

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในยุคประเทศไทย 4.0:
กรณีศึกษา การปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online

ธีรภัทร์ มาศขาว

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



FACTORS AFFECTING THE EFFICIENCY OF ELECTRONIC SYSTEM
IMPLEMENTATION IN THAILAND 4.0 ERA: A CASE STUDY OF
KTB CORPORATE ONLINE

TEERAPAT MASKHOW

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF MANAGEMENT SCIENCE
UBON RATCHATHANI UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2020
COPYRIGHT OF UBON RATCHATHANI UNIVERSITY

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในยุคประเทศไทย 4.0 กรณีศึกษา: การปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online สำเร็จลุล่วงไปด้วยความอนุเคราะห์และความเมตตาของ ดร.นรา หัตถสิน อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ รวมถึงความกรุณาจากท่านอาจารย์ ดร.ธวัชสิทธิ์ เครือโสม ดร.พรพิพัฒน์ แก้วกล้า และอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาที่ศึกษา ซึ่งเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาใคร่ขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ให้ความร่วมมือในการวิจัยทุกท่านที่ช่วยเหลือและกรุณาตอบคำถามของข้าพเจ้าด้วยความเต็มใจ พร้อมทั้งให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่การวิจัยในครั้งนี้เพื่อนำมาวิเคราะห์ได้อย่างสมบูรณ์ตามแผนการทำงาน

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณคุณพ่อคุณแม่ ที่คอยให้กำลังใจและให้การสนับสนุนด้านกำลังใจทรัพย์ และขอบคุณเพื่อนๆ และบุคลากรทุกท่านที่ให้กำลังใจและช่วยเหลือในด้านต่างๆ จนกระทั่งทำให้วิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ธีรภัทร์ มาศขาว

ผู้วิจัย

บทคัดย่อ

เรื่อง : ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในยุค
ประเทศไทย 4.0: กรณีศึกษา การปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online
ผู้วิจัย : อธิภัทร มาศขาว
ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.นรา หัตถสิน
คำสำคัญ : ระบบ KTB Corporate Online, ประสิทธิภาพการทำงาน

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และระดับความคิดเห็น และ/หรือระดับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และประสิทธิภาพการทำงาน ในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร จำนวน 176 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และปัจจัยด้านบุคคล ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านความคุ้มค่า ด้านความรวดเร็ว และด้านความถูกต้อง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ได้ร้อยละ 71.60 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001, 0.05, และ 0.05 ตามลำดับ ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์นั้น พบเพียงปัจจัยด้านระดับการศึกษาเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรที่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ABSTRACT

TITLE : FACTORS AFFECTING THE EFFICIENCY OF ELECTRONIC SYSTEM
IMPLEMENTATION IN THAILAND 4.0 ERA: A CASE STUDY OF
KTB CORPORATE ONLINE

AUTHOR : TEERAPAT MASKHOW

DEGREE : MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

ADVISOR : NARA HUTTASIN, Ph.D.

KEYWORDS : KTB CORPORATE ONLINE SYSTEM, EFFICIENCY

This research sought 1) to study demographic factors and the opinion level and/or the performance level of government agencies concerning organizational, personal, and technological factors and efficient performance through their applications of KTB Corporate Online financial disbursement system, and 2) to investigate the relationship between the organizational, personal, and technological factors and the efficient performance of the government agencies, and 3) to investigate the relationship between demographic factors and the efficient performance of government agencies through KTB Corporate Online. 176 officials, working in Yasothon Province involved with the KTB Corporate Online system application, served as samples. The research instruments were questionnaires and the statistics used were descriptive, multiple regression analysis, and correlation analysis.

The results demonstrate that all these factors highly affect the efficient performance of government agencies in the application of the KTB Corporate Online system. These factors are ranked in descending order based on mean scores: organizational, technological, and personal factors, respectively. The results indicated that the samples considered the following factors, namely value, speed, and accuracy as principal factors relating to efficient performance of government agencies through KTB Corporate Online. Hypothesis testing found that technological, organizational, and personal factors can predict government agencies' efficient application of the KTB Corporate Online system at approximately 71.60 percent, statistically significant with levels at 0.001, 0.05, and 0.05, respectively. Furthermore, among the demographic factors, only the educational level was found to correlate with government agencies' efficient performance, at a statistically significant level of 0.05

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามของการวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.4 สมมติฐานการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.6 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.8 นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน	9
2.2 หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการ	36
2.3 ส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร	42
2.4 นโยบายประเทศไทย 4.0	43
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	66
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	67
3.3 การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย	68
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	69
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	69
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงาน ในระบบ KTB Corporate Online	71
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online	72

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online	85
4.4 ผลสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม	88
4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	89
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	96
5.2 อภิปรายผล	101
5.3 ข้อเสนอแนะ	108
เอกสารอ้างอิง	113
ภาคผนวก	
ก รายชื่อส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร	123
ข ผลการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	126
ค ผลการประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ	130
ง ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	142
จ ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression)	147
ฉ ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation Analysis)	149
ช เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	154
ประวัติผู้วิจัย	165

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 53
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 71
4.2	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ในภาพรวม 72
4.3	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กร 73
4.4	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กร ในด้านโครงสร้างองค์กร 73
4.5	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กร ในด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร 74
4.6	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กร ในด้านวัฒนธรรมองค์กร 76
4.7	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กร ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร 77
4.8	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล 77
4.9	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ในด้านความรู้ 78
4.10	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ในด้านทักษะ 79
4.11	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ในด้านแรงจูงใจ 79
4.12	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ในด้านทัศนคติ 80
4.13	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยี (ภาพรวม) 81
4.14	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยี ในด้านคุณภาพของระบบ KTB Corporate Online 82
4.15	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยี ในด้านสมรรถนะของระบบ KTB Corporate Online 82
4.16	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยี ในด้านความน่าเชื่อถือของระบบ KTB Corporate Online 83
4.17	ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยี ด้านความปลอดภัยของระบบ KTB Corporate Online 84
4.18	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online (ภาพรวม) 85
4.19	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ด้านความถูกต้อง 85
4.20	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ด้านความรวดเร็ว 87
4.21	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ด้านความคุ้มค่า 88
4.22	ค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online 90
4.23	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online 92
4.24	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online 93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.25	ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online	94
4.26	ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชีกับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online	95

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2.1	สาเหตุประสิทธิผลในแต่ละระดับ	13
2.2	ติดตั้งโปรแกรม KTB Universal Data Entry	38
2.3	เตรียมไฟล์ข้อมูลสำหรับที่จะจ่ายเงินในรูปแบบฟอร์ม Excel	38
2.4	แปลงไฟล์ข้อมูลเป็น Text (txt.) ในโปรแกรม KTB Universal Data Entry	38
2.5	การโอนเงินให้แก่ผู้มีสิทธิผ่านเว็บไซต์ www.bizgrowing.ktb.co.th	39
2.6	การตรวจสอบและพิมพ์หลักฐานที่เกี่ยวข้อง	40
2.7	ใบแจ้งการชำระเงิน (Pay-in)	41
2.8	การรับคืนเงินด้วยบัตรเดบิตหรือสแกน QR CODE ผ่านเครื่อง EDC	41
2.9	ตัวอย่างการนำเงินส่งเงินผ่านระบบ	42

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ซึ่งเป็นแผนหลักของการพัฒนาประเทศที่มีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) นั้น เพื่อให้ประเทศบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ประเทศไทยจำเป็นต้องปรับโครงสร้างประเทศไปสู่ประเทศไทย 4.0 เพื่อให้ประเทศหลุดจากกับดักประเทศรายได้ปานกลาง และมุ่งสู่การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยเน้นระบบเศรษฐกิจแบบสร้างคุณค่า (Value-based economy) ที่มีการเพิ่มมูลค่าและศักยภาพในภาคการผลิตและบริการที่เป็นรากฐานของระบบเศรษฐกิจในปัจจุบันของประเทศไทย ผ่านการใช้นวัตกรรม เทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559)

ในการก้าวเข้าสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 นั้น ประเทศไทยต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยี เพราะเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งตอบสนองต่อการดำรงชีวิตของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อนึ่ง ประเทศที่พัฒนาเทคโนโลยีจะกลายเป็นผู้ซื้อและผู้ผลิตที่มีผลิตภาพต่ำ ทำให้ไม่สามารถแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ได้ นอกจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีแล้ว การบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ให้บริการด้วยความยุติธรรมและโปร่งใสเป็นอีกหนึ่งปัจจัยในการขับเคลื่อนประเทศ ซึ่งการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่ดีในการให้บริการนั้น รัฐบาลไทยมุ่งพัฒนาการให้บริการภาครัฐด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น 1) ปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน บทบาท ภารกิจ และคุณภาพบุคลากรภาครัฐ ให้มีความโปร่งใส ทันสมัย คล่องตัว มีขนาดที่เหมาะสม เกิดความคุ้มค่า 2) ปรับปรุงกระบวนการงบประมาณ และสร้างกลไกในการติดตามตรวจสอบการเงินการคลังภาครัฐ เพื่อให้การจัดสรรและการใช้จ่ายมีประสิทธิภาพ และ 3) เพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการสาธารณะให้ได้มาตรฐานสากล เพื่อให้ประชาชนและภาคธุรกิจได้รับบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และอำนวยความสะดวกตรงตามความต้องการ ทั้งนี้แนวทางการพัฒนาดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาช่วย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559)

โครงการ National e-Payment เป็นหนึ่งในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของภาครัฐด้วยการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558 เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและภาคเอกชนที่จะชำระเงินให้แก่หน่วยงานของรัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น ตลอดจนช่วยลดภาระของหน่วยงานภาครัฐในการจัดการเงินสด เช็ค ดราฟ ทำให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ลดช่องทางการทุจริต โดยให้ส่วนราชการถือปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังในระบบ KrungthaiBank (KTB) Corporate Online ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติในการรับเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นสำหรับส่วนราชการที่ทำธุรกรรมกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ส่วนราชการสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง อีกทั้งกระทรวงการคลังโดยกรมบัญชีกลางสนับสนุนการก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสดอย่างเต็มตัว

โดยกำหนดให้ส่วนราชการทุกแห่งทั่วประเทศที่มีการรับเงิน-จ่ายเงิน ณ หน่วยงาน ต้องใช้วิธีการรับ-จ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการชำระเงินผ่านบัตรอิเล็กทรอนิกส์ทั้งบัตรเดบิต บัตรเครดิต ตลอดจนการ Scan QR Code (QR Code ย่อมาจาก Quick Response Code) ผ่านเครื่อง Electronic Data Capture (EDC) แทนการรับเงินสดหรือเช็คแบบเดิมเท่านั้น โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 27 มีนาคม 2561 เป็นต้นมา (กรมบัญชีกลาง, 2561)

ระบบ KTB Corporate Online เป็นระบบในการรับเงินหรือจ่ายเงินของส่วนราชการ โดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และเครื่องมือที่ทันสมัย เช่น อินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน เป็นต้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านการเงินขององค์กรให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และปลอดภัย ซึ่งมีความสำคัญต่อทุกภาคส่วน ดังนี้

- (1) ภาคประชาชน เป็นการเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนให้คุ้นเคยกับการใช้วิธีการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ แทนการใช้เงินสดมากขึ้น
- (2) ภาคธุรกิจ เป็นการเพิ่มช่องทางการรับ-จ่ายเงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวกรวดเร็ว
- (3) ภาครัฐ เป็นการปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินของหน่วยงานทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้บริหารจัดการเงินงบประมาณได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย

สืบเนื่องจากปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ มีเงินงบประมาณเพิ่มขึ้น จำนวนยอดรายจ่ายและจำนวนรายการที่ต้องทำการรับ-จ่ายจึงเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดปัญหาด้านความไม่สะดวก ความล่าช้าในการรับ-จ่ายเงินในรูปแบบดั้งเดิม เช่น ระบบการเขียนเช็คส่งจ่ายที่ฝ่ายบัญชีต้องคอยตรวจสอบและติดตามผู้มีสิทธิรับเงินในการนำเช็คไปขึ้นเงิน เป็นต้น ทั้งนี้การนำระบบ KTB Corporate Online ซึ่งเป็นระบบการจ่ายการโอนเงินและรับนำส่งเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ปฏิบัติงานด้านการเงิน จะทำให้ภาครัฐสามารถจ่ายเงินได้โดยตรงแก่ผู้มีสิทธิรับเงิน ขณะเดียวกันก็สามารถรับเงินจากผู้ที่เกี่ยวข้องและนำส่งเงินโดยไม่ต้องใช้เงินสดหรือเช็คผ่านระบบดังกล่าว ทำให้กระบวนการเกี่ยวกับด้านการเงินเกิดความรวดเร็ว ปลอดภัย สะดวก โดยไม่ต้องยื่นเอกสาร หรือเดินทางไปที่สาขาของธนาคาร โดยเฉพาะการโอนจ่ายเงินของหน่วยงาน ซึ่งผู้บริหารสามารถอนุมัติรายการจ่ายผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ ปัญหาความเสี่ยงในการทำธุรกรรมในการอนุมัติ ตลอดจนความผิดพลาดทั้งในระบบและจากการอนุมัติจ่าย สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดและมีการควบคุมความปลอดภัย รวมทั้งการลดปัญหาอุปสรรคของการโอนเงินผ่านระบบธนาคาร ระบบ KTB Corporate Online จึงเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่ช่วยเหลือผู้ปฏิบัติในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี การที่จะสามารถทำงานในระบบ KTB Corporate Online ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ เช่น กระบวนการดำเนินงาน ผู้ปฏิบัติงาน รวมไปถึงตัวระบบในการปฏิบัติงาน เป็นต้น อนึ่ง ประสิทธิภาพอาจแสดงออกได้ทั้งในเชิงปริมาณ (เช่น ต้นทุนที่ลดลง ระยะเวลาที่ใช้สั้นลง เป็นต้น) และเชิงคุณภาพ (เช่น การทันต่อการตัดสินใจ มีความถูกต้องและคุณภาพของงาน เป็นต้น) ทั้งนี้ประสิทธิภาพการทำงานอาจวัดค่าได้จากการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน โดยเฉพาะตัวชี้วัดระดับบุคคล ที่วัดผลการทำงานรายบุคคลตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบหรือตามตำแหน่งงานที่ได้รับว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด สำหรับหน่วยงานหากทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบของผู้ปฏิบัติงาน ก็จะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารงาน ที่ต้องเพิ่มปัจจัยที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร

และเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานว่าควรปฏิบัติงานในลักษณะใด จะเน้นในสิ่งใดที่ควรและไม่ควรปฏิบัติ เพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

จังหวัดยโสธรมีส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังจำนวน 66 หน่วยงาน ที่ถือปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังผ่านระบบ KTB Corporate Online ตามหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติที่กำหนด (กรมบัญชีกลาง, 2561) ตั้งแต่มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2561 เป็นต้นมา โดยมีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ด้านการเงินและบัญชี หรือตำแหน่งอื่น ๆ เพื่อปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ซึ่งถือว่าระบบดังกล่าวเป็นระบบใหม่สำหรับส่วนราชการในจังหวัดยโสธรที่ต้องปฏิบัติตามคู่มือ/ขั้นตอน ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และต้องทำงานเชื่อมโยงกับระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS: Government Fiscal Management Information System) แม้ว่าจะระบบ KTB Corporate Online จะเป็นระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ด้านการเงินและบัญชี หรือผู้มารับบริการของหน่วยงานราชการ แต่จากรายงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร (2561) พบว่ายังมีบางหน่วยงานที่มีการจ่ายเงินหรือรับเงินต่าง ๆ เป็นเงินสดหรือเช็ค โดยไม่มีการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online ซึ่งขัดแย้งกับกฎระเบียบ และเมื่อหน่วยงานปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online ยังพบข้อผิดพลาดหรือปฏิบัติงานไม่ได้ในระบบ KTB Corporate Online เช่น โอนเงินในระบบไม่ได้ โอนเงินเข้าบัญชีผิดรายการ โอนเงินไปเกินกว่าจำนวนที่มีสิทธิรับเงินได้รับ รับเงินเข้าบัญชีผ่านระบบไม่ได้ เป็นต้น ทำให้มีการโทรศัพท์และเดินทางมาขอคำปรึกษา คำแนะนำ ณ จุดบริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร โดยจากรายงานสรุปสถิติการให้บริการคำปรึกษาหรือด้านการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ระหว่างเดือนเมษายน 2561 ถึงเดือนธันวาคม 2561 มีจำนวน 1,097 ราย แบ่งเป็นผู้มารับบริการ ณ จุดบริการสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร จำนวน 511 ราย หรือ 46.58% และขอคำปรึกษาจากสำนักงานคลังจังหวัดยโสธรผ่านทางโทรศัพท์ จำนวน 586 ราย หรือ 53.42% (จังหวัดยโสธร, 2561: เว็บไซต์)

จากข้อมูลดังกล่าวนำมาซึ่งปัญหาการวิจัยว่ามีปัจจัยหรืออุปสรรคใดที่เป็นสาเหตุให้การทำงานผ่านระบบ KTB Corporate Online ของหน่วยงานราชการในจังหวัดยโสธรไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงระบบ KTB Corporate Online และพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาด และลดความเสียหายต่อภาครัฐต่อไป

1.2 คำถามของการวิจัย

การดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online มีเงื่อนไขวิธีการ หรือปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ลดข้อผิดพลาด

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และระดับความคิดเห็นและ/หรือระดับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

1.3.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

1.3.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

1.4.2 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1.5.1 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.5.1.1 ประชากร คือ ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร จำนวน 66 หน่วยงาน รวมทั้งหมด 313 คน (ข้อมูลจำนวนผู้ขอเปิดสิทธิการใช้ในระบบ KTB Corporate Online) (จังหวัดยโสธร, 2561: เว็บไซต์)

1.5.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรจำนวน 176 คน ซึ่งมาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (ผ่องศรี วาณิชสุภวงศ์, 2546; อ้างอิงจาก Yamane, 1967) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 313 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

1.5.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ

1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

1.1) อายุ

1.2) ระดับการศึกษา

1.3) ตำแหน่งงาน

- 1.4) ประสิทธิภาพการทำงานด้านเงินและบัญชี
- 2) ปัจจัยด้านองค์กร
 - 2.1) โครงสร้างองค์กร
 - 2.2) นโยบายและการบริหารขององค์กร
 - 2.3) วัฒนธรรมองค์กร
 - 2.4) สภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร
- 3) ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล
 - 3.1) ความรู้
 - 3.2) ทักษะ
 - 3.3) แรงจูงใจ
 - 3.4) ทักษะ
- 4) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี
 - 4.1) คุณภาพของระบบ
 - 4.2) สมรรถนะของระบบ
 - 4.3) ความน่าเชื่อถือ
 - 4.4) ความปลอดภัยของระบบ

1.5.2.2 ตัวแปรตาม

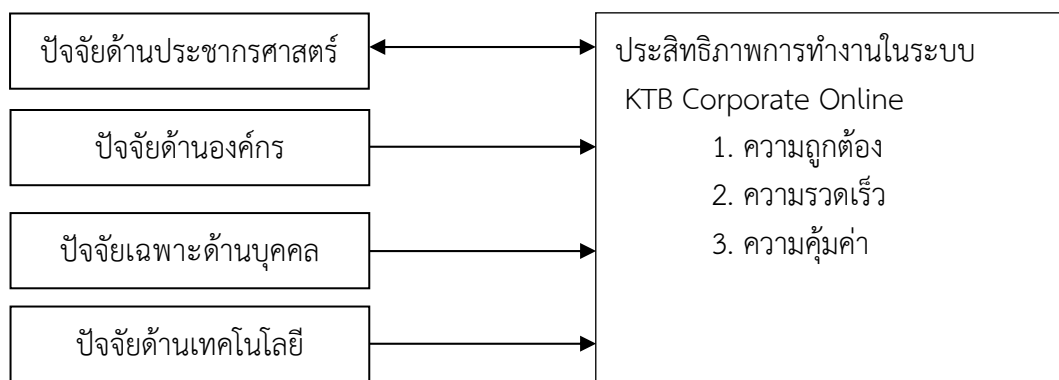
ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร ประกอบด้วย ความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความคุ้มค่า

1.5.3 ขอบเขตพื้นที่ ส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในพื้นที่จังหวัดยโสธร

1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้มีกำหนดเวลาวิจัยระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2563 ถึงเดือนมีนาคม 2564

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยนี้ปรากฏดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

1.7.2 ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร เพื่อให้ความสำคัญกับปัจจัยหรือเพิ่มปัจจัยที่สำคัญดังกล่าวแก่ผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

1.7.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงผู้ปฏิบัติงานสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.8 นิยามศัพท์

1.8.1 KTB Corporate Online หมายถึง ระบบการจ่าย การรับเงินและนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

1.8.2 ระบบ GFMIS ย่อมาจากคำว่า Government Fiscal Management Information System หมายถึง ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์

1.8.3 ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic System) หมายถึง ระบบที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่สร้างเป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์เพื่อใช้ในการทำงานหรือควบคุมการทำงาน

1.8.4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online หมายถึง ผลของความสามารถในการปฏิบัติงานในมิติต่าง ๆ ที่สามารถสร้างความพึงพอใจหรือตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน เกิดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ประกอบด้วยทำงานถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยทำงานถูกต้องตามระเบียบ ไม่มีข้อผิดพลาด เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด ประหยัดค่าใช้จ่ายด้านงบประมาณ และเกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร โดยมีนิยามศัพท์ย่อยดังนี้

1.8.4.1 ความถูกต้อง หมายถึง ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลในการจ่ายเงิน การรับและนำส่งเงินในระบบ KTB Corporate Online การไม่เกิดความผิดพลาดในกระบวนการจ่ายเงิน การรับเงินและนำส่งเงินในระบบ KTB Corporate Online ตามระเบียบหลักเกณฑ์ที่กำหนด และเกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่วางไว้ เช่น สามารถรับเงินหรือจ่ายเงินแก่ผู้มีสิทธิและนำส่งเงินให้แก่รัฐ

1.8.4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online มีความเหมาะสมตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเวลาที่กำหนด สามารถบริหารงานเพื่อให้ได้ปริมาณงานตรงตามเวลาและเป้าหมายที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการรับเงิน การจ่ายเงิน และการนำส่งเงิน

1.8.4.3 ความคุ้มค่า หมายถึง การทำงานหรือปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ อย่างเหมาะสม ประหยัดและคุ้มค่า ระบบ KTB Corporate Online ช่วยลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และต้นทุนในการดำเนินงาน เกิดประโยชน์และคุ้มค่ากับต้นทุนที่จ่ายไป

1.8.5 ปัจจัยด้านองค์กร หมายถึง ปัจจัยในองค์กรที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online โดยมีนิยามศัพท์ย่อยดังนี้

1.8.5.1 โครงสร้างองค์กร หมายถึง การกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน การจัดแบ่งตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ลำดับชั้นสายการบังคับบัญชา และกำหนดขอบเขตการใช้อำนาจในการตัดสินใจการใช้อำนาจการบริหารที่ชัดเจน

1.8.5.2 นโยบายและการบริหารขององค์กร หมายถึง มีระบบบริหารจัดการงานนโยบาย การปฏิบัติงานรวมถึงเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้ กำหนดมีวิธีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีเทคนิคในการวางแผน การควบคุมงาน การประสานงาน การสั่งการ รวมถึงมีการแก้ไขจุดบกพร่องได้อย่างทันทั่วทั้งที่ และการบริหารจัดการด้านทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กรอย่างมีคุณภาพ เช่น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การบริหารจัดการวัสดุ อุปกรณ์ การให้บริการประชาชน การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร และการวัดผลหรือการประเมินผล การปฏิบัติงาน

1.8.5.3 วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ความมุ่งประสงค์ขององค์กร การมอบอำนาจการตัดสินใจความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความไว้วางใจ การยอมรับ ความเอื้ออาทร ความซื่อสัตย์ สุจริต และความหลากหลายของบุคลากร

1.8.5.4 สภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร หมายถึง สถานที่ทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการทำงานที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่อง EDC ระบบอินเทอร์เน็ต โปรแกรมที่ช่วยในการทำงาน เป็นต้น และบรรยากาศในสถานที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง ความสงบ อากาศ ฯลฯ เอื้ออำนวยให้การปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกสบาย

1.8.6 ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล หมายถึง ปัจจัยของผู้ปฏิบัติที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online โดยมีนิยามศัพท์ย่อยดังนี้

1.8.6.1 ความรู้ หมายถึง ความรู้ทั่วไป เช่น กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นต้น ความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ เช่น ด้านการเงินการบัญชี ด้านขั้นตอนกระบวนการทำงาน เป็นต้น และความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น วิธีการใช้งานของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรม รวมถึงตัวระบบ KTB Corporate Online

1.8.6.2 ทักษะ หมายถึง ความสามารถหรือความชำนาญด้านเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ ทักษะการถ่ายทอดความรู้ ทักษะในการบริหารจัดการความสำคัญของงานและการแก้ไขปัญหาในงาน ทักษะในการสื่อสาร และทักษะในการปฏิสัมพันธ์

1.8.6.3 แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าสวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น และสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ

โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุนหรือส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีขึ้น

1.8.6.4 ทศนคติ หมายถึง การแสดงพฤติกรรมตามความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ความรัก ความศรัทธา ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความเต็มใจ และความพึงพอใจต่องานในหน้าที่ เพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร องค์กร ผู้รับบริการ และตัวระบบ KTB Corporate Online

1.8.7 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี หมายถึง ปัจจัยด้านตัวระบบ โปรแกรมและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องของระบบ KTB Corporate Online ที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online โดยมีนิยามศัพท์ย่อยดังนี้

1.8.7.1 คุณภาพของระบบ หมายถึง ความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัยในการใช้งาน ความมีเสถียรภาพ ความรวดเร็วในการตอบสนอง และความง่ายในการเข้าถึง ของระบบ KTB Corporate Online

1.8.7.2 สมรรถนะของระบบ หมายถึง ระบบ KTB Corporate Online ใช้งานได้ตลอดเวลา ความรวดเร็วในการแสดงผลข้อมูล สามารถรองรับการทำงานตามปริมาณจำนวนผู้ใช้ที่มีจำนวนมาก และสามารถทำงานร่วมกันได้หรือสอดคล้องระหว่างตัวระบบ อุปกรณ์ และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง

1.8.7.3 ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ระบบมีความน่าเชื่อถือ ความถูกต้องของการแสดงผลข้อมูล ความถี่ของความล้มเหลวหรือเกิดขัดข้องของระบบ และระยะเวลาที่ใช้ในการกู้ระบบคืนเพื่อพร้อมใช้งานตามปกติของระบบ KTB Corporate Online

1.8.7.4 ความปลอดภัยของระบบ หมายถึง ความปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูล การกำหนดสิทธิใช้งานในระบบ ระบบป้องกันภัยจากไวรัสหรือผู้บุกรุก และการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาสำหรับการใช้งาน ของระบบ KTB Corporate Online

1.8.8 ปัจจัยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ หมายถึง ปัจจัยด้านลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานในระบบ KTB Corporate Online ประกอบด้วย อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในยุคประเทศไทย 4.0: กรณีศึกษา การปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน
 - 2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน
 - 2.1.2 ประเภทของประสิทธิภาพการทำงาน
 - 2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
 - 2.1.4 การวัดผลประสิทธิภาพการทำงาน
- 2.2 หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการ
- 2.3 ส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร
- 2.4 นโยบายประเทศไทย 4.0
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน

2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงานหรือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล คือ การทำงานสำเร็จโดยสูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่ การทำงานเร็ว และได้ผลงานดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจที่จะเพิ่มคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้นดัดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ (สมใจ ลักษณะ, 2546: 8) ส่วน กันตยา เพิ่มผล (2550) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ขนาดและความสามารถของความสำเร็จหรือบรรลุผลตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์กร ส่วนการปฏิบัติงานหมายถึงการกระทำของบุคคลที่มีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการหรือเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยในเรื่องของกระบวนการ อันันท์ งามสะอาด (2552: เว็บไซต์) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่มีลักษณะประหยัด ได้แก่ ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากรและประหยัดเวลา เสร็จทันตามกำหนดเวลาและมีคุณภาพ โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบมีการคัดสรรอย่างดี มีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิตที่ดีและมีผลผลิต (Output) มากที่สุด เมื่อเทียบกับปัจจัยนำเข้า และมีของเสีย (Defect) หรือความสูญเสียเปล่า (Waste) น้อยที่สุด โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ Katz and Kahn (1978) ว่าประสิทธิภาพคือ ส่วนประกอบ

ที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ในเรื่องการวัดประสิทธิภาพขององค์กรนั้น วัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ว่าบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มักจะนึกถึงผลการปฏิบัติงานที่ได้ผลงานตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการทำงาน ถ้าผลการปฏิบัติงานดีถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ โดย ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538: 2) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพประกอบด้วย

Input คือ คน เงิน เทคโนโลยี ใช้คัมค่า สูญเสียน้อยที่สุด

Process คือ การทำงานถูกต้อง รวดเร็ว มาตรฐานใช้เทคโนโลยีสะดวกกว่าเดิม

Output คือ ผลผลิต ผลลัพธ์ การทำงานให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม เกิดผลกำไร ทนเวลา มีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ขณะที่ Pardey (2007) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- (1) การเปลี่ยนทรัพยากรไปเป็นผลผลิต (Outputs) มากที่สุด
- (2) การทำงานให้มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด มีของเสียน้อยที่สุด เสียเวลาน้อยที่สุด
- (3) ผลผลิตมากที่สุดโดยลงทุนน้อยที่สุด
- (4) การใช้ทรัพยากรโดยประสบความสำเร็จด้านการผลิตสินค้าหรือบริการ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในแง่ขององค์กรเป็นการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการทำให้ถูกต้อง (Doing The Right Things) และใช้วิธีการจัดสรรทรัพยากรให้บรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้อย่างมีประสิทธิภาพ (Goal) คือ ประสิทธิภาพหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด ซึ่งการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถพิจารณาแนวความคิด 3 ประการ คือ

- (1) การบรรลุเป้าหมาย (Goal Optimization) ซึ่งประสิทธิภาพนี้ หมายถึงความสามารถขององค์กรในการได้มา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีจำกัด และมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ในการปฏิบัติตามเป้าหมาย
- (2) แนวความคิดด้านระบบการวิเคราะห์เป้าหมายตามแนวความคิดนี้ มุ่งที่การกระทำในรูประบบซึ่งหมายความว่า เป้าหมายไม่ได้อยู่นิ่งและเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลา
- (3) การเน้นเรื่องพฤติกรรม เป็นการเน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว หรือการยอมรับว่าเป้าหมายขององค์กรจะสามารถบรรลุถึงได้โดยอาศัยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

สำหรับแนวคิดของ Peterson and Plowman (ซรัลดา ชินคำ, 2558: 42-43; อ้างอิงจาก Peterson and Plowman, 1989) ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

- (1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คัมค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

(2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

(3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

(4) ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ซึ่งประสิทธิภาพในแง่ของค่าใช้จ่ายคือการใช้ทรัพยากรขององค์กร ไม่ว่าจะเป็น แรงงาน เงิน วัสดุหรือวัตถุดิบต่าง ๆ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์มากที่สุด และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันออกไป อาทิเช่น วัฒนา วงเกียรติรัตน์ (ยุพยง วัฒนกุล, 2555: 19-20; อ้างอิงจาก วัฒนา วงเกียรติรัตน์ 2547) ได้แบ่งแนวคิดตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานไว้ 3 ส่วน คือ

(1) ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานของบุคคล ที่ปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ เช่น ปริมาณงานที่ทำได้ ความเข้าใจในงาน ความเข้าใจคำสั่ง ความถูกต้องของงานที่ทำความตื่นตัว ความคิดริเริ่ม การประสานงาน และความร่วมมือต่าง ๆ โดยก่อให้เกิดคุณค่าและประโยชน์ต่อหน่วยงานที่สังกัด

(2) ต้นทุน หมายถึง มูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตหรือการให้บริการในส่วนที่เรียกว่า มูลค่าของปัจจัยนำเข้า (Input Value) ของระบบต้นทุน ซึ่งอาจเป็นเงินสดหรือค่าใช้จ่ายในรูปแบบอื่นที่จ่ายไปเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการหรือผลผลิตในทางธุรกิจ ต้นทุน คือ ค่าใช้จ่ายส่วนที่จ่ายเพื่อให้ได้ผลตอบแทนหรือรายได้ ต้นทุนจึงเป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจทางธุรกิจ ต่าง ๆ

(3) เวลา หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานตามปริมาณงานที่กำหนดให้แล้วเสร็จ นั่นคือ จะทำงานในปริมาณที่กำหนดให้เสร็จต้องใช้เวลานานเท่าใด

ส่วน เบญจมา สุวรรณมาใจ (2549) กล่าวถึงการบริหารการเงินมีประสิทธิภาพต้องประกอบไปด้วย ความถูกต้องแม่นยำ ความโปร่งใส การประหยัดค่าใช้จ่าย และความรวดเร็วทันเหตุการณ์ สอดคล้องกับ สำนักงานโครงการบริหารการเงินการคลังภาครัฐ ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในเรื่อง 1) ความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy) ข้อมูลหรือรายงานที่นำเสนอแก่ผู้บริหารควรบรรจุด้วยสารสนเทศที่ถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด และเป็นที่เชื่อถือได้ของผู้บริหาร การปรับปรุงข้อมูลเป็นแบบทันทีทันใด เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้อง 2) ความรวดเร็วเป็นปัจจุบันและทันต่อเหตุการณ์ (Timeliness) ข้อมูลรายงานที่นำเสนอควรบรรจุสารสนเทศที่ทันสมัยและทันเวลา เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจกำลังกระทำในขณะนั้น และช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ 3) ความโปร่งใส (Transparency) การใช้สารสนเทศต้องมุ่งใช้เพื่อประโยชน์ต่อองค์กร ขณะเดียวกันหากเกิดข้อผิดพลาดหรือปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานสามารถอภิปราย หรือซักถามข้อสงสัยกับผู้ร่วมงานหรือหัวหน้า เพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น หรือสารสนเทศต่าง ๆ และผลที่เกิดขึ้น หรือหัวหน้างานสามารถร่วมกันหาทางแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์โดยใช้สารสนเทศที่ได้จากผู้ปฏิบัติงานเป็นพื้นฐาน และสารสนเทศอื่นที่จำเป็นมาใช้ประกอบ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินการใด ๆ เพื่อมุ่งหวังให้เกิดผลสำเร็จของงานเป็นที่น่าพอใจ และเป็นตามเป้าหมายที่วางไว้ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยองค์ประกอบของประสิทธิภาพ จะต้องมีความถูกต้องเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่กำหนด มีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และมีความคุ้มค่าโดยการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัดและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด

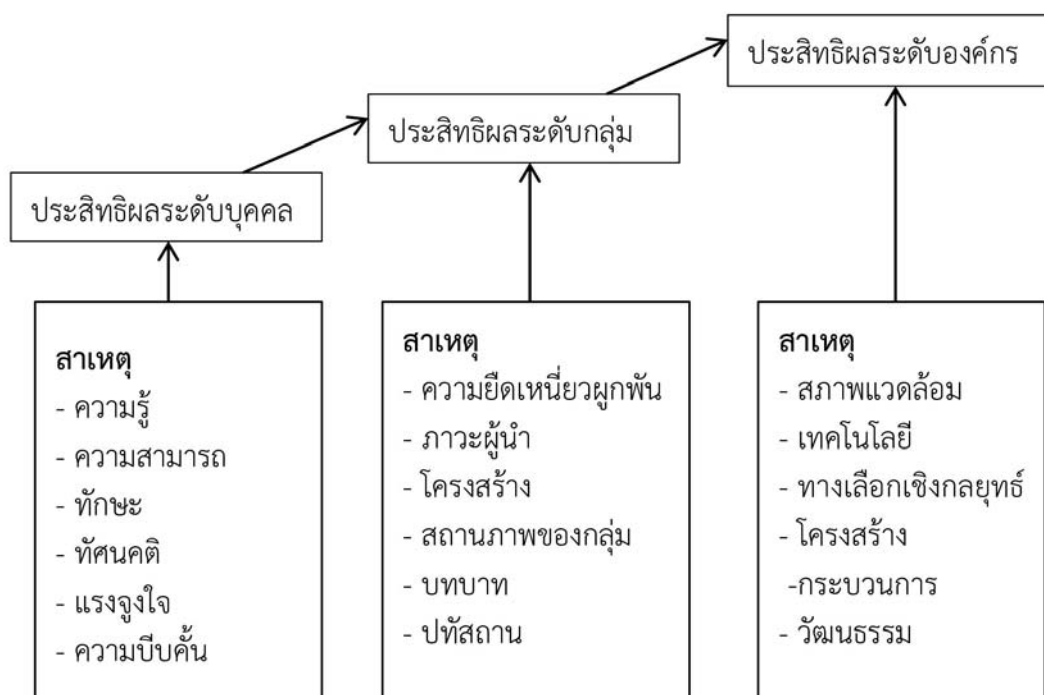
2.1.2 ประเภทของประสิทธิภาพ

การมีประสิทธิภาพหรือไม่ ต้องอาศัยเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม สามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็วและมีคุณภาพ ประเภทของประสิทธิภาพ มี 2 ระดับ คือ (ปีทมาพร ท่อชู, 2561: เว็บไซด์)

(1) ประสิทธิภาพของบุคคล โดยบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่น่าพอใจ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พลังงานและใช้เวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน มีความพอใจที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลง วิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

(2) ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่า มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน มีอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด

บัญชา แก้วส่อง (2545: 15) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การตามที่อ้างอิงมาจาก Persons, Caplow and Katz and Kahn, Passim ซึ่งมองว่าประสิทธิภาพเป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิผลขององค์การ โดยองค์การต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงสามารถรักษาไว้ซึ่งสภาพความเป็นอยู่ขององค์การ (Organization Maintenance) ซึ่งแสดงได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 สาเหตุประสิทธิผลในแต่ละระดับ

การที่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรมีความสัมพันธ์กัน เนื่องจากประสิทธิภาพเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลต่อการมีหรือไม่มีประสิทธิผลขององค์กร จากแผนภาพดังกล่าว จึงพอสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ แบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

- (1) ประสิทธิภาพระดับบุคคล สาเหตุที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพระดับบุคคล ประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติ แรงจูงใจ และความบีบคั้น
 - (2) ประสิทธิภาพระดับกลุ่ม สาเหตุที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพระดับกลุ่ม ประกอบด้วย ความยืดหยุ่นผูกพัน ภาวะผู้นำ โครงสร้าง สถานภาพของกลุ่ม บทบาท และปทัสถาน
 - (3) ประสิทธิภาพระดับองค์กร สาเหตุที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพระดับองค์กร ประกอบด้วย สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี ทางเลือกเชิงกลยุทธ์ โครงสร้าง กระบวนการ และวัฒนธรรม
- ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงานในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวัดประสิทธิภาพทั้งในระดับบุคคลระดับกลุ่ม และระดับองค์กร

2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

โดยการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้แตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้ศึกษาแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่คือ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระดับองค์กร และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระดับบุคคล

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพทำงานในระดับองค์กรนั้น Certo (2000: 9) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร 3 ปัจจัย คือ

- (1) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร องค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้าง ที่เหมาะสม โดยจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่

