยู่ในระดับสูง ($r = 0.726$) ด้านการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี อยู่ในระดับสูง ($r = 0.726$) ด้านประชาธิปไตย อยู่ในระดับสูง ($r = 0.712$) ด้านคุณธรรม อยู่ในระดับสูง ($r = 0.700$) ส่วนด้านที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ น้อยที่สุด คือ ด้านมุ่งเน้นประสิทธิภาพ อยู่ในระดับสูง ($r = 0.695$) และด้านความรับผิดชอบผลงานต่อสังคม อยู่ในระดับสูง ($r = 0.695$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสอดคล้องกับความเห็นของธรรมรักษ์ การพิศิษฐ์ (2546, หน้า 1-4) สามารถสรุปความได้ว่า คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ต้องการระบบข้าราชการมีความเป็นเลิศ และรองรับกับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์โดยยึดหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยการพัฒนาคูณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น โดยการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมผ่านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (I AM READY)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยระดับการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้สังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ตามแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการเรียนรู้ของทีม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, $S.D. = 0.70$) แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การประชุม หรือปรึกษาหารือระหว่างบุคลากรในที่มอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.ควรมีการจัดการประชุมและเปิดโอกาสให้คนในที่มิได้แลกเปลี่ยนความรู้แบบไม่เป็นทางการ เช่น การคุยกันเป็นกลุ่มย่อย เพื่อเปิดโอกาสให้กับเพื่อนร่วมงานที่ไม่กล้าแสดงออกมีความกล้ามากขึ้น

2.ควรมีจัดกิจกรรมสันทนาการเพื่อละลายพฤติกรรมของบุคลากรให้มีความไว้วางใจกันภายในทีมมากยิ่งขึ้น

จากผลการวิจัยระดับการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้สังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ตามระดับปัจจัยด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการเรียนรู้และปรับตัว อยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสามารถเรียนรู้และเข้าใจองค์ความรู้ที่หลากหลายได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.70) อยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.ควรมีการจัดทำสื่อหรือคู่มือปฏิบัติงานเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ในรูปแบบที่แตกต่างออกไปมากขึ้น เช่น e-learning เพื่อความเหมาะสมและสอดคล้องต่อการปฏิบัติงาน

2.ควรจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเกี่ยวกับองค์ความรู้ให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1.การวิจัยครั้งนี้มีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรที่สังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 เท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างในระดับประเทศ และเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น เพราะกรมศุลกากรมีทุกภูมิภาคจะทำให้ได้ข้อมูลการวิจัยที่หลากหลาย และครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2.ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาครั้งถัดไป ควรใช้วิธีการศึกษา ในรูปแบบผสม (Mixed Method) ซึ่งจะเพิ่มแบบสัมภาษณ์ (Field Research) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างและบุคลากรของกรมศุลกากร เพิ่มเติมได้

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ คุ่มพะเนียด.(2565). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่).วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6102 ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6201 องค์การและนวัตกรรมในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธรรมรักษ์ การพิศิษฐ์. (2546). ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ และวัฒนธรรมและค่านิยมของระบบราชการ. วารสารข้าราชการ,ปีที่ 48 ฉบับที่ 3 เดือน พฤษภาคม-มิถุนายน.
- รัฐศิรินทร์ ว่างานนท์. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6201 องค์การและนวัตกรรมในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วีรภัทร รักชนบท. (2561). องค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนวัดไร่ขิงวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัชฌิมศึกษา เขต 9. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาข้าราชการ. (ม.ป.ป.) คู่มือและเทคนิควิธีการจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี: แนวทางการสร้างเสริมจริยธรรม คุณธรรม และการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ข้าราชการ. กรุงเทพมหานคร: ไม่ปรากฏสำนักพิมพ์.
- สำนักงานข้าราชการพลเรือน. (2560). ยุทธศาสตร์ชาติ: สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (ก.พ.) ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560 - 2579). ค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2566.
จาก <http://www.ocsc.go.th/ยุทธศาสตร์/ยุทธศาสตร์ชาติ-20-ปี-สำนักงาน-กพ>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2564). ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ.2564-2565. ค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2566. จาก <https://www.opdc.go.th/content/NzExMw>
- เอกริณ เย็นวิชัย. (2554). พฤติกรรมของพนักงานที่สนับสนุนการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัทโซนี่เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.