(1.1) ปัจจัยด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดพันธกิจ ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการดำเนินงาน เป็นต้น

(1.2) ปัจจัยด้านการบริหารและการจัดการที่ครอบคลุมถึงการจัดโครงสร้าง เกี่ยวกับงานใหม่ ความซับซ้อน ความเป็นทางการ การรวมศูนย์หรือกระจายอำนาจ การจัดสายงาน การบังคับบัญชา การจัดกลุ่มงาน การจัดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุม การทำงาน การจัดสรรทรัพยากร การติดตามกำกับดูแล และการประเมินผลการทำงาน

(2) ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะบุคคลคือหมู่คณะที่รวมตัวกัน เป็นองค์กร มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการทำงาน หรือดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กัน เพื่อให้ บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ตามโครงสร้างงานในองค์กร ครอบคลุม บุคคลระดับสูง กลาง และล่าง รวมถึงบุคคลในระดับการทำงานทั้งหมด ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรจะ ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงปรารถนาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนบุคลากรในแต่ละกลุ่ม งาน ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ความเป็นผู้นำ ทักษะ การสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านการบริหารจัดการ เจตคติ ค่านิยมที่พึงปรารถนา ความสามารถในการพัฒนาคน พัฒนางาน และการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบาย และแผนการ ดำเนินงานขององค์กร

(3) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบ การบริหาร การใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในกระบวนการผลิต การควบคุมและการตรวจสอบ คุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูลการเชื่อมโยงการตลาด การบริการ เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม

ส่วน Becker and Neuhauser (1975) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพของ องค์กรว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ ที่เป็น ปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรระบบเปิด (Open system) ยังมีปัจจัยประกอบอีก ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

(1) หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรที่มีความซับซ้อนต่ำ หรือมีความ แน่นนอน มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัดจะนำไปสู่ ความ มีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูงขึ้น หรือมีความไม่แน่นอน

(2) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผล ทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

(3) ผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

(4) หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและการ ทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวเพียงลำพัง

Becker and Neuhauser ยังเชื่ออีกว่า การสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรมี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติและ ทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ฉะนั้น โครงสร้างของงาน ระเบียบปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานจึงมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติ

ในขณะที่ Steers (ฤทัยทิพย์ โพธิ์อ่อน, 2550; อ้างอิงจาก Steers, 1997) ได้เสนอแบบจำลองว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรเกิดจากการได้รับอิทธิพลจาก 2 ปัจจัย คือ

(1) ปัจจัยบุคคล ประกอบด้วย ความสามารถ บุคลิกภาพ ความสนใจ แรงจูงใจ ความชัดเจน ในบทบาท ซึ่งหากบุคคลมีความคลุมเครือในบทบาทและความขัดแย้งในบทบาท ก็มีอิทธิพลต่อความพยายามในการปฏิบัติงาน

(2) ปัจจัยองค์กร ประกอบด้วย โครงสร้างการปฏิบัติงาน บรรยากาศและรูปแบบการบริหารสำหรับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระดับบุคคลนั้น มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดไว้ อาทิเช่น

Schermerhorn (ประทุม ฤกษ์กลาง, 2538: 32; อ้างอิงจาก Schermerhorn 2000) กล่าวถึงผลการปฏิบัติงานของบุคคลว่าขึ้นอยู่กับ 1) คุณสมบัติส่วนบุคคลซึ่งขึ้นกับปัจจัย ลักษณะชีวภาพ ความสามารถ และสภาพจิตใจของบุคคล 2) ความพยายามในการปฏิบัติงาน ซึ่งขึ้นกับปัจจัย แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 3) การสนับสนุนขององค์กรซึ่งขึ้นกับ ทรัพยากร เครื่องมือ โครงสร้าง และขนาดขององค์กร เทคโนโลยี วัฒนธรรม การออกแบบการงาน กระบวนการกลุ่ม ความสัมพันธ์ระหว่าง

ส่วน Porter and Lawler (1975) อธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความสามารถและทักษะของบุคคล ความชัดเจนในบทบาทและการยอมรับในบทบาท และโอกาสในการปฏิบัติงาน และผู้บริหารสามารถส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคคลได้โดยการสร้างแรงจูงใจ การมอบหมายงานที่ชัดเจน และจัดสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

ในขณะที่ ธัญญา ผลอนันต์ (2546: 17) ได้กล่าวถึง ปัจจัยลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ เช่น เพศ อายุ ศาสนา การศึกษา บุคลิกภาพ เชื้อชาติ ปัญญา ประสบการณ์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความสนใจในงานและมุมมองต่อฝ่ายบริหาร ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของตัวพนักงาน และจารุณี อภิวัฒน์ไพศาล (2554) ที่ได้ศึกษาถึงตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีและพบว่าคุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ สวัสดิการ อัตราการเข้าออกในงานและประสบการณ์ในการทำงานเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเป็นตัวตนของนักบัญชีที่เป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวของนักบัญชีแต่ละคนซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่วน สมพงษ์ เกษมสิน (2526: 271-273); มนตรี แก้วสุริยะ (2555) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในการปฏิบัติงานว่า มีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ซึ่งได้แก่กิจกรรมในงานและนอกงาน การรับสถานการณ์ ระดับความปรารถนา กลุ่มอ้างอิง เพศ ภูมิหลังทางวัฒนธรรม การศึกษา ประสบการณ์ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

จากแนวคิดของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่นักวิชาการต่าง ๆ ได้เสนอไว้นั้น ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน 4 ปัจจัย คือ

- (1) ปัจจัยด้านองค์กร
- (2) ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล

(3) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

(4) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

โดยรายละเอียดของปัจจัยแต่ละด้านนั้น ผู้ศึกษาได้ทำการทบทวนวรรณกรรม ดังต่อไปนี้

2.1.3.1 ปัจจัยด้านองค์กร

องค์กร หมายถึง การรวมตัวของสมาชิกเป็นกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป มีการดำเนินกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกันและสัมพันธ์กันในการดำเนินงานนั้น โดยมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือ การให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (วันชัย มีชาติ, 2549: 3) โดยสามารถแบ่งประเภทขององค์กรเป็น 3 ประเภท ดังนี้ 1) องค์กรทางสังคม เช่น ครอบครัว สถาบันการศึกษาทุกระดับ โรงเรียน มหาวิทยาลัย สถาบันศาสนา วัด ศูนย์ปฏิบัติธรรม สถาบัน กลุ่ม ชมรม มูลนิธิ ฯลฯ ที่ตั้งขึ้นเพื่อกิจการเฉพาะอย่างแต่มีประโยชน์ในระดับสังคม 2) องค์กรทางราชการ ทุกระบบที่เป็นส่วนราชการ ระดับกระทรวง ทบวง กรม 3) องค์กรเอกชน เช่น บริษัทห้างร้านที่ตั้งขึ้นมาด้วยรูปแบบต่างๆ เพื่อมุ่งหากำไรเป็นสำคัญ ลักษณะขององค์กรทางธุรกิจนั้น แบ่งได้เป็น กิจการที่มีเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วนสามัญ ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด

องค์กรที่เป็นทางการจะตั้งขึ้นมาตามกฎหมาย เป็นองค์กรที่มีระเบียบ มีโครงสร้างชัดเจน มีการกำหนดสายการบังคับบัญชา กำหนดอำนาจหน้าที่ของแต่ละแผนงานอย่างชัดเจน ส่วนองค์กรที่ไม่เป็นทางการจะตั้งขึ้นจากความสัมพันธ์ส่วนบุคคลในกลุ่มที่ไม่มีระเบียบแบบแผน ไม่มีรูปแบบเฉพาะ ไม่มีเป้าหมายแน่นอน เป้าหมายหลักขององค์กรโดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ใหญ่ ๆ คือ 1) เป้าหมายทางเศรษฐกิจหรือกำไร 2) เป้าหมายเกี่ยวกับการให้บริการ และ 3) เป้าหมายด้านสังคม การที่องค์กรดำเนินงานได้อย่างประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการองค์กรที่ดี ซึ่งประกอบด้วย 1) โครงสร้างองค์กร 2) นโยบายและการบริหารขององค์กร 3) วัฒนธรรมองค์กร 4) สภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร โดยแต่ละหัวข้อนี้มีรายละเอียดดังนี้

1) โครงสร้างองค์กร

การเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าในสังคมปัจจุบัน ทำให้องค์กรหลายแห่งต้องปรับตัวจนมีโครงสร้างที่ซับซ้อน และมีรูปแบบที่หลากหลายขึ้น ซึ่งเราจะเห็นรูปแบบการปรับตัวในระดับต่างๆ เช่น การรีเอนจิเนียริง(Reengineering) การแตกออกเป็นหน่วยธุรกิจย่อย (Business Unit) การลดระดับการบังคับบัญชา (Delaying) หรือการลดขนาดองค์กร (Downsizing) เป็นต้น ทำให้มีการปรับเปลี่ยนระบบและวิธีการทำงาน เพื่อลดผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความอยู่รอดขององค์กร รวมไปถึงความก้าวหน้าและความมั่นคงขององค์กร ทำให้ฝ่ายบริหารไม่เพียงแต่ต้องตัดสินใจเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กร แต่จะต้องสามารถวางแผนและทำการพัฒนาองค์กร เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่ทั้งบุคคลและองค์กร โดยโครงสร้างองค์กร (Structure) หมายถึง ลักษณะโครงสร้างขององค์กร ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบหรือสายบังคับบัญชารวมถึงขนาด การควบคุม การรวมอำนาจ และการกระจายอำนาจของผู้บริหาร การแบ่งโครงสร้างงานตามหน้าที่ตามความชำนาญ ตามผลิตภัณฑ์ ตามลูกค้า ตามภูมิภาคได้อย่างเหมาะสม (คะนองยุทธ กาญจนกุล และคณะ, 2542: 223-226)

ในทัศนะของ Max Weber (1974: 399) มีความคิดเห็นว่าการจัดโครงสร้างองค์กรแบบระบบราชการที่มีโครงสร้างเป็นรูปปิรามิด เป็นการจัดโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง

เนื่องจากมีลำดับชั้นการบังคับบัญชา โดยผู้ที่อยู่ในระดับชั้นบังคับบัญชาที่สูงกว่าจะบังคับบัญชาและควบคุมผู้ที่อยู่ในระดับชั้นที่ต่ำกว่า มีการทำงานตามความสามารถและความถนัดของตน ไม่ยึดถือความเป็นส่วนตัว มีกฎระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับระเบียบวิธีปฏิบัติ และความประพฤตินำมาใช้ อย่างเสมอภาค องค์กรที่มีการจัดโครงสร้างแบบระบบราชการ มีข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของบุคคลที่อยู่ภายใต้องค์กรที่ยังเชื่องช้า ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ปัจจุบันจึงได้มีการนำแนวคิดในการกระจายอำนาจมาใช้มากกว่าการรวมอำนาจในเรื่องการบริหารมอบหมายงานและการตัดสินใจ หรือมีการจัดองค์กรที่มีโครงสร้างแบบราบ (Flat Structure) มีความยืดหยุ่น สามารถปรับหรือดัดแปลงให้เหมาะสมกับองค์กรนั้น ๆ ได้อย่างเหมาะสม เพื่อสร้างประสิทธิภาพให้แก่องค์กร โครงสร้างองค์กร ประกอบด้วย (อุทัย หิรัญโต, 2526; อ้างอิงจาก จรูญ ทองถาวร 2537: 131-132)

1.1) หน้าที่ (Function) องค์กรทุกประเภทย่อมจะมีหน้าที่หรือวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง โดยทั่วไปแล้วภารกิจหรือหน้าที่ขององค์กรจะกำหนดไว้อย่างถาวรมากกว่าจะกำหนดไว้ชั่วคราว

1.2) การแบ่งงานกันทำ (Division of work) หมายถึง การแบ่งงานออกเป็น ส่วน ๆ แล้วมอบให้แต่ละคนตามสายการบังคับบัญชา หรือแต่ละหน่วยงานรับผิดชอบอย่างเป็นกิจจะลักษณะ และจัดให้มีการประสานงานกันอย่างเป็นระบบ

1.3) สายการบังคับบัญชา (Hierarchy) หมายถึง ความสัมพันธ์ตามลำดับชั้นระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อแสดงให้เห็นทราบว่าใครมีอำนาจมากกว่ากัน

1.4) ขนาดของการควบคุม (Span of Command) คือ สิ่งที่ทำให้ทราบว่าผู้บังคับบัญชา คนหนึ่งมีขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเพียงไร มีผู้ใต้บังคับบัญชากี่คน

1.5) เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) หมายถึง อำนาจการควบคุมบังคับบัญชาซึ่งรวมอยู่ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือคณะหนึ่งบุคคลใดอย่างชัดเจนทั้งนี้เพื่อป้องกันมิ ให้การปฏิบัติหน้าที่ก้าวร้าวกัน และมุ่งทำให้เกิดเอกภาพในการบริหาร

โครงสร้างองค์กรเป็นเสมือนร่างกายขององค์กรที่ส่วนประกอบต่าง ๆ จำเป็นต้องทำงานประสานกันอย่างเป็นเอกภาพและมีประสิทธิภาพ โดยโครงสร้างองค์กรควรกำหนดไว้อย่างชัดเจน มีการกำหนดขอบเขตการทำงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร การจัดระบบในการทำงานตามอำนาจหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ ภายในองค์กร (Scott and Michel, 1975: 40) การแบ่งงานโดยการกำหนดงานแต่ละส่วนที่ต้องรับผิดชอบ การแบ่งงานตามความสามารถของแต่ละส่วนในบทบาทของงาน ทั้งในด้านการบังคับบัญชาและการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารระดับต่าง ๆ ในการใช้อำนาจในการตัดสินใจ การใช้อำนาจการบริหารที่ชัดเจน มีลำดับชั้นของการบังคับบัญชาและความรับผิดชอบ การจัดแบ่งลำดับชั้นของตำแหน่งงาน รวมถึงการกระจายรูปแบบตามขอบเขตความรับผิดชอบ ขนาดความมากน้อยของการกำหนดระเบียบแบบแผนและกฎเกณฑ์ภายในองค์กรเพื่อให้สมาชิกขององค์กรปฏิบัติตาม ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกในองค์กรสามารถดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ (Robbins, 1990: 832)

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า โครงสร้างองค์กร หมายถึง กำหนดรูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างส่วนงานเป็นกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ตามสายการบังคับบัญชาในระหว่าง

กลุ่มคนในการจัดการองค์กร ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ ทำให้เกิดแนวทางในการดำเนินงานขององค์กรที่มีความสัมพันธ์กัน โดยมีจุดประสงค์มุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิผล

2) นโยบายและการบริหารขององค์กร ประกอบด้วยเนื้อหาด้านนโยบายขององค์กร ที่เป็นทิศทางหรือเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารงานขององค์กร นโยบายเป็นข้อความหรือสิ่งที่ได้กำหนดไว้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านต่างๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้บริหารในระดับต่างๆ หรือผู้ปฏิบัติจะต้องนำไปใช้เป็นกรอบของแนวความคิดในการพิจารณาตัดสินใจ จัดทำแผน จัดทำโครงการและกำหนดวิธีการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ข้อความที่เป็นนโยบายอาจจะอยู่ในรูปที่เป็นแนวทางกว้างๆ หรืออาจจะระบุแบบจำเพาะเจาะจงเป็นเฉพาะกรณีก็ได้ (ประชุม รอดประเสริฐ, 2544 : 13) ซึ่งนโยบายเป็นสิ่งที่ผู้บริหารระดับกลางและผู้บริหารระดับต้นเป็นผู้ทำขึ้นเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง กล่าวคือนโยบายจะช่วยให้การตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูงเป็นจริงและเป็นไปด้วยเหตุผล อย่างไรก็ตามนโยบายจะต้องมีการแปลและตีความออกมาให้ชัดเจนในลักษณะที่เป็นเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของกิจกรรมที่ต้องการกระทำ การกำหนดนโยบายในทางปฏิบัติจริงนั้น อาจมีได้ในทุกระดับชั้นขององค์กร เช่น นโยบายระดับประเทศ นโยบายระดับจังหวัด นโยบายระดับหน่วยงาน เป็นต้น ข้อความที่กำหนดเป็นนโยบาย ต้องกะทัดรัด เข้าใจง่าย ไม่สลับ ซับซ้อน ผู้ปฏิบัติทุกระดับที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าใจได้ง่าย และนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

นโยบายที่กำหนดขึ้นในสังคมหรือองค์กรใด ๆ นั้น ก็เพื่อเป็นแนวคิดในการดำเนินงานเพื่อสนองความต้องการหรือความประสงค์ของบุคคลในองค์กรนั้น และลักษณะของนโยบายก็จะสอดคล้องกับความเชื่อและลัทธิการปกครองขององค์กรนั้น องค์กรที่มีระบอบการปกครองของประชาธิปไตยนโยบายที่กำหนดขึ้นมักจะได้ข้อมูลและมีการกลั่นกรองข้อมูลจากบุคคลหลายฝ่าย อย่างไรก็ตามไม่ว่าสังคมหรือองค์กรจะมีลักษณะการปกครองหรือรูปแบบในการบริหารเป็นเช่นไร การกำหนดนโยบายย่อมต้องมีขั้นตอนและเป็นกระบวนการ เกิดการดำเนินงานที่ถูกต้อง มีประสิทธิภาพเป็นไปตามหลักวิทยาศาสตร์ของการบริหาร และนโยบายที่กำหนดขึ้นจะต้องเป็นที่รับทราบและยอมรับจากบุคคลทุกฝ่ายภายในหน่วยงาน สำหรับนโยบายของหน่วยงานภาครัฐจะมีความชัดเจนเนื่องจากมีกฎหมายหรือกฎระเบียบที่รองรับ ทำให้เกิดการกำหนดกรอบแนวทางมาตรฐานที่ชัดเจนนำไปสู่การแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศในระดับต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงต้องมีการกำหนดกรอบงบประมาณ กรอบด้านกฎหมาย และความปลอดภัยด้านข้อมูลสารสนเทศด้วย (สำนักวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2561: เว็บไซต์) ดังนั้นนโยบายจึงเป็นกรอบสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหารในลักษณะแสดงให้เห็นถึงวิสัยทัศน์และผลแห่งการดำเนินงาน นโยบายที่ดียอมทำให้การตัดสินใจถูกต้องและดีตามไปด้วย นโยบายที่ดีมีความชัดเจนยอมทำให้การบริหารงานเป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ โดยช่วยสนับสนุนให้มีการตัดสินใจที่ถูกต้อง เป็นการควบคุมขั้นพื้นฐานของการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความแน่นอนและประสานงานในการปฏิบัติงาน และช่วยลดเวลาที่ต้องใช้ในการตัดสินใจ

ส่วนด้านการบริหารภายในองค์กร เป็นรูปแบบเกี่ยวกับการบริหารการจัดการของผู้บริหารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (สมยศ นาวิการ, 2545: 28) โดยการบริหาร

จัดการ หมายถึง กระบวนการ กิจกรรม แนวทางปฏิบัติ ของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่นๆ หรือเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาสภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการจัดระเบียบเกี่ยวกับตัวบุคคล กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และองค์ประกอบต่างๆขององค์กร เช่น การติดต่อสื่อสาร การวางแผน การแก้ปัญหาความขัดแย้ง การคัดเลือกพนักงาน การให้รางวัล และการประสานงาน (คณนงยุทธ กาญจนกุล และคณะ, 2542: 223-226) โดยกำหนดภารกิจ อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบให้ชัดเจน (ศิริอร ชันธหัตถ์, 2541: 79) การวางตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่สอดคล้องหรือสัมพันธ์กับวิสัยทัศน์ ภารกิจ นโยบาย เป้าหมายขององค์กร โดยจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปตามวิถีทางปฏิบัติ การบริหารจัดการองค์กรจะต้องมีความยืดหยุ่นสูง ไม่ผูกมัดเป็นกรอบที่ตายตัวว่าองค์กรจะต้องเป็นแบบหนึ่งแบบใด มีระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน ชัดเจน มีระบบระเบียบ มีขั้นตอนที่เหมาะสม มีระบบการประเมินผลงานโดยยึดเอาเป้าหมายเป็นเกณฑ์วัดความสำเร็จของการทำงาน มีเทคนิคในการ วางแผน การควบคุมงาน การประสานงาน การสั่งการ รวมถึงมีการแก้ไขจุดบกพร่องได้อย่างทันท่วงที สำหรับองค์กรภาครัฐ การบริหารมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการสาธารณะด้านต่างๆ แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2550) อย่างไรก็ตาม การประสานการใช้ทรัพยากรต่างๆ ภายในองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถพัฒนา ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้บริหารจำเป็นต้องดำเนินการ ดังนี้

2.1) การจัดการกับคน (People Management) ผู้บริหารจะต้องตระหนักถึงคนในองค์กร โดยเริ่มต้นจากการเข้าใจธรรมชาติของคน นิสัยใจคอพื้นฐาน และความต้องการเสียก่อน เมื่อเข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์กรแล้ว ผู้บริหารต้องรู้จักใช้แรงจูงใจ เช่น ความมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้า ค่าตอบแทน สวัสดิการ เป็นต้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและแสดงพฤติกรรมเชิงบวกในการทำงาน นอกจากนั้นผู้บริหารจะต้องใช้หลักการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม (Participation) การกระจายงาน (Decentralization) การมอบหมายงาน (Empowerment) การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ตลอดจนการกำกับติดตามควบคุมงาน (Monitoring)

2.2) การจัดการกับงาน (Managing Work) ผู้บริหารต้องรู้จักใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์องค์กร บริหารองค์กร โดยเน้นคุณภาพเป็นหลัก หรือการนำหลักการบริหารคุณภาพ (Quality Management) มาใช้ปรับปรุงระบบการทำงานแบบใหม่ จัดคนให้เหมาะกับงาน วางแผนการจัดสรรและควบคุมงบประมาณ การจัดระบบอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตลอดจนการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม และเอื้ออำนวยต่อการทำงาน นอกจากนั้นผู้บริหารจะต้องปรับองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้บุคคลภายในองค์กรได้ทำการเพิ่มพูนความรู้ สมรรถภาพศักยภาพของตนเอง อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างสรรค์ผลผลิตและอนาคตที่ดีแก่องค์กร โดยเน้นการเรียนรู้ร่วมกัน ส่งเสริมสนับสนุนการคิดใหม่ ๆ ที่ได้จากการเรียนรู้และนำมาใช้สร้างสรรค์สิ่งใหม่ในองค์กร (โสมสกว สนิทวงศ์, 2561: เว็บไซต์)

ขณะที่รูปแบบการบริหารตามหลักการ POSDCoRB ที่ผู้บริหารนำมาใช้ในการบริหารองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 7 ประการ ดังนี้ (พิมลจรรย์ นามวัฒน์, 2544: 22)

P – Planning: การวางแผน ตลอดจนการจัดวางโครงสร้างของการทำงาน รวมไปถึงการวางแผนการล่วงหน้าเพื่อเตรียมการ ไปจนถึงการวางแผนทำงานร่วมกันของฝ่ายต่างๆ

O – Organizing: การจัดองค์กร ตั้งแต่การกำหนดโครงสร้าง ตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตลอดจนการกำหนดส่งงาน แบ่งงานทำอย่างเป็นระบบระเบียบ

S – Staffing: การจัดการเกี่ยวกับบุคลากรในองค์กร ตั้งแต่การจัดอัตรากำลัง การสรรหา การจัดตำแหน่ง การพัฒนา เป็นต้น

D – Directing: การอำนวยการ ตั้งแต่หน้าที่ในการตัดสินใจ วินิจฉัย สั่งการ ออกคำสั่ง ไปจนถึงการมอบหมายภารกิจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนภาวะการเป็นผู้นำ

Co – Co-ordinating: การประสานงานตลอดจนกิจกรรมต่างๆ ให้การทำงานบรรลุเป้าหมายด้วยดี รวมไปถึงการประสานงานในแต่ละส่วนให้สอดคล้องกันด้วย เพื่อให้การทำงานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

R – Reporting: การรายงานการปฏิบัติงานตั้งแต่งานส่วนบุคคลไปจนถึงองค์กร เพื่อให้รู้ถึงการทำงานของฝ่ายต่างๆ และควบคุมให้ดำเนินไปตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ และสามารถตรวจสอบตลอดจนประเมินผลได้

B – Budgeting: การบริหารงบประมาณ ตั้งแต่การประเมินงบประมาณ การจัดทำบัญชี การตรวจสอบด้านการเงิน ไปจนถึงการนำงบประมาณมาใช้อย่างคุ้มค่าที่สุด

ส่วน ชลวิทย์ อวนศรี (สฤชภูเกียรติ แจ่มสมบูรณ์, 2559: 187; อ้างอิงจาก ชลวิทย์ อวนศรี, 2549) ได้กล่าวถึงการบริหารจัดการ 5 ด้าน (หรือ 5M) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการบริหารของหน่วยงาน ได้แก่ 1) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Man) หมายถึงการจัดการโดยใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้บุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ 2) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (Material) หมายถึง องค์กรมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ วิทยุสื่อสาร และระบบเครือข่าย อย่างเพียงพอกับการบริหารจัดการโดยใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมและมากเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ 3) การให้บริการประชาชน (Market) หมายถึง การจัดการหรือปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญกับประชาชนในทิศทางที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน 4) การบริหารจัดการข่าวสาร หรือ ข้อมูลข่าวสาร (Message) หมายถึงการจัดการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องต่อประชาชนที่มากเพียงพอ 5) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) หมายถึง การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น มีการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า นโยบายและการบริหารขององค์กร หมายถึงกรอบแนวทางในการดำเนินงานเพื่อสนองความต้องการหรือความประสงค์ของบุคคลในองค์กร ที่มีความชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้ โดยมีขั้นตอน กระบวนการ เทคนิคในการวางแผน การควบคุมงาน การประสานงาน การสั่งการ รวมถึงการบริหารจัดการด้านทรัพยากรต่างๆ ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ การให้บริการประชาชน การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร และการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่ถูกต้องเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

3) วัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยมร่วม ความเชื่อ และแบบแผนทางพฤติกรรมภายในองค์กร ที่ยอมรับและปฏิบัติโดยสมาชิกขององค์กร เพื่อเป็นบรรทัดฐานของการอยู่ร่วมกัน ดังนั้นเมื่อเริ่มทำงาน พนักงานต้องเรียนรู้ถึงวิธีการทำงานขององค์กรที่เข้าร่วมทำงานใหม่ วัฒนธรรมองค์กรมีหน้าที่ควบคุมดูแลองค์กร จัดสรรทรัพยากร ซึ่งความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถในการเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร และเปลี่ยนแปลงเมื่อจำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและการแข่งขันทางธุรกิจ (สมยศ นาวิการ, 2546: 119-120) หัวใจสำคัญของวัฒนธรรม คือ ค่านิยมร่วมที่เป็นส่วนหนึ่งตามธรรมชาติขององค์กร วัฒนธรรมจะนำไปสู่กฎของพฤติกรรมที่อาจเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพขององค์กร รวมถึงมีผลต่อพนักงานที่เป็นกำหนดระดับความพึงพอใจการทำงาน สภาพแวดล้อมของการทำงานในแต่ละองค์กรนั้นมีลักษณะเป็นศูนย์รวมของคนทำงานจากหลากหลายที่มา ทำให้แต่ละคนมีความคิดและทัศนคติที่แตกต่างกันออกไปการทำงานร่วมกับคนอื่นจึงอาจไม่ใช่เรื่องง่ายนัก ซึ่งถ้าหากต้องการให้คนเหล่านี้ทำงานร่วมกันด้วยจุดมุ่งหมายเดียวกันก็จำเป็นต้องมีสิ่งยึดเหนี่ยวบางอย่าง และเป็นทิศทางกำกับการทำงานสำหรับคนทั้งองค์กร เพื่อให้คนทั้งองค์กรเดินไปในทางเดียวกันได้ นั่นคือวัฒนธรรมในองค์กร (Organization Culture) โดยวัฒนธรรมองค์กรจะช่วยปรับแนวคิดของแต่ละคนให้ตัดสินใจไปในทางเดียวกันมากขึ้น และยังส่งผลไปยังผู้รับบริการ และผู้ที่มีส่วนร่วมในองค์กรให้ไปในทิศทางเดียวกันอีกด้วย ส่วนจากการศึกษาของ Daniel (นรุตต์ ทรงฤทธิ์, 2559: 44; อ้างอิงจาก Daniel R. D., 1990) ในปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิผลขององค์กร พบว่าวัฒนธรรมองค์กรจะส่งผลต่อประสิทธิผล (Effectiveness) ขององค์กรเป็นอย่างมาก เมื่อวัฒนธรรมนั้นก่อให้เกิด 1) การผูกพัน (Involvement) และการมีส่วนร่วมในองค์กร 2) การปรับตัว (Adaptability) ที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร 3) การประพฤติปฏิบัติได้สม่ำเสมอ (Consistency) ซึ่งจะทำให้เกิดการทำงานที่ประสานกันและสามารถคาดหมายพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ และ 4) มีวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กรที่เหมาะสม ทำให้องค์กรมีกรอบและทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน

ส่วน Patterson, Purkey and Parker (กัญญภัคญา ภัทรไชยอนันท์, 2557: 18-21; อ้างอิงจาก Patterson, Purkey and Parker, 1986) ได้กล่าวถึงวัฒนธรรมในองค์กรว่ามีประเด็นบ่งชี้ 10 ประการ คือ

3.1) ความมุ่งประสงค์ (Organization Purposes) ในการทำงานหรือประกอบกิจกรรมต่าง ๆ มนุษย์มักจะทำโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อปฏิบัติให้บรรลุความประสงค์ที่ตั้งไว้ เช่นเดียวกันกับการปฏิบัติงานขององค์กรทุกแห่ง ต่างมีจุดมุ่งหมายที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุความมุ่งประสงค์ขององค์กร ซึ่งบุคลากรควรมีโอกาสส่วนร่วมในการกำหนดความมุ่งประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจ เห็นคุณค่าและความสำคัญเกี่ยวกับความมุ่งประสงค์ขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการและประเมินผลร่วมกัน

3.2) การมอบอำนาจ (Empowerment) ผู้บริหารเป็นผู้ใช้อำนาจได้ตามตำแหน่ง แต่เมื่อผู้บริหารมีภาระหน้าที่มาก จึงต้องมีการแบ่งอำนาจในการรับผิดชอบไปยังผู้ที่อยู่ในตำแหน่งรองลงไปทั้งนี้ผู้ใช้อำนาจนั้นจะต้องใช้โดยไม่ขัดกับความมุ่งประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้

3.3) การตัดสินใจ (Decision Making) การตัดสินใจเป็นภารกิจที่สำคัญของการบริหาร เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร เพราะการตัดสินใจเป็นการเลือกวิธีปฏิบัติที่เห็นว่าดีที่สุดเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งจะต้องมีข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยที่ทุกฝ่ายมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจ และผู้บริหารควรคำนึงถึงความเป็นไปได้และผลกระทบที่จะเกิดขึ้น

3.4) ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Sense of Community) การที่คนเราทำงานร่วมกันในองค์กรใดก็ตาม ถ้ามีความประทับใจในสถานที่นั้นก็จะเกิดความรู้สึกรักและผูกพันในสถานที่นั้น รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนั้นๆ ดังนั้นจึงควรให้ความช่วยเหลือและพัฒนาบุคลากร ตลอดจนกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความผูกพัน รู้จักรับผิดชอบช่วยเหลือและพัฒนาองค์กรร่วมกัน

3.5) ความไว้วางใจ (Trust) ผู้บริหารควรให้โอกาสบุคลากร เลือกทำงานตามความต้องการและให้ความไว้วางใจว่าบุคลากรจะสามารถตัดสินใจได้เป็นอย่างดี เมื่อคนเรามีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การปฏิบัติงานต่างๆ จะดำเนินไปได้อย่างสะดวกราบรื่นยิ่งขึ้น

3.6) ความมีคุณภาพ (Quality) การปฏิบัติงานภายในองค์กรใดๆ ต่างก็ย่อมคาดหวังว่าผลงานที่ออกมาจะมีคุณภาพและได้มาตรฐาน ซึ่งในการปฏิบัติงานจะต้องคำนึงถึงมาตรฐานของงานและคุณภาพของบุคลากร โดยมีความเชื่อว่าบุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมและก่อให้เกิดความรู้สึก ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความไว้วางใจกันและความรู้สึกแบบครอบครัวสร้างบรรยากาศแห่งความเห็นอกเห็นใจ เป็นการเพิ่มแรงจูงใจและสร้างขวัญในการทำงาน

3.7) การยอมรับ (Recognition) เป็นการเปิดโอกาสและให้การยอมรับความคิดเห็นที่ดีของบุคลากร รวมทั้งยอมรับในความสำเร็จและผลงานของบุคลากร สำหรับความต้องการได้รับการยกย่องนับถือเป็นความต้องการทางสังคมของมนุษย์ ความต้องการที่จะให้คนอื่นยอมรับเป็นผลทำให้มนุษย์ต้องเปลี่ยนค่านิยม แนวคิด ตลอดจนเปลี่ยนแปลงรูปแบบความต้องการที่จะเห็นตนเองสำคัญ ได้แก่ ความต้องการที่จะให้ผู้อื่นยกย่อง สรรเสริญ ชมเชย ความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น ใช้อิทธิพลหรือออกคำสั่งให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม ความต้องการที่จะเป็นอิสระ ความต้องการเสรีภาพจากการกดขี่ทั้งปวง ความต้องการที่จะเป็นตัวของตัวเอง ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จความต้องการที่จะเอาชนะอุปสรรคทั้งปวง ความต้องการของบุคคลเป็นต้นเหตุแห่งปัญญาและความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน

3.8) ความเอื้ออาทร (Caring) องค์กรควรเอาใจใส่ดูแลความเป็นอยู่ การปฏิบัติงานของบุคลากรและสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่ ผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องใช้เวลาว่างใกล้ชิดกับผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความใส่ใจดูแลความเป็นอยู่ การปฏิบัติงานและความก้าวหน้าในอาชีพของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรอธิบายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบถึงสิทธิ หน้าที่ ลักษณะงานระเบียบข้อบังคับขององค์กร สายการบังคับบัญชา อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมทั้งทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชา รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3.9) ความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity) คือการที่เห็นคุณค่าของความซื่อสัตย์ ความมานะพยายามของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และกำหนดแนวทางให้บุคลากรทุกคน ปฏิบัติตามโดยยึดมั่นจริยธรรมเป็นหลัก เห็นคุณค่าในความซื่อสัตย์ของบุคลากรโดยการชมเชยและให้ผลตอบแทน รวมทั้งกำหนดแนวทางที่ควรปฏิบัติ เพื่อให้ทุกคนปฏิบัติตาม

3.10) ความหลากหลายของบุคลากร (Diversity) การให้ความสำคัญในความแตกต่างเกี่ยวกับปรัชญา ความเชื่อ บุคลิกภาพ วิธีการที่แตกต่างของแต่ละคนและการรู้จัก ยึดหยุ่นในเรื่องการบริหาร การปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความแตกต่างในเรื่องความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ในการปฏิบัติ และการที่บุคลากรทุกคนเกิดการเรียนรู้ ปรับปรุงและพัฒนาตัวเอง ให้มีความเชื่อและ พฤติกรรมที่คล้อยตามกลุ่ม ทำให้เกิดความสามัคคี ยึดเหนี่ยวกันระหว่างสมาชิก ทำให้คงอยู่เป็นกลุ่ม ต่อไปได้และเกิดการพัฒนามีความเจริญก้าวหน้าไปสู่จุดประสงค์และแสดงถึงค่านิยมขององค์กร

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง แบบแผนทางพฤติกรรม ภายในองค์กร ที่ยอมรับและปฏิบัติโดยสมาชิกขององค์กร เพื่อเป็นบรรทัดฐานของการการทำงาน ร่วมกัน โดยประกอบด้วยความมุ่งประสงค์ขององค์กร การมอบอำนาจการตัดสินใจ ความรู้สึกเป็นส่วน หนึ่งขององค์กร ความไว้วางใจ การยอมรับ ความเอื้ออาทร ความซื่อสัตย์สุจริต และความหลากหลาย ของบุคลากร

4) สภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร

สภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร คือ สิ่งต่าง ๆ ในบริเวณที่ปฏิบัติงาน ขององค์กร เช่น ท่าเลที่ตั้งขององค์การ ลักษณะอาคาร การออกแบบห้องปฏิบัติงาน สภาพของห้อง ปฏิบัติงาน โต๊ะทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ แสงสว่าง อุณหภูมิ ฝุ่นละออง เป็นต้น (สิริอร วิชชาวุธ, 2544: 141) รวมถึงบรรยากาศขององค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ได้แก่ พฤติกรรมของพนักงานในองค์การ การรับรู้ของพนักงาน (คะแนนงยุทธ กาญจนกุล และคณะ, 2542: 223-226)

ส่วน เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548: 169-172) กล่าวว่า การที่บุคลากรทำงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างเต็มความสามารถนั้น ปัจจัยเรื่อง สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานก็ส่งผลกระทบต่อศักยภาพ และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ บุคคลและองค์กร ได้แก่

4.1) สถานที่ทำงาน ต้องมีพื้นที่กว้างขวางมีการจัดสิ่งของอย่างเป็นระเบียบ เพื่อให้เกิดความโล่งปลอดโปร่ง และความปลอดภัย สถานที่ทำงานต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบุคลากร ในองค์กร

4.2) อุณหภูมิและความชื้น หากอยู่ในที่ที่อากาศร้อนจะส่งผลทำให้หิวน้ำ หรืออากาศเย็นเกินไปก็ทำให้ทำงานไม่สะดวกทำให้เกิดความไม่สบายตัวในการทำงาน ปัญหาต่างๆ เหล่านี้จะสามารถเบี่ยงเบนสมาธิให้ไปจดจ่อกับสิ่งเหล่านั้นมากไปจนทำให้ไม่มีสมาธิในการทำงาน

4.3) อุปกรณ์ในการทำงาน ควรมีการจัดอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวก ให้พนักงานสามารถดำเนินงานได้รวดเร็วมากขึ้นรวมถึงหากมีการออกแบบให้ถูกต้องตามหลักสภาพ การทำงานและให้ตรงหลักองค์ประกอบของบุคลากรเพื่อช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น

4.4) กลิ่นเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความรู้สึกได้ไวที่สุด เพราะกลิ่นบางกลิ่นอาจทำให้เกิดสมาธิหรือ บางกลิ่นอาจส่งผลให้เกิดอาการรู้สึกหงุดหงิดได้ ดังนั้นการที่สร้างกลิ่นที่สะอาดบริสุทธิ์กลิ่นหอมสดชื่น จะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกดี และพร้อมในการทำงานที่มากขึ้น

4.5) แสงสว่างในการทำงาน แสงสว่างมีส่วนสำคัญในการช่วยมองเห็น หากแสงสว่างไม่เพียงพอก็อาจจะส่งผลให้เกิดความล่าช้าในงานเพราะต้องใช้เวลาการทำงานที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะกับงานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร หมายถึง สถานที่ทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการทำงานที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ รวมถึงบรรยากาศในสถานที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง ความสงบ อากาศ เป็นต้น

2.1.3.2 ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล

บุคคลคือผู้ที่ทำหน้าที่ในงานนั้นๆ หรือเรียกว่าผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งบุคคลที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องเป็นผู้มีองค์ประกอบหรือสมรรถนะของบุคคล โดยแนวคิดของ McClelland (1970) ได้แบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้ ความคิด ที่อยู่เฉพาะบุคคลและเป็นความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้เป็นความรู้ที่มีสาระสำคัญสำหรับวิชาชีพ เช่น ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ 2) ทักษะ (Skill) คือ ความสามารถ ความชำนาญ ในสิ่งที่สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทักษะนั้นสามารถสร้างได้จากพื้นฐานจากการเรียนรู้ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะการถ่ายทอดความรู้ ทักษะในการสื่อสาร เป็นต้น 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept) คือ เจตคติ ค่านิยมและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของคน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าเป็นตนเอง เช่น ความมั่นใจในตนเอง 4) บุคลิกลักษณะของบุคคล (Traits) คือ คุณลักษณะที่เป็นสิ่งอธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจ หรือคุณลักษณะความเป็นผู้นำ 5) แรงจูงใจ/เจตคติ (Motives/Attitude) คือ แรงจูงใจ เจตคติ แรงขับภายในตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลนั้น ๆ แสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ

ดังนั้นองค์กรที่มีการดำเนินงานได้อย่างประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย จำเป็นต้องมีบุคลากรในองค์กรที่ดีมีคุณภาพ สอดคล้องหรือเหมาะสมกับการทำงานนั้น ๆ ซึ่งตัวบุคคลจะต้องประกอบด้วย 1) ความรู้ 2) ทักษะ 3) แรงจูงใจ และ 4) ทศนคติ โดยแต่ละหัวข้อมีรายละเอียดดังนี้

1) ความรู้

ปัจจัยที่สำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์กรจะต้องประกอบไปด้วย ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว (Trait) และความสนใจของบุคคล ทั้ง 3 ปัจจัยนี้รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะ (Capacity) ของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์กร ดังนั้น ถ้าขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไปก็ยากที่จะคาดหวังได้ว่าผลปฏิบัติงานของบุคคลจะอยู่ในระดับสูงได้ (ฤทัยทิพย์ โพธิ์อ่อน, 2550; อ้างอิงจาก Steers, 1997) ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงาน เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความเข้าใจในทฤษฎี แนวคิด หลักการ และวิธีการ รวมถึงความสามารถในการนำสิ่งนั้นๆไปใช้ให้บรรลุเป้าหมายในการทำงาน โดยความรู้ความสามารถเป็นตัวแปรหรือปัจจัยที่ส่งผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคล (จารุณี อภิวัฒน์ไพศาล, 2554)

ประเภทความรู้ความสามารถ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (ฐนิดา อรัณยนาถ, 2560)

(1) ความรู้ที่มีอยู่ในตัวตน ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ จากพรสวรรค์ หรือเกิดจากการรับรู้ของบุคคลที่เกิดจากความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดได้ เช่น การคิดวิเคราะห์

(2) ความรู้ที่มีอยู่ในรูปแบบสื่อหรือเอกสาร เป็นความรู้ที่ชัดเจน สามารถรวบรวมและถ่ายทอดความรู้นั้นๆ ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น เขียนหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร บันทึก เทป หรือวิธีการอื่น ๆ

การที่พิจารณาถึงคนที่มีประสิทธิภาพนั้น สมพิศ สุขแสน (2561: เว็บไซต์) ได้กล่าวถึงประเด็น เรื่องความฉับไวที่ใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า มีความถูกต้อง แม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ หรือผิดพลาดในงานน้อย บุคคลจะต้องมีความรู้ คือองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่กำลังทำอยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากองค์กร เรียนรู้จากผู้อื่น เรียนรู้จากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยเรียนรู้ให้ “รู้จริง และรู้แจ้ง” และนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ส่วนเรื่องประสบการณ์ของบุคคล เป็นการรอบรู้ หรือรู้รอบด้าน จากการการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว และบุคคลจะต้องมีความคิดสร้างสรรค์ เป็นการคิดริเริ่ม สิ่งใหม่ ๆ มุมมองแปลกใหม่ เรียกว่านวัตกรรม (Innovation) มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่ลดขั้นตอน คิดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ คิดวิธีการบริหารงานแบบเชิงรุก คิดปรับปรุงอาคารสถานที่แบบเอนกประสงค์ เป็นต้น

ขณะที่บุคคลที่จะก้าวสู่การเป็นนักบัญชีมืออาชีพต้องมีศักยภาพในการทำงาน โดยต้องมีความรู้ ดังนี้ (ชัยรินทร์ วีระสวณชัย, 2548: 4-18)

(1) ความรู้ทั่วไป รวมถึงความรู้เกี่ยวกับสังคม เศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง เศรษฐศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ศิลปะ วรรณกรรม และวัฒนธรรม ความรู้ทั่วไปช่วยให้นักวิชาชีพบัญชีมีความรอบรู้ ความสามารถในการคิด อ่านเขียน การวิเคราะห์ วิเคราะห์ การใช้ดุลยพินิจ และมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

(2) ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและการจัดการทั่วไป รวมถึงพฤติกรรมองค์กร เศรษฐศาสตร์ การตลาด การจัดการ ธุรกิจระหว่างประเทศ การวิเคราะห์เชิงปริมาณและสถิติ

(3) ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงแนวทางการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การควบคุมภายในสำหรับธุรกิจที่คอมพิวเตอร์

(4) ความรู้ด้านบัญชีและเรื่องที่เกี่ยวข้อง รวมถึง การบัญชีการเงิน รายงานการเงิน การบัญชีบริหาร การสอบบัญชี กฎหมายธุรกิจ ภาษีอากร การควบคุมและการตรวจสอบภายใน การเงินธุรกิจ และการจัดการทางการเงิน จรรยาบรรณวิชาชีพ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง ความรู้ทั่วไป เช่น กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นต้น ความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ เช่น ด้านการเงินการบัญชี ด้านขั้นตอนกระบวนการทำงาน เป็นต้น และความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น วิธีการใช้งานของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรม รวมถึงตัวระบบการทำงาน

2) ทักษะ

ทักษะ หมายถึง ความสามารถที่แสดงถึงขอบเขตสภาพในการปฏิบัติงาน เป็นการสะสมความรู้ ประสบการณ์จนเกิดความชำนาญ มีความสามารถเพียงพอที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามข้อกำหนดและแล้วเสร็จ Simpson (1972) กล่าวว่า ทักษะปฏิบัติสามารถพัฒนาได้ด้วยการฝึกฝน ซึ่งหากได้รับการฝึกฝนดีแล้ว จะเกิดความถูกต้อง ความคล่องแคล่ว ความเชี่ยวชาญชำนาญ การและความคงทน ผลของพฤติกรรมหรือการกระทำ สามารถสังเกตได้จากความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความแรงหรือความราบรื่นในการจัดการ การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะ (Skill) (ประสิน โสภณบุญ, 2523; อ้างอิงจาก ภัทรพร ตูลารักษ์, 2545: 7) โดยการเน้นส่งเสริมพัฒนาการแบ่งงานและการฝึกงานเฉพาะงาน จะช่วยให้เกิดการประหยัดทั้งทรัพยากรและเวลาในการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการบังคับบัญชา รวมทั้งระเบียบวินัยข้อบังคับของงานที่เห็นได้ชัด

จารุณี อภิวัฒน์ไพศาล (2554) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับวัดตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านทักษะ ดังนี้

(1) ทักษะทางปัญญา เป็นความสามารถในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง กล่าวคือ สามารถนำข้อมูลที่สืบค้นนำไปประมวลผลข้อมูลตามแนวคิดต่างๆ สามารถระบุและวิเคราะห์ปัญหาได้ด้วยตนเอง สามารถประยุกต์ความรู้ทางทฤษฎีและด้านอื่นที่สัมพันธ์กันเพื่อนำไปใช้ในทักษะวิชาชีพ รวมถึงดุลยพินิจในการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ อย่างสร้างสรรค์ โดยคำนึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการตัดสินใจ และสามารถติดตาม ประเมินผล และรายงานผลได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน

(2) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นความชำนาญที่เกิดจากการทำงานตามกิจกรรมบ่อยๆ จนสามารถทำงานได้ด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องจนก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกัน ส่งผลให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ คือสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และวัฒนธรรมขององค์กรได้เป็นอย่างดี สามารถให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ทั้งในบทบาทของผู้นำหรือในบทบาทของผู้ร่วมทีมงาน

(3) ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นความชำนาญที่เกิดจากการปฏิบัติตามกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอจนสามารถปฏิบัติได้ด้วยความรวดเร็วและถูกต้องในเชิงตัวเลข สามารถถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่งโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิเช่น การมีทักษะการใช้วิธีวิเคราะห์เชิงปริมาณเพื่อการตัดสินใจอย่างสร้างสรรค์ในการแปลความหมายและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา หรือข้อโต้แย้ง

การที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นนั้น Dubrin (1981; อ้างอิงจาก ดิน ปรชัญญฤทธิ์ และไกรยุทธ ธีรตยาสินันท์, 2537: 28) ได้กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานควรมีทักษะและเทคนิค ดังต่อไปนี้ 1) ตั้งวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน 2) การจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลังของการปฏิบัติงาน 3) การเน้นภารกิจที่ให้ผลผลิตสูง 4) การจัดการภารกิจที่จะให้ผลผลิตต่ำ ลดลง หรือหมดสิ้นไป 5) การจัดเวลาสำหรับแต่ละภารกิจเอาไว้ 6) การเผื่อเวลาเอาไว้สำหรับภารกิจที่อาจจะกินเวลานาน 7) การปฏิบัติภารกิจที่คล้ายคลึงกันในช่วงเวลาเดียวกัน 8) การปฏิบัติภารกิจแต่ละประเภท

ต่อหนึ่งครั้ง 9) การขจัดปัญหาจนใจเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้หมดไป 10) การมอบอำนาจให้ผู้อื่นปฏิบัติงานแทน หากเห็นว่าผู้นั้นมีความเหมาะสม 11) การปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่สามารถทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด 12) การใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยจัดตารางการทำงาน 13) การแบ่งชอยงานออกเป็น ส่วน ๆ เพื่อสะดวกในการปฏิบัติ 14) การใช้เวลาให้เป็นประโยชน์สูงสุด 15) การกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงานเอาไว้ และ 16) การหยุดปฏิบัติงานเมื่อเห็นว่าจะก่อให้เกิดผลผลิตต่ำ

สำหรับทักษะทางวิชาชีพผู้ประกอบการวิชาชีพควรมีทักษะหรือความชำนาญในเรื่องที่จำเป็นต่อไปนี้ (ศิลปพร ศรีจันเพชร, 2545: 13-19)

(1) ทักษะในการใช้เหตุผล รวมถึงทักษะการใช้ดุลยพินิจในสถานการณ์ที่มีความซับซ้อน ความสามารถในการถาม การวิจารณ์อย่างมีเหตุผล ความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างระบบ จัดลำดับความสำคัญของงาน และความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม เป็นต้น

(2) ทักษะในการปฏิสัมพันธ์รวมถึงความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การทำงานเป็นทีม การจูงใจ การมอบหมายงาน การเป็นผู้นำ การเจรจาต่อรองการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง เป็นต้น

(3) ทักษะในการสื่อสาร รวมถึงความสามารถในการฟัง การอ่าน การปรึกษาหารือ การนำเสนอการ แสดงความคิดเห็นอย่างเป็นการ และไม่เป็นทางการ การใช้ข้อมูล รายงาน สิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทักษะ หมายถึง ความสามารถหรือความชำนาญด้านเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ ทักษะการถ่ายทอดความรู้ ทักษะในการบริหารจัดการความสำคัญของงานและการแก้ไขปัญหาในงาน ทักษะในการสื่อสาร และทักษะในการปฏิสัมพันธ์

3) แรงจูงใจ

การบริหารเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างบุคลากรและกลุ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากปัจจัยที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันภายใต้สถานการณ์เดียวกันนั้น มิใช่เพราะความรู้ความสามารถหรือสติปัญญา ตลอดจนประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันเท่านั้น แต่ปัจจัยที่สำคัญอีกประการคือ การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้แต่ละบุคคลเต็มใจที่จะใช้พลังงาน ความสามารถในการปฏิบัติงานน้อยแตกต่างกันไปด้วย แรงจูงใจจึงเป็นส่วนสำคัญที่องค์กรจะต้องนำมาใช้ในการบริหารงานบุคคล เพื่อเป็นแรงกระตุ้นและผลักดันให้บุคลากรในองค์กรเกิดพลังกาย กำลังใจ ความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจ Vroom and Deci (1997) แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งเร้าที่มากระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา ด้วยความเต็มใจ ความทุ่มเทและความพยายามในการปฏิบัติงาน โดยมีเป้าหมายและทิศทางที่แน่นอน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ Certo (2000: 555)

การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ (กานดา คามาก, 2555: 38; อ้างอิงจาก Zaleanick, 1958) ได้กล่าวว่า ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายในมากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมากการปฏิบัติงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกัน โดยความต้องการภายนอก ได้แก่ รายได้หรือค่าตอบแทน ความ

ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และตำแหน่งหน้าที่ ส่วนความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการเข้าหมู่คณะ และความต้องการแสดงความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อน และความรักใคร่ การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทีมบุคลากรทุกระดับในองค์กรจะทำให้งานที่ปฏิบัตินั้นสามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้ เมื่อเราทำงานไปเรื่อย ๆ ย่อมเกิดความเบื่อหน่ายและท้อได้ สิ่งหนึ่งที่จะช่วยพลิกสถานการณ์ทุกอย่างให้ดีขึ้นได้ก็คือแรงจูงใจที่ดีในการทำงานนั่นเอง แรงจูงใจไม่ได้หมายถึงเรื่องของเงินหรือสวัสดิการเสมอไป แต่ยังรวมถึงการให้กำลังใจ คำชม รางวัล ตลอดจนสร้างแรงจูงใจในรูปแบบอื่นๆ ด้วย การสร้างแรงจูงใจที่ดีจะเป็นเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงให้บุคคลมีชีวิตชีวาขึ้นมาได้ หรือเป็นแรงผลักดันให้บุคคลมุ่งมั่นกระทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างยอดเยี่ยม

องค์ประกอบที่จะสร้างสิ่งจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย (สมพงษ์ เกษมสิน, 2521: 320-321)

3.1) สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ สิ่งจูงใจทางตรง (Direct Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลโดยตรงต่อผลผลิตหรือผลงานของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างที่สูงขึ้นเมื่อผลการปฏิบัติงานสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ สิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุนหรือส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีขึ้น เช่น การจ่ายบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ

3.2) สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน (Non – Financial Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่ส่วนใหญ่มักจะสนองตอบต่อความต้องการด้านจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าสวัสดิการต่างๆ เป็นต้น และสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน เป็นต้น

4) ทักษะคิด

ทักษะคิดเป็นความพร้อมที่จะกระทำ ปฏิบัติ หรือมีปฏิกิริยาต่อบุคคล สิ่งของ และสภาพการณ์ใด ๆ ทั้งทางบวกและทางลบ (Good, 1973: 375) การเปลี่ยนแปลงทัศนคติขึ้นอยู่กับความรู้ ถ้าบุคคลมีความรู้ ความเข้าใจที่ดี ทัศนคติก็จะเปลี่ยนแปลง เมื่อทัศนคติเปลี่ยนแปลงแล้ว ก็จะมีการยอมรับปฏิบัติหรือเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติ ดังนั้น ทั้งความรู้ ทัศนคติ และการปฏิบัติ มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน การที่จะมีการยอมรับหรือปฏิบัติสิ่งใดต้องพยายามเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ก่อนโดยการให้ความรู้ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ใช้ในระบบต้องได้รับความรู้ การรับการอบรมจากผู้มีความเชี่ยวชาญชำนาญ ผู้ใช้งานจึงจะสามารถรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบดังกล่าว และเกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบงานนั้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (จักรพันธ์ ศรียุกต์นิรันดร์, 2560: 43-45) ขณะที่ อรรถยุภา เวียงวะลัย (2538: 10) ได้ให้ความหมายทัศนคติว่าเป็นการแสดงท่าที ความรู้สึก ความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งของบุคคล เป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์ อาจแสดงออกในทางบวก ทางลบ หรือเป็นกลาง ซึ่งความคิดเห็นมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ แสดงออกต่อสิ่งเร้า ในลักษณะการชอบ ไม่ชอบบางอย่าง เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย David (จักรพันธ์ ศรียุกต์นิรันดร์, 2560; อ้างอิงจาก David, 2009) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านทัศนคติเป็น

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ซึ่งพนักงานต้องมีทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ดี มีทักษะที่จำเป็นและเหมาะสมกับงาน จึงจะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี โดยปกติแล้วพนักงานทุกคนในองค์กรใดๆ จะมีปัญหาครอบครัว บางคนอาจมีปัญหาที่พบบ่อย ปัญหาส่วนตัวเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานได้ นายจ้างควรจะแสดงความเห็นอกเห็นใจที่เพียงพอเกี่ยวกับปัญหาของพนักงานเหล่านี้ ซึ่งจะช่วยให้การทำงานของผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ของบุคคลจะต้องมีทัศนคติต่ออาชีพของตนเอง เช่น ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีทุกสาขาจะต้องเป็นนักบัญชีที่มีความรู้ความสามารถในทางวิชาชีพที่สูงเพียงพอต่อการสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเพื่อให้มั่นใจได้ว่าผลงานที่ได้ผ่านการกลั่นกรองจากนักบัญชีที่มีองค์ประกอบของความรู้ความสามารถที่ครบถ้วนในทุก ๆ ด้าน เป็นงานที่มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย (มูจรีนทร์ แก้วหย่อง, 2548: 18) สิ่ง que แสดงออกของความดีหรือการมีคุณธรรมจริยธรรมของบุคคล อาจจะแสดงออกด้วยการปฏิบัติ ซึ่งคนทั่วไปมองเห็นได้ในเรื่องความรู้และความเข้าใจในจรรยาบรรณวิชาชีพ คุณค่าแห่งวิชาชีพ ความซื่อสัตย์สุจริต ทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ มีวินัย เคารพกฎระเบียบ สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบของสถาบันและสังคมได้ สามารถบริหารเวลาในการทำงานได้ ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานชีวิตอย่างสร้างสรรค์อย่างมีจิตสำนึกในสังคม และพฤติกรรมที่แสดงออกว่าคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตนอย่างแท้จริง (จารุณี อภิวัฒน์ไพศาล, 2554)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลเนื่องมาจากประสบการณ์การเรียนรู้ ซึ่งสะท้อนออกมาเป็นพฤติกรรมหรือความรู้สึก โดยจะแสดงออกมาใน 2 ลักษณะ คือ ทางบวก จะแสดงในลักษณะความชอบ เห็นด้วย ความสนใจ หรือไม่ยอมรับ และอีกลักษณะหนึ่งคือ ทางลบ จะแสดงในลักษณะความไม่ชอบไม่เห็นด้วย ไม่สนใจ หรือไม่ยอมรับ นอกจากนี้ทัศนคติอาจแสดงออกในลักษณะความเป็นกลางก็ได้ เช่น รู้สึกเฉยๆ ไม่มีความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มาเกี่ยวข้อง

2.1.3.3 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

ปัจจุบันเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานของธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมทำให้องค์กรต้องปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีของตนเอง เพื่อให้สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลทัดเทียมหรือเหนือกว่าองค์กรอื่น ๆ มิเช่นนั้นก็จะถูกคู่แข่งแซงหน้า และอาจจะต้องออกจากการแข่งขันไปในที่สุด ซึ่งเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ มีดังนี้

1) เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หรือ IT ได้แก่ คอมพิวเตอร์ ชุดคำสั่ง อุปกรณ์สื่อสารและระบบอินเทอร์เน็ต เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพ และความคล่องตัวให้แก่องค์กรผ่านระบบการจัดการข้อมูลที่เหมาะสม ที่ช่วยให้การตัดสินใจแก้ไขปัญหา มีความถูกต้อง และเหมาะสมกับข้อจำกัดของสถานการณ์

2) เทคโนโลยีการผลิตและการปฏิบัติงาน (Production/Operations Technology) เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ que ช่วยให้การผลิตมีประสิทธิภาพ และผลผลิตสูงขึ้น ตลอดจน

ช่วยในการปฏิบัติงานของบุคคลให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ในการดำเนินงานของธุรกิจ

3) เทคโนโลยีการบริหารงาน (Management Technology) เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่จะช่วยให้การทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการวางแผน การปฏิบัติการ และการควบคุม เช่น การบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) หรือ การรื้อปรับระบบ (Reengineering) เป็นต้น โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาทั้งโครงสร้างและการทำงานขององค์กรให้ก้าวหน้าและทันสมัย ซึ่งจะช่วยสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งขึ้น ดังนั้นการที่เราจะสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างถูกต้องและลงตัว จะต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ในงานที่ตนทำ และต้องสามารถใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร โดยสามารถประสานประโยชน์และสร้างสมดุลระหว่างงานและระบบให้ได้อย่างเต็มที่

เทคโนโลยี หมายถึง ความรู้วิชาการรวมกับความรู้วิธีการ และความชำนาญที่สามารถนำไปปฏิบัติภารกิจให้มีประสิทธิภาพสูง โดยปกติเทคโนโลยีนั้นมีความรู้วิทยาศาสตร์รวมอยู่ด้วยนั่นคือวิทยาศาสตร์เป็นความรู้ เทคโนโลยีเป็นการนำความรู้ไปใช้ในทางปฏิบัติ จึงมักนิยมใช้สองคำด้วยกัน คือ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นระบบการจัดเก็บโดยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ และระบบสื่อสารโทรคมนาคมต่างๆ มาใช้ในการบริหารจัดการ โดยเฉพาะในด้านข้อมูลต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อการบริหารจัดการอย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็วมากที่สุด ส่วนในระดับพนักงานก็เป็นเครื่องมือช่วยในการทำงานให้สามารถปฏิบัติงานสะดวกรวดเร็วและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อให้การบริหารเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร เครื่องโทรทัศน์ เครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้า เป็นต้น รวมทั้งเทคโนโลยีชุดคำสั่งคอมพิวเตอร์ (Software) เช่น โปรแกรม การใช้งานต่าง ๆ จะเป็นปัจจัยที่ช่วยให้คนทำงานได้รับความสะดวกรวดเร็ว (ผ่องศรี วาณิชศุภวงศ์, 2537: 242) อย่างไรก็ตาม เทคโนโลยี เป็นส่วนหนึ่งของระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ถูกพัฒนาขึ้นมาสำหรับผู้บริหาร ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย เช่น ข้อมูลใดที่คิดว่าจะถูกเรียกใช้งานบ่อย ก็ควรจะมีส่วนตอนในการใช้งานที่ง่าย ไม่ซับซ้อนและสามารถเรียกใช้ได้สะดวกรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ นิภาภรณ์ คำเจริญ (2545: 183) ที่ได้กล่าวถึงคุณสมบัติที่สำคัญของระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารในเรื่องการสนับสนุนการวางแผนทางยุทธศาสตร์ การเชื่อมโยงกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ความสามารถในการคำนวณอย่างกว้าง ๆ ง่ายต่อการเรียนรู้และใช้งาน และเป็นระบบเฉพาะสำหรับผู้บริหาร

ในการดำเนินงานขององค์กรต่างๆ ในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นภาคเอกชนหรือภาครัฐ ส่วนใหญ่แล้วต้องนำระบบเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งระบบของเทคโนโลยีแต่ละตัวมีส่วนประกอบที่สำคัญ 5 ส่วนด้วยกัน ได้แก่ (กิตติมา เพชรทรัพย์, 2560: เว็บไซต์)

- (1) ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ได้แก่ส่วนประกอบคอมพิวเตอร์ทั้งหมด เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ แป้นพิมพ์ เครื่องพิมพ์ และอุปกรณ์เชื่อมต่อต่าง ๆ
- (2) ซอฟต์แวร์ (Software) ได้แก่ ชุดคำสั่งงานหรือโปรแกรมที่นำมาใช้ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์
- (3) ข้อมูล (Data)
- (4) กระบวนการ (Processes) หรือขั้นตอนในการทำงาน

(5) บุคลากร (People)

การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีมีผลกระทบต่อองค์กร เพราะเทคโนโลยีก่อให้เกิดความเสียเปรียบและได้เปรียบระหว่างองค์กรทั้งในด้านการผลิต การบริหารระบบข้อมูลข่าวสาร การบริหารจัดการภายในองค์กร และการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายองค์กรใดที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้งานมีประสิทธิภาพมากกว่าย่อมจะได้เปรียบกว่าองค์กรอื่น ๆ อย่างไรก็ตามไม่ใช่ว่าการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยจะส่งผลด้านบวกต่อองค์กรเสมอไป เพราะหากองค์กรใดที่เลือกใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยแต่ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างเต็มศักยภาพหรือใช้อย่างไม่คุ้มค่า หรือใช้อย่างไม่เหมาะสมและไม่สอดคล้องกับธรรมชาติ ผลที่เกิดขึ้นมาอาจสร้างปัญหาให้กับองค์กรได้ (พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต, 2552: 83) โดยองค์กรที่มีภาคการผลิตสินค้าและบริการ จำเป็นต้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีความเหมาะสมกับงาน มาใช้ในการผลิตสินค้าหรือบริการ รวมถึงอาศัยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีหรือเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ในการติดต่อสื่อสารของระบบข้อมูล เพื่อช่วยให้การผลิตและการบริการต่าง ๆ ทำได้สะดวก รวดเร็ว ง่าย ใส ได้ผลดี มีราคาถูก ต้นทุนการผลิตต่ำและคุณภาพดี เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ธงชัย สันติวงศ์, 2536: 11-12; เสนาะดีเยาว์, 2551) ในการทำงานที่มีการติดตั้งเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ที่ใช้กับการทำงาน จะต้องออกแบบและติดตั้งเครื่องจักร อุปกรณ์ ให้มีความเพียงพอเหมาะสมกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยคำนึงถึงสิ่งต่างๆเหล่านี้ 1) เรื่องความสมดุลของผู้ใช้งาน เพราะการขาดความสมดุลทำให้เกิดผลเสีย เช่น เกิดความไม่สะดวก เกิดความเมื่อยล้า เป็นต้นเหตุของอุบัติเหตุ 2) ความสามารถรับรู้ระบบการทำงาน 3) ความสามารถในการประมวลผลข้อมูล หรือสามารถวิเคราะห์ได้ว่าการขัดข้องส่วนใด หรือความเร็วเป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่ (ฐนิตา อรัณยะนาถ, 2560)

สำหรับภาครัฐ สำนักวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2561: เว็บไซต์) ได้กล่าวถึง การพัฒนาระบบสารสนเทศภาครัฐและโครงสร้างพื้นฐานด้านสื่อสารโทรคมนาคม ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญ เพราะหากมีการจัดระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการให้บริการภาครัฐ และระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐที่สมบูรณ์แล้ว จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา และถูกต้อง ทั้งนี้ ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และฐานข้อมูล ต้องมีความเพียงพอ ทันสมัย สะดวกใช้งาน รวมทั้งต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานของรัฐให้ได้มาตรฐานและสามารถเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานของรัฐได้ เพราะหากสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันในลักษณะเครือข่ายข้อมูลที่เชื่อมต่อถึงกันได้แล้ว จะทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

Delone and McLean (2003: 9–30) กล่าวถึง ความหมายของคุณภาพระบบใน 5 มิติ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

(1) ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อถือว่าผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบสารสนเทศโดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมาก

(2) ความปลอดภัยในการใช้งาน (Security) หมายถึง การป้องกันข้อมูล รวมถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล และการถ่ายโอนข้อมูลนั้นให้รอดพ้นจากอันตราย อยู่ในสถานะที่มีความปลอดภัย ไร้ความกังวล และความกลัว

(3) ความมีเสถียรภาพ (Reliability) หมายถึง ความมั่นคง ความคงเส้นคงวา ของระบบสารสนเทศภายใต้เงื่อนไขที่หลากหลาย

(4) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Times) หมายถึง เวลาในการ ตอบสนองของระบบสารสนเทศตั้งแต่ผู้ใช้งานร้องขอจนกระทั่งระบบตอบสนองกลับมายังผู้ใช้งาน เป็นไปด้วย ความรวดเร็ว ดี สม่ำเสมอ และสมเหตุสมผล

(5) ความง่ายในการเข้าถึง (Convenience of Access) หมายถึง ความง่าย หรือความยากที่ผู้ใช้งานปรับใช้ประโยชน์ในความสามารถของระบบสารสนเทศ ได้แก่ ความสะดวกในการ เข้าถึง การเข้าถึงได้เป็นอย่างดี ความง่ายในการเข้าถึง และการเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย (โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2549: 405-411) มีการพิจารณาอยู่ 3 ส่วน คือ

(1) สมรรถนะ (Performance) สมรรถนะของระบบเครือข่ายวัดได้จาก เวลาที่ใช้ในการส่งข้อมูล ซึ่งหมายถึงเวลาที่ข้อมูลข่าวสารเดินทางจากอุปกรณ์หนึ่งไปยังอีกอุปกรณ์หนึ่ง และ เวลาการตอบสนองซึ่งหมายถึงช่วงเวลาระหว่างการร้องขอข้อมูลจนกระทั่งได้รับข้อมูล โดยทั่ว ๆ ไป สมรรถนะของเครือข่ายขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่

(1.1) จำนวนผู้ใช้ หากมีจำนวนผู้ใช้งานเครือข่ายในปริมาณมาก เครือข่าย ที่มีประสิทธิภาพจะต้องสามารถรองรับการทำงานตามปริมาณจำนวนผู้ใช้ที่มีจำนวนมาก หรือสามารถ แก้ไขปัญหากรณีผู้ใช้จำนวนมาก

(1.2) ชนิดของสื่อกลางในการส่งข้อมูล ที่ต้องมีความสอดคล้องกับปริมาณ งานที่สื่อสารบนระบบเครือข่าย การเลือกสายสัญญาณ ต้องสอดคล้องกับระบบเครือข่าย มีความ คุ่มค่าคุ้มทุนของสื่อกลาง หรือไม่ต้องลงทุนด้านสื่อกลางเกินความจำเป็น

(1.3) ฮาร์ดแวร์ (Hardware) เป็นอุปกรณ์หลักที่ทำหน้าที่บนเครือข่าย การ ประมวลผลบนเครือข่าย ต้องใช้ประสิทธิภาพของอุปกรณ์เครือข่าย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย อุปกรณ์สวิตช์ หรือเราท์เตอร์ (Router)

(1.4) ซอฟต์แวร์ (Software) เป็นระบบที่ควบคุมการทำงานของระบบ เครือข่าย ตรวจสอบและบันทึกการทำงานของเครือข่าย รวมถึงการรักษาความปลอดภัย การบริหารจัดการเครือข่าย และกำหนดคุณสมบัติเครือข่าย

(2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) พิจารณาได้จาก

(2.1) ระบบจะต้องมีเสถียรภาพที่ดี คือ ระบบเครือข่ายที่มีความน่าเชื่อถือ สูงจะต้องมีเสถียรภาพ หรือประสพกับสภาวะล้มเหลวของระบบน้อยที่สุด

(2.2) ความถี่ของความล้มเหลว เครือข่ายมีโอกาสเกิดความล้มเหลวได้ แต่เมื่อเครือข่ายขัดข้อง ควรส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งานให้น้อยที่สุด

(2.3) ระยะเวลาที่ใช้ในการกู้ระบบคืน กรณีที่เกิดความล้มเหลว คือ การ เรียกการทำงานของระบบให้กลับมาสภาพพร้อมใช้งานให้เร็วที่สุด และส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งานเครือข่าย น้อยที่สุด

(2.4) การป้องกันเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจทำให้ระบบเกิดความล้มเหลว ระบบเครือข่ายที่ดีต้องมีการป้องกันภัยต่างๆ

(3) ความปลอดภัยของข้อมูล (Security) พิจารณาได้จาก

(3.1) ระบบป้องกันบุคคลที่ไม่มีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล การป้องกันผู้บุกรุกหรือ นักจารกรรมข้อมูลที่ไม่ได้ถูกกำหนดให้มีสิทธิในการเข้าถึงระบบหรือข้อมูล นั้น ผู้ดูแลระบบต้องมีมาตรการป้องกันด้านความปลอดภัยของข้อมูลและการเข้าถึงระบบ เช่น การกำหนดสิทธิด้วยรหัสผู้ใช้งาน

(3.2) การป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ ที่มุ่งสร้างความเสียหายให้ระบบเครือข่ายล้มเหลวหรือได้รับผลกระทบต่อการใช้งานระบบเครือข่าย การป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์จึงมีความสำคัญ ซึ่งปัจจุบันมีทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการจัดการไวรัสคอมพิวเตอร์ ซึ่งบางครั้งจำเป็นต้องกำหนดนโยบายการใช้งานให้ผู้ใช้งานทุกคนตระหนักถึงความเสี่ยงต่อผลกระทบ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี หมายถึง ปัจจัยด้านตัวระบบอิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรมและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของระบบ เช่น ความง่ายในการใช้งาน ความมีเสถียรภาพ ด้านสมรรถนะของระบบ เช่น ความรวดเร็วในการแสดงผลข้อมูล สามารถรองรับการทำงานเมื่อมีผู้ใช้งานจำนวนมาก และสามารถทำงานร่วมกันได้หรือสอดคล้องระหว่างตัวระบบ อุปกรณ์ และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง ด้านความน่าเชื่อถือ เช่น การแสดงผลข้อมูลมีความถูกต้องความถี่ของความล้มเหลวหรือเกิดขัดข้องของระบบ และระยะเวลาที่ใช้ในการกู้ระบบคืนและด้านความปลอดภัยของระบบ เช่น การกำหนดสิทธิใช้งาน การป้องกันภัยจากไวรัสหรือผู้บุกรุก และการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาสำหรับการใช้งาน

2.1.4 การวัดผลประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นการเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงาน ว่าดีขึ้นอย่างไรในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายองค์กร ในวงการธุรกิจประสิทธิภาพจะเป็นการจัดการที่ได้รับผลกำไรหรือขาดทุน (อุทัย หิรัญโต, 2525: 217-218) สำหรับในการบริหารราชการ วิธีวัดประสิทธิภาพที่ใช้ในวงราชการหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่เกิดความพึงพอใจ และเกิดประโยชน์แก่สังคม ทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุด คัมกับการที่ได้จ่ายเงินภาษีอากรไปในการบริหารประเทศ (โคมทอง ถานอาดนา, 2548) ซึ่งความพึงพอใจ คือ ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชนหรือผู้รับบริการ เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น (Millet, 1954; เรวดี ประสพศิลป์, 2543) ขณะที่ประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538) ได้กล่าวไว้ดังนี้

(1) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

(2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

(3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ส่วน ศิริกาญจน์ วงษ์เสรี (2559) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานอาจจะวัดค่าได้จากการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน (Key Performance Indicators) ที่ใช้วัดผลการปฏิบัติงานหรือประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ โดยการกำหนดตัวชี้วัดสามารถแบ่งได้เป็นหลายระดับ ตั้งแต่ตัวชี้วัดระดับองค์กร (Organization indicators) ตัวชี้วัดระดับหน่วยงาน (Department Indicators) และตัวชี้วัดระดับบุคคล (Individual Indicators) โดยที่ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน จะประกอบด้วย 3 ประเภท ได้แก่ ต้นทุนในการดำเนินงาน (Implementation Cost) ระยะเวลาที่ให้บริการ (Service timing) และคุณภาพของการบริการ (Service quality)

การวัดประสิทธิภาพเป็นการวัดความสามารถที่ทำให้เกิดผลการใช้งาน และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีจำกัดและมีคุณค่า เกิดประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ การวัดประสิทธิภาพขององค์กรแบ่งเป็น 4 วิธี ดังนี้ (ปริศนา มัชฌิมา และคณะ, 2555: 19-20; อ้างอิงจาก พิทยา บวรพัฒนา, 2541)

(1) ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายและประสิทธิภาพ ควรวัดได้จากความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ใช้วิธีวัดประสิทธิผลขององค์กรได้ก็ต่อเมื่อลักษณะขององค์กรและเป้าหมายมีลักษณะตามข้อสันนิษฐาน คือ องค์กรมีเป้าหมายที่แท้จริง มีปริมาณไม่มากเกินไปจนเกินความสามารถที่เราจะวัดได้ สามารถมองเห็นและเข้าใจเป้าหมายเหล่านั้น ตลอดจนสามารถวัดได้ว่าองค์กรบรรลุเป้าหมายเพียงใด

(2) แนวคิดด้านระบบ การวัดประสิทธิภาพขององค์กรจากเป้าหมายนั้นจำเป็นต้องพิจารณาถึงปัจจัยนำออกขององค์กรเป็นสำคัญ การวัดประสิทธิภาพจากส่วนอื่นขององค์กร เช่น ปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรรูปปัจจัยนำเข้าให้เป็นปัจจัยนำออก จะทำให้สามารถสร้างกฎเกณฑ์ การวัดประสิทธิภาพเกณฑ์ใหม่ขึ้น

(3) ความสามารถขององค์กร ซึ่งเป้าหมายขององค์กรจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์

(4) ค่านิยม เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพในเรื่องของแต่ละบุคคล ผู้ประเมินจะตั้งเกณฑ์การวัด เช่น การประเมินการปฏิบัติงานของข้าราชการในระดับผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

ขณะที่ อมร รักษาสัตย์ (2522: 21) ได้ให้ทัศนะในการบริหารงานราชการว่า อาจมองโดยการวัดประสิทธิภาพไว้ 2 แห่ง คือ 1) มองในแง่ประสิทธิภาพสมบูรณ์ (Absolute Efficiency) การทำงานจะต้องให้ได้ผลออกมาร้อยเปอร์เซ็นต์เต็ม แต่ความจริงที่เกิดขึ้นนั้น ประสิทธิภาพสมบูรณ์ย่อมไม่เกิดขึ้น เพราะเป็นเช่นนั้นไม่ได้ตามความจริง และ 2) มองในแง่ประสิทธิภาพสัมพัทธ์ (relative efficiency) เมื่อไม่สามารถที่จะศึกษาประสิทธิภาพในแง่ของประสิทธิภาพสมบูรณ์ได้ตามความเป็นจริง สิ่งที่เราสามารถจะศึกษา ความเป็นไปได้ของประสิทธิภาพ คือ การศึกษาในแง่ของการเปรียบเทียบนั่นเอง นั่นคือแนวความคิดในเชิงเปรียบเทียบ ได้แก่

- (1) เปรียบเทียบกับทุนซึ่งถือว่ามีประสิทธิภาพสูง ถ้าทำงานได้คุ้มทุน
- (2) เปรียบเทียบกับองค์กรที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน
- (3) เปรียบเทียบของตนเองในอดีตในแง่ของมูลค่าหรือผลิตผล หรือทรัพย์สิน ซึ่งการเปรียบเทียบวิธีนี้ใช้วัดประสิทธิภาพในช่วงระยะเวลาแตกต่างกัน
- (4) เปรียบเทียบกับศักยภาพความจุ ชีตความสามารถของตนเองในแต่ละช่วงเวลา ใช้เปรียบเทียบว่าเราทำงานได้เต็มที่ตามขีดความสามารถหรือไม่

(5) เปรียบเทียบความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยดูผลงานที่กระทำในครั้งก่อนและหลังนำมาเปรียบเทียบกันโดยใช้เวลาเป็นตัววัด

นอกจากนี้ยังได้เสนอแนวความคิด ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ โดยศึกษาจากการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ ดังนี้

(1) ต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน คือ มุ่งการทำงานที่มีประสิทธิผล ยึดถือผลสำเร็จและผลสัมฤทธิ์ของงาน (Results) เป็นหลักในการดำเนินงาน โดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (Outcome) โดยมีการประเมินผลและวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรม สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานเพื่อยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อนและหมดความจำเป็น โดยสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคน เพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคลากร มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ จากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

(2) มีระบบการบริหารที่ยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์กรเป็นหลักในการดำเนินงาน รวมทั้งใช้มาตรการจูงใจ และให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ

นอกจากนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (ปริศนา มัชฌิมา และคณะ, 2555: 20-21; ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2545) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ แฮริงตัน อีเมอร์สัน เกี่ยวกับประสิทธิภาพองค์กร โดยองค์กรที่มีประสิทธิภาพควรประกอบด้วย

(1) จุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly Defined Ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการ เพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน

(2) หลักเหตุผลทั่วไป (Common Sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถสร้างความแตกต่างโดยค้นหาความรู้และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

(3) คำแนะนำที่ดี (Competent Counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น

(4) วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์กรเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัยต่าง ๆ

(5) ความยุติธรรม (Fair deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม

(6) ข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และแน่นอน (Reliable, Immediate, Accurate and Permanent Records) ผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ

(7) ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย

(8) มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and Conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี

(9) การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (Standardized Operations) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี

(10) มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written Standard-Practice Instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร

(11) การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency Reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงานสำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การวัดประสิทธิภาพสามารถวัดได้หลายมิติหรือหลายด้านตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการ ได้แก่ การวัดการบรรลุเป้าหมายองค์กร การวัดแนวความคิดด้านระบบและการวัดพฤติกรรมของบุคคล ในเรื่องสมรรถนะความรู้และทักษะของแต่ละคน รวมถึงการวัดประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิตที่ลงทุนไปกับผลกำไรที่ได้หรือความคุ้มค่า มิติของกระบวนการบริหาร มิติของผลผลิตและผลลัพธ์ เพื่อให้องค์กรดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบผลสำเร็จไปด้วยดี เกิดความพึงพอใจแก่ทุกฝ่าย เกิดประโยชน์สูงสุดต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อองค์กร โดยการวิจัยในครั้งนี้ใช้การวัดประสิทธิภาพในมิติของความถูกต้อง มิติของความรวดเร็ว และมิติของคุ้มค่าของกระบวนการและผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานในระบบขององค์กร

2.2 หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการ

กระทรวงการคลังโดยกรมบัญชีกลาง (กรมบัญชีกลาง, 2561) ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจ่ายเงิน การนำเงินส่งคลัง และการรับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ขึ้น โดยให้ส่วนราชการเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 เป็นต้นมา เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของส่วนราชการ กระทรวงการคลังได้ปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานและแจ้งเวียนเป็นหนังสือให้ส่วนราชการทราบและถือปฏิบัติ จำนวน 19 ฉบับ ทั้งนี้ ส่วนราชการและหน่วยงานที่เปิดให้บริการระบบ KTB Corporate Online บริการรับเงินผ่านเครื่อง EDC และรับเงินด้วย QR Code จากธนาคารกรุงไทย เรียบร้อย จะต้องดำเนินการจ่ายเงิน รับเงินและนำเงินส่งคลังผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยบังคับใช้กับส่วนราชการตั้งแต่วันที่ 27 มีนาคม 2561 เป็นต้นมา กรณีที่ส่วนราชการใดที่ยังไม่สามารถดำเนินการจ่ายเงิน รับเงินและนำเงินส่งคลังผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ ส่วนราชการต้องขอทำความเข้าใจความตกลงกับกระทรวงการคลัง เพื่อพิจารณาผ่อนผันตามเหตุผลความจำเป็น ซึ่งจะต้องไม่เกินระยะเวลา 3 เดือน (เดือนมิถุนายน 2561) แต่หลังจากเดือนมิถุนายน 2561 ส่วนราชการจะต้องดำเนินการจ่ายเงิน รับเงินและนำเงินส่งคลังผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2551 และระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง เพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 โดยมีหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในระบบ KTB Corporate Online สรุปได้ดังนี้

2.2.1 การจ่ายเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online

การจ่ายเงินของส่วนราชการ ตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีบัญชีเงินฝากธนาคารกับธนาคารกรุงไทย สำหรับรับเงินงบประมาณที่ขอเบิกจากคลัง ตามระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2551 ดำเนินการจ่ายเงินให้แก่ผู้มีสิทธิรับเงินที่เป็นข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการ หรือบุคคลภายนอก ซึ่งแจ้งขอรับเงินกับส่วนราชการ ในกรณีดังนี้

(1) การจ่ายเงินสวัสดิการ ค่าตอบแทน หรือกรณีอื่นใดที่กระทรวงการคลังกำหนดตามระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลังฯ ข้อ 26 ได้แก่ ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยประชุมกรรมการ ค่าเช่าบ้านข้าราชการ ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ค่าตอบแทนคณะกรรมการ ค่าตอบแทนการสอบ ค่าสมนาคุณวิทยากร

(2) การจ่ายเงินยืมราชการตามสัญญายืมเงิน

(3) การจ่ายเงินค่าซื้อทรัพย์สิน จ้างทำของหรือเช่าทรัพย์สินตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ ที่มีวงเงินต่ำกว่า 5,000 บาท ตามระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลังฯ ข้อ 24(2)

2.2.1.1 กรณีเป็นข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการในหน่วยงาน ให้โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารที่ใช้สำหรับรับเงินเดือน ค่าจ้าง หรือค่าตอบแทน แล้วแต่กรณี หรือบัญชีเงินฝากธนาคารอื่นของผู้มีสิทธิตามที่หัวหน้าส่วนราชการอนุญาต กรณีเป็นบุคลากรต่างสังกัดหรือบุคลากรภายนอก ให้โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารตามที่มีผู้มีสิทธิรับเงินแจ้งความประสงค์ไว้

2.2.1.2 ในการเริ่มดำเนินการโอนเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online ให้แก่ผู้มีสิทธิรับเงินครั้งแรก ให้ส่วนราชการจัดให้มีผู้มีสิทธิรับเงินกรอกแบบแจ้งข้อมูลการรับโอนเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online ตามกำหนด เพื่อจัดทำเป็นทะเบียนคุมการโอนเงินในระบบ และเพื่อใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลสำหรับการโอนเงินต่อไป

2.2.1.3 เมื่อผู้มีสิทธิรับเงินแจ้งขอรับเงินจากส่วนราชการ ให้ขอเบิกเงินจากคลังเพื่อเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารตามที่ขอเปิดไว้ และดำเนินการโอนเงินเต็มจำนวนตามสิทธิเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้มีสิทธิรับเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online และเมื่อโอนเงินสำเร็จ ระบบจะมีการส่งข้อความแจ้งเตือนผ่านโทรศัพท์มือถือ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ตามที่ผู้มีสิทธิรับเงินได้แจ้งไว้

2.2.1.4 ให้ใช้รายงานสรุปผลการโอนเงินที่ได้จากระบบ KTB Corporate Online เป็นหลักฐานการจ่ายเงินและการเก็บรักษาไว้ให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบต่อไป ทุกสิ้นวันทำการให้ส่วนราชการตรวจสอบการจ่ายเงินโดยวิธีการโอนผ่านระบบ KTB Corporate Online

2.2.2 การรับเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online

2.2.2.1 ให้ส่วนราชการเปิดบัญชีเงินฝากธนาคารประเภทกระแสรายวันกับธนาคารกรุงไทย เพื่อรับเงินผ่านช่องทางการให้บริการต่าง ๆ พร้อมเปิดใช้บริการรับชำระเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online

2.2.2.2 ส่วนราชการรับเงินผ่านช่องทางด้วยแบบใบแจ้งการชำระเงิน (Pay-in) บัตรเดบิต/เครดิตผ่านเครื่อง EDCQR CODE ผ่านเครื่อง EDC

2.2.2.3 ทุกสิ้นวันทำการ ให้ส่วนราชการตรวจสอบข้อมูลการรับเงินจากรายงานในระบบ KTB Corporate Online และใช้เป็นหลักฐานการรับเงิน

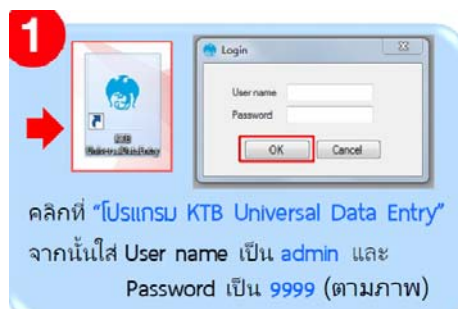
2.2.3 การนำเงินส่งคลังระบบ KTB Corporate Online

ส่วนราชการเปิดให้บริการนำเงินส่งคลังผ่านระบบ KTB Corporate Online สำหรับรับเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่เชื่อมต่อกับระบบ GFMS เมื่อรับเงินด้วยช่องทางต่าง ๆ ส่วนราชการต้องทำรายการนำเงินส่งคลังหรือเงินฝากคลังผ่านระบบ KTB Corporate Online โดยเลือกหมายเลขบัญชีเงินฝากธนาคารที่รับเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบุประเภทและจำนวนเงินที่นำส่ง และโอนเงินจากบัญชีที่เลือกผ่านระบบ KTB Corporate Online เพื่อเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของกรมบัญชีกลางหรือสำนักงานคลังจังหวัดเพื่อรับเงินของหน่วยงานราชการ แล้วแต่กรณี เมื่อทำรายการสำเร็จจะต้องพิมพ์รายงานที่ทำรายการสำเร็จเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการนำเงินส่งคลัง

2.2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ในระบบ KTB Corporate Online (โดยสรุป)

2.2.4.1 ด้านการจ่ายเงิน

1) ติดตั้งโปรแกรม KTB Universal Data Entry



ภาพที่ 2.2 ติดตั้งโปรแกรม KTB Universal Data Entry

2) เตรียมไฟล์ข้อมูลสำหรับที่จะจ่ายเงินในแบบฟอร์ม Excel ที่กำหนด

Receiving Bank Code	Receiving A/C No.	Receiver Name	Transfer Amount	Citizen ID/Tax ID	DDA Ref	Reference No./ DDA Ref 2	Email	Mobile No.
006	0000000000	xxxxx	0.00	00000000000000	xxxx	0000	xxxx	0000000000
006	0000000000	xxxxx	0.00	00000000000000	xxxx	0000	xxxx	0000000000
006	0000000000	xxxxx	0.00	00000000000000	xxxx	0000	xxxx	0000000000
006	0000000000	xxxxx	0.00	00000000000000	xxxx	0000	xxxx	0000000000
006	0000000000	xxxxx	0.00	00000000000000	xxxx	0000	xxxx	0000000000
006	0000000000	xxxxx	0.00	00000000000000	xxxx	0000	xxxx	0000000000
006	0000000000	xxxxx	0.00	00000000000000	xxxx	0000	xxxx	0000000000

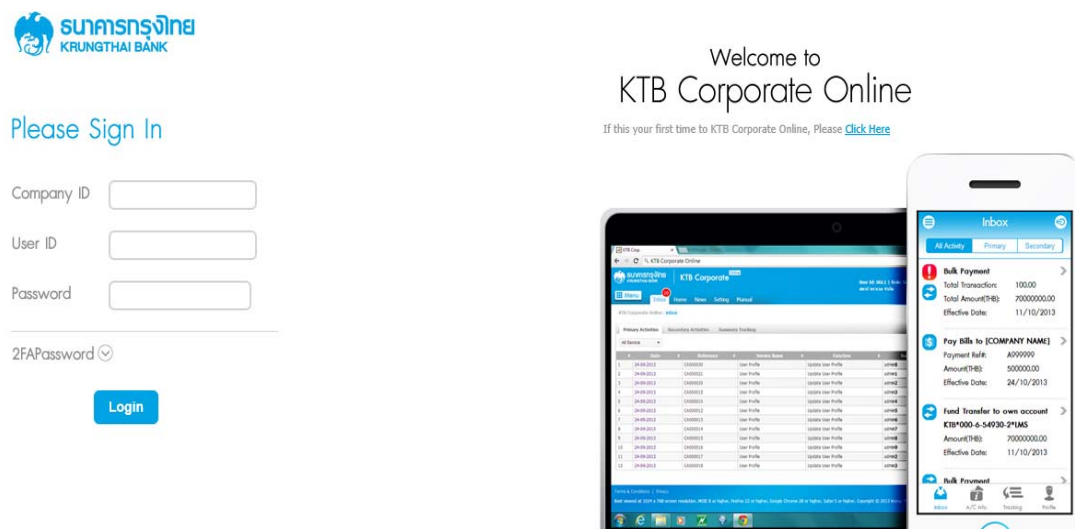
ภาพที่ 2.3 เตรียมไฟล์ข้อมูลสำหรับที่จะจ่ายเงินในแบบฟอร์ม Excel

3) แปลงไฟล์ข้อมูลเป็น Text (txt.) ในโปรแกรม KTB Universal Data Entry เพื่อเตรียม Upload เข้าสู่ระบบ KTB Corporate Online



ภาพที่ 2.4 แปลงไฟล์ข้อมูลเป็น Text (txt.) ในโปรแกรม KTB Universal Data Entry

4) ทำการโอนเงินให้แก่ผู้มีสิทธิ โดยเข้าเว็บไซต์ www.bizgrowing.ktb.co.th และทำการ Upload ไฟล์ข้อมูลที่เตรียมไว้ (txt.)



คลิก Government Upload → Upload



ภาพที่ 2.5 การโอนเงินให้แก่ผู้มีสิทธิผ่านเว็บไซต์ www.bizgrowing.ktb.co.th

5) ตรวจสอบและพิมพ์หลักฐานที่เกี่ยวข้อง

Service Name **KTb iPay Direct 03** Effective Date **24-04-2017**

Total Amount **33,770.00**

Total Transaction **4**

File Name **คชจ. 240460_01.txt**

Upload Description

Notification Information

☐ Notify to Email **plk@cgd.go.th** SMS **0989146264**

☐ Notify to Notify all ☐ Email ☐ SMS

Cancel View

Bank	Bank Name	Branch	Account	Account Name	Actual Account Name	Reference No	Amount
006	KTb	สาขาเขตโกลีตัส พิชญโลก	09848407073	ร้านเพียร์ กอปปี	เพียร์ กอปปี	ค้าขายเอกสาร-ม.ค	516.00
006	KTb	สาขาลากกลางจังหวัดพิษณุโลก	09839536524	นางสาวอรรณพ ท้าวรอง	น.ส.อรรณพ ท้าวรอง	ตำรวจพยาบาล-ชรก	21,700.00
006	KTb	สาขานนเือออรี	08810322010	นางสาวณัฐธัญญา กงสิมมา	น.ส.ณัฐธัญญา กงสิมมา	ลูกหนี้เงินยืมโงป	11,054.00
006	KTb	สาขานนสิงห์หล่น	06440036408	นางรัชชวิวรรณ ประดิษฐ์	นางรัชชวิวรรณ ประดิษฐ์	ค่าเดินทางไปราชการ	500.00

about:blank

Print

Total: 1 sheet of paper

Print Cancel

Destination **HP LaserJet P3005 PCL ...**

Change...

Pages **All**

e.g. 1-5, 8, 11-13

Copies **1**

Layout **Portrait**

Options ☐ Two-sided

More settings

Print using system dialog... (Ctrl+Shift+P)

สมทรรฐกิจ

Customer No: 0989999999999999

Reference No: 00-00-00000

Service No: 000-000-00000000

Effective Date: 24-04-2017

Total Amount: 33,770.00

File Name: 000_0000000000000000

Upload Description:

Notify To: Total

Notify: 0000

Notify: 0000000000000000

ภาพที่ 2.6 การตรวจสอบและพิมพ์หลักฐานที่เกี่ยวข้อง

2.2.4.2 ด้านการรับเงิน

1) การรับเงิน หรือการเบิกเงินแล้วส่งเงินคืน ด้วยแบบใบแจ้งการชำระเงิน (Pay-in) ให้ผู้ที่จ่ายเงินนำใบแจ้งการชำระเงิน (Pay-in) ไปจ่ายเงินที่ธนาคารกรุงไทย และเงินจะเข้าบัญชีรับเงินทางอิเล็กทรอนิกส์โดยอัตโนมัติ

ตัวอย่างแบบใบแจ้งการชำระเงิน

 ใบแจ้งการชำระเงินค่า.....(รายละเอียดตรงกับ Company Code)..... ให้แก่ชื่อหน่วยงาน..... Company Code : XXXXX วันที่ / Date _____		ส่วนของผู้ชำระเงิน
(หรือสัญลักษณ์ของหน่วยงาน)		
ชื่อ-นามสกุล(ผู้ชำระเงิน).....		
Ref.1 : เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน		
Ref.2 : เบอร์โทรศัพท์		
☐ เงินสด (Cash) ☐ เงินโอน (TR) ☐ เช็คเงินสด (Cashier's cheque)	ธนาคาร (Bank)	สาขา (Branch)
จำนวนเงินเป็นตัวเลข (Amount in letter)		จำนวนเงินเป็นตัวเลข (Amount in digit)
บาท (Bath)		
ผู้ฝาก.....เบอร์โทรศัพท์.....		เจ้าหน้าที่ธนาคาร (ประทับตรา)

ภาพที่ 2.7 ใบแจ้งการชำระเงิน (Pay-in)

2) รับคืนเงินด้วยบัตรเดบิตหรือสแกน QR CODE ผ่านเครื่อง EDC



ภาพที่ 2.8 การรับคืนเงินด้วยบัตรเดบิตหรือสแกน QR CODE ผ่านเครื่อง EDC

2.2.4.3 ด้านการนำส่งเงิน เมื่อทำการรับเงินเรียบร้อยแล้วจะต้องนำเงินส่งคลัง โดยเลือกเมนู การนำเงินส่งตามประเภทที่รับเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หลังเสร็จสิ้นกระบวนการสามารถตรวจสอบความเคลื่อนไหวของเงินและพิมพ์หลักฐานการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง และออกจากระบบ

การนำเงินส่งคลังผ่านระบบ KTB Corporate Online

ธนาคารกรุงไทย KRUNGTHAI BANK GROWING by KTB

Hi, เจ้าหน้าที่กรม1 (Company Maker) เสร็จสิ้น รันเนอร์

Current Time: 15 Aug 2016 10:28:51 Time out: 14 minutes 35 seconds

Favorite

Account Summary eStatement (Text Layout) eStatement (Excel) KTB Own Account transfer Tracking-Transfer Pay Bills

Tracking-Bill Payment Pay In Transaction History

เงินฝากปลอดภาษี รับดอกเบี้ยเต็มๆ สูงๆ 3.8%

เงินฝากประจำ KTB Zero Tax Extra ที่ธนาคารกรุงไทย

• เงินฝากปลอดภาษีระยะเวลา 24 เดือน ได้รับเงินฝากปลอดภาษีทุกบาท
• ฝากได้ตั้งแต่ 1,000 บาท สูงสุดไม่เกิน 25,000 บาท
• ดอกเบี้ยคงที่ 3.8% ต่อปี
• วันเปิด - 31 สิงหาคม 2557

รายได้แผ่นดินของตนเอง-R1

ธนาคารกรุงไทย KRUNGTHAI BANK GROWING by KTB

Hi, เจ้าหน้าที่กรม1 (Company Maker) เสร็จสิ้น รันเนอร์

Current Time: 29 Aug 2016 11:09:49 Time out: 14 minutes 54 seconds

KTB Corporate Online: GFMS > Pay In

1 Fill in Information

หมายเลขอ้างอิงลูกค้า CB000000237420 วันที่ทำการ 29-08-2016

ชำระจากบัญชี KTB*490-6-00102-5*บัญชีหน่วยงาน 1 ชื่อแผนบัญชี บัญชีหน่วยงาน 1

รหัสศูนย์ต้นทาง 1100200011 วันที่ทำการเดิม 29-08-2016

รหัสเงินฝากส่งคลัง G9001 จำนวนเงิน 1500 บาท

ประเภทการชำระเงิน รายได้แผ่นดิน

หมายเหตุ(ถ้ามี)

ภาพที่ 2.9 ตัวอย่างการนำเงินส่งเงินผ่านระบบ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ข้างต้นเป็นเพียงข้อมูลโดยสรุปย่อ หากต้องการศึกษาเพิ่มเติมสามารถศึกษาได้จากคู่มือการปฏิบัติงานระบบ KTB Corporate Online ของ กรมบัญชีกลาง (2561)

2.3 ส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

จังหวัดยโสธร เป็นจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างของประเทศไทย เดิมชื่อ บ้านสิงห์ท่า เมืองยศสุนทร เป็นเมืองเก่าแก่อยูริมฝั่งแม่น้ำชีมีประวัติความเป็นมายาวนานกว่า 200 ปี มีประเพณีบุญบั้งไฟที่ยิ่งใหญ่ที่สุดติดอันดับ 1 ใน 5 ประเพณีของโลก อีกทั้งยังเป็นเมืองที่น่าอยู่ติดอันดับ 7 ของนานาชาติ One Planet City Challenge (OPCC) และเป็นจังหวัดที่มีความสุขมากที่สุดในประเทศไทยอีกด้วย จังหวัดยโสธรตั้งอยู่ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยห่างจากกรุงเทพมหานคร โดยทางรถยนต์ประมาณ 531 กิโลเมตร และอยู่ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 (อุบลราชธานี ศรีสะเกษ ยโสธร อำนาจเจริญ) มีรายละเอียดโดยสังเขป ดังนี้

2.3.1 จังหวัดยโสธร แบ่งการปกครองออกเป็น 9 อำเภอ 78 ตำบล 885 หมู่บ้านประกอบด้วย อำเภอเมืองยโสธร อำเภอเลิงนกทา อำเภอไทยเจริญ อำเภอกุดชุม อำเภอทรายมูล อำเภอป่าติ้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว อำเภอมหาชนะชัย และอำเภอค้อวัง

2.3.2 การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น จังหวัดยโสธร มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3 รูปแบบ จำนวน 88 แห่ง แยกเป็น องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลเมือง 1 แห่ง เทศบาลตำบล 23 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 63 แห่ง

2.3.3 จังหวัดยโสธรมีส่วนราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด จำนวน 32 แห่ง ส่วนราชการส่วนกลาง ที่มีที่ตั้งทำการอยู่ในจังหวัด จำนวน 36 แห่ง รัฐวิสาหกิจ จำนวน 7 แห่ง

2.3.4 องค์กรพัฒนาเอกชนในจังหวัด จังหวัดยโสธรมีองค์กรเอกชนในหลายลักษณะเพื่อพัฒนาสังคมคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพ ได้แก่ มูลนิธิ สมาคม สโมสร ชมรม และกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ซึ่งองค์กรที่เด่นชัด และมีบทบาท เช่น หอการค้าจังหวัดยโสธร สภาอุตสาหกรรมจังหวัด สมาคมสตรี นักธุรกิจและวิชาชีพจังหวัด สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัด เหล่ากาชาดจังหวัด มูลนิธิรวมสามัคคี และกลุ่มอาชีพในพื้นที่ที่เป็นองค์กรพัฒนาอาชีพสร้างรายได้ที่มีกิจกรรมต่อเนื่อง อาทิ กลุ่มเกษตรกรทำนาโนไส อำเภอกุดชุม กลุ่มเกษตรกรทำนาบากรืออำเภอมหาชนะชัย กลุ่มเกษตรกรธรรมชาติยั่งยืน อำเภอค้อวัง ซึ่งจะผลิตข้าวหอมมะลิปลอดภัยและอินทรีย์ส่งต่างประเทศ และมีกลุ่มวิสาหกิจแปรรูปต่างๆ (จังหวัดยโสธร, 2561: เว็บไซต์)

จังหวัดยโสธรมีส่วนราชการที่เป็นหน่วยเบิกจ่ายเงิน จำนวน 66 หน่วยงาน (กรมบัญชีกลาง, 2561) ตามรายละเอียดภาคผนวก ก

2.4 นโยบายประเทศไทย 4.0

ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) เป็นนโยบายหรือโมเดลของรัฐบาลไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ที่เน้นระบบเศรษฐกิจแบบสร้างคุณค่า (Value-Based Economy) โดยเพิ่มมูลค่าและศักยภาพในภาคการผลิตและบริการที่เป็นรากฐานของระบบเศรษฐกิจในปัจจุบันของประเทศไทย ผ่านการใช้นวัตกรรม เทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์ เพื่อขับเคลื่อนประเทศให้มีโอกาสกลายเป็นกลุ่มประเทศที่มีรายได้สูง ลดการพึ่งพาต่างชาติ ลดความเหลื่อมล้ำต่างๆ สร้างความสมดุลทางเศรษฐกิจและสังคม โดยอาศัยการเปลี่ยนสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้านวัตกรรมแทน เพิ่มคุณค่าและมูลค่าโดยการเติมเต็มด้วยวิทยาการ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การวิจัยและพัฒนา แล้วต่อยอดความได้เปรียบเพื่อให้กลายมาเป็น “ความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน” แบ่งเป็น “5 กลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมาย” ประกอบด้วย (วารสารไทยคู่ฟ้าออนไลน์, 2561: เว็บไซต์)

2.4.1 กลุ่มอาหาร เกษตร และเทคโนโลยีชีวภาพ เช่น สร้างเส้นทางธุรกิจใหม่ (New Startups) ด้านเทคโนโลยีการเกษตร เทคโนโลยีอาหาร เป็นต้น

2.4.2 กลุ่มสาธารณสุข สุขภาพ และเทคโนโลยีทางการแพทย์ เช่น พัฒนาเทคโนโลยีสุขภาพ เทคโนโลยีการแพทย์ สปา เป็นต้น

2.4.3 กลุ่มเครื่องมืออุปกรณ์อัจฉริยะ หุ่นยนต์ และระบบเครื่องกลที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ควบคุม

2.4.4 กลุ่มดิจิทัล เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเชื่อมต่อและอุปกรณ์ต่างๆ ปัญญาประดิษฐ์และเทคโนโลยีสมองกลฝังตัว เช่น เทคโนโลยีด้านการเงิน อุปกรณ์เชื่อมต่อออนไลน์โดยไม่ต้องใช้คน เทคโนโลยีการศึกษา E-market E-commerce เป็นต้น

2.4.5 กลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ วัฒนธรรม และบริการที่มีมูลค่าสูง เช่น เทคโนโลยีการออกแบบ ธุรกิจไลฟ์สไตล์ เทคโนโลยีการท่องเที่ยว การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ เป็นต้น

การพัฒนาประเทศ ภายใต้ “ประเทศไทย 4.0” เป็นจุดเริ่มต้นของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในการขับเคลื่อนไปสู่การเป็นประเทศที่มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะต้องมีการผลักดันการปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจ การปฏิรูปการวิจัยและการพัฒนา และการปฏิรูปการศึกษาไปพร้อมๆ กัน อีกทั้งทุกภาคส่วนต้องร่วมมือกันผนึกกำลังกับเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจ การวิจัยพัฒนา และบุคลากรระดับโลก ภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของการ “รู้จักเต็ม รู้จักพอ และรู้จักปัน” เพื่อให้โมเดลนี้สำเร็จ โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน ภาครัฐ ประชาชน สถาบันศึกษาและสถาบันวิจัยในประเทศ เพื่อร่วมขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน รองรับด้วยโครงสร้างด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมที่มีคุณภาพ มีอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมประชากรมากที่สุด เพื่อให้ทุกคนสามารถเชื่อมโยงกับทุกภาคส่วนได้อย่างไม่สะดุด ดังนั้น ยุคประเทศไทย 4.0 จึงเป็นยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ประชาชนต้องการมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตอบสนองความรวดเร็วยิ่งขึ้น องค์กรต่างๆ จึงต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลง โดยคิดค้นวิธีการพัฒนาองค์กรใหม่ๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าอยู่เสมอ เช่น 1) การปรับตัว มีการพัฒนาโดยนำนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเทคโนโลยีการผลิตขึ้นนั้นให้มีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น มีการปรับตัวเพื่อพัฒนาตัวเองให้ทันและเปิดใจยอมรับเพื่อเรียนรู้และค้นหาแนวความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา 2) การทำงานเป็นทีม ซึ่งการทำงานร่วมกับคนหมู่มากหรือที่เรียกว่า Teamwork โดยทุกคนในทีมจะต้องร่วมมือกันทำงานเพื่อให้งานเดินหน้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ ซึ่งปัจจุบันมีการนำแนวคิดการทำงานออฟฟิศแบบยืดหยุ่น (Hybrid Workplace) ที่สามารถทำงานที่ไหนก็ได้ โดยใช้เทคโนโลยีเป็นศูนย์กลางของการระดมสมองมากกว่ามานั่งประชุม (วารสารไทยคู่ฟ้าออนไลน์, 2561: เว็บไซต์)

สำหรับภาครัฐจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนระบบการทำงานด้วยการเสริมเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามา หรือผลิตซอฟต์แวร์ใหม่เพื่อใช้งานในองค์กร โอนถ่ายข้อมูลขึ้นบนระบบคลาวด์ หรือเปลี่ยนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรให้พร้อมทำงานได้ประสิทธิภาพมากขึ้นและสอดคล้องกับนโยบาย โดยโครงการ National e-Payment เป็นโครงการที่สอดคล้องนโยบาย Thailand 4.0 ซึ่งเป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลกำลังพยายามผลักดัน เพื่อให้มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม โดยคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบในหลักการแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ซึ่งกำหนดให้มีการดำเนินการโครงการสำคัญคู่ขนานกันไปในช่วงเวลาเดียวกัน ได้แก่ โครงการที่ 1 ระบบรับและโอนเงินพร้อมเพย์ โครงการที่ 2 การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์

โครงการที่ 3 ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โครงการที่ 4 โครงการ e-Payment ภาครัฐ (กรมบัญชีกลาง, 2561)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในยุคประเทศไทย 4.0 กรณีศึกษา: การปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ได้มีผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

สุภาภรณ์ สุวรรณไฉไล (2562) ศึกษาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่พัสดุในการปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐโดยใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์ (E-GP) กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ผลการวิจัยพบว่า 1) เจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด มีความรู้ความเข้าใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-GP) ในระดับมาก และมีทัศนคติในระดับปานกลาง 2) ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่พัสดุ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ โดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-GP)

จิรพัฒน์ จรัสวิภาวี (2561) ศึกษาความรู้ความเข้าใจ ประสิทธิภาพด้านบัญชีสู่ระบบ GFMS หน่วยงานภาครัฐในส่วนกลาง ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ความเข้าใจโดยรวม ด้านระบบ GFMS ด้านเจตคติในวิชาชีพ และด้านทักษะทางวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก ด้านความรู้วิชาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพการบริหารการเงินการคลังระบบ GFMS โดยรวม ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก และด้านความโปร่งใส อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้านจะพบว่า ด้านเจตคติในวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพด้านบัญชีสู่ระบบ GFMS โดยรวม ด้านความถูกต้องแม่นยำ และความเร็ว

วสวัตติ สุตินุญณ (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศในการทำงาน ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา และปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นองค์กรควรมีมาตรการต่างๆที่ส่งเสริมสิ่งแวดล้อมและเสริมสร้างการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้องค์กรเจริญก้าวหน้าต่อไป

ปรีดาภรณ์ บุญเลิศ (2560) ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัทอุตสาหกรรมสีเคลือบผิวแห่งหนึ่ง นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่าวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อการประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากองค์กรจำเป็นต้องได้รับความน่าเชื่อถือจากลูกค้าและชุมชน มีความพร้อมในการตอบสนองอย่างมากเพื่อสร้างความประทับใจโดยสอดคล้องกับรูปแบบของวัฒนธรรมองค์กรประเภทมุ่งเน้นผลสำเร็จ มีรูปแบบการแข่งขันที่เด่นชัด การปฏิบัติในเชิงรุก การพัฒนาตนเอง การปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ขององค์กร การใส่ใจในคุณภาพ ตรวจสอบข้อมูลและส่งมอบงานที่มีความละเอียดรอบคอบ มีการพัฒนางานของตนเองอย่างสม่ำเสมอให้เกิดการยอมรับในประสิทธิภาพขององค์กร

อภิญญา ดวงภักดี (2560) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร กรณีศึกษา บริษัทผลิตไม้ยางพาราแปรรูปในประเทศไทย โดยพบว่าปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงและปัจจัยด้านคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้งาน ขณะที่ปัจจัยด้านคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน และปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กรไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร ของบริษัทผลิตไม้ยางพาราแปรรูปในประเทศไทย

เอมอร อ่อนวงศ์ (2559) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการเงิน ในจังหวัดระนอง ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการเงิน ในจังหวัดระนอง อยู่ในระดับมากทั้งสามด้าน ได้แก่ ด้านเวลาเป็นอันดับแรก อันดับสองมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านผลการปฏิบัติงานและด้านต้นทุนตามลำดับ 2) ปัจจัยภายใน/ภายนอก ได้แก่ เพศ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบุคลากรทางการเงินที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษาและตำแหน่งของบุคลากรทางการเงินที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัจจัยเกื้อกูลและปัจจัยจูงใจของบุคลากรทางการเงินที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) ปัญหาและอุปสรรค พบว่า ปริมาณงานมีมากแต่บุคลากรมีน้อย

ภิรมย์พร Yeada (2559) ศึกษาประสิทธิภาพของระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ในเขตพื้นที่จังหวัดระนอง พบว่าระดับประสิทธิภาพของระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรวดเร็วเป็นปัจจุบันและทันต่อการตัดสินใจ ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความโปร่งใสและด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายตามลำดับ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงานในระบบ GFMS และประสบการณ์การเข้ารับการอบรมระบบ GFMS ของหัวหน้าส่วนราชการและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานระบบ GFMS ที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพของระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ไม่แตกต่างกัน ด้านปัญหาและอุปสรรค พบว่า ขั้นตอนมากเกินไป ยังมีข้อจำกัดในการใช้งานผ่านเครือข่าย Intranet ระบบซ้ำทำให้การปฏิบัติงานช้าไปด้วย ผู้บริหารไม่สามารถเข้าใจรายงานจากระบบ GFMS ผู้ปฏิบัติงานจริงในระบบไม่ได้อบรมและขาดทักษะด้านบัญชี

วิรัช กาฬภักดี (2559) ศึกษาประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการดำเนินงานสหกิจศึกษามหาวิทยาลัยเจ้าพระยา ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการดำเนินงานสหกิจศึกษามหาวิทยาลัยเจ้าพระยามีประสิทธิภาพมากที่สุดในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงาน ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพของการใช้งานของระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการดำเนินงานสหกิจศึกษามหาวิทยาลัยเจ้าพระยาแตกต่างกัน พบว่าเพศที่แตกต่างกันส่งผลให้

ประสิทธิภาพด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลแตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้แตกต่างกัน

นิภาพร มนชม (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบัญชีด้วยระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) ของหน่วยงานที่เบิกจ่ายเงินกับสำนักงานคลังจังหวัดระนอง โดยพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านค่าใช้จ่ายและด้านเวลา ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงาน พบว่าระดับความพยายามในการทำงานและแรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และยังพบปัญหาอุปสรรคในการเพิ่มประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงาน ในด้านบุคลากร ได้แก่ ขาดแคลนบุคลากรทางด้านการเงิน ผู้บริหารมอบหมายงานไม่ตรงกับตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานขาดทักษะเกี่ยวกับระบบ GFMIS ด้านบัญชี ส่วนด้านระบบ พบว่ามีปัญหาเรื่องระบบลំบ่อมัย ความล่าช้าของระบบอินเทอร์เน็ตภายในหน่วยงาน ตรวจสอบหาความผิดพลาดยาก และขั้นตอนซับซ้อนในการบันทึกข้อมูล

นลพรรณ บุญฤทธิ (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.58 แรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยตัวแปรปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้าง ความสามารถในการปฏิบัติงาน และตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงาน และสถานภาพในการทำงาน ตามลำดับ มีผลต่อตัวแปรประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ส่วนในภาพรวมนั้น ตัวแปรแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อตัวแปรประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ชรัสชิดา ชินคำ (2558) ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดอุดรธานี พบว่าแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ได้แก่ นโยบายการบริหารงาน รายได้ สวัสดิการ ความรับผิดชอบ และความสำเร็จในการทำงาน

จิรัชย์ สิรินิวัฒน์กุล (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ: กรณีศึกษา สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยพบว่า ปัจจัยที่ผลต่อการยอมรับในการใช้งานระบบ SAP คือ อายุ ระดับการศึกษา แผนกงาน และประสบการณ์ทำงาน ทั้งในส่วนการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ตนจะได้รับและการยอมรับถึงความง่ายในส่วนของการใช้งาน และทัศนคติของผู้ใช้งานระบบ พบว่า มีทัศนคติในส่วนของงานที่ง่ายที่จะใช้งาน การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง การแลกเปลี่ยนทางด้านข้อมูล ด้านความร่วมมือ การจัดฝึกอบรม และความซับซ้อนของเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบ SAP

เมธี ไพโรชิต (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท สุธานี จำกัด ซึ่งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปัจจัย

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรจัดให้มีเครื่องมือ เครื่องใช้ หรืออุปกรณ์ในการทำงานต่างๆ อย่างเพียงพอ หรือสามารถจัดหาให้ได้ทันทีที่ต้องการและมีความปลอดภัยในการทำงาน ด้านค่าจ้างและค่าตอบแทนควรประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปด้วยความยุติธรรม และโปร่งใส และควรมีผลตอบแทนที่ดี ด้านการยอมรับนับถือ ผู้บังคับบัญชาควรให้ความไว้วางใจในการทำงาน และสร้างการทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือกัน ด้านลักษณะของงาน ควรให้โอกาสได้ใช้ความสามารถพิเศษทำงานในตำแหน่ง ประสบความสำเร็จได้ ด้านการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ควรสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานให้เป็นทีมพุดคุยกัน ด้านการฝึกอบรมการพัฒนา ควรสนับสนุนการศึกษาต่อของพนักงานให้มากและสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมพัฒนาทักษะต่างๆ รวมทั้งจัดให้มีการดูงานทั้งใน และต่างประเทศ

ทิวากาล ด่านแก้ว (2556) ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านลักษณะเฉพาะของนโยบาย ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านบรรยากาศขององค์กร พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ด้านโครงสร้าง และด้านกระบวนการจัดการ ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา ร้อยละ 69.30 ส่วนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกในด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านกฎหมายและการเมือง ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา ถึงร้อยละ 62.90

วนิดา ชูติมากุล (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดทำบัญชีในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรการเงินและการบัญชี: กรณีศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดทำบัญชีในระบบ GFMS อยู่ในระดับปานกลาง โดยเพศ อายุ จำนวนรายวิชาบัญชีที่ได้ศึกษา รูปแบบการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ของหน่วยงาน การเข้าร่วมสัมมนา ประชุมด้านบัญชีที่หน่วยงานจัดให้ ความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในระบบ GFMS มีผลกระทบกับการจัดทำบัญชีในระบบ GFMS อย่างมีประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญ และมีข้อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีในระบบ GFMS ได้แก่ ปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพิ่มอุปกรณ์ต่อพ่วง จัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงจัดการอบรมความรู้ด้านการจัดทำบัญชี การบันทึกบัญชีอย่างโปร่งใส และการใช้ระบบ GFMS เพื่อช่วยลดขั้นตอนการบันทึกข้อมูลและลดความซ้ำซ้อน ซึ่งจะส่งผลให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

พรปวีณ์ ประวัง (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Electronic Local Administration Accounting System: e-LAAS) ในเขตอำเภอเขียงคำ จังหวัดพะเยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระหว่าง 5-10 ปี ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเขียงคำ จังหวัดพะเยา โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาคือ ด้านระบบ

บัญชีคอมพิวเตอร์ ด้านบุคลากร ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านผู้บริหาร และยังพบว่า อิทธิพลของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

รุ่งทิพย์ วุฒิคัมภีร์ (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเมื่อนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนางานสารบรรณ กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการค้นหาเอกสาร และนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่ ด้านการตรวจสอบและติดตามขั้นตอนเอกสารได้ทันที ด้านการลดการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน ด้านการลดระยะเวลาในการอนุมัติเอกสาร ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน และด้านการประหยัดงบประมาณ ปัญหาและอุปสรรคปัญหาในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าอินเทอร์เน็ตล่าช้าและหลุดบ่อย เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องสแกนเนอร์รุ่นเก่าไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอกับการใช้งาน บุคลากรที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานราชการ และคนงานจ้างเหมาเข้า-ออกจากงานบ่อย ๆ มาก และไม่เคยผ่านการฝึกอบรม ทำให้ไม่มีความเข้าใจการทำงานในระบบฯ รวมทั้งขาดประสบการณ์และทักษะในการปฏิบัติงาน ปัญหาที่ตัวบุคคลไม่ยอมรับรู้การใช้งานในระบบฯ ไฟฟ้าดับทำงานไม่ได้ เพราะไม่มีเครื่องสำรองไฟ เซิร์ฟเวอร์ (Server) แม้อยู่อยู่ที่กรมวิชาการเกษตร ล่มบ่อยทำให้การส่งข้อมูลล่าช้าและสูญหายระหว่างการส่งข้อมูล ทำให้ต้องเสียเวลาส่งใหม่

จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ศึกษาปัจจัยกระบวนการทัศนทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ มีประสิทธิภาพการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และด้าน อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือนตามตำแหน่งงานมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยแนวทางการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ด้านคำตอบแทนด้านโครงสร้างองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ และด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพทำงาน 3) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี พบว่า ปัจจัยความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงและการฝึกอบรมส่งผลต่อรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุด และเมื่อเทคโนโลยีใหม่ื่อนำมาใช้ในองค์กรมีความเข้ากันได้กับระบบงานเดิม และเทคโนโลยีนั้นมีความเกี่ยวข้องกับงานและประสบการณ์โดยตรงของผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานจะรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานเทคโนโลยีนั้นๆ และส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในที่สุด

พัชราภรณ์ ตันทพาทย์ (2554) ศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีประสิทธิภาพในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเหมาะสม ด้านความถูกต้อง ด้านทำงานร่วมกัน ด้านความปลอดภัย ด้านสอดคล้องกับข้อกำหนด ผลสมมติฐาน

พบว่าลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านหน้าที่ของระบบทะเบียนนักศึกษาฯ แตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านความเหมาะสมแตกต่างกัน คณะที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านความเหมาะสม ด้านความปลอดภัยและด้านสอดคล้องกับข้อกำหนดแตกต่างกัน รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านความเหมาะสมแตกต่างกัน พฤติกรรมการใช้ที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านหน้าที่ของระบบนักศึกษาฯ แตกต่างกัน ระยะเวลาในการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านความเหมาะสมและด้านความถูกต้องแตกต่างกัน ช่วงเวลาที่ใช้งานบ่อยที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านความเหมาะสมแตกต่างกัน สถานที่ใช้งานระบบที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านความเหมาะสมแตกต่างกัน ความถี่ในการใช้งานระบบที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านสอดคล้องกับข้อกำหนดแตกต่างกัน เมนูที่ใช้งานบ่อยที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านความเหมาะสมและด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน

เนตรน้อง หาญพิงศ์ (2553) ศึกษาประสิทธิภาพจากการใช้ระบบ GFMS ของหน่วยงานราชการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่าสภาพการใช้งานระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) มีปัญหาอุปสรรคภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีปัญหาอุปสรรคมากที่สุด คือ ด้านบุคลากร รองลงมาได้แก่ ด้านงบประมาณและอุปกรณ์ ส่วนประสิทธิภาพของระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ ความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ รองลงมาคือความถูกต้องแม่นยำ ผลการเปรียบเทียบสภาพการใช้งานระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ของหน่วยงานราชการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่ามีความคิดเห็นต่อปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพระบบ GFMS กับสภาพการใช้งานระบบ GFMS ของหน่วยงานราชการ พบว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ

วรรณวิมล ศรีหิรัญ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน (ผู้บริหาร) ปัจจัยการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ปัจจัยลักษณะของปัญหา ปัจจัย คุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้และคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในขณะที่ปัจจัยทัศนคติของผู้ใช้งาน (ผู้บริหาร) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมยศ แยมเผื่อน (2551) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการจ่ายค่าตอบแทนและด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อมราลักษณ์ ศิริทองสุข (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมทางธุรกิจกับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลวิจัยพบว่า นักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านภาวะเศรษฐกิจ ด้านวัฒนธรรม ด้านการเมือง และด้านเทคโนโลยี ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุน และด้านเวลา นักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนที่มีรายได้หรือยอดขายต่อปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้านผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) สภาพแวดล้อมทางธุรกิจด้านการเมือง และด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์เชิงบวกและผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านผลการปฏิบัติงาน 2) สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ด้านภาวะเศรษฐกิจ ด้านวัฒนธรรมสังคม ด้านการเมือง และด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์เชิงบวกและผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านต้นทุน 3) สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ด้านภาวะเศรษฐกิจ และด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา

สุภารัตน์ กิมศิริ (2551) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานทั้ง 8 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยความร่วมมือและความสามัคคี ปัจจัยความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน ปัจจัยการปฏิบัติตน ปัจจัยการบริหารและนโยบายขององค์กร ปัจจัยความรับผิดชอบ ปัจจัยความก้าวหน้า ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยสวัสดิการและความมั่นคง เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกสูงสุด คือ ปัจจัยความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน รองลงมาเป็นปัจจัยการบริหารและนโยบายขององค์กร ความก้าวหน้า สวัสดิการและความมั่นคง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ปัจจัยความรับผิดชอบ ความร่วมมือและความสามัคคี การปฏิบัติตนกับสภาพแวดล้อม 3) ปัจจัยความสำเร็จจากการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพ การทำงาน และปัจจัยความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปาริฉัตร นามเมือง (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศไปใช้ในองค์กรในมุมมองของผู้บริหารสารสนเทศ ศึกษาเฉพาะกรณีองค์กรที่เลือกใช้ระบบอินทราเน็ต พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีความเกี่ยวข้องกับการนำระบบสารสนเทศไปใช้ คือ การสนับสนุนจากผู้บริหาร การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ และความพร้อมของเทคโนโลยีของผู้ใช้ โดยวัดความสำเร็จที่ปริมาณการใช้งาน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ (2550) ศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในภาพรวมคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่ามากที่สุด 3 อันดับ คือ ความอบอุ่น มาตรฐานงาน และความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร 3) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า

พนักงานที่มีสายงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน 4) พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเสี่ยงของงาน พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้านความอบอุ่น พนักงานที่มีสายงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านการสนับสนุน พนักงานที่มีเพศและสายงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ด้านมาตรฐานงาน พนักงานที่มีเพศและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และด้านความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร พนักงานที่มีสายงานที่ปฏิบัติต่างกันมีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัยและอภิปรายผลที่ได้จากการวิจัยเป็นตารางที่ 2.1 ดังนี้

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเด็น	ผู้วิจัย	หัวข้อการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษาที่สำคัญ
1. ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน	สุภาภรณ์ สุวรรณไฉไล (2562)	ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่พัสดุในการปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐโดยใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด	ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน	1. ความรู้ความเข้าใจ 2. ทักษะ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) อยู่ในระดับมาก และมีทัศนคติในระดับปานกลาง ส่วนความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่พัสดุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP)
	วสวัตติ สุตินฤณ (2561)	ปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน	1. ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา 2. ปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและเพื่อนร่วมงาน	ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา และปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน
	ปรีดาภรณ์ บุญเลิศ (2560)	วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัทอุตสาหกรรมสีเคลือบผิวแห่งหนึ่ง นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี	ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ Multiple Regression	1. วัฒนธรรมองค์กร	วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อการประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากองค์กรจำเป็นต้องได้รับความน่าเชื่อถือจากลูกค้าและชุมชน มีความพร้อมในการตอบสนองอย่างมาก เพื่อสร้างความประทับใจโดยสอดคล้องกับรูปแบบของวัฒนธรรมองค์กรประเภทมุ่งเน้นผลสำเร็จ

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ประเด็น	ผู้วิจัย	หัวข้อการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษาที่สำคัญ
1. ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน	เอมอร อ่อนวงศ์ (2559)	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการเงินในจังหวัดระนอง	T-test, F-test, One-way ANOVA	1. ด้านเวลา 2. ด้านผลการปฏิบัติงาน 3. ด้านต้นทุน 4. ปัจจัยเกื้อกูล 5. ปัจจัยจูงใจ	1. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการเงิน อยู่ในระดับมากทั้งสามด้าน ได้แก่ ด้านเวลาเป็นอันดับแรก อันดับสองมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านผลการปฏิบัติงานและด้านต้นทุนตามลำดับ 2. ปัจจัยภายใน/ภายนอก ได้แก่ เพศ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบุคลากรทางการเงินที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษาและตำแหน่งของบุคลากรทางการเงินที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 3. ปัจจัยเกื้อกูลและปัจจัยจูงใจของบุคลากรทางการเงินที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
	นลพรรณ บุญฤทธิ (2558)	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี	สถิติพื้นฐานและวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ	1. ด้านโครงสร้าง 2. ความสามารถในการปฏิบัติงาน 3. แรงจูงใจในการทำงาน 4. ด้านความสำเร็จในงาน 5. ตำแหน่งงาน 6. ความรับผิดชอบในงาน 7. สถานภาพในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างและความสามารถในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุด รองลงมาเป็นปัจจัย แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงาน และสถานภาพในการทำงาน

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ประเด็น	ผู้วิจัย	หัวข้อการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษาที่สำคัญ
1. ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน	เมธี ไพรัชิต (2556)	ปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท สุธานี จำกัด	สถิติเชิงอนุมาน	1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน 2. ปัจจัยด้านค่าจ้างและค่าตอบแทน 3. ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ 4. ปัจจัยด้านลักษณะของงาน 5. ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น 6. ปัจจัยด้านลักษณะของงาน	ปัจจัยที่ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้ หรืออุปกรณ์ในการทำงานต่างๆ อย่างเพียงพอต่อความต้องการ และมีความปลอดภัยในการทำงาน 2. ปัจจัยด้านค่าจ้างและค่าตอบแทนที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานยุติธรรม และโปร่งใส และมีผลตอบแทนที่ดี 3. ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ การได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา และการทำงานเป็นทีม 4. ปัจจัยด้านลักษณะของงานโดยให้ออกาส ได้ใช้ความสามารถพิเศษทำงานให้งานประสบความสำเร็จ 5. ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ที่มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน 6. ปัจจัยด้านการฝึกอบรมการพัฒนาที่สนับสนุนการศึกษาต่อของพนักงาน และการฝึกอบรมพัฒนาทักษะต่างๆ รวมทั้งจัดให้มีการดูงานทั้งในและต่างประเทศ
	อมราลักษณ์ ศิริทองสุข (2551)	ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมทางธุรกิจกับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชี บริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	F-test การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ	1. ประสิทธิภาพด้านผลการปฏิบัติงาน 2. ประสิทธิภาพด้านต้นทุน 3. ประสิทธิภาพด้านเวลา	สภาพแวดล้อมทางธุรกิจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านภาวะเศรษฐกิจ ด้านวัฒนธรรม ด้านการเมือง และด้านเทคโนโลยี ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุน และด้านเวลา ซึ่งสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ แต่ละด้านมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ประเด็น	ผู้วิจัย	หัวข้อการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษาที่สำคัญ
1. ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน	สมยศ แยมเพื่อน (2551)	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเซีย มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	T-test, One-Way Analysis, Pearson Correlation Coefficient	1. ปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน 2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา 3. ปัจจัยความพึงพอใจด้านการจ่ายค่าตอบแทน 4. ปัจจัยความพึงพอใจด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน 5. ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน	ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการจ่ายค่าตอบแทนและด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ปฏิบัติการความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน
	สุดารัตน์ กิมศิริ (2551)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จังหวัดอุดรธานี	T-test One-way ANOVA Simple Regression และ Pearson Correlation	1. ปัจจัยความร่วมมือและความสามัคคี 2. ปัจจัยความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน 3. ปัจจัยการปฏิบัติตนกับสภาพแวดล้อม 4. ปัจจัยการบริหารและนโยบายขององค์กร 5. ปัจจัยความรับผิดชอบ 6. ปัจจัยความก้าวหน้า 7. ปัจจัยสภาพแวดล้อม 8. ปัจจัยสวัสดิการและความมั่นคง	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานมี 8 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยความร่วมมือและความสามัคคี ปัจจัยความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน ปัจจัยการปฏิบัติตน ปัจจัยการบริหารและนโยบายขององค์กร ปัจจัยความรับผิดชอบ ปัจจัยความก้าวหน้า ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยสวัสดิการและความมั่นคง โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ ทางบวกสูงสุด คือ ปัจจัยความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยการบริหารและนโยบายขององค์กร ความก้าวหน้า สวัสดิการและความมั่นคง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบสูงสุด คือ ปัจจัยความรับผิดชอบต่อความร่วมมือและความสามัคคี การปฏิบัติตนกับสภาพแวดล้อม

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ประเด็น	ผู้วิจัย	หัวข้อการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษาที่สำคัญ
1. ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน	หทัยรัตน์ ตันสุวรรณ (2550)	ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่	T-test F-test Multiple Regression	1. ปัจจัยบรรยากาศในองค์กรด้านความอบอุ่น 2. ปัจจัยบรรยากาศในองค์กรด้านมาตรฐานงาน 3. ปัจจัยบรรยากาศในองค์กรด้านความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร	บรรยากาศในองค์กรด้านความอบอุ่น มาตรฐานงาน และความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด พนักงานที่มีสายงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเสี่ยงของงาน พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน ด้านความอบอุ่น พนักงานที่มีสายงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน ด้านการสนับสนุนพนักงานที่มีเพศและสายงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน ด้านมาตรฐานงานพนักงานที่มีเพศและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน และด้านความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร พนักงานที่มีสายงานที่ปฏิบัติต่างกันมีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกัน
2. ประสิทธิภาพการทำงานด้านระบบ	อภิญญา ดวงภักดี (2560)	ปัจจัยที่มีอิทธิต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร การนศึกษา บริษัทผลิตไม้ยางพาราแปรรูปในประเทศไทย	สถิติเชิงพรรณนา และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ	1. ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง 2. ด้านคุณภาพระบบ 3. ด้านคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน 4. ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน 5. ด้านโครงสร้างขององค์กร	ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงและปัจจัยด้านคุณภาพระบบระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้งาน ส่วนปัจจัยด้านคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน และปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กรไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศฯ

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ประเด็น	ผู้วิจัย	หัวข้อการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษาที่สำคัญ
2. ประสิทธิภาพการทำงานด้านระบบ	นิภาพร มนชม (2559)	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบัญชีด้วยระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์(GFMIS) ของหน่วยงานที่เบิกจ่ายเงินกับสำนักงานคลังจังหวัดระนอง	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test F-test One-way ANOVA	1. ประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน 2. ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน 3. ประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย 4. ประสิทธิภาพด้านเวลา 5. ปัจจัยด้านความพยายามในการทำงาน 6. ปัจจัยแรงสนับสนุนจากองค์กร	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านค่าใช้จ่าย และด้านเวลา ปัจจัยด้านความพยายามในการทำงานและแรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงานมีผลต่อประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และพบปัญหาอุปสรรค ด้านบุคลากร และด้านระบบ
	วิรัช กาฬภักดิ์ (2559)	ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการดำเนินงานสหกิจศึกษามหาวิทยาลัยเจ้าพระยา	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test F-test One-way ANOVA	1. ประสิทธิภาพด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ 2. ประสิทธิภาพด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงาน 3. ประสิทธิภาพด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ 4. ประสิทธิภาพด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพมากที่สุดในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงาน ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพของการใช้งานของระบบแตกต่างกัน โดยเพศที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลแตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้แตกต่างกัน

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ประเด็น	ผู้วิจัย	หัวข้อการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษาที่สำคัญ
2. ประสิทธิภาพการทำงานด้านระบบ	ภิรมย์พร เยาดำ (2559)	ประสิทธิภาพของระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) ในเขตพื้นที่จังหวัดระนอง	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test, F-test, One-way ANOVA	1. ด้านความรวดเร็วเป็นปัจจุบันและทันต่อการตัดสินใจ 2. ด้านความถูกต้องแม่นยำ 3. ด้านความโปร่งใส 4. ด้านความประหยัดค่าใช้จ่าย	ระดับประสิทธิภาพของระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรวดเร็วเป็นปัจจุบันและทันต่อการตัดสินใจ ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความโปร่งใสและด้านความประหยัดค่าใช้จ่าย ตามลำดับ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงานในระบบ GFMIS และประสบการณ์การเข้ารับการอบรมระบบ GFMIS ของหัวหน้าส่วนราชการและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานระบบ GFMIS ที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพของระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) ไม่แตกต่าง
	ชรัลชิตา ชินคำ (2558)	แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดอุดรธานี	T-test F-test One-way ANOVA และ Stepwise Multiple	1. นโยบายการบริหารงาน 2. รายได้ 3. สวัสดิการ 4. ความรับผิดชอบ 5. ความสำเร็จในการทำงาน	แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ได้แก่ นโยบายการบริหารงาน รายได้ สวัสดิการ ความรับผิดชอบและความสำเร็จในการทำงาน

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ประเด็น	ผู้วิจัย	หัวข้อการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษาที่สำคัญ
2. ประสิทธิภาพการทำงานด้านระบบ	รุ่งทิพย์ วุฒิคัมภีร์ (2555)	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเมื่อนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานสารบรรณ กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	1. ด้านความสะดวกรวดเร็ว 2. ด้านการตรวจสอบและติดตาม 3. ด้านการลดการซ้ำซ้อน 4. ด้านการลดระยะเวลา 5. ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน 6. ด้านการประหยัดงบประมาณ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความสะดวกในการค้นหาเอกสารและนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่ ด้านการตรวจสอบและติดตามขั้นตอนเอกสารได้ทันที ด้านการลดการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน ด้านการลดระยะเวลาในการอนุมัติเอกสาร ด้านการลดขั้นตอนการทำงาน และด้านการประหยัดงบประมาณ
	พรปวีณ์ ประวัง (2555)	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Electronic Local Administration Accounting System: e-LAAS) ในเขตอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน One-way ANOVA	1.ปัจจัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2.ปัจจัยด้านระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ 3. ปัจจัยด้านบุคลากร 4. ปัจจัยด้านผู้บริหาร	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรสูงสุด ได้แก่ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาคือ ด้านระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ และด้านบุคลากร ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านผู้บริหาร และยังพบว่าอิทธิพลของเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กร
	พัชรภรณ์ ตันหาทพย์ (2554)	ประสิทธิภาพการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test, One-way ANOVA, LSD (Least Significant Difference)	1. ด้านความเหมาะสม 2. ด้านความถูกต้อง 3. ด้านทำงานร่วมกัน 4. ด้านความปลอดภัย 5. ด้านสอดคล้องกับข้อกำหนด	ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษาอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเหมาะสม ด้านความถูกต้อง ด้านทำงานร่วมกัน ด้านความปลอดภัย ด้านสอดคล้องกับข้อกำหนด

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ประเด็น	ผู้วิจัย	หัวข้อการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษาที่สำคัญ
2. ประสิทธิภาพการทำงานด้านระบบ	วรรณวิมล ศรีหิรัญ (2553)	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	สถิติเชิงอ้างอิงและวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนแบบ Enter	1. ปัจจัยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน 2. ปัจจัยการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง 3. ปัจจัยลักษณะของปัญหา 4. ปัจจัยคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้ 5. ปัจจัยคุณภาพของระบบ	ปัจจัยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน(ผู้บริหาร) ปัจจัยการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ปัจจัยลักษณะของปัญหา ปัจจัยคุณลักษณะ เฉพาะของผู้ใช้และคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร
	เนตรน้อม หาญพิงศ์ (2553)	ประสิทธิภาพจากการใช้ระบบ GFMS ของหน่วยงานราชการในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test, F-test, One-way ANOVA	1. ประสิทธิภาพด้านความเร็วทันต่อเหตุการณ์ 2. ประสิทธิภาพด้านความถูกต้องแม่นยำ 3. สภาพการใช้งานระบบ 4. ปัญหาด้านบุคลากร 5. ปัญหาด้านงบประมาณ 6. ปัญหาอุปกรณ์	ประสิทธิภาพของระบบ GFMS ภาพรวม มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ ความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ รองลงมาคือความถูกต้องแม่นยำ สภาพการใช้งานระบบ มีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีปัญหาอุปสรรคมากที่สุด คือ ด้านบุคลากร รองลงมาได้แก่ ด้านงบประมาณและอุปกรณ์ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพระบบ GFMS กับสภาพการใช้งานระบบ GFMS ของหน่วยงานราชการ พบว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ประเด็น	ผู้วิจัย	หัวข้อการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษาที่สำคัญ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการทำงาน	จิรพัฒน์ จรัสวิภาวี (2561)	ความรู้ความเข้าใจประสิทธิภาพด้านบัญชีสู่ระบบ GFMS หน่วยงานภาครัฐในส่วนกลาง	T-test F-test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน	1. ประสิทธิภาพด้านความถูกต้องแม่นยำ 2. ประสิทธิภาพด้านความรวดเร็ว 3. ประสิทธิภาพด้านความโปร่งใส 4. ปัจจัยด้านเจตคติในวิชาชีพ 5. ปัจจัยด้านทักษะทางวิชาชีพ 6. ปัจจัยด้านความรู้วิชาชีพ	ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ความเข้าใจโดยรวม ด้านระบบ GFMS ด้านเจตคติในวิชาชีพ และด้านทักษะทางวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก ด้านความรู้วิชาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพการบริหารการเงิน การคลังระบบ GFMS โดยรวม ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก และด้านความโปร่งใส อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านเจตคติในวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพด้านบัญชีสู่ระบบ GFMS โดยรวม ด้านความถูกต้องแม่นยำ และความรวดเร็ว
	นายจิรชัย สิรินิวัฒน์กุล (2558)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ: กรณีศึกษา สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย	Independent Samples T-test One-way ANOVA LSD Correlation	1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ 2. การยอมรับถึงความง่ายในส่วนของการใช้งาน 3. ทศนคติของผู้ใช้งาน 4. การเจตนาที่จะใช้งาน 5. การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง 6. การแลกเปลี่ยนทางด้านข้อมูล 7. ด้านความร่วมมือ 8. การจัดฝึกอบรม 9. ความซับซ้อนของเทคโนโลยี	ปัจจัยที่ผลต่อการยอมรับในการใช้งานระบบ SAP คือ อายุ ระดับการศึกษา แผนกงาน และประสบการณ์ทำงาน ทั้งในส่วนการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ตนจะได้รับและการยอมรับถึงความง่ายในส่วนของการใช้งาน และทัศนคติของผู้ใช้งานระบบ นอกจากนี้ยังพบว่าทัศนคติของการแสดงเจตนาที่จะใช้งาน การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง การแลกเปลี่ยนทางด้านข้อมูล ด้านความร่วมมือ การจัดฝึกอบรม และความซับซ้อนของเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบ SAP

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ประเด็น	ผู้วิจัย	หัวข้อการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษาที่สำคัญ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการทำงาน	ทิวากาล ด่านแก้ว (2556)	ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์	1. ด้านลักษณะเฉพาะของนโยบาย 2. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ 3. ด้านบรรยากาศขององค์กร 4. พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชี มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านลักษณะเฉพาะของนโยบาย ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านบรรยากาศขององค์กร พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ด้านโครงสร้าง และด้านกระบวนการจัดการ ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชี ส่วนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกในด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านกฎหมายและการเมือง ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา
	วนิดา ชุตินากุล (2556)	ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดทำบัญชีในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรการเงินและบัญชี: กรณีศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	1. รูปแบบการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ของหน่วยงาน 2. การเข้าร่วมสัมมนา 3. การประชุมด้านบัญชี 4. ความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ 5. ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในระบบ	ประสิทธิภาพในการจัดทำบัญชีในระบบ GFMS อยู่ในระดับปานกลาง โดยเพศ อายุ จำนวนรายวิชาบัญชีที่ได้ศึกษา รูปแบบการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ของหน่วยงาน การเข้าร่วมสัมมนา ประชุมด้านบัญชีที่หน่วยงานจัดให้ ความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในระบบ GFMS มีผลกระทบบ้างกับการจัดทำบัญชีในระบบ GFMS ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีในระบบ GFMS ได้แก่ ปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพิ่มอุปกรณ์ต่อพ่วง จัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงจัดการอบรมความรู้ด้านการจัดทำบัญชี การบันทึกบัญชีอย่างโปร่งใส และการใช้ระบบ GFMS เพื่อช่วยลดขั้นตอนการบันทึกข้อมูลและลดความซ้ำซ้อนซึ่งจะส่งผลให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ประเด็น	ผู้วิจัย	หัวข้อการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษาที่สำคัญ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการทำงาน	ศศิพร เหมือนศรีชัย (2554)	ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test One-way ANOVA	1. ปัจจัยความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง 2. การฝึกอบรม 3. เทคโนโลยีนั้นมีความเกี่ยวข้องกับงาน 4. ประสิทธิภาพโดยตรงของผู้ใช้งาน 5. การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน	ปัจจัยความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงและการฝึกอบรมส่งผลต่อรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุด และเมื่อเทคโนโลยีใหม่ก็นำมาใช้ในองค์กรมีความเข้ากันได้กับระบบงานเดิม และเทคโนโลยีนั้นมีความเกี่ยวข้องกับงานและประสิทธิภาพโดยตรงของผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานจะรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานเทคโนโลยีนั้น ๆ และส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในที่สุด
	ปาริฉัตร นามเมือง (2550)	ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศไปใช้ในองค์กรในมุมมองของผู้บริหารสารสนเทศ ศึกษาเฉพาะกรณีองค์กรที่เลือกใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	T-Test One-way ANOVA LSD สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ	1. การสนับสนุนจากผู้บริหาร 2. การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ 3. ความพร้อมของเทคโนโลยีของผู้ใช้ 5. ด้านโครงสร้าง 6. ด้านกระบวนการจัดการ 7. ด้านเศรษฐกิจ 8. ด้านสังคมและวัฒนธรรม 9. ด้านกฎหมายและการเมือง	ปัจจัยแห่งความสำเร็จ คือ การสนับสนุนจากผู้บริหาร การมีส่วนร่วมของผู้ใช้และความพร้อมของเทคโนโลยีของผู้ใช้ โดยวัดความสำเร็จที่ปริมาณการใช้งาน ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านบรรยากาศขององค์กร พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ด้านโครงสร้างและด้านกระบวนการจัดการ ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชี ส่วนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกในด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านกฎหมายและการเมือง ส่งผลต่อศักยภาพการทำงานของนักบัญชี

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน 2) ประสิทธิภาพการทำงานด้านระบบ และ 3) งานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน โดยกลุ่มงานวิจัยที่ศึกษา 1) ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานนั้น ส่วนใหญ่ศึกษาด้านปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานผู้ปฏิบัติงานในองค์กรภาคเอกชนและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ส่วนกลุ่มที่ศึกษาเกี่ยวกับ 2) ประสิทธิภาพการทำงานด้านระบบนั้น พบว่างานวิจัยมีการศึกษาการทำงานของพนักงานในระบบต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐในด้านปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจและสนับสนุนการทำงานเป็นส่วนมาก ขณะที่ 3) งานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องการทำงานมุ่งศึกษาปัจจัยต่างๆ ในการทำงานทั้งนี้งานวิจัยทั้ง 3 กลุ่ม ศึกษาในเชิงปริมาณเป็นส่วนมาก วิธีการศึกษาใช้กลุ่มตัวอย่างและแบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลจากเชิงสถิติ ซึ่งการศึกษาดังกล่าวให้ความสำคัญกับปัจจัยนำเข้า (Input) อันเป็นสิ่งที่จะทำให้หรือช่วยให้การทำงานของบุคคลเกิดประสิทธิภาพ โดยเชื่อว่าเมื่อบุคคลทำงานมีประสิทธิภาพย่อมทำให้งานโดยรวมขององค์กรมีประสิทธิภาพเช่นกัน อย่างไรก็ตาม งานวิจัยเหล่านี้ยังขาดการศึกษาปัจจัยด้านตัวระบบหรือเทคโนโลยีที่ใช้ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ในภาพรวมขององค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ รวมถึงยังมีปัจจัยหรือตัวแปรหลายประการที่มีความน่าสนใจในการนำมาใช้ในการศึกษา เช่น ความไว้วางใจ การมอบอำนาจตัดสินใจ ทิศทางการดำเนินงาน ความพร้อมของระบบที่ใช้ คุณภาพของระบบที่ใช้ ความง่ายต่อการใช้งาน ทักษะการยอมรับของผู้ใช้งาน เป็นต้น

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานราชการด้านการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online โดยนำแนวคิดของ Certo (2000) มาประยุกต์ใช้ ซึ่งแบ่งปัจจัยเป็น 3 ด้าน คือ ด้านองค์กร ด้านบุคคล และด้านเทคโนโลยี ทั้งนี้ในปัจจัยด้านองค์กรนั้น งานวิจัยที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ศึกษาด้านโครงสร้างองค์กร นโยบายการบริหารงาน สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ซึ่งยังขาดปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มตัวแปรนี้เข้ามาเพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานราชการ ส่วนปัจจัยเฉพาะด้านบุคคลที่การศึกษาส่วนใหญ่ก็เน้นศึกษาตัวแปรด้านแรงจูงใจ และตัวแปรด้านคุณลักษณะของบุคคล ผู้วิจัยได้เพิ่มตัวแปรปัจจัยทัศนคติของบุคคลเข้ามาในการศึกษานี้เพื่อให้การศึกษามีความละเอียดและชัดเจนมากขึ้นถึงความรู้ ความรู้สึก ตลอดจนพฤติกรรมของข้าราชการหรือพนักงานราชการในการใช้ระบบ KTB Corporate Online สำหรับปัจจัยด้านเทคโนโลยีนั้น การศึกษาที่เกี่ยวข้องเน้นการศึกษาด้านสภาพการใช้งานในระบบของผู้ใช้งานเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่าควรที่จะเพิ่มการศึกษาด้านคุณภาพ สมรรถนะ ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัยของตัวระบบเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาที่สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานราชการมากขึ้น ซึ่งตัวแปรต่าง ๆ ที่ผู้ศึกษาเพิ่มขึ้นนี้จะนำมาซึ่งมุมมองเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ครอบคลุม ทันต่อสถานการณ์การทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคปัจจุบันที่เริ่มนำเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในการทำงานมากขึ้น และทราบปัจจัยที่ส่งผลหรือสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบอย่างแท้จริง รวมถึงความสามารถของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำผลการวิจัยหรือเลือกปัจจัยที่สำคัญมาประยุกต์ใช้ เพื่อพัฒนาการทำงานของบุคลากรในองค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ในอนาคต

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) ซึ่งได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีขั้นตอนดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร คือ ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร จำนวน 66 หน่วยงาน รวมทั้งหมด 313 คน (ข้อมูลจำนวนผู้ขอเปิดสิทธิการใช้ในระบบ KTB Corporate Online) (จังหวัดยโสธร, 2561: เว็บไซต์)

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรจำนวน 176 คนซึ่งมาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (ผ่องศรี วาณิชยศุภวงศ์, 2546; อ้างอิงจาก Yamane, 1967) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 313 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยมีรายละเอียดการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

n คือ จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย

e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดจากการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งการวิจัยครั้งนี้กำหนดค่าเท่ากับ 0.05

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

$$\text{แทนค่าในสูตร} \quad n = \frac{313}{1+313(0.05)^2}$$

$$N = 175.60 \approx 176 \text{ คน}$$

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดผู้วิจัยจึงนำมาคำนวณเพื่อหาสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของแต่ละหน่วยงานที่มีการเบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร จำนวน 66 หน่วยงาน โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละหน่วยงาน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

โดยรายละเอียดของจำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้ในแต่ละหน่วยงานปรากฏในภาคผนวก ข และผู้ศึกษาได้ใช้วิธีเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของแต่ละหน่วยงานที่มีการเบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร รายละเอียดจำนวนตัวแทนกลุ่มตัวอย่างตามภาคผนวก ข เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่มีคุณลักษณะตรงตามความต้องการ คือ เป็นผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร จำนวน 66 หน่วยงาน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานด้านการเงินและบัญชี ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร นโยบายและการบริหารขององค์กร วัฒนธรรมขององค์กร และสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร 2) ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ แรงจูงใจ และทัศนคติ 3) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ประกอบด้วย คุณภาพของระบบ สมรรถนะของระบบ ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัยของระบบ

โดยลักษณะแบบสอบถามในส่วนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิด (Close-end Questionnaire) และเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ ลิเคิร์ท (Likert Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 99) โดยกำหนดค่า ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นและ/หรือระดับการปฏิบัติงานที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นและ/หรือระดับการปฏิบัติงานที่เห็นด้วย
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นและ/หรือระดับการปฏิบัติงานที่ไม่แน่ใจ
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นและ/หรือระดับการปฏิบัติงานที่ไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นและ/หรือระดับการปฏิบัติงานที่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

กำหนดเกณฑ์แปลผลค่าเฉลี่ย (Best and Kahn, 1998) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นและ/หรือระดับการปฏิบัติงาน ที่มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41–4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นและ/หรือระดับการปฏิบัติงาน ที่มาก

ค่าเฉลี่ย 2.61–3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นและ/หรือระดับการปฏิบัติงาน ที่ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81–2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นและ/หรือระดับการปฏิบัติงาน ที่น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นและ/หรือระดับการปฏิบัติงาน ที่น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความคุ้มค่า โดยกำหนดค่าของระดับความคิดเห็นและ/หรือระดับประสิทธิภาพตามแนวคิดของ ลิเคิร์ท (Likert Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 99)

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นและ/หรือระดับประสิทธิภาพที่มากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นและ/หรือระดับประสิทธิภาพที่มาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นและ/หรือระดับประสิทธิภาพที่ปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นและ/หรือระดับประสิทธิภาพที่น้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นและ/หรือระดับประสิทธิภาพที่น้อยที่สุด

กำหนดเกณฑ์แปลผลค่าเฉลี่ย (Best and Kahn, 1998) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นและ/หรือระดับประสิทธิภาพ ที่มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41–4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นและ/หรือระดับประสิทธิภาพ ที่มาก

ค่าเฉลี่ย 2.61–3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นและ/หรือระดับประสิทธิภาพ ที่ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81–2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นและ/หรือระดับประสิทธิภาพ ที่น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นและ/หรือระดับประสิทธิภาพ ที่น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 คำถามแบบปลายเปิด (Open Ended) ถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

3.3 การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น สำหรับการวิจัยไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และและความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

3.3.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนการนำไปปรึกษากับอาจารย์หลายๆท่าน และให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของข้อคำถาม ในแต่ละข้อว่าตรงกับจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ โดยใช้การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องหรือ IOC (Index of Item-Object Congruence) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของคำถามกับคำนิยามศัพท์เฉพาะ โดย ค่า IOC ที่มีค่ามากกว่า 0.5 ถือว่ารายการข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้ (ภาคผนวก ค)

3.3.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Pre-Test) กับประชากรในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน

30 ราย แล้วนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (เกียรตินาคู ศุภเวทย์เวหน, 2541: 175; อ้างอิงจาก Graett, 1965) ซึ่งผลการทดสอบด้วยวิธีทางสถิติ ได้ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรที่อยู่ในแบบสอบถามเท่ากับ 0.984 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ สามารถยอมรับได้ที่ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่ามากกว่า 0.70 (Nunnally, 1978) (ภาคผนวก ง)

3.3.3 จัดทำแบบสอบถามฉบับความสมบูรณ์ ไปดำเนินการเก็บกับกลุ่มตัวอย่างจริง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร จำนวน 176 คน

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารบทความ แนวคิดในการปฏิบัติ และผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง นำมาเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการกำหนดกรอบแนวคิดวิจัยและออกแบบข้อคำถามวิจัย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำไปบันทึกโดยจัดให้เป็นหมวดหมู่ตามวิธีการทางสถิติ แยกประเภทของข้อมูล และใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS ช่วยในการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ สำหรับการออกแบบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการบรรยายของข้อมูลด้วยสถิติเบื้องต้น ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ทั้งนี้เพื่อนำมาสรุปคะแนนคำตอบของตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งจะใช้ในการทดสอบสมมติฐานต่อไป

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นการนำค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้

3.5.2.1 วิเคราะห์ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในยุคประเทศไทย 4.0 กรณีศึกษา: การปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร จำนวน 176 คน โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูล 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานด้านเงินและบัญชี

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร นโยบายและการบริหารขององค์กร วัฒนธรรมขององค์กร และสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร 2) ปัจจัยด้านเฉพาะบุคคล ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ แรงจูงใจ และทัศนคติ 3) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ประกอบด้วย คุณภาพของระบบ สมรรถนะของระบบ ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัยของระบบ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ได้แก่ ความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความคุ้มค่า

ส่วนที่ 4 ผลสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลัง ในจังหวัดยโสธร 2) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีความหมายดังนี้

n	หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)
SD	หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Sig.	หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นทางสถิติ
P	หมายถึง ค่า P-value หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ
Adj R2	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่ปรับแก้แล้ว
b	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบค่าคะแนนดิบ
β	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบค่าคะแนนมาตรฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
21-30 ปี	35	19.89
31-40 ปี	93	52.84
41-50 ปี	31	17.61
51-60 ปี	17	9.66
รวม	176	100.00
2. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	4	2.27
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)/อนุปริญญา	19	10.80
ปริญญาตรี	135	76.70
ปริญญาโท หรือสูงกว่า	18	10.23
รวม	176	100.00
3. ตำแหน่ง		
หัวหน้าส่วนราชการ	1	0.57
หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย	17	9.66
เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี	22	12.5
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	41	23.3
นักวิชาการการเงินและบัญชี	30	17.05
นักบัญชี	4	2.27
นักจัดการงานทั่วไป/นักบริหารงานทั่วไป	8	4.55
เจ้าหน้าที่ธุรการ/เจ้าพนักงานธุรการ	25	14.2
อื่นๆ *	28	15.91
รวม	176	100.00
4. ประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชี		
น้อยกว่า 1 ปี	16	9.09
1-10 ปี	98	55.68
11-20 ปี	45	25.57
มากกว่า 20 ปี	17	9.66
รวม	176	100.00

* อื่นๆ คือ เสมียน นักสื่อสารมวลชน นักวิชาการพาณิชย์ นักตรวจสอบภาษี รองสารวัตร นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ประเมินผลเบื้องต้น นักวิชาการศาสนา เจ้าพนักงานการคลัง ครู พนักงานจ้างเหมา นักวิชาการส่งเสริมเกษตร เจ้าหน้าที่ประกันสังคม พนักงานประจำห้องทดลอง เจ้าพนักงานพัฒนาสังคม เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าพนักงานประมง พนักงานพินิจ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน เจ้าพนักงานสถิติ

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จากการตอบข้อคำถามของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร จำนวน 176 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

4.1.1 อายุ กลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 52.84 รองลงมาอายุอยู่ระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 19.89 และน้อยที่สุดมีอายุอยู่ระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.66

4.1.2 ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 76.70 รองลงมามีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงหรืออนุปริญญา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80

4.1.3 ตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 รองลงมามีตำแหน่งเป็นนักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 17.05

4.1.4 ประสบการณ์การทำงาน กลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชีอยู่ระหว่าง 1 – 10 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 55.68 รองลงมามีประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชีอยู่ระหว่าง 11 – 20 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 25.57

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านองค์กร 2) ปัจจัยด้านเฉพาะบุคคล และ 3) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี โดยแจกแจงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.2 - 4.17 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ในภาพรวม

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
ปัจจัยด้านองค์กร	4.37	0.46	มากที่สุด
ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล	4.22	0.46	มากที่สุด
ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	4.27	0.52	มากที่สุด
โดยรวม	4.30	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.30$, $SD=0.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กรเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}=4.37$, $SD=0.46$) รองลงมาคือปัจจัยด้านเทคโนโลยี ($\bar{X}=4.27$, $SD=0.52$) และอันดับสุดท้าย คือ ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ($\bar{X}=4.22$, $SD=0.46$)

ตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กร

ปัจจัยด้านองค์กร	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านโครงสร้างองค์กร	4.51	0.52	มากที่สุด
ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร	4.39	0.50	มากที่สุด
ด้านวัฒนธรรมองค์กร	4.32	0.58	มากที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร	4.28	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	4.37	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.37$, $SD=0.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อด้านโครงสร้างองค์กรเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}=4.51$, $SD=0.52$) รองลงมา คือ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ($\bar{X}=4.39$, $SD=0.50$) ด้านวัฒนธรรมองค์กร ($\bar{X}=4.32$, $SD=0.58$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร ($\bar{X}=4.28$, $SD=0.56$)

ตารางที่ 4.4 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กร ในด้านโครงสร้างองค์กร

ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
1. หน่วยงานมีการจัดแบ่งตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมเอื้อต่อการปฏิบัติงาน	4.48	0.63	มากที่สุด
2. หน่วยงานมีการกำหนดขอบเขตการใช้อำนาจการตัดสินใจภายในไว้อย่างชัดเจนและมีคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร	4.57	0.54	มากที่สุด
3. หน่วยงานมีสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน ช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด	4.51	0.62	มากที่สุด
4. หน่วยงานมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานภายในที่ชัดเจนและเหมาะสม เช่น การแบ่งการบริหารงานออกเป็นกลุ่มงานหรือฝ่ายงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	4.51	0.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.51	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านโครงสร้างองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.51$, $SD=0.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร เรียงตามลำดับ ดังนี้ หน่วยงานมีการกำหนดขอบเขตการใช้อำนาจการตัดสินใจภายในไว้อย่างชัดเจน และมีคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร ($\bar{X}=4.57$, $SD=0.54$) หน่วยงานมีสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน ช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด ($\bar{X}=4.51$, $SD=0.62$) และหน่วยงานมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานภายในที่ชัดเจนและเหมาะสม เช่น การแบ่งการบริหารงานออกเป็นกลุ่มงานหรือฝ่ายงาน ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X}=4.51$, $SD=0.62$)

ตารางที่ 4.5 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กร ในด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร

ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความคิดเห็น
1. หน่วยงานมีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้	4.49	0.56	มากที่สุด
2. หน่วยงานมีระบบการบริหารและระบบดำเนินการภายในด้านการวางแผน ที่ความเหมาะสมและเอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.42	0.59	มากที่สุด
3. หน่วยงานมีระบบการบริหารและระบบดำเนินการภายในด้านการควบคุมงาน ที่ความเหมาะสมและเอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.42	0.60	มากที่สุด
3. หน่วยงานมีระบบการบริหารและระบบดำเนินการภายในด้านการประสานงาน ที่ความเหมาะสมและเอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.40	0.60	มากที่สุด
4. หน่วยงานมีระบบการบริหารและระบบดำเนินการภายในด้านการสั่งการ ที่ความเหมาะสมและเอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.43	0.60	มากที่สุด
5. หน่วยงานมีระบบการบริหารและระบบดำเนินการภายในด้านการแก้ไขปัญหา ที่ความเหมาะสมและเอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.41	0.59	มากที่สุด
6. หน่วยงานมีระบบการบริหารจัดการด้านการพัฒนาบุคลากรอย่างมีคุณภาพและเอื้อต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์	4.37	0.60	มากที่สุด
7. หน่วยงานมีระบบการบริหารจัดการด้านพัสดุอย่างมีคุณภาพและเอื้อต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์	4.29	0.61	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กร ในด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร (ต่อ)

ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
8. หน่วยงานมีระบบการบริหารจัดการด้านข้อมูล ข่าวสารอย่างมีคุณภาพและเอื้อต่อการปฏิบัติงานให้ สำเร็จตามวัตถุประสงค์	4.31	0.60	มากที่สุด
9. หน่วยงานมีระบบการบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและเอื้อต่อการ ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์	4.40	0.57	มากที่สุด
10. หน่วยงานมีระบบการบริหารจัดการด้านการวัดผล และประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและ เอื้อต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์	4.32	0.59	มากที่สุด
11. หน่วยงานมีระบบบริหารงานภายในชัดเจนที่ช่วย ให้การปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ทันเวลา และเกิดผลสำเร็จในการทำงาน	4.36	0.58	มากที่สุด
โดยรวม	4.39	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านนโยบาย และการบริหารขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.39$, $SD=0.50$) เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร เรียงตามลำดับ ดังนี้ หน่วยงานมีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้ ($\bar{X}=4.49$, $SD=0.50$) หน่วยงานมีระบบการบริหารและระบบดำเนินการภายในด้านการสั่งการที่เหมาะสม และเอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.43$, $SD=0.60$) หน่วยงานมีระบบการบริหาร และระบบดำเนินการภายในด้านการควบคุมงานที่เหมาะสมและเอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จใน การปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.42$, $SD=0.60$) และหน่วยงานมีระบบการบริหารและระบบดำเนินการภายใน ด้านการวางแผนที่เหมาะสมและเอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.42$, $SD=0.59$)

ตารางที่ 4.6 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กร ในด้านวัฒนธรรมองค์กร

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในด้านการกำหนดเป้าหมายการทำงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้	4.32	0.64	มากที่สุด
2. หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในด้านการกำหนดกระบวนการทำงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้	4.31	0.66	มากที่สุด
3. หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในด้านการประเมินผลการทำงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้	4.29	0.65	มากที่สุด
4. หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในด้านการตัดสินใจเลือกวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้	4.24	0.66	มากที่สุด
5. หน่วยงานเห็นคุณค่าของทุกคน ให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน และเชื่อมั่นว่าทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.39	0.62	มากที่สุด
6. หน่วยงานมีการให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงาน ดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ และสนับสนุนบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่	4.36	0.60	มากที่สุด
7. หน่วยงานมีการสร้างกิจกรรมเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ เกิดความผูกพัน รู้จักรับผิดชอบช่วยเหลือและพัฒนาหน่วยงานร่วมกัน	4.31	0.69	มากที่สุด
โดยรวม	4.32	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านวัฒนธรรมองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.32$, $SD=0.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร เรียงตามลำดับ ดังนี้ หน่วยงานเห็นคุณค่าของทุกคน ให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน และเชื่อมั่นว่าทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=4.39$, $SD=0.62$) หน่วยงานมีการให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงาน ดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ และสนับสนุนบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่ ($\bar{X}=4.36$, $SD=0.60$) และหน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในด้านการกำหนดเป้าหมายการทำงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ($\bar{X}=4.32$, $SD=0.64$)

ตารางที่ 4.7 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กร ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานมีสถานที่ทำงานเหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน	4.34	0.65	มากที่สุด
2. หน่วยงานมีอุปกรณ์หรือเครื่องมืออย่างเพียงพอและเหมาะสม ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) ระบบอินเทอร์เน็ต โปรแกรมต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	4.32	0.72	มากที่สุด
3. หน่วยงานมีห้องทำงานที่มีแสงสว่างเพียงพอเอื้ออำนวยให้ปฏิบัติงานได้สะดวกสบาย	4.33	0.64	มากที่สุด
4. หน่วยงานมีห้องทำงานที่มีอากาศปลอดโปร่งเอื้ออำนวยให้ปฏิบัติงานได้สะดวกสบาย	4.25	0.65	มากที่สุด
5. หน่วยงานมีห้องทำงานที่มีบรรยากาศเงียบสงบเอื้ออำนวยให้มีสมาธิในปฏิบัติงาน	4.18	0.71	มาก
โดยรวม	4.28	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$, $SD=0.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร เรียงตามลำดับดังนี้ หน่วยงานมีสถานที่ทำงานเหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.34$, $SD=0.65$) หน่วยงานมีห้องทำงานที่มีแสงสว่างเพียงพอ เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติงานได้สะดวกสบาย ($\bar{X}=4.33$, $SD=0.64$) และหน่วยงานมีอุปกรณ์หรือเครื่องมืออย่างเพียงพอและเหมาะสม ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) ระบบอินเทอร์เน็ต โปรแกรมต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.32$, $SD=0.72$)

ตารางที่ 4.8 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล

ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านความรู้	4.11	0.53	มาก
ด้านทักษะ	4.18	0.57	มาก
ด้านแรงจูงใจ	4.08	0.63	มาก
ด้านทัศนคติ	4.41	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	4.22	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$, $SD=0.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อด้านทัศนคติเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}=4.41$, $SD=0.51$) รองลงมา คือ ด้านทักษะ ($\bar{X}=4.18$, $SD=0.57$) ด้านความรู้ ($\bar{X}=4.11$, $SD=0.53$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านแรงจูงใจ ($\bar{X}=4.08$, $SD=0.63$)

ตารางที่ 4.9 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ในด้านความรู้

ปัจจัยด้านความรู้	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเงินและบัญชี เป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ นั้นได้	4.18	0.58	มาก
2. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีปฏิบัติในระบบ KTB Corporate Online เป็นอย่างดี	4.11	0.58	มาก
3. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และเข้าใจวิธีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ EDC และโปรแกรมต่างๆที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.99	0.69	มาก
4. ผู้ปฏิบัติงานได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของงานทุกขั้นตอนอย่างถี่ถ้วน เพื่อให้งานมีความถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น	4.16	0.65	มาก
โดยรวม	4.11	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$, $SD=0.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความรู้ เรียงตามลำดับ ดังนี้ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเงินและบัญชีเป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ ($\bar{X}=4.18$, $SD=0.58$) ผู้ปฏิบัติงานได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของงานทุกขั้นตอนอย่างถี่ถ้วน เพื่อให้งานมีความถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ($\bar{X}=4.16$, $SD=0.65$) และผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในระบบ KTB Corporate Online เป็นอย่างดี ($\bar{X}=4.11$, $SD=0.58$)

ตารางที่ 4.10 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ในด้านทักษะ

ปัจจัยด้านทักษะ	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ระบบ KTB Corporate Online ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.20	0.64	มาก
2. ผู้ปฏิบัติงานสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้เป็นอย่างดี	4.30	0.58	มากที่สุด
3. ผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	4.20	0.66	มาก
4. ผู้ปฏิบัติงานมีความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน สามารถแนะนำ อธิบาย และรายงานผลการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.15	0.65	มาก
5. ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) และ โปรแกรมแปลงไฟล์ข้อมูล (KTB Universal Data Entry) ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	4.06	0.74	มาก
โดยรวม	4.18	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านทักษะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$, $SD=0.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านทักษะ เรียงตามลำดับ ดังนี้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=4.30$, $SD=0.58$) ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ระบบ KTB Corporate Online ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=4.20$, $SD=0.64$) และผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=4.20$, $SD=0.66$)

ตารางที่ 4.11 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ในด้านแรงจูงใจ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ผู้ปฏิบัติงานได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการต่างๆ อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ	3.95	0.83	มาก
2. ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจในความยุติธรรมเรื่องการพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งงาน	3.97	0.80	มาก

ตารางที่ 4.11 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ในด้านแรงจูงใจ (ต่อ)

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
3. ผู้ปฏิบัติงานได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ และสามารถใช้ความรู้ความสามารถนั้นได้อย่างเต็มที่	4.13	0.68	มาก
4. ผู้ปฏิบัติงานได้รับคำชมเชย ความไว้วางใจ การยอมรับ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจและตั้งใจปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จดียิ่งขึ้น	4.25	0.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.08	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในด้านแรงจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.08$, $SD=0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็น ต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ เรียงตามลำดับ ดังนี้ ผู้ปฏิบัติงานได้รับคำชมเชย ความไว้วางใจ การยอมรับ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจและตั้งใจปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จดียิ่งขึ้น ($\bar{X}=4.25$, $SD=0.60$) ผู้ปฏิบัติงานได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ และสามารถใช้ความรู้ความสามารถนั้นได้อย่างเต็มที่ ($\bar{X}=4.13$, $SD=0.68$) และผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจในความยุติธรรมเรื่องการพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งงาน ($\bar{X}=3.97$, $SD=0.80$)

ตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ในด้านทัศนคติ

ปัจจัยด้านทัศนคติ	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ผู้ปฏิบัติงานยอมรับและมองเห็นข้อดีของระบบ KTB Corporate Online ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานง่ายและสะดวกสบายยิ่งขึ้น	4.45	0.56	มากที่สุด
2. ผู้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจในวิชาชีพด้านการเงินและบัญชี และการเป็นบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ	4.45	0.59	มากที่สุด
3. ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบ	4.34	0.65	มากที่สุด
4. ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจที่ได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานและบุคลากรในหน่วยงาน	4.27	0.56	มากที่สุด
5. ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานด้วยความรัก มีความซื่อสัตย์สุจริต ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน	4.47	0.56	มากที่สุด

ตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ในด้านทัศนคติ (ต่อ)

ปัจจัยด้านทัศนคติ	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
6. ผู้ปฏิบัติงานมุ่งมั่น ตั้งใจ อุทิศร่างกายแรงใจใน การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งาน เสร็จตามกำหนดเวลา	4.47	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	4.41	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่างใน
ด้านทัศนคติ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.41$, $SD=0.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความ
คิดเห็นต่อปัจจัยด้านทัศนคติ เรียงตามลำดับ ดังนี้ ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานด้วยความรัก มีความซื่อสัตย์
สุจริต ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ($\bar{X}=4.47$, $SD=0.56$) ผู้ปฏิบัติงานมุ่งมั่น ตั้งใจ อุทิศร่างกาย
แรงใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานเสร็จตามกำหนดเวลา ($\bar{X}=4.47$, $SD=0.56$)
และผู้ปฏิบัติงานยอมรับและมองเห็นข้อดีของระบบ KTB Corporate Online ที่ช่วยให้การปฏิบัติงาน
ง่ายและสะดวกสบายยิ่งขึ้น ($\bar{X}=4.45$, $SD=0.56$)

ตารางที่ 4.13 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยี (ภาพรวม)

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านคุณภาพของระบบ KTB Corporate Online	4.21	0.56	มากที่สุด
ด้านสมรรถนะของระบบ KTB Corporate Online	4.28	0.57	มากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ KTB Corporate Online	4.20	0.59	มาก
ด้านความปลอดภัยของระบบ KTB Corporate Online	4.37	0.58	มากที่สุด
โดยรวม	4.27	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีของกลุ่มตัวอย่าง
โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.27$, $SD=0.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อ
ด้านความปลอดภัยของระบบ KTB Corporate Online เป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}=4.37$, $SD=0.58$)
รองลงมา คือ ด้านสมรรถนะของระบบ KTB Corporate Online ($\bar{X}=4.28$, $SD=0.57$) ด้านคุณภาพ
ของระบบ KTB Corporate Online ($\bar{X}=4.21$, $SD=0.56$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความน่าเชื่อถือ
ของระบบ KTB Corporate Online ($\bar{X}=4.20$, $SD=0.59$)

ตารางที่ 4.14 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยี ในด้านคุณภาพของระบบ KTB Corporate Online

ปัจจัยด้านคุณภาพ ของระบบ KTB Corporate Online	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ระบบ KTB Corporate Online ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.24	0.66	มากที่สุด
2. ระบบ KTB Corporate Online มีเสถียรภาพ ไม่หลุดหรือล้าสมัย	4.06	0.66	มาก
3. ระบบ KTB Corporate Online มีความรวดเร็วในการใช้งานหรือประมวลผล	4.24	0.61	มากที่สุด
4. ระบบ KTB Corporate Online ในภาพรวมมีความน่าใช้งาน	4.27	0.62	มากที่สุด
โดยรวม	4.21	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านคุณภาพของระบบ KTB Corporate Online โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.21$, $SD=0.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ KTB Corporate Online เรียงตามลำดับ ดังนี้ ระบบ KTB Corporate Online ในภาพรวมมีความน่าใช้งาน ($\bar{X}=4.27$, $SD=0.62$) ระบบ KTB Corporate Online มีความรวดเร็วในการใช้งานหรือประมวลผล ($\bar{X}=4.24$, $SD=0.61$) และระบบ KTB Corporate Online ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ($\bar{X}=4.24$, $SD=0.66$)

ตารางที่ 4.15 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยี ในด้านสมรรถนะของระบบ KTB Corporate Online

ปัจจัยด้านสมรรถนะ ของระบบ KTB Corporate Online	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ระบบ KTB Corporate Online สามารถรองรับการทำงานของผู้ใช้ในปัจจุบันเป็นจำนวนมากได้	4.28	0.65	มากที่สุด
2. ระบบ KTB Corporate Online มีความรวดเร็วในการแสดงผลของข้อมูลบนหน้าระบบ เช่น สถานะของการทำรายการสำเร็จ หรือไม่สำเร็จ	4.28	0.63	มากที่สุด
3. ระบบ KTB Corporate Online สามารถทำงานร่วมกับเครื่อง EDC ระบบ GFMS และโปรแกรมต่างๆ ในเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้เป็นอย่างดี	4.27	0.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.28	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านสมรรถนะของระบบ KTB Corporate Online โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$, $SD=0.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสมรรถนะของระบบ KTB Corporate Online เรียงตามลำดับ ดังนี้ ระบบ KTB Corporate Online มีความรวดเร็วในการแสดงผลของข้อมูลบนหน้าระบบ เช่น สถานะของการทำรายการสำเร็จ หรือไม่สำเร็จ ($\bar{X}=4.27$, $SD=0.63$) ระบบ KTB Corporate Online สามารถรองรับการทำงานของผู้ใช้ในปัจจุบันเป็นจำนวนมากได้ ($\bar{X}=4.28$, $SD=0.65$) และระบบ KTB Corporate Online สามารถทำงานร่วมกับเครื่อง EDC ระบบ GFMS และโปรแกรมต่าง ๆ ในเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=4.27$, $SD=0.60$)

ตารางที่ 4.16 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยี ในด้านความน่าเชื่อถือของระบบ KTB Corporate Online

ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ของระบบ KTB Corporate Online	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ระบบ KTB Corporate Online สามารถ แสดงผลข้อมูลได้อย่างเที่ยงตรง ถูกต้องแม่นยำ	4.32	0.58	มากที่สุด
2. ระบบ KTB Corporate Online เกิดข้อขัดข้อง ระหว่างการใช้งานน้อยมาก	4.22	0.66	มากที่สุด
3. เมื่อระบบ KTB Corporate Online เกิดปัญหา สามารถกู้คืนระบบเพื่อให้กลับมาพร้อมใช้งานได้ ปกติได้อย่างรวดเร็ว	4.06	0.70	มาก
โดยรวม	4.20	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านความน่าเชื่อถือของระบบ KTB Corporate Online โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.20$, $SD=0.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของระบบ KTB Corporate Online เรียงตามลำดับ ดังนี้ ระบบ KTB Corporate Online สามารถแสดงผลข้อมูลได้อย่างเที่ยงตรง ถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X}=4.32$, $SD=0.58$) ระบบ KTB Corporate Online เกิดข้อขัดข้องระหว่างการใช้งานน้อยมาก ($\bar{X}=4.22$, $SD=0.66$) และเมื่อระบบ KTB Corporate Online เกิดปัญหาสามารถกู้คืนระบบเพื่อให้กลับมาพร้อมใช้งานได้ปกติได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=4.06$, $SD=0.70$)

ตารางที่ 4.17 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยี ด้านความปลอดภัยของระบบ KTB Corporate Online

ปัจจัยด้านความปลอดภัย ของระบบ KTB Corporate Online	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ระบบ KTB Corporate Online มีขั้นตอนในการ Login เข้าระบบ ที่ทำให้มั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยว่าสามารถป้องกันการเข้าระบบจากบุคคลอื่นได้	4.33	0.64	มากที่สุด
2. การกำหนดรหัสผ่านเพื่อเข้าใช้งาน จำเป็นต้องตั้งรหัสผ่านที่ประกอบด้วยอักขรภาษาอังกฤษ ตัวเลข และตัวอักขระพิเศษ รวมกันแล้วอย่างน้อย 8 หลัก เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งาน	4.37	0.67	มากที่สุด
3. การกำหนดสิทธิเข้าใช้งาน หรือการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูล ตามแนวปฏิบัติและได้รับอนุมัติโดยผู้ดูแลจากต้นสังกัดของหน่วยงาน ทำให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งาน	4.39	0.61	มากที่สุด
4. ระบบ KTB Corporate Online แสดงคำแนะนำช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาสำหรับการเข้าใช้งาน เพื่อให้เกิดความปลอดภัย เช่น เมื่อพิมพ์รหัสผ่านผิดมีข้อความแจ้งเตือนให้รอเวลา 15 นาที จึงจะสามารถ Login ใหม่ได้ หรือกรณีใกล้ครบกำหนดวันหมดอายุของรหัสผ่าน จะแสดงข้อความแจ้งเตือนให้เปลี่ยนรหัสใหม่โดยเร็ว	4.38	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านความปลอดภัยของระบบ KTB Corporate Online โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.37$, $SD=0.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความปลอดภัยของระบบ KTB Corporate Online เรียงตามลำดับ ดังนี้ การกำหนดสิทธิเข้าใช้งาน หรือการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูล ในระบบ KTB Corporate Online ตามแนวปฏิบัติและได้รับอนุมัติโดยผู้ดูแลจากต้นสังกัดของหน่วยงาน ทำให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งาน ($\bar{X}=4.39$, $SD=0.61$) ระบบ KTB Corporate Online แสดงคำแนะนำช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาสำหรับการเข้าใช้งานเพื่อให้เกิดความปลอดภัย เช่น เมื่อพิมพ์รหัสผ่านผิดมีข้อความแจ้งเตือนให้รอเวลา 15 นาที จึงจะสามารถ Login ใหม่ได้ หรือกรณีใกล้ครบกำหนดวันหมดอายุของรหัสผ่าน จะแสดงข้อความแจ้งเตือนให้เปลี่ยนรหัสใหม่โดยเร็ว ($\bar{X}=4.38$, $SD=0.61$) และการกำหนดรหัสผ่านเพื่อเข้าใช้งานในระบบ KTB Corporate Online จำเป็นต้องตั้งรหัสผ่านที่ประกอบด้วยอักขร

ภาษาอังกฤษ ตัวเลข และตัวอักษรพิเศษ รวมกันแล้วอย่างน้อย 8 หลัก เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งาน ($\bar{X}=4.37$, $SD=0.67$)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ประกอบด้วย 1) ด้านความถูกต้อง 2) ด้านความรวดเร็ว และ 3) ด้านความคุ้มค่า โดยแจกแจงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.18 – ตารางที่ 4.21 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.18 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online (ภาพรวม)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ประสิทธิภาพ
ด้านความถูกต้อง	4.39	0.54	มากที่สุด
ด้านความรวดเร็ว	4.39	0.56	มากที่สุด
ด้านความคุ้มค่า	4.42	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	4.40	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.40$, $SD=0.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ด้านความคุ้มค่าเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}=4.42$, $SD=0.57$) รองลงมา คือ ด้านความรวดเร็ว ($\bar{X}=4.39$, $SD=0.56$) และด้านความถูกต้อง ($\bar{X}=4.39$, $SD=0.54$)

ตารางที่ 4.19 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ด้านความถูกต้อง

ด้านความถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. การนำระบบ KTB Corporate Online มาใช้ปฏิบัติงาน ทำให้งานของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายในการจ่ายเงินแก่ผู้มีสิทธิรับเงิน รวมถึงการรับและนำส่งเงินให้แก่รัฐ	4.43	0.61	มากที่สุด
2. ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ข้อมูลด้านการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงินของหน่วยงานถูกต้อง	4.40	0.58	มากที่สุด

ตารางที่ 4.19 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ด้านความถูกต้อง (ต่อ)

ด้านความถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ประสิทธิภาพ
3. ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ข้อมูลด้านการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงินของหน่วยงานครบถ้วน	4.44	0.55	มากที่สุด
4. ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ข้อมูลด้านการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงินของหน่วยงานตรวจสอบได้	4.44	0.54	มากที่สุด
5. ระบบ KTB Corporate Online ช่วยลดข้อผิดพลาดในกระบวนการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงิน ของหน่วยงานได้	4.34	0.68	มากที่สุด
6. ระบบ KTB Corporate Online ช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ในกระบวนการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงิน ของหน่วยงานได้	4.35	0.63	มากที่สุด
7. ผลของการนำระบบ KTB Corporate Online มาใช้ในหน่วยงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานของเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น	4.34	0.65	มากที่สุด
โดยรวม	4.39	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านความถูกต้องโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.39$, $SD=0.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online เรียงตามลำดับดังนี้ ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ข้อมูลด้านการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงินของหน่วยงานตรวจสอบได้ ($\bar{X}=4.44$, $SD=0.54$) ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ข้อมูลด้านการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงินของหน่วยงานครบถ้วน ($\bar{X}=4.44$, $SD=0.55$) และการนำระบบ KTB Corporate Online มาใช้ปฏิบัติงาน ทำให้งานของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายในการจ่ายเงินแก่ผู้มีสิทธิรับเงิน รวมถึงการรับและนำส่งเงินให้แก่รัฐ ($\bar{X}=4.43$, $SD=0.61$)

ตารางที่ 4.20 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ด้านความรวดเร็ว

ด้านความรวดเร็ว	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. ผู้ปฏิบัติงานสามารถจ่ายเงิน รับและนำส่งเงิน ของหน่วยงาน ผ่านระบบ KTB Corporate Online ตามขั้นตอนได้แล้วเสร็จตามเวลาที่ กำหนดไว้	4.40	0.61	มากที่สุด
2. ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถจ่ายเงิน รับและนำส่งเงิน ของหน่วยงานได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น	4.38	0.65	มากที่สุด
3. ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถบริหารเวลาการทำงานได้ อย่างเหมาะสม เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย ในการจ่ายเงิน การรับและนำส่งเงิน	4.38	0.57	มากที่สุด
4. การปฏิบัติงานโดยใช้ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น	4.41	0.59	มากที่สุด
โดยรวม	4.39	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านความรวดเร็วโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.39$, $SD=0.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online เรียงตามลำดับ ดังนี้ การปฏิบัติงานโดยใช้ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ($\bar{X}=4.41$, $SD=0.59$) ผู้ปฏิบัติงานสามารถจ่ายเงิน รับและนำส่งเงิน ของหน่วยงาน ผ่านระบบ KTB Corporate Online ตามขั้นตอนได้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ ($\bar{X}=4.40$, $SD=0.61$) และระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถบริหารเวลาการทำงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายในการจ่ายเงิน การรับและนำส่งเงิน ($\bar{X}=4.38$, $SD=0.57$)

ตารางที่ 4.21 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ด้านความคุ้มค่า

ด้านความคุ้มค่า	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. ระบบ KTB Corporate Online ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานหรือลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ของหน่วยงาน เช่น ค่ากระดาษ ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในการเดินทาง	4.38	0.64	มากที่สุด
2. ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ความคุ้มค่าของงบประมาณ เวลาการทำงาน กำลังคนที่ใช้	4.44	0.57	มากที่สุด
3. การนำระบบ KTB Corporate Online มาใช้ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานมากเมื่อเทียบกับต้นทุนที่หน่วยงานต้องจ่ายไป	4.44	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	4.42	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านความรวดเร็วโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.42$, $SD=0.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online เรียงตามลำดับ ดังนี้ ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ความคุ้มค่าของงบประมาณ เวลาการทำงาน กำลังคนที่ใช้ ($\bar{X}=4.44$, $SD=0.57$) การนำระบบ KTB Corporate Online มาใช้ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานมาก เมื่อเทียบกับต้นทุนที่หน่วยงานต้องจ่ายไป ($\bar{X}=4.44$, $SD=0.57$) และระบบ KTB Corporate Online ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานหรือลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ของหน่วยงาน เช่น ค่ากระดาษ ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในการเดินทาง ($\bar{X}=4.38$, $SD=0.64$)

4.4 ผลสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ได้ใช้ข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบข้อคำถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมที่นอกเหนือจากคำถามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้โดยมีผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งสิ้น จำนวน 8 คน ซึ่งสามารถสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมได้ดังนี้

4.4.1 ระบบ KTB Corporate Online ยังมีปัญหาระบบขัดข้องในช่วงปลายเดือนหรือสิ้นเดือน ที่มีผู้ใช้ระบบ KTB Corporate Online เป็นจำนวนมาก ผู้ดูแลระบบควรมีแนวทางรองรับและแก้ปัญหา ดังกล่าว

4.4.2 ด้านการจ่าย ภาพรวมถือว่าดี แต่ในด้านการรับและนำส่งเงิน สำหรับหน่วยงานถือว่า มีปัญหาอยู่บ้างเพราะมีปัจจัยภายนอก (ลูกค้า) ไม่พร้อมที่จะจ่ายเงินตามช่องทางที่กำหนด

4.4.3 ระบบปฏิบัติการของ KTB ถือว่าดีเยี่ยม และควรพัฒนาระบบให้ทันสมัยตามยุคสมัย ยิ่งขึ้น

4.4.4 ควรมีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเครื่องรับเงิน (EDC) หรือการจ่ายเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคคลที่ยังขาดความรู้และความชำนาญ สามารถนำความรู้ ไปใช้ปฏิบัติงานได้

4.4.5 ควรมีการอบรมให้ความรู้ให้กับทุกคนทั้งผู้ที่ยังไม่เคยเข้าใช้งาน ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร

4.4.6 การรายงานผลของข้อมูลต่างๆ จากระบบ KTB ควรมีคู่มือการเรียกรายงานในแต่ละ รายงานเพื่อใช้ประกอบการจัดทำรายงานข้อมูลต่างๆ

4.4.7 บางหน่วยงานไม่ได้มีหน้าที่รับเงิน จึงทำให้ขาดความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านรับและ นำส่งเงินในระบบ KTB Corporate Online ควรมีคลิปวิดีโอแนะนำสอนวิธีปฏิบัติงานสั้นๆ และเข้าใจง่าย

4.4.8 เนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องเวลาที่ต้องทำรายการและอนุมัติรายการภายในกำหนดทุกสิ้นวัน จึงควรมีการขยายเวลาในการทำรายการต่างๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.5.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงิน จากคลังในจังหวัดยโสธร

สมมติฐาน ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยีส่งผล ต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจาก คลัง ในจังหวัดยโสธร

H_0 = ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยีไม่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลัง ในจังหวัดยโสธร

H_1 = ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังใน จังหวัดยโสธร

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงิน จากคลัง ในจังหวัดยโสธร โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เพื่อนำค่าตัวแปรต่างๆ ไปสร้าง สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) และคัดเลือกตัวแปรอิสระด้วยวิธี Enter (ดังตารางในภาคผนวก จ) โดยกำหนดให้

ตัวแปรตาม

y คือ ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online

ตัวแปรอิสระ

x1 คือ ปัจจัยด้านองค์กร

x2 คือ ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล

x3 คือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

ตารางที่ 4.22 ค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online

ตัวแปร	b	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.289	0.210		1.377	0.170		
ปัจจัยด้านองค์กร	0.181	0.081	0.159	2.234	0.027*	0.319	3.131
ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล	0.173	0.083	0.155	2.078	0.039*	0.293	3.413
ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	0.607	0.057	0.611	10.664	0.000***	0.495	2.020
R = 0.849, Adjusted R ² = 0.716, Durbin-Watson = 1.984, F = 148.054, Sig. = 0.000***							

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

*** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 4.22 สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ในระดับมากกับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.849 ($R=0.849$) และตัวแปรอิสระ (ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี) สามารถทำนายหรือพยากรณ์ตัวแปรตาม (ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online) ได้ร้อยละ 71.60 และที่เหลืออีกร้อยละ 28.40 เป็นผลจากปัจจัยอื่นๆ นอกจากนี้ ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระอยู่ระหว่าง 0.293 ถึง 0.495 แสดงให้เห็นว่าสมการถดถอยพหุเชิงเส้นนี้ไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) และค่าสถิติ Durbin-Watson = 1.984 แสดงให้เห็นว่าไม่เกิดปัญหาส่วนเหลือมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (Autocorrelation) และพบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.001$) ส่วนปัจจัยด้านองค์กรและปัจจัยเฉพาะด้านบุคคลสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.05$) (ดังตารางในภาคผนวก จ)

จากตารางสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ด้วยปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยพหุคูณด้วยค่าคะแนนดิบ เพื่อใช้ในการพยากรณ์ จะได้ดังนี้

$$y = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3$$

แทนค่าในสมการ

$$y = 0.289 + 0.181x_1 + 0.173x_2 + 0.607x_3$$

y = ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online

x_1 = ปัจจัยด้านองค์กร

x_2 = ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล

x_3 = ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

b_0 = ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

b_1 = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยปัจจัยด้านองค์กร

b_2 = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล

b_3 = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยปัจจัยด้านเทคโนโลยี

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online สามารถอธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยด้านองค์กร (x_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.181 ซึ่งหมายความว่า หากมีระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านองค์กร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online เพิ่มขึ้น 0.181 หน่วย

ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล (x_2) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.173 ซึ่งหมายความว่า หากมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online เพิ่มขึ้น 0.173 หน่วย

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (x_3) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.607 ซึ่งหมายความว่า หากมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเทคโนโลยี เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน ในระบบ KTB Corporate Online เพิ่มขึ้น 0.607 หน่วย

สมการถดถอยพหุคูณที่แสดงด้วยค่าคะแนนมาตรฐาน สามารถเขียนได้ดังนี้

$$Z = \beta_0 + \beta_1 Zx_1 + \beta_2 Zx_2 + \beta_3 Zx_3$$

แทนค่าในสมการ

$$Z = 0.289 + 0.159ZX_1 + 0.155ZX_2 + 0.611ZX_3$$

Z = ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online

Zx_1 = ปัจจัยด้านองค์กร

Zx_2 = ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล

Zx_3 = ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

β_0 = ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

β_1 = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยปัจจัยด้านองค์กร

β_2 = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล

β_3 = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยปัจจัยด้านเทคโนโลยี

จากสมการถดถอยพหุคูณด้วยค่าคะแนนมาตรฐาน อธิบายได้ว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online มากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.001$, $\beta_3 = 0.611$) ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online รองลงมา คือ ปัจจัยด้านองค์กร ($\beta_1 = 0.159$) และปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ($\beta_2 = 0.155$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่าปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

4.5.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และ ประสบการณ์ทำงาน) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation Analysis)

4.5.2.1 สมมติฐาน ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

H_0 = อายุไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

H_1 = อายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

ตารางที่ 4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online

ระดับ ประสิทธิภาพ	อายุ					รวม	Kendall's tau-c	
	ไม่เกิน 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี		Value	Approx. Sig.
ปานกลาง	0	0	3	1	1	5	0.084	0.159
มาก	0	20	42	12	5	79		
มากที่สุด	0	15	48	18	11	92		
รวม	0	35	93	31	17	176		

จากตารางที่ 4.23 สรุปได้ว่า อายุของผู้ปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P>0.001$, Sig.=0.159, Kendall's tau-c=0.084)

4.5.2.2 สมมติฐาน ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

H_0 = ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

H_1 = ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

ตารางที่ 4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online

ระดับ ประสิทธิภาพ	ระดับการศึกษา				รวม	Kendall's tau-c	
	ม.6/ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท หรือสูงกว่า		Value	Approx. Sig.
ปานกลาง	0	2	3	0	5	0.111	0.022
มาก	3	10	60	6	79		
มากที่สุด	1	7	72	12	92		
รวม	4	19	135	18	176		

จากตารางที่ 4.24 ระดับการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ในระดับน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.05$, Sig.=0.022, Kendall's tau-c=0.111)

4.5.2.3 สมมติฐาน ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

H_0 = ตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

H_1 = ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

ตารางที่ 4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online

ระดับ ประสิทธิภาพ	ตำแหน่งงาน									รวม	Kendall's tau-c	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		Value	Approx. Sig.
ปานกลาง	0	0	1	0	0	0	0	3	1	5	-0.058	0.376
มาก	0	7	9	24	7	2	5	11	14	79		
มากที่สุด	1	10	12	17	23	2	3	11	13	92		
รวม	1	17	22	41	30	4	8	25	28	176		

หมายเหตุ: 1 = หัวหน้าส่วนราชการ, 2 = หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย, 3 = เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี,
4 = เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี, 5 = นักวิชาการเงินและบัญชี, 6 = นักบัญชี,
7 = นักจัดการงานทั่วไป/นักบริหารงานทั่วไป, 8 = เจ้าหน้าที่ธุรการ/เจ้าพนักงานธุรการ,
9 = อื่น ๆ

จากตารางที่ 4.25 ตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.001$, Sig.=0.376, Kendall's tau-c=-0.058)

4.5.2.4 สมมติฐาน ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

H_0 = ประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

H_1 = ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

ตารางที่ 4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชีกับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online

ระดับ ประสิทธิภาพ	ประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชี				รวม	Kendall's tau-c	
	น้อยกว่า 1 ปี	1-10 ปี	11-20 ปี	มากกว่า 21 ปี		Value	Approx. Sig.
ปานกลาง	0	2	2	1	5	0.018	0.771
มาก	11	40	23	5	79		
มากที่สุด	5	56	20	11	92		
รวม	16	98	45	17	176		

จากตารางที่ 4.26 ประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชีของผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.001$, Sig.=0.771, Kendall's tau-c=0.018)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน) กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานด้านการเงินและบัญชี ไม่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.001$) ส่วนระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงิน จากคลังในจังหวัดยโสธรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) (ดังรายละเอียดภาคผนวก ข)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในยุคประเทศไทย 4.0 กรณีศึกษา: การปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และระดับความคิดเห็นและ/หรือระดับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และประสิทธิภาพการทำงาน ในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร จำนวน 176 คน โดยใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม 2563 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่และร้อยละ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ใช้วิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation Analysis) โดยในบทที่ 5 นี้มีลำดับของเนื้อหาในการนำเสนอคือ

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
 - 5.2 อภิปรายผล
 - 5.3 ข้อเสนอแนะ
- ดังปรากฏรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในยุคประเทศไทย 4.0 กรณีศึกษา: การปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร จำนวน 176 คน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลัง ในจังหวัดยโสธร ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 52.84 มีระดับการศึกษา

ปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 76.70 มีตำแหน่งเป็นเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 มีประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชี อยู่ระหว่าง 1-10 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 55.68

5.1.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online พบว่า ผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.30$, $SD=0.43$) และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กรเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}=4.37$, $SD=0.46$) รองลงมาเป็นปัจจัยด้านเทคโนโลยี ($\bar{X}=4.27$, $SD=0.52$) และอันดับสุดท้าย คือ ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ($\bar{X}=4.22$, $SD=0.46$) ซึ่งปรากฏรายละเอียดดังนี้

5.1.1.1 ปัจจัยด้านองค์กร ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร นโยบายและการบริหารขององค์กร วัฒนธรรมขององค์กร และสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กรนั้น ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อด้านโครงสร้างองค์กรเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}=4.51$, $SD=0.52$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร ($\bar{X}=4.28$, $SD=0.56$) โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1) ด้านโครงสร้างองค์กร พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ หน่วยงานมีการกำหนดขอบเขตการใช้อำนาจการตัดสินใจภายในไว้อย่างชัดเจน และมีคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร รองลงมาคือ หน่วยงานมีสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน ช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด และลำดับสุดท้ายคือ หน่วยงานมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานภายในที่ชัดเจนและเหมาะสม เช่น การแบ่งการบริหารงานออกเป็นกลุ่มงานหรือ ฝ่ายงาน ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

2) ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ หน่วยงานมีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้ รองลงมาคือ หน่วยงานมีระบบการบริหารและระบบดำเนินการภายในด้านการสั่งการที่ความเหมาะสมและเอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และลำดับสุดท้ายคือ หน่วยงานมีระบบการบริหารจัดการด้านพัสดุอย่างมีคุณภาพและเอื้อต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

3) ด้านวัฒนธรรมองค์กร พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ หน่วยงานเห็นคุณค่าของทุกคน ให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน และเชื่อมั่นว่าทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ หน่วยงานมีการให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงาน ดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ และสนับสนุนบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่ และลำดับสุดท้ายคือ หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในด้านการประเมินผลการทำงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

4) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ หน่วยงานมีสถานที่ทำงานเหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ หน่วยงานมีห้องทำงานที่มีแสงสว่างเพียงพอ เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติงาน

ได้สะดวกสบาย และลำดับสุดท้ายคือ หน่วยงานมีห้องทำงานที่มีบรรยากาศเงียบสงบ เอื้ออำนวยให้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน

5.1.1.2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพของระบบ สมรรถนะของระบบ ความปลอดภัยของระบบ และความน่าเชื่อถือของระบบ นั้น ผลการศึกษาพบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อด้านความปลอดภัยของระบบ KTB Corporate Online เป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}=4.37$, $SD=0.58$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ KTB Corporate Online ($\bar{X}=4.20$, $SD=0.59$) โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1) ด้านความปลอดภัยของระบบ KTB Corporate Online พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ การกำหนดสิทธิการใช้งาน หรือการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูล ในระบบ KTB Corporate Online ตามแนวปฏิบัติและได้รับอนุมัติโดยผู้ดูแลจากต้นสังกัดของหน่วยงาน ทำให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งาน รองลงมาคือ ระบบ KTB Corporate Online แสดงคำแนะนำช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาสำหรับการเข้าใช้งานเพื่อให้เกิดความปลอดภัย เช่น เมื่อพิมพ์รหัสผ่านผิดมีข้อความแจ้งเตือนให้รอเวลา 15 นาที จึงจะสามารถ Login ใหม่ได้ กรณีใกล้ครบกำหนดวันหมดอายุของรหัสผ่าน จะแสดงข้อความแจ้งเตือนให้เปลี่ยนรหัสใหม่โดยเร็ว เป็นต้น และลำดับสุดท้ายคือ ระบบ KTB Corporate Online มีขั้นตอนในการ Login เข้าระบบที่ทำให้มั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยว่าสามารถป้องกันการเข้าระบบจากบุคคลอื่นได้

2) ด้านสมรรถนะของระบบ KTB Corporate Online พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ ระบบ KTB Corporate Online มีความรวดเร็วในการแสดงผลของข้อมูลบนหน้าระบบ เช่น สถานะของการทำรายการสำเร็จ หรือไม่สำเร็จ รองลงมาคือระบบ KTB Corporate Online สามารถรองรับการทำงานของผู้ใช้ในปัจจุบันเป็นจำนวนมากได้ และลำดับสุดท้ายคือ ระบบ KTB Corporate Online สามารถทำงานร่วมกับเครื่อง EDC ระบบ GFMIS และโปรแกรมต่าง ๆ ในเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้เป็นอย่างดี

3) ด้านคุณภาพของระบบ KTB Corporate Online พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ ระบบ KTB Corporate Online ในภาพรวมมีความน่าใช้งาน รองลงมาคือ ระบบ KTB Corporate Online มีความรวดเร็วในการใช้งานหรือประมวลผล และลำดับสุดท้ายคือ ระบบ KTB Corporate Online มีเสถียรภาพไม่หลุดหรือล้าสมัย

4) ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ KTB Corporate Online พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ ระบบ KTB Corporate Online สามารถแสดงผลข้อมูลได้อย่างเที่ยงตรง ถูกต้องแม่นยำ รองลงมาคือ ระบบ KTB Corporate Online เกิดข้อขัดข้องระหว่างการใช้งานน้อยมาก และลำดับสุดท้ายคือ เมื่อระบบ KTB Corporate Online เกิดปัญหาสามารถกู้คืนระบบเพื่อให้กลับมาพร้อมใช้งานได้ปกติได้อย่างรวดเร็ว

5.1.1.3 ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ แรงจูงใจ และทัศนคติ นั้น ผลการศึกษาพบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อด้านทัศนคติเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}=4.41$, $SD=0.51$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านแรงจูงใจ ($\bar{X}=4.08$, $SD=0.63$) โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1) ด้านทัศนคติ พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานด้วยความรัก มีความซื่อสัตย์สุจริต ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

และผู้ปฏิบัติงานมุ่งมั่น ตั้งใจ อุทิศร่างกายแรงใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานเสร็จตามกำหนดเวลา รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานยอมรับและมองเห็นข้อดีของระบบ KTB Corporate Online ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานง่ายและสะดวกสบายยิ่งขึ้น และลำดับสุดท้ายคือ ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ ที่ได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานและบุคลากรในหน่วยงาน

2) ด้านทักษะ พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ผู้ปฏิบัติงานสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ระบบ KTB Corporate Online ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลำดับสุดท้ายคือ ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) และโปรแกรมแปลงไฟล์ข้อมูล (KTB Universal Data Entry) ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

3) ด้านความรู้ พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเงินและบัญชีเป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ นั้นได้ รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของงานทุกขั้นตอนอย่างถี่ถ้วน เพื่อให้งานมีความถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น และลำดับสุดท้ายคือ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และเข้าใจวิธีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) และโปรแกรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

4) ด้านแรงจูงใจ พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ผู้ปฏิบัติงานได้รับคำชมเชย ความไว้วางใจ การยอมรับ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจและตั้งใจปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จดียิ่งขึ้น รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ และสามารถใช้ความรู้ความสามารถนั้นได้อย่างเต็มที่ และลำดับสุดท้ายคือ ผู้ปฏิบัติงานได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการต่าง ๆ อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ

5.1.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ซึ่งประกอบด้วย ความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความคุ้มค่า นั้น ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.40$, $SD=0.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความคุ้มค่าเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}=4.42$, $SD=0.57$) รองลงมา คือ ด้านความรวดเร็ว ($\bar{X}=4.39$, $SD=0.56$) และด้านความถูกต้อง ($\bar{X}=4.39$, $SD=0.54$) โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังต่อไปนี้

5.1.2.1 ด้านความคุ้มค่า พบว่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ความคุ้มค่าของงบประมาณ เวลาการทำงาน กำลังคนที่ใช้งาน และการนำระบบ KTB Corporate Online มาใช้ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานมาก เมื่อเทียบกับต้นทุนที่หน่วยงานต้องจ่ายไป และลำดับสุดท้ายคือ ระบบ KTB Corporate Online ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานหรือลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของหน่วยงาน เช่น ค่ากระดาษ ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในการเดินทาง

5.1.2.2 ด้านความรวดเร็ว พบว่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ การปฏิบัติงานโดยใช้ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานสามารถจ่ายเงิน รับและนำส่งเงิน ของหน่วยงาน ผ่านระบบ KTB Corporate Online ตามขั้นตอนได้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ และลำดับสุดท้ายคือ ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถบริหารเวลาการทำงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย ในการจ่ายเงิน การรับและนำส่งเงิน และระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถ จ่ายเงิน รับและนำส่งเงิน ของหน่วยงานได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

5.1.2.3 ด้านความถูกต้อง พบว่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ข้อมูลด้านการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงินของหน่วยงานตรวจสอบได้ และช่วยให้ ข้อมูลด้านการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงินของหน่วยงานครบถ้วน และรองลงมาคือ ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้งานของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายในการจ่ายเงินแก่ผู้มีสิทธิ์รับเงิน รวมถึงการรับและนำส่งเงินให้แก่รัฐ และลำดับสุดท้ายคือ ระบบ KTB Corporate Online ช่วยลด ข้อผิดพลาดในกระบวนการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงิน ของหน่วยงานได้ และผลของการนำ ระบบ KTB Corporate Online มาใช้ในหน่วยงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานของเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น

5.1.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของผู้ปฏิบัติงาน นั้น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1.3.1 ด้านปัจจัยบุคคล ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นว่าการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเครื่องรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Capture: EDC) การจ่ายเงิน การรับและนำส่งเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทุกคน ทั้งผู้ที่ยังไม่เคยเข้าใช้งาน ทั้งผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหาร และบุคคลที่ยังขาดความรู้และความชำนาญ สามารถนำความรู้ไปใช้ปฏิบัติงานได้ และควรมีคลิปวิดีโอแนะนำสอนวิธีปฏิบัติงานสั้นๆ และเข้าใจง่าย

5.1.3.2 ด้านระบบ KTB Corporate Online ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นว่าระบบ KTB Corporate Online เป็นระบบที่ดีเยี่ยมและควรมีการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นตามยุคสมัย ควรมีรายงานผลของข้อมูลต่าง ๆ จากระบบ ควรมีคู่มือการเรียกรายงานในแต่ละรายงานเพื่อใช้ประกอบการจัดทำรายงานข้อมูลต่าง ๆ นอกจากนี้ยังพบปัญหาเรื่องระบบขัดข้องในช่วงปลายเดือนหรือสิ้นเดือน ที่มีผู้ใช้ระบบ KTB Corporate Online เป็นจำนวนมาก โดยแนะนำให้ผู้ดูแลระบบควรมีแนวทางรองรับและแก้ปัญหาดังกล่าว ส่วนข้อจำกัดของระบบในเรื่องเวลาที่ต้องทำรายการและอนุมัติรายการภายในกำหนดทุกสิ้นวัน ควรมีการขยายเวลาในการทำรายการต่าง ๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

5.1.3.3 ด้านปัจจัยอื่น ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในด้านการรับและนำส่งเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online ของหน่วยงาน ที่จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยภายนอก (ลูกค้า) โดยมองว่าปัจจุบันลูกค้าไม่พร้อมที่จะจ่ายเงินตามช่องทางที่กำหนด

5.1.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

5.1.4.1 ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร โดยปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ได้ร้อยละ 71.60 ซึ่งปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านองค์กรและปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.001$, $P < 0.05$, $P < 0.05$) ตามลำดับ

5.1.4.2 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบทั้งความสัมพันธ์และความไม่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร กล่าวคือ ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร อยู่ในระดับน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ในขณะที่ด้านอายุ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานด้านการเงินและบัญชี ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรแต่อย่างใด

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในยุคประเทศไทย 4.0 กรณีศึกษา: การปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online มีประเด็นนำมาอภิปรายผลตามลำดับดังนี้

5.2.1 ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ในที่นี้วัดจากความคุ้มค่า ความรวดเร็ว และความถูกต้อง ซึ่งสามารถอภิปรายผลในแต่ละด้าน ดังนี้

5.2.1.1 ด้านความถูกต้อง ถือเป็นตัวแปรที่ส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรสื่อถึง ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ในระดับมากที่สุด เนื่องจากระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ข้อมูลด้านการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงินของหน่วยงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน ตรวจสอบได้ และช่วยให้งานของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายในการจ่ายเงินแก่ผู้มีสิทธิรับเงิน รวมถึงการรับและนำส่งเงินให้แก่รัฐ โดยเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลงานวิจัยของ จิรพัฒน์ จรัสวิภาวดี (2561); พัทธราภรณ์ ตันตพาทย์ (2554) ที่พบว่าความถูกต้องของข้อมูลเป็นเครื่องวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานที่มีการใช้ระบบเทคโนโลยี ข้อมูลที่นำเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีส่วนใหญ่จะมีความสมบูรณ์ เมื่อระบบเกิดการประมวลผลจึงแสดงข้อมูลได้อย่างเที่ยงตรง ทำให้ผู้ใช้งานได้ข้อมูลถูกต้องด้วยเช่นกัน จึงเป็นไปได้ว่าการใช้ระบบเทคโนโลยีมาสนับสนุนกระบวนการทำงานช่วยให้ข้อมูลที่เกิดจากการปฏิบัติงานมีความถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้ก็ถือว่าเกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงานและเป็นการทำงานงานที่มีประสิทธิภาพ

5.2.1.2 ด้านความรวดเร็ว ถือเป็นตัวแปรที่ส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัด ยโสธรสื่อถึง ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น กล่าวคือผู้ปฏิบัติงานสามารถจ่ายเงิน รับและนำส่งเงินของหน่วยงาน ผ่านระบบ KTB Corporate Online ตามขั้นตอนได้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด ส่วนผู้รับบริการสามารถจ่ายเงินให้แก่รัฐและรับเงินตามสิทธิได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลงานวิจัยของ ภิรมย์พร เยาดำ (2559); รุ่งทิพย์ วุฒิคัมภีร์ (2555); เนตรน้อง หาญพิงศ์ (2553) ที่พบว่าความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ของข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานและการให้บริการ เป็นเครื่องวัดประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะการทำงานของ หน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันที่มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ มาสนับสนุนการทำงาน ในการตอบสนองนโยบายของรัฐด้านการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บ ประมวลผล และแสดงผลของข้อมูล ทำให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ในรูปแบบที่เหมาะสม และสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ เกิดความ สะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชน จึงเป็นไปได้ว่าระบบเทคโนโลยีมีส่วน ช่วยให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และถือเป็นการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ

5.2.1.3 ด้านความคุ้มค่า ถือเป็นตัวแปรที่ส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัด ยโสธรสื่อถึง ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัด ทรัพยากรของหน่วยงาน กล่าวคือ ช่วยประหยัดงบประมาณของรัฐ ช่วยลดระยะเวลาการทำงาน ช่วยลดกำลังคนที่ใช้งาน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานมากเมื่อเทียบกับต้นทุนที่หน่วยงานต้อง จ่ายไป นอกจากนี้ ยังช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานหรือลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของหน่วยงาน เช่น ค่ากระดาษ ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในการเดินทาง โดยเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลงานวิจัยของ เอมอร อ่อนวงศ์ (2559); นิภาพร มนขม (2559) ที่พบว่าต้นทุนและค่าใช้จ่ายถือเป็นเครื่องวัด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการเงินและการบัญชี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ปฏิบัติการด้านการเงินและบัญชีของรัฐ ได้รับนโยบายเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านงบประมาณของภาครัฐ ที่ต้องมีการบริหารการใช้จ่ายเงินภายใต้กรอบงบประมาณที่ได้รับ จัดสรร จึงเป็นไปได้ว่าการปฏิบัติ จะต้องคำนึงความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดค่าใช้จ่ายภายใต้กรอบวงเงินที่กำหนด ซึ่งการปฏิบัติงานที่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าก็ถือว่าเป็น การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

5.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่ เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

5.2.2.1 ด้านองค์กร จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยด้านองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานในระบบ KTB Corporate Online ทั้งนี้เกิดจากปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านนโยบาย และการบริหารขององค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ด้านโครงสร้างองค์กร หน่วยงานมีโครงสร้างองค์กรที่กำหนดขอบเขตการใช้ อำนาจการตัดสินใจภายในหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน มีคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเป็นเพราะส่วน ราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร เป็นหน่วยงานของรัฐที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหนังสือสั่งการต่าง ๆ อีกทั้งหน่วยงานจะมีรูปแบบโครงสร้างการทำงาน และรูปแบบแผนการใช้อำนาจหน้าที่เฉพาะตนตามหน่วยงานต้นสังกัดส่วนกลาง ขอบเขตการทำงาน จึงมีความชัดเจน และเมื่อจะดำเนินการต่าง ๆ ภายในหน่วย จำเป็นต้องมีคำสั่งรองรับการทำงานนั้น ๆ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น คำสั่งแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online คำสั่งผู้อนุมัติรายการจ่ายเงินในระบบ KTB Corporate Online เป็นต้น ทำให้ ผู้ปฏิบัติงานทราบแผนการทำงาน ขอบเขตการทำงาน จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ (2558) ที่พบว่าปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานด้าน โครงสร้างมีผลต่อตัวแปรประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อภิญา ดวงภักดี (2560) ที่พบว่าปัจจัยด้านโครงสร้างของบริษัท ผลิตไม่เพียงพอแปรูปในประเทศไทยไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการ บัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร ทั้งนี้เนื่องจากองค์การทั้งสองแห่งมีรูปแบบการดำเนินงานที่แตกต่าง กัน กล่าวคือ ในองค์การภาครัฐเป็นองค์การขนาดใหญ่ที่จำเป็นต้องมีรูปแบบการดำเนินงานโดยมี ระเบียบที่ถูกกำหนดขึ้นเป็นแบบแผนตายตัว จึงต้องมีกฎระเบียบรองรับเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไป ตามลำดับขั้นตอนและสายบังคับบัญชาที่ปรากฏอยู่ในโครงสร้างองค์กร ดังนั้นการดำเนินงานในองค์การ ภาครัฐจึงมีความซับซ้อนกว่าองค์การภาคเอกชนที่เป็นองค์การขนาดเล็กกว่าและมีการทำงานที่ยืดหยุ่น กว่า จึงสามารถปรับเปลี่ยนระบบและโครงสร้างองค์กรให้สามารถดำเนินงานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับ กระบวนการดำเนินงานที่มากกว่า

2) ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กรนั้น ส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจาก คลังในจังหวัดยโสธร มีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้ เช่น หน่วยงานกำหนดให้จ่ายเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online เท่านั้น งดการจ่ายเงินเป็นเงิน สดหรือเช็คในทุกกรณี ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทราบแนวทางการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ที่ชัดเจน จึงส่งผลให้การทำงานมีความราบรื่นและเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน โดย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชรัสชิตา ชินคำ (2558) ที่พบว่านโยบายการบริหารงานส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัด อุตรดิตถ์ และผลงานวิจัยของ สุภารัตน์ กิมศิริ (2551) ที่พบว่าปัจจัยการบริหารและนโยบายของ องค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จังหวัด อุตรดิตถ์ ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรเป็นหน่วยงานภาครัฐ จะมีรูปแบบนโยบายและการบริหารงานที่วาง กรอบแนวทางการทำงานไว้อย่างชัดเจน มีกฎหมายหรือระเบียบรองรับ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ บริการสาธารณะด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งนโยบายระดับองค์กรของหน่วยงานภาครัฐจะได้รับ แนวนโยบายการบริหารงานมาจากนโยบายระดับประเทศและระดับจังหวัด เพื่อเป็นแนวทางในการ กำหนดนโยบายภายในองค์กร ที่ทุกคนยอมรับและสามารถปฏิบัติได้จริง เพื่อให้การดำเนินงาน บรรลุผลสำเร็จ

3) ด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร นั้น มองเห็นคุณค่าของบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน โดยให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน และเชื่อมั่นว่าทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับความไว้วางใจให้ทำงานในระบบ KTB Corporate Online จะเกิดความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานมากขึ้นหรือเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตนเอง ทำให้งานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปรีดาภรณ์ บุญเลิศ (2560) ที่พบว่าวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อการประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท อุตสาหกรรมสีเคลือบผิวแห่งหนึ่ง นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมเป็นแบบแผนการทำงานร่วมกันในองค์กร ทำให้องค์กรมีกรอบทิศทางการดำเนินงานชัดเจน ซึ่งอาจนำไปสู่ความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงาน จึงมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน

4) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร ส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรนั้น มีสถานที่ทำงานเหมาะสม ซึ่งอาจรวมถึงห้องทำงานของผู้ปฏิบัติงานที่มีแสงสว่างเพียงพอและบรรยากาศที่ดีเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน โดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทิวากาล ด่านแก้ว (2556) ที่พบว่าด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา และผลงานวิจัยของ จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ที่พบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรมีลักษณะการทำงานและการรับรู้ในระดับของผู้ปฏิบัติงานที่คล้ายคลึงกัน ที่มีต่อสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงานที่ดี ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีศักยภาพและส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

5.2.2.2 ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ทั้งนี้เกิดจากปัจจัยด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านแรงจูงใจ และด้านทัศนคติ โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ด้านความรู้ ซึ่งส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรเป็นหน่วยงานรัฐที่ผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ส่วนใหญ่จะต้องเป็นข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ ที่มีตำแหน่งเกี่ยวกับด้านการเงินและบัญชี และได้รับบรรจุแต่งตั้งจากคุณวุฒิด้านการเงินและบัญชี ทำให้หน่วยงานมีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเงินและบัญชีเป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ นั้นได้ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจดังกล่าวดีแล้วย่อมสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดีและอาจเกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น โดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภาภรณ์ สุวรรณไฉไล (2562) ที่พบว่าความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่พัสดุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ โดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-GP) และผลงานวิจัยของ วนิดา ชูติมากุล (2556) ที่พบว่าความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการเงินและบัญชีในระบบ GFMS มีผลกระทบกับการจัดทำบัญชีในระบบ GFMS อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เป็นเพราะองค์กรมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติงานในระบบเหมือนกัน ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความเข้าใจใน

หลักการและวิธีการทำงาน และนำไปปรับใช้ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย จึงถือว่าความรู้เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

2) ด้านทักษะ ส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร มีผู้ปฏิบัติงานที่มีทักษะความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญของงานได้เป็นอย่างดี โดยผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับงานด้านการเงิน เมื่อรับเงินจากผู้จ่ายจะต้องนำส่งเงินให้แก่รัฐตามขั้นตอนทันที และด้านการจ่ายเงินก็จะต้องทำจ่ายเงินในระบบให้แก่ผู้มีสิทธิให้ทันเวลาที่กำหนดและทันต่อความต้องการใช้จ่ายเงิน เพื่อแสดงถึงความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และผลของระบบบัญชีของหน่วยงานมีความถูกต้อง ซึ่งการจัดลำดับความสำคัญของงานมีส่วนช่วยให้การใช้ระบบ KTB Corporate Online มีประสิทธิภาพ โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ Dubrin (ดิน ปรัชญพฤทธิ และไกรยุทธ ธีรตยา คีนันท์, 2537: 28; อ้างอิงจาก Dubrin, 1981) ได้กล่าวถึงว่า การที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรมีทักษะและเทคนิคในเรื่องการจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลังของการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะทักษะเป็นความสามารถเฉพาะบุคคล ที่ได้รับการพัฒนามาจากความรู้และประสบการณ์การทำงาน เพื่อนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานที่ทรัพยากรมีอยู่อย่างจำกัดและให้สอดคล้องกับระบบการทำงานหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

3) ด้านแรงจูงใจ ผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร มีความพึงพอใจและตั้งใจปฏิบัติงาน เนื่องจากได้รับคำชมเชย ความไว้วางใจ การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดขวัญกำลังใจและสามารถใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ Zaleanick (กานดา คามา, 2555; อ้างอิงจาก Zaleanick, 1958) ที่กล่าวถึงว่า การปฏิบัติงานจะดีมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายในมากน้อยเพียงใด สิ่งหนึ่งคือแรงจูงใจที่ดีในการทำงาน แรงจูงใจไม่ได้หมายถึงเรื่องของเงินหรือสวัสดิการเสมอไป แต่ยังรวมถึงการให้กำลังใจ คำชม รางวัล ตลอดจนสร้างแรงจูงใจในรูปแบบอื่น ๆ ด้วย การสร้างแรงจูงใจที่ดีจะเป็นเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงให้บุคคลมีชีวิตชีวาขึ้นมาได้ หรือเป็นแรงผลักดันให้บุคคลมุ่งมั่นกระทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างยอดเยี่ยม

4) ด้านทัศนคติ ผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร มีทัศนคติในทิศทางที่ดีต่องาน รวมถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จึงสะท้อนออกมาเป็นพฤติกรรม เกิดการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความรักในงานที่ปฏิบัติ เกิดความมุ่งมั่นตั้งใจอุทิศแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย และเกิดการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันในงาน เพื่อให้งานเสร็จตามกำหนดเวลา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้งานนั้นมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภาภรณ์ สุวรรณไฉไล (2562) ที่พบว่าทัศนคติของเจ้าหน้าที่พัสดุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ โดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-GP) และผลงานวิจัยของ จิรพัฒน์ จรัสวิภาวี (2561) ที่พบว่าเจตคติในวิชาชีพมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพด้านบัญชีระบบ GFMS แต่ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรณวิมล ศรีหิรัญ (2553) ที่พบว่าปัจจัยทัศนคติของผู้ใช้งาน (ผู้บริหาร) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้งนี้เป็นเพราะลักษณะการทำงานขององค์กรภาครัฐและองค์กรเอกชนมีความแตกต่างกัน ทัศนคติ

ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในระดับผู้ปฏิบัติงานและระดับผู้บริหารมีความแตกต่างกัน เนื่องจากมีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ และมีประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน จึงสะท้อนถึงความรู้สึกและพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน โดยในระดับผู้ปฏิบัติงานอาจมีความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติในระบบ จึงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

5.2.2.3 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ทั้งนี้เกิดจากปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ด้านสมรรถนะของระบบ ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ และด้านความปลอดภัยของระบบ โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ด้านคุณภาพของระบบ KTB Corporate Online ในภาพรวมที่มีความน่าใช้งาน อาจเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงตัวระบบได้อย่างสะดวกและง่าย การใช้งานในระบบง่ายไม่ซับซ้อน และตัวระบบมีความเสถียรภาพ ประมวลผลเร็ว ซึ่งช่วยให้การปฏิบัติงานมีความสะดวกสบาย และรวดเร็ว โดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อภิญา ดวงภักดี (2560) ที่พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร และผลการวิจัยของ วรณวิมล ศรีหิรัญ (2553) ที่พบว่าคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นเพราะองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมีลักษณะงานที่นำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรเหมือนกัน ผู้ปฏิบัติงานอาจรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบในด้านคุณภาพระบบ ที่ช่วยให้การปฏิบัติได้รวดเร็ว ประหยัดเวลา ลดต้นทุน และผลของการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

2) ด้านสมรรถนะของระบบ KTB Corporate Online นั้น ตัวระบบมีความรวดเร็วในการแสดงผลของข้อมูลบนหน้าระบบ เช่น สถานะของการทำรายการสำเร็จ หรือไม่สำเร็จ สามารถรองรับการทำงานของผู้ใช้ในปัจจุบันเป็นจำนวนมากได้ ซึ่งถือว่าสมรรถนะของระบบค่อนข้างดี จึงมีส่วนช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างราบรื่นเป็นไปตามแผนการทำงานและเป้าหมายที่กำหนด โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2549) ที่กล่าวถึงการวัดประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย ในด้านสมรรถนะของระบบเครือข่ายที่จะต้องใช้เวลาที่ใช้ในการส่งข้อมูล คือ เวลาที่ข้อมูลข่าวสารเดินทางจากอุปกรณ์หนึ่งไปยังอีกอุปกรณ์หนึ่ง และเวลาการตอบสนอง คือ ช่วงเวลาระหว่างการร้องขอข้อมูลจนกระทั่งได้รับข้อมูล และจะต้องสามารถรองรับการทำงานปริมาณจำนวนผู้ใช้จำนวนมาก

3) ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ KTB Corporate Online ที่ระบบสามารถแสดงผลข้อมูลได้อย่างเที่ยงตรง ถูกต้องแม่นยำ ทำให้การปฏิบัติงานในการจ่ายเงิน รับและนำส่งเงิน มีความคล่องตัว ข้อมูลมีความถูกต้อง ช่วยให้การปฏิบัติประสบผลสำเร็จ โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2549) ที่กล่าวถึงการวัดประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายในด้านความน่าเชื่อถือ ที่ระบบมีความน่าเชื่อถือสูงจะต้องมีเสถียรภาพ หรือประสพกับสภาวะล้มเหลวของระบบน้อยที่สุด มีความถี่ของความล้มเหลวน้อย ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งานให้น้อยที่สุด ซึ่งอาจเพราะระบบถูกออกแบบเพื่อให้งานเกี่ยวกับเรื่องการเงินของรัฐ และมีผลกระทบเกี่ยวข้องกับบุคคลและหน่วยงาน ระบบจำเป็นต้องมีความน่าเชื่อถือ เพื่อให้การประมวลผลเกิดผลลัพธ์ที่ถูกต้อง ไม่เกิดความเสียหายหรือกระทบต่อการทำงาน จึงมีส่วนช่วยให้ทำงานได้ความรวดเร็ว สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

4) ด้านความปลอดภัยของระบบ KTB Corporate Online นั้น ระบบมีความปลอดภัยในเรื่องการกำหนดสิทธิการใช้งาน หรือการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูล ซึ่งมีแนวทางขั้นตอนการปฏิบัติที่รัดกุมและต้องได้รับอนุมัติโดยผู้ดูแลจากต้นสังกัดของหน่วยงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นในระบบว่าสามารถป้องกันบุคคลอื่นที่ไม่มีสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ อุเทน เลาน้ำทา (ฤติมา มุ่งหมาย, 2562: 163; อ้างอิงจาก อุเทน เลาน้ำทา, 2561) ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย โดยปัจจัยด้านความสามารถของผู้ใช้ ด้านการอบรม คุณภาพของระบบ ความง่ายต่อการใช้งาน ความพร้อมและความปลอดภัยของระบบ และการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ส่งผลต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ทั้งนี้เป็นเพราะลักษณะงานขององค์กรที่ใช้ระบบเทคโนโลยี มีการเก็บข้อมูลสำคัญไว้ในระบบและดึงข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการทำงาน จำเป็นจะต้องมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่อยู่ในระบบ เพื่อมิให้ข้อมูลในระบบเสียหาย หรือเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานมีความคล่องตัว ประสบผลสำเร็จในการทำงาน

จากที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีมีส่วนสำคัญต่อการปฏิบัติงานขององค์กรภาครัฐ จำเป็นต้องให้การสนับสนุน ผลักดันให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ โดยระบบงานที่ใช้มีประสิทธิภาพจะจัดระบบการทำงานในองค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรโดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อมรลักษณ์ ศิริทองสุข (2551) ที่พบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุนและด้านเวลา

สำหรับความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร ที่ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ในระดับมากกับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.849 ($R=0.849$) และสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online) ได้ร้อยละ 71.60 และที่เหลืออีกร้อยละ 28.40 เป็นผลจากปัจจัยอื่น ๆ ทั้งนี้เป็นเพราะส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรเป็นองค์กรหนึ่งของรัฐที่ตั้งขึ้นตามกฎหมาย มีภารกิจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่าง ๆ ในการตอบสนองนโยบายของรัฐและการให้บริการประชาชน ซึ่งการนำระบบ KTB Corporate Online มาใช้ในการดำเนินงาน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการในจังหวัดยโสธรนั้นเป็นภารกิจตามกฎหมายอย่างหนึ่ง เพื่อบริหารจัดการด้านการเงินของหน่วยงานราชการให้มีความถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน อีกทั้งเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย หรือลดต้นทุนการดำเนินงาน เช่น ค่ากระดาษ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคาร เป็นต้น โดยการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี มาช่วยสนับสนุนการทำงานผ่านระบบดังกล่าว เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ มีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ถูกต้องตามกฎหมายที่กำหนด การดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัดและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด โดย

เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับแนวคิดของ Certo (2000) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระดับองค์กรนั้น มี 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี

5.2.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชี ของผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online อาจเพราะผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ผ่านการคัดเลือกและบรรจุแต่งตั้งให้ปฏิบัติของส่วนราชการอยู่แล้ว แม้จะมีอายุ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน ที่หลากหลาย ก็ไม่ได้ผลต่อความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการวิจัยของ นิภาพร มนขม (2559) ที่พบว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบัญชีด้วยระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ของหน่วยงานที่เบิกจ่ายเงินกับสำนักงานคลังจังหวัดระนองไม่แตกต่างกัน

ในขณะที่ผลการวิจัยด้านระดับการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online นั้นเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจึงมีความรู้ความสามารถและทักษะในงานเป็นอย่างดี ซึ่งทั้งความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานนั้นเป็นรากฐานของการมีประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานนั้น อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อภิชัย จตุพรพราที (2557) ที่พบว่าปัจจัยด้านการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ ทั้งนี้เป็นเพราะหน่วยงานมีลักษณะงานแตกต่างกันจึงใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน กล่าวคือ งานอาสาสมัครคุมประพฤติเป็นงานที่อาศัยจิตสาธารณะเป็นหลัก ดังนั้นผู้ที่มิจิตสาธารณะทุกคนจึงสามารถปฏิบัติงานได้ เพราะขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะทำประโยชน์ให้กับสังคมในการดูแลผู้กระทำความผิดให้กลับตนเป็นพลเมืองดีของสังคม ส่วนการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online เป็นการทำงานผ่านระบบคอมพิวเตอร์ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยี และความรู้ด้านการเงินและบัญชี เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในการปฏิบัติหน้าที่ทางการเงินสำหรับหน่วยงานภาครัฐ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในองค์กร

จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรนั้น ผู้วิจัยมีข้อค้นพบที่นำมาสู่ข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.3.1.1 จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลัง

ในจังหวัดยโสธร ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะ ระดับการศึกษามีส่วนช่วยให้บุคคลพัฒนาความรู้ความสามารถจนนำมาซึ่งพลังแห่งปัญญาในการจัดการกับงานและ/หรือปัญหาในงานที่เกิดขึ้น ดังนั้นเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ส่วนราชการในจังหวัดยโสธรมีประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ได้ดียิ่งขึ้น หน่วยงานจึงควรมีนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดได้มีการศึกษาในระดับสูงยิ่ง ๆ ขึ้นไป ตามสายงานวิชาชีพด้านการเงินและบัญชีโดยตรง อย่างน้อยทุกคนควรได้รับการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนหัวหน้ากลุ่มงานควรได้รับการศึกษาระดับปริญญาโท เพราะงานด้านการงานและบัญชีเป็นวิชาชีพเฉพาะที่ใช้ความละเอียดและความอดทน เป็นงานที่ต้องประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ทำให้ต้องนำความรู้วิชาการมาประยุกต์กับการทำงาน ต้องติดตามข่าวสารเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทั้งด้านเศรษฐกิจ มาตรฐานบัญชี และกฎหมายภาษี รวมทั้งต้องมีการตัดสินใจและแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งหน่วยงานอาจให้การสนับสนุนในเชิงเวลาและเงินทุน ทรัพยากรในการศึกษา อนึ่ง สำหรับข้อเสนอแนะในระดับบุคคลนั้น การเรียนรู้จากการทำงานอาจส่งเสริมการเรียนรู้จากการทำงาน (On the job training) การศึกษาหาความรู้จากผู้รู้หรือผู้ที่มีประสบการณ์ (Coaching) และการสนับสนุนการเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรได้ศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-learning) โดยอาจใช้การนับชั่วโมงการฝึกฝนอบรมตามประเภทและสายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อการพัฒนาทักษะและความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสายงานที่เกี่ยวข้องนั้นเป็นสิ่งที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานการเงินควรได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถอยู่เสมอเพื่อให้งานทั้งในปัจจุบันและในอนาคตมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3.1.2 จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรเป็นศูนย์รวมของกลุ่มบุคคลที่มาปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้งานดำเนินไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยเฉพาะองค์กรหน่วยงานราชการที่มีเป้าหมายในการให้บริการประชาชน จำเป็นต้องมีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ มีการประสานงานอย่างเหมาะสมของโครงสร้าง กระบวนการบริหารจัดการ วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อม เพื่อตอบสนองความต้องการด้านการบริการแก่ประชาชน ดังนั้นเพื่อให้ส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรมีประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ได้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร จากผลการศึกษาพบว่า ถึงแม้ว่าผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรแสดงความคิดเห็นด้านห้องทำงานที่มีบรรยากาศสบายสงบ เอื้ออำนวยให้มีสมาธิในปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก หากแต่เมื่อมองในเชิงลึกจะพบว่าปัจจัยดังกล่าว มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ($\bar{X}=4.18$, $SD=0.71$) เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ ในกลุ่มเดียวกัน ดังนั้นหน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญกับห้องทำงาน โดยเฉพาะเรื่องบรรยากาศในห้องทำงานที่เงียบสงบและปลอดโปร่ง เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับด้านการเงินเกิดสมาธิในการทำงาน และช่วยลดข้อผิดพลาดของข้อมูลตัวเลขระหว่างการทำงาน ซึ่งหน่วยงานควรมีนโยบายการปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในห้องทำงานของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การปรับหรือออกแบบห้องทำงานของแต่ละกลุ่มงานที่สามารถลดเสียงสะท้อนต่าง ๆ โดยแบ่งห้องทำงานของแต่ละส่วนงานออกเป็นห้อง ๆ มีผนังกันห้องที่ช่วยลดเสียงดังต่าง ๆ การจัดพื้นที่ห้องให้โล่งและเป็นสัดส่วนเพื่อช่วย

ให้เสียงมีการกระจายตัว ไม่ก้องอยู่ในบริเวณใดบริเวณหนึ่งและถูกดูดซับจนเสียงลดการรบกวนลงไป รวมถึงมีนโยบายให้มีการพูดคุยกันระหว่างการทำงานที่เหมาะสมเพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี

2) ด้านวัฒนธรรมองค์กร จากผลการศึกษาพบว่า ถึงแม้ว่าผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรแสดงความคิดเห็นด้านการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในด้านการตัดสินใจเลือกวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้อยู่ในระดับมากที่สุด หากแต่เมื่อมองในเชิงลึกจะพบว่าปัจจัยดังกล่าว มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ($\bar{X}=4.24$, $SD=0.66$) เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านอื่น ๆ ดังนั้นหน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นด้านเลือกวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้ความชำนาญในงานที่ตนปฏิบัติเป็นอย่างดี ซึ่งอาจมีแนวคิดหรือวิธีปฏิบัติที่ดี จึงควรได้แสดงความคิดเห็นดังกล่าว ซึ่งอาจมีกล่องแสดงความคิดเห็นไว้ที่ทำงาน หรือช่องทางแสดงความคิดเห็นออนไลน์ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย และเพื่อนำความคิดเห็นมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เกิดการพัฒนาการทำงานและช่วยให้งานของหน่วยงานประสบผลสำเร็จ

5.3.1.3 จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยเฉพาะด้านบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุด ดังนั้นคนมีความสำคัญมากทั้งในด้านการทำให้องค์กร มีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า ล้วนเกิดจากคนเป็นผู้ดำเนินกระบวนการทำงานให้เกิดขึ้น ถ้าขาดการบริหารงานบุคคลอย่างถูกต้องเหมาะสมก็จะทำให้องค์กรมีความยุ่งยาก สับสน และเสื่อมประสิทธิภาพ ดังนั้นเพื่อให้ส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรมีประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ได้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1) ด้านความรู้ จากผลการศึกษาพบว่า ถึงแม้ว่าผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรแสดงความคิดเห็นด้านความรู้และเข้าใจวิธีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ EDC และโปรแกรมต่างๆที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก หากแต่เมื่อมองในเชิงลึกจะพบว่าปัจจัยดังกล่าว มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ($\bar{X}=3.99$, $SD=0.69$) เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านอื่น ๆ ดังนั้นหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานในการเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากอาจมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลด้านระเบียบกฎหมาย แนวทางปฏิบัติงาน โดยเฉพาะเรื่องระเบียบการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2562 รวมถึงทักษะการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ และโปรแกรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เข้าใจวิธีการใช้งานและนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น เช่น การฝึกอบรม ส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านคลิปปิดีโอหรือสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ส่งเสริมการพัฒนาการเรียนรู้ภายในหน่วยงานด้วยการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) โดยการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ รวมถึงการถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคคล เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

2) ด้านแรงจูงใจ จากผลการศึกษาพบว่า ถึงแม้ว่าผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรแสดงความคิดเห็นด้านความเหมาะสมของค่าตอบแทนและสวัสดิการในระดับมาก หากแต่เมื่อมองในเชิงลึกจะพบว่าปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการนี้มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ($\bar{X}=3.95$, $SD=0.83$) เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านอื่น ๆ ดังนั้นหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานด้านความเหมาะสมของเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการต่าง ๆ กับตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ รวมถึงควรให้ความสำคัญกับเรื่องความยุติธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งงาน โดยอาจใช้การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานในการพิจารณา เช่น การแจ้งแนวทางการพิจารณาเงินเดือนให้ทุกคนทราบในที่ประชุม หรือให้ร่วมแสดงความคิดเห็นด้านเกณฑ์การวัดประเมินเงินเดือนและพร้อมลงมติในที่ประชุม ซึ่งจะทำให้ทุกคนได้รับรู้และยอมรับตามข้อตกลงตั้งแต่ต้นจนถึงรอบการประเมินเงินเดือน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ เกิดขวัญกำลังใจ และอาจส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานตั้งใจทำงานและเกิดผลการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น

5.3.1.4 จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันเทคโนโลยีเป็นปัจจัยหลักสำคัญที่มีส่วนในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว เกิดความรวดเร็วและประหยัดต้นทุนในการทำงาน ตอบสนองความต้องการด้านการปฏิบัติงานและการให้บริการที่อำนวยความสะดวกสบายยิ่งขึ้น ซึ่งผลการศึกษาพบว่าด้านความน่าเชื่อถือของระบบ KTB Corporate Online มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ($\bar{X}=4.20$, $SD=0.59$) เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านอื่น ๆ และเมื่อมองในเชิงลึกจะพบว่าผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรแสดงความคิดเห็นต่อด้านความสามารถกู้คืนของระบบเพื่อให้กลับมาใช้งานได้ปกติเมื่อระบบเกิดปัญหาอยู่ในระดับมาก และด้านความมีเสถียรภาพ ไม่หลุดหรือล่มบ่อยของระบบอยู่ในระดับมาก โดยพบว่ามีความเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ($\bar{X}=4.06$, $SD=0.70$, $\bar{X}=4.06$, $SD=0.66$) เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านอื่น ๆ ดังนั้นหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการทำงานของ ผู้ปฏิบัติงาน โดยอาจมีแผนสำรองป้องกันความเสี่ยงในกระบวนการทำงาน เช่น จัดทำตารางช่วงเวลาการทำงานด้านรับและนำส่งเงิน หรือด้านจ่ายเงิน หากพบข้อขัดข้องควรหยุดกระบวนการทำงานในระบบ เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดขึ้น และเริ่มกระบวนการทำงานในช่วงเวลาถัดไปตามตารางการทำงาน สำหรับผู้ปฏิบัติงานควรหลีกเลี่ยงการใช้งานในระบบช่วงสิ้นเดือน เนื่องจากอาจมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากและอาจเกิดการล่มของระบบ ส่วนธนาคารกรุงไทยในฐานะผู้ดูแลระบบ KTB Corporate Online ควรมีแนวทางรองรับปัญหาของระบบและควรปรับปรุง พัฒนาระบบ ให้มีความเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในยุคประเทศไทย 4.0 กรณีศึกษา: การปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรเท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาไปยังส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดอื่น ๆ เพิ่มเติม สามารถทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลใน

เชิงลึกมากยิ่งขึ้น เพื่อนำมาเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ และเป็นแนวทางในการบริหารงานด้านการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการในภาพรวมของประเทศต่อไปในอนาคต

5.3.2.2 ผู้ที่มีความสนใจจะศึกษาเพิ่มเติม ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านระบบ KTB Corporate Online เช่น ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกฎหมายระเบียบ ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เป็นต้น เพื่อให้การศึกษามีความครอบคลุม ทำให้ผลการศึกษามีความแม่นยำและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ดียิ่งขึ้น

5.3.2.3 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในยุคประเทศไทย 4.0 กรณีศึกษา: การปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online เท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้ที่มีความสนใจควรมีการศึกษาการปฏิบัติงานในระบบอื่น ๆ เช่น ระบบรายงานการเงินรวมภาครัฐ (CFS) ระบบการประเมินคุณภาพการบัญชีภาครัฐ (GAQA) เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านระบบอื่น ๆ ซึ่งเป็นระบบการทำงานใหม่ ที่นำมาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ

5.3.2.4 หน่วยงานภาครัฐเป็นองค์กรหนึ่งที่มีเป้าหมายการทำงานเพื่อตอบสนองนโยบายภาครัฐและการให้บริการประชาชน ซึ่งองค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ต้องอาศัยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร ดังนั้นควรมีการศึกษาถึงบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว ส่วนด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่ส่วนใหญ่จะต้องทำตามคำสั่งผู้บังคับบัญชานั้น ควรมีการศึกษาถึงบทบาทของผู้บริหาร/หัวหน้ากลุ่มงาน ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ทราบว่าหน่วยงานที่ผู้บริหารหรือหัวหน้ากลุ่มงานมีบทบาทการบริหารงานแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบต่าง ๆ ในระดับใด แตกต่างกันหรือไม่ และส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานหรือไม่ แตกต่างกันอย่างไร

5.3.2.5 ควรศึกษาถึงการยอมรับระบบเทคโนโลยีของภาครัฐ หรือความพึงพอใจต่อการบริการของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ทราบทัศนคติของผู้รับบริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่ภาครัฐนำมาให้บริการประชาชน และเป็นแนวทางพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานของภาครัฐ ซึ่งปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนให้ใช้ระบบเทคโนโลยีในการทำงานมากขึ้น เพื่อให้เข้าถึงข้อมูล ช่วยในการบันทึกจัดเก็บข้อมูล เพิ่มความสะดวกสบาย และเกิดความรวดเร็วในการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

- กรมบัญชีกลาง. **หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในระบบ KTB Corporate Online** ของส่วนราชการ. กรุงเทพฯ: กรมบัญชีกลาง, 2561.
- กานดา คามาก. **แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, 2555.
- กิตติมา เพชรทรัพย์. (2548). “ระบบเทคโนโลยีที่เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน”, **สารสนเทศเพื่อการจัดการ**. www.sirikitdam.egat.com/WEB_MIS/108/mis1.html. 19 มิถุนายน, 2560.
- เกียรติสุดา ศุภเวทย์เวहन. **การหาคุณภาพเครื่องมือในวิจัยการศึกษาเชิงใหม่ ภาควิชาประเมินผลและวิจัยการศึกษา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.
- กัญญภัคญา ภัทรไชยอนันท์. **วัฒนธรรมองค์กรกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศิลปากร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2557.
- กันตยา เพิ่มผล. **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์, 2550.
- คะนองยุทธ กาญจนกุล และคณะ. **เอกสารการสอนชุดวิชาเฮอร์กอนอมิกส์และจิตวิทยาในการทำงาน**. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช, 2542.
- โคมทอง ถานอาดนา. **ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- จรรุญ ทองถาวร. **มนุษย์สัมพันธ์**. กรุงเทพฯ: ธารอักษรการพิมพ์, 2537.
- จารุณี อภิวัฒน์ไพศาล. “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีกลุ่มธุรกิจบริการ”, **วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์**. 1(1): 17-26; มกราคม-มิถุนายน, 2554.
- จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. **ปัจจัยกระบวนการทัศนทางบวกทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2554.
- จิรพัฒน์ จรัสวิภาวี. “ความรู้ความเข้าใจ ประสิทธิภาพด้านบัญชีสู่ระบบ GFMS หน่วยงานภาครัฐใน ส่วนกลาง”, ใน **การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ “GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2018**. น. 120. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2561.
- จิรัชย์ สิรินิวัฒน์กุล. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ: กรณีศึกษา สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2558.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- จักรพันธ์ ศรียุกต์นิรันดร์. “อิทธิพลเชิงสาเหตุของประเภทผู้บริโภคเป็นตัวแปรกำกับและการขยาย
ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี 2 (UTAUT 2): กรณีศึกษาผู้ใช้บริการ
ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย”, **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์**. 3(2): 43-55; มิถุนายน-กันยายน, 2560.
- จังหวัดยโสธร. (2560). “การเบิกจ่ายเงินจากคลัง” **ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดยโสธร**.
http://www.yasothon.go.th/web/yaso_web.php. 19 มกราคม, 2561.
- ชลลชิตา ชินคำ. **แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดอุดรธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิตสาขาวิชาบัญชี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2558.
- ชัยนรินทร์ วีระสถาวณิชย์. **International Education Standards (IES)**. กรุงเทพฯ: สมาคม
นักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย, 2548.
- ฐนิตา อรัณยนาถ. **รายงานวิจัยการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกำลังพล
ในกองการประชุมสำนักงานเลขาธิการกองบัญชาการกองทัพไทย**. กรุงเทพฯ:
สำนักงานเลขาธิการ กองบัญชาการกองทัพไทย วิทยาลัยการทัพบก, 2560.
- ดิน ปรชญาพฤทธิ์ และไกรยุทธ ธีรตยาคีนันท์. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน**.
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- ทิพาดี เมฆสุวรรณค์. **การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการ
ข้าราชการพลเรือน, 2538.
- ทิวากาล ด่านแก้ว. “ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การ
บริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา”, **วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี**. 2(3): 49-63; มกราคม-มิถุนายน, 2556.
- ธงชัย สันติวงษ์. **การบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2536.
- ธัญญา ผลอนันต์. **การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลแนวทางการสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน**.
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์, 2546.
- นรุตต์ ทรงฤทธิ์. “วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโรงเรียน
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตภาคเหนือของประเทศไทย”,
ราชภัฏเพชรบูรณ์สาร. 18(2): 44; กรกฎาคม-ธันวาคม, 2559.
- นลพรรณ บุญฤทธิ. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา,
2558.
- นิภาพร มนขม. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบัญชีด้วยระบบบริหารการเงิน
การคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ของหน่วยงานที่เบิกจ่ายเงินกับสำนักงานคลัง
จังหวัดระนอง”, ใน **การประชุมวิชาการและการนำเสนอผลงานวิจัยระดับนานาชาติ
ครั้งที่ 7**. น. 1310-1321. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2559.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- นิภาภรณ์ คำเจริญ. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ Management Information System: MIS. กรุงเทพฯ: การจัดการ เอส.พี.ซี.บุ๊คส์, 2545.
- เนตรน้อง หาญพิงศ์. ประสิทธิภาพจากการใช้ระบบ GFMS ของหน่วยงานราชการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. การค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2553.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตมหาสารคาม, 2535.
- เบญจมา สุวรรณมาใจ. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ GFMS) ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานทหารในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น. การศึกษาอิสระปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.
- บัญชา แก้วส่อง. องค์การจัดการและการพัฒนา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์, 2545.
- ประชุม รอดประเสริฐ. นโยบายและการวางแผน: หลักและทฤษฎี. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์, 2544.
- ประทุม ฤกษ์กลาง. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ความผูกพันกับงานต่อองค์กรและการปฏิบัติงานของครูกับกลุ่มตัวอย่างครูโรงเรียนมัธยมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร, 2538.
- ปริศนา มัชฌิมา และคณะ. รายงานวิจัยพฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2555.
- ปรีดาภรณ์ บุญเลิศ. วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัทอุตสาหกรรมสีเคลือบผิวแห่งหนึ่ง นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2560.
- ปาริฉัตร นามเมือง. ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศไปใช้ในองค์กรในมุมมองของผู้บริหารสารสนเทศ ศึกษาเฉพาะกรณีองค์กรที่เลือกใช้ระบบอินทราเน็ต. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกริก, 2550.
- ปัทมาพร ท่อชู. (2559). “การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน”, ประเภทของประสิทธิภาพ. www.thailandindustry.com/indust. 4 มิถุนายน, 2561.
- ผ่องศรี วาณิชยศุภวงศ์. สารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรการศึกษา: ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารทรัพยากรการศึกษา หน้าที่ 12. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2537.
- . เอกสารบรรยายสอนระเบียบวิธีวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. ปัตตานี: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2546.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- พรवीณ์ ประวัง. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Electronic Local Administration Accounting System: e-LAAS) ในเขตอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2555.
- พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. องค์การและการบริหารจัดการ. นนทบุรี: จิงค์ บียอนด์ บุ๊คส์, 2552.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล, 2544.
- พัชรภรณ์ ตันทพาทย์. ประสิทธิภาพการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554.
- ภิรมย์พร เยาดำ. “ศึกษาประสิทธิภาพของระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) ในเขตพื้นที่จังหวัดระนอง”, ใน การประชุมวิชาการและการนำเสนอผลงานวิจัยระดับนานาชาติ ครั้งที่ 7. น. 1365–1376. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2559.
- ภัทรพร ตูลารักษ์. ประสิทธิภาพในการบริการด้านประชาสัมพันธ์: ศึกษากรณี งานประชาสัมพันธ์กองบริการท่าอากาศยานการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.
- มนตรี แก้วสุริยะ. ประสิทธิภาพการจัดหาพัสดุจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2555.
- มูจรินทร์ แก้วหย่อง . ความรู้ความสามารถทางการบัญชี ระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- เมธี ไพรัชิต. ปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท สุธานี จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, 2556.
- รุ่งทิพย์ วุฒิคัมภีร์. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเมื่อนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานงานสารบรรณ กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2555.
- เรวดี ประสพศิลป์. แนวคิดในการพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ: มิตรสยาม, 2543.
- รัศมี เอกณรงค์. แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (ระดับปฏิบัติการ) สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2556.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- ฤติมา มุ่งหมาย และอนิชา สุวรรณสาร. “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้งานซอฟต์แวร์ทางการบัญชีของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”, วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. 11(1): 163; มกราคม-มิถุนายน, 2562.
- ฤทัยทิพย์ โพธิ์อ่อน. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวิริยะชัยพลาย จำกัด.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต: วิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2550.
- วนิดา ชูติมากุล. **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดทำบัญชีในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐ: แบบระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรการเงินและการบัญชี: กรณีศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2556.
- วรรณวิมล ศรีศิริ. **รายงานวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.** กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 2553.
- วารสารไทยคู่ฟ้าออนไลน์, “การขับเคลื่อนอนาคตสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน”, Thailand 4.0. www.thaigov.go.th. 19 มกราคม 2561
- วิรัช กาฬภักดิ์. “ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการดำเนินงานสหกิจศึกษามหาวิทยาลัยเจ้าพระยา” ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ นเรศวรวิจัย ครั้งที่ 12 วิจัยและนวัตกรรมกับการพัฒนาประเทศ. น. 476–488. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2559.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. **การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง.** กรุงเทพฯ: โฟร์เพช, 2550.
- วันชัย มีชาติ. **การบริหารองค์การ.** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
- ศศิพร เหมือนศรีชัย. **ปัจจัยที่มีผลการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2555.
- ศิริกาญจน์ วงษ์เสรี. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีสถาบันการเงินเฉพาะกิจ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2559.
- ศิริอร ชันธัตต์. **องค์การและการจัดการ.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: อักษราพัฒนา, 2541.
- ศิลปพร ศรีจันทเพชร. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชี: เฉพาะการสอบบัญชี.** กรุงเทพฯ: บริการพิมพ์, 2545.
- สมใจ ลักษณะ. **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์, 2546.
- สมพงษ์ เกษมสิน. **เอกสารประกอบการเรียนรายวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์การบริหารงานบุคคลยุคใหม่.** นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2521.
- _____. **การบริหาร.** กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2526.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- สมพิศ สุขแสน. (2556). “การทำงานให้มีประสิทธิภาพ”, **เทคนิคการทำงานให้ประสบความสำเร็จ**. <https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/เทคนิคการทำงานให้ประสบความสำเร็จ>. 11 พฤศจิกายน, 2561
- สมยศ นาวิการ. **การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ, 2545.
- . **การบริหารและพฤติกรรมองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: อักษรไทย, 2546.
- สมยศ แยมเพื่อน. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัทเอเชียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2551.
- สฤณีเกียรติ แจ่มสมบูรณ์. “ประสิทธิภาพการบริหารของหน่วยงาน”, **วารสารสมาคมนักวิจัย**. 21(3): 187; กันยายน-ธันวาคม, 2559.
- สิริอร วิชชาวุธ. **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.
- สุดารัตน์ กิมศิริ. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวง เกษตรและสหกรณ์จังหวัดอุดรธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 2551.
- สุภาภรณ์ สุวรรณไฉไล. “ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่พัสดุในการปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐโดยใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด” **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์**. 5(1): 141; กุมภาพันธ์-พฤษภาคม, 2562.
- เสนาะ ตีเยาว์. **หลักการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551.
- โสเมสกา สนิทวงศ์ฯ. (2543). “การจัดการกับงาน”, **คู่มือการบริหารงานที่ดี**. <http://www.ipecm.ac.th/KM/11.pdf>. 19 มกราคม, 2561.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. **ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (2560-2579)**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559.
- สำนักวิชาการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2558). “ระบบการให้บริการภาครัฐ”, **การพัฒนางานบริหารภาครัฐด้านระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ**. <http://www.parliament.go.th/library>. 19 มกราคม, 2561
- หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ. **ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.
- อนันท์ งามสะอาด. (2551). “ประสิทธิภาพ (Efficiency) และ ประสิทธิภาพ (Effective) ต่างกันอย่างไร”, **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน**. www.sisat.ac.th/main/index.php?option=com_content&view=article&id=187%. 14 มิถุนายน, 2562.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- อภิชัย จตุพรวาที. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร**
คุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต:
 มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2557.
- อภิญา ดวงภักดี. **ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี**
เพื่อการวางแผนทรัพยากร กรณีศึกษา บริษัทผลิตไม้อย่างพาราแปรรูปในประเทศไทย.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2560.
- อมร รักษาสัตย์. **การพัฒนานโยบาย**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
 2522.
- อมราลักษณ์ ศิริทองสุข. **ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมทางธุรกิจกับประสิทธิภาพในการ**
ทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน. วิทยานิพนธ์
 ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- อรัญญา เวียงวงษ์. **ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติทางสังคม เจตคติต่อวิชาเรียนกับผลสัมฤทธิ์**
ทางการเรียนกลุ่มสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทการวัดผลการศึกษามหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
 2538.
- อุทัย หิรัญโต. **เทคนิคการบริหาร**. กรุงเทพฯ: ทิพย์อักษรการพิมพ์, 2525.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์,
 2548.
- เอมอร อ่อนวงศ์. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการเงินในจังหวัดระนอง”, ใน
การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 7.
 น. 1818-1829. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2559.
- โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. **การวิเคราะห์และออกแบบระบบ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2549.
- Becker, S. and Neuhauser, D. **The Efficient Organization**. New York: North Holland,
 1975.
- Best, J. W. and Kahn, J. V. **Research in Education**. 8th ed. Boston: Allyn and Bacon,
 1998.
- Certo, S. C. **Modern Management**. 8th ed. New Jersey: Prentice-Hall, 2000.
- Delone, W. H. and McLean, E. R. “The DeLone and McLean model of information
 systems success: A ten-year update”, **Information System**. 19(4): 9–30,
 April, 2003.
- Good, C. V. **Dictionary of education**. 3rd ed. New York: McGraw-Hill, 1973.
- Katz, D. and Kahn, R. L. **The social psychology of organization**. 2nd ed. New York:
 John Wiley & Sons, 1978.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- McClelland, D. C. "The two faces of power", **Journal of International Affairs**. 24(1): 29-47; Winter, 1970.
- Millet, J. D. **Management in the public service**. New York: McGraw Hill Book Company, 1954.
- Nunnally, J. C. **Psychometric Theory**. 2nd ed. New York: McGraw-Hill, 1978.
- Pardey, D. **Planning to Work Efficiency**. 5th ed. New York: Elsevier Ltd, 2007.
- Peterson, E. and Plowman, E. **Business Organization and Management**. Illinois: Irwin, 1953.
- Robbins, S. P. **Organization Theory: Structure Design and Application**. 3rd ed. New Jersey: Prentice-Hall, 1990.
- Scott, W. G. and Michel, T. R. **Organization Theory: A Structural and Behavioral Analysis**. 7th ed. New York: The Dorsey Press, 1975.
- Simpson, D. **Teaching Physical Educations: A System Approach**. Boston: Houghton Mufflin Co., 1972.
- Voom, H. V. and Deci, L. E. **Management and motivation**. New York: Penguin Book, 1997.
- Weber, M. **The Theory of Social and Economic Organization: Trans and cd, A.M. Henderson and Talcott Parsons**. New York: Oxford University, 1974.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

จังหวัดยโสธรมีส่วนราชการที่เป็นหน่วยเบิกจ่ายเงิน จำนวน 66 หน่วยงาน (กรมบัญชีกลาง, 2561) ดังนี้

1. สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยจังหวัดยโสธร
2. สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดยโสธร
3. กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักรจังหวัดยโสธร
4. สัสดีจังหวัดยโสธร
5. สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ยโสธร
6. สำนักงานคลังจังหวัดยโสธร
7. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ยโสธร
8. สำนักงานสรรพากรพื้นที่ยโสธร
9. สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดยโสธร
10. สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดยโสธร
11. ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดยโสธร
12. บ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดยโสธร
13. สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดยโสธร
14. โครงการชลประทานยโสธร
15. สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ยโสธร
16. ศูนย์วิจัยและพัฒนาการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำจืดเขต 5 (ยโสธร)
17. สำนักงานประมงจังหวัดยโสธร
18. ศูนย์วิจัยและพัฒนาอาหารสัตว์ยโสธร
19. สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดยโสธร
20. สถานีพัฒนาที่ดินจังหวัดยโสธร
21. ศูนย์วิจัยและพัฒนาการเกษตรยโสธร
22. ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตรจังหวัดยโสธร
23. สำนักงานเกษตรจังหวัดยโสธร
24. สำนักงานสหกรณ์จังหวัดยโสธร
25. สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดยโสธร
26. สำนักงานขนส่งจังหวัดยโสธร
27. แขวงทางหลวงยโสธร
28. แขวงทางหลวงชนบทยโสธร
29. สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดยโสธร
30. สำนักงานสถิติจังหวัดยโสธร
31. สำนักงานพลังงานจังหวัดยโสธร
32. สำนักงานพาณิชย์จังหวัดยโสธร
33. สำนักงานจังหวัดยโสธร
34. ที่ทำการปกครองจังหวัดยโสธร

35. สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดยโสธร
36. สำนักงานที่ดินจังหวัดยโสธร
37. สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดยโสธร
38. สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดยโสธร
39. สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดยโสธร
40. สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดยโสธร
41. สำนักงานบังคับคดีจังหวัดยโสธร
42. สถานพินิจคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยโสธร
43. เรือนจำจังหวัดยโสธร
44. สำนักงานแรงงานจังหวัดยโสธร
45. สำนักงานจัดหางานจังหวัดยโสธร
46. ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดยโสธร
47. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดยโสธร
48. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธร
49. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดยโสธร
50. สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดยโสธร
51. สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดยโสธร
52. ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดยโสธร
53. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายโสธร เขต 1
54. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายโสธร เขต 2
55. โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 28
56. โรงเรียนยโสธรพิทยาคม
57. โรงเรียนเลิงนกทา
58. วิทยาลัยเทคนิคยโสธร
59. วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยียโสธร
60. วิทยาลัยการอาชีพเลิงนกทา
61. วิทยาลัยชุมชนยโสธร
62. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร
63. โรงพยาบาลยโสธร
64. สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดยโสธร
65. สำนักงานพุทธศาสนาจังหวัดยโสธร
66. ตำรวจภูธรจังหวัดยโสธร

ภาคผนวก ข
ผลการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ผลการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงาน	จำนวนผู้ปฏิบัติงาน ในระบบทั้งหมด (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยจังหวัด ยโสธร	6	3
สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดยโสธร	4	2
กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในจังหวัด ยโสธร	4	2
สำนักงานธนารักษ์พื้นที่จังหวัดยโสธร	8	5
สำนักงานสรรพากรพื้นที่ยโสธร	4	2
สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดยโสธร	4	2
ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดยโสธร	3	2
บ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดยโสธร	4	2
สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด	3	2
โครงการชลประทานยโสธร	7	4
สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ยโสธร	5	3
ศูนย์วิจัยและพัฒนาการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำจืดเขต 5 (ยโสธร)	5	3
สำนักงานประมงจังหวัด	5	3
ศูนย์วิจัยและพัฒนาอาหารสัตว์ยโสธร	4	2
ศูนย์วิจัยและพัฒนาการเกษตรยโสธร	3	2
แขวงทางหลวงยโสธร	6	3
แขวงทางหลวงชนบทยโสธร	3	2
สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด ยโสธร	4	2
สำนักงานสถิติจังหวัด ยโสธร	5	3
สำนักงานที่ดินจังหวัด ยโสธร	3	2
สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด ยโสธร	3	2
สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดยโสธร	5	3

หน่วยงาน	จำนวนผู้ปฏิบัติงาน ในระบบทั้งหมด (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดยโสธร	6	3
สำนักงานบังคับคดีจังหวัดยโสธร	6	3
สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัด ยโสธร	6	3
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด ยโสธร	4	2
สำนักงานประกันสังคมจังหวัด ยโสธร	5	3
สำนักงานวัฒนธรรมจ.ยโสธร	3	2
สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษา ตามอัธยาศัยจังหวัดยโสธร	7	4
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดยโสธร	5	3
วิทยาลัยการอาชีพเลิงนกทา	6	3
สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดยโสธร	5	3
สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด ยโสธร	4	2
สำนักงานจังหวัดยโสธร	6	3
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายโสธรเขต 1	6	3
โรงเรียนเลิงนกทา	7	4
วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยียโสธร	5	3
วิทยาลัยชุมชนจังหวัดยโสธร	4	2
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	4	2
สำนักงานอุตสาหกรรมจ.ยโสธร	5	3
ตำรวจภูธรจังหวัดยโสธร	5	3
สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดยโสธร	7	4
ที่ทำการปกครองจังหวัด ยโสธร	4	2
สำนักงานสัสดีจังหวัดยโสธร	2	2
สำนักงานพลังงานจังหวัดยโสธร	3	2
สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดยโสธร	6	3

หน่วยงาน	จำนวนผู้ปฏิบัติงาน ในระบบทั้งหมด (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
สถานีพัฒนาที่ดิน ยโสธร	3	2
โรงเรียนยโสธรพิทยาคม	7	4
สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดยโสธร	3	2
โรงพยาบาลยโสธร	4	2
วิทยาลัยเทคนิคยโสธร	5	3
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายโสธรเขต 2	6	3
โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 28	7	4
ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตรจังหวัด ยโสธร	4	2
สำนักงานคลังจังหวัดยโสธร	5	3
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ยโสธร	5	3
สำนักงานขนส่งจังหวัดยโสธร	5	3
สำนักงานสหกรณ์จังหวัด	4	2
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด	5	3
สำนักงานพาณิชย์ จ.ยโสธร	5	3
สำนักงานแรงงานจังหวัดยโสธร	4	2
เรือนจำจังหวัดยโสธร	4	2
ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดยโสธร	4	2
สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานยโสธร	5	3
สำนักงานเกษตรจังหวัดยโสธร	5	3
สำนักงานจัดหางาน ยโสธร	4	2
รวม	313	176

ภาคผนวก ค
ผลการประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

ชื่อ - สกุล	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. ผศ. ดร.อุทัย อันพิมพ์	อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ถนนสถลมารค์ ตำบลเมืองศรีไค อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี 34000
2. ดร. ธวินทร์ เครือโสม	อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ถนนสถลมารค์ ตำบลเมืองศรีไค อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี 34000
3. ผศ. ดร.พรพิพัฒน์ จูฑา	อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ถนนสถลมารค์ ตำบลเมืองศรีไค อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี 34000

แบบประเมินผลสอบถาม
โดยผู้เชี่ยวชาญหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence)

รายการขอความคิดเห็น	ผลการประเมิน ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	1	2	3		
ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์					
นิยามศัพท์เฉพาะ					
ประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร ซึ่งในงานวิจัยนี้ หมายถึง อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานของผู้ปฏิบัติงาน					
ข้อ 1 อายุ หมายถึง อายุของผู้ปฏิบัติงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 2 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ปฏิบัติงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 3 ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งของผู้ปฏิบัติที่ดำรงอยู่ ณ ปัจจุบันในหน่วยงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 4 ประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชีของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง จำนวนระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของผู้ปฏิบัติงานที่ผ่านมา	1	1	1	1	ใช้ได้
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online					
นิยามศัพท์เฉพาะ					
ปัจจัยด้านองค์กร หมายถึง ปัจจัยภายในองค์กรที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ได้แก่ โครงสร้างองค์กร นโยบายและการบริหารขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร และสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร					
โครงสร้างองค์กร หมายถึง การกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน การจัดแบ่งตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ลำดับชั้นสายการบังคับบัญชา และกำหนดขอบเขตการใช้อำนาจในการตัดสินใจการใช้อำนาจการบริหาร ที่ชัดเจนของหน่วยงาน					
ข้อ 1 หน่วยงานของท่านมีการ จัดแบ่งตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนและเหมาะสมเอื้อต่อการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 2 หน่วยงานของท่านมีการกำหนดขอบเขตการใช้อำนาจการตัดสินใจภายในไว้อย่างชัดเจน และมีคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร	1	1	1	1	ใช้ได้

รายการขอความคิดเห็น	ผลการประเมิน ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	1	2	3		
ข้อ 3 โครงสร้างของหน่วยงานที่ดี มีสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน ช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 4 หน่วยงานของท่านกำหนดโครงสร้างการบริหารงานภายในที่ชัดเจนและเหมาะสม เช่น การแบ่งการบริหารงานออกเป็นกลุ่มงานหรือฝ่ายงาน ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	1	1	1	1	ใช้ได้
นโยบายและการบริหารขององค์กร หมายถึง มีระบบบริหารจัดการงาน นโยบายการปฏิบัติงาน รวมถึงเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้ กำหนด มีวิธีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีเทคนิคในการวางแผน การควบคุมงาน การประสานงาน การสั่งการ รวมถึงมีการแก้ไขจุดบกพร่องได้อย่างทันที่ และการบริหารจัดการด้านทรัพยากรต่างๆ ในองค์กรอย่างมีคุณภาพ เช่น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ การให้บริการประชาชน การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร และการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน					
ข้อ 1 หน่วยงานของท่านมีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 2 ระบบการบริหารและระบบดำเนินการภายในหน่วยงานท่าน มีความเหมาะสมและเอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ในด้านต่างๆ ดังนี้					
2.1 การวางแผนงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
2.2 การควบคุมงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
2.3 การประสานงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
2.4 การสั่งการ	1	1	1	1	ใช้ได้
2.5 การแก้ไขปัญหา	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 3 หน่วยงานของท่านมีระบบการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพและเอื้อต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามที่ต้องการ ในด้านต่างๆ ดังนี้					
3.1 การพัฒนาบุคลากร	1	1	1	1	ใช้ได้
3.2 การบริหารพัสดุ	1	1	1	1	ใช้ได้
3.3 การจัดการข้อมูลข่าวสาร	1	1	1	1	ใช้ได้
3.4 การให้บริการประชาชน	1	1	1	1	ใช้ได้
3.5 การวัดผลประเมินผลการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	ใช้ได้

รายการขอความคิดเห็น	ผลการประเมิน ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	1	2	3		
ข้อ 4 ระบบบริหารงานภายในหน่วยงาน ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ทันเวลา และเกิดผลสำเร็จในการทำงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ความมุ่งมั่นประสงค์ขององค์กร การมอบอำนาจการตัดสินใจความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความไว้วางใจ การยอมรับ ความเอื้ออาทร ความซื่อสัตย์สุจริต และความหลากหลายของบุคลากร					
ข้อ 1 หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ทุกคนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ในด้านต่างๆ ดังนี้					
1.1 กำหนดเป้าหมายการทำงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
1.2 กระบวนการทำงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
1.3 การประเมินผลการทำงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
1.4 การตัดสินใจเลือกวิธีปฏิบัติต่างๆ	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 2 หน่วยงานของท่านเห็นคุณค่าของทุกคน ให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน และเชื่อมั่นว่าทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 3 หน่วยงานของท่านให้ความช่วยเหลือการปฏิบัติงาน ดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ และสนับสนุนบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 4 หน่วยงานของท่านพยายามสร้างกิจกรรมเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ เกิดความผูกพัน รู้จักรับผิดชอบช่วยเหลือและพัฒนาหน่วยงานร่วมกัน	1	1	1	1	ใช้ได้
สภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร หมายถึง สถานที่ทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการทำงานที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Capture : EDC) ระบบอินเทอร์เน็ต โปรแกรมที่ช่วยในการทำงาน เป็นต้น และบรรยากาศในสถานที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง ความสงบ อากาศ ฯลฯ เอื้ออำนวยให้การปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกสบาย					
ข้อ 1 สถานที่ทำงานของท่านเหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	ใช้ได้

รายการขอความคิดเห็น	ผลการประเมิน ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	1	2	3		
ข้อ 2 หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์/เครื่องมือ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) ระบบอินเทอร์เน็ต โปรแกรมต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของท่าน อย่างเพียงพอและเหมาะสม	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 3 ห้องทำงานของท่านมีแสงสว่างเพียงพอ เอื้ออำนวยให้ท่านปฏิบัติงานได้สะดวกสบาย	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 4 ห้องทำงานของท่านมีอากาศปลอดโปร่ง เอื้ออำนวยให้ท่านปฏิบัติงานได้สะดวกสบาย	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 5 ห้องทำงานของท่าน มีบรรยากาศเงียบสงบ เอื้ออำนวยให้ท่านมีสมาธิปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกสบาย	1	1	1	1	ใช้ได้
ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง ปัจจัยของผู้ปฏิบัติที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ได้แก่ ความรู้ความสามารถ ทักษะ แรงจูงใจ และทัศนคติ					
ความรู้ หมายถึง ความรู้ทั่วไป เช่น กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นต้น ความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ เช่น ด้านการเงินการบัญชี ด้านขั้นตอนกระบวนการทำงาน เป็นต้น และความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น วิธีการใช้งานของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรม รวมถึงตัวระบบ KTB Corporate Online					
ข้อ 1 ท่านมีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเงินและบัญชีเป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ นั้นได้	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 2 ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในระบบ KTB Corporate Online เป็นอย่างดี	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 3 ท่านมีความรู้และเข้าใจวิธีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่อง EDC และโปรแกรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 4 ในการปฏิบัติงานของท่านได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของงานทุกขั้นตอนอย่างถี่ถ้วน เพื่อให้งานมีความถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น	1	1	1	1	ใช้ได้
ทักษะ หมายถึง ความสามารถหรือความชำนาญด้านเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ ทักษะการถ่ายทอดความรู้ ทักษะในการบริหารจัดการความสำคัญของงานและแก้ไขปัญหา ทักษะในการสื่อสาร และ ทักษะในการปฏิสัมพันธ์					

รายการขอความคิดเห็น	ผลการประเมิน ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	1	2	3		
ข้อ 1 ท่านสามารถใช้ระบบ KTB Corporate Online ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 2 ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของงาน และสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 3 ท่านมีความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน สามารถแนะนำ อธิบาย และรายงานผลการปฏิบัติงาน ให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 4 ท่านสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) และโปรแกรมแปลงไฟล์ข้อมูล (KTB Universal Data Entry) ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1	ใช้ได้
แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าสวัสดิการต่างๆ เป็นต้น และสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุนหรือส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีขึ้น					
ข้อ 1 เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับ มีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบ	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 2 ท่านพึงพอใจในความยุติธรรมเรื่องการพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งงานของหน่วยงานท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 3 ท่านได้รับโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ และสามารถใช้ความรู้ความสามารถนั้นได้อย่างเต็มที่	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 4 เมื่อท่านได้รับคำชมเชย ความไว้วางใจ การยอมรับ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทำให้ท่านพึงพอใจและตั้งใจปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จดียิ่งขึ้น	1	1	1	1	ใช้ได้
ทัศนคติ หมายถึง การแสดงพฤติกรรมตามความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ความรัก ความศรัทธา ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความเต็มใจ และความพึงพอใจ ต่องานในหน้าที่ เพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร องค์กร ผู้รับบริการ และตัวระบบ KTB Corporate Online					

รายการขอความคิดเห็น	ผลการประเมิน ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	1	2	3		
ข้อ 1 ท่านยอมรับและมองเห็นข้อดีของระบบ KTB Corporate Online ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานของท่าน ง่ายและสะดวกสบายยิ่งขึ้น	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 2 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในวิชาชีพด้านการเงินและ บัญชี และการเป็นบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 3 ท่านรู้สึกพึงพอใจในงานที่ท่านรับผิดชอบ	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 4 ท่านรู้สึกพึงพอใจที่ได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน และบุคลากรในหน่วยงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 5 ท่านปฏิบัติงานตามหน้าที่ด้วยความรัก มีความ ซื่อสัตย์สุจริต ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 6 ท่านมุ่งมั่น ตั้งใจ อุทิศร่างกายแรงใจในการ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานเสร็จตาม กำหนดเวลา	1	1	1	1	ใช้ได้
ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึง ตัวระบบ โปรแกรมและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องของระบบ KTB Corporate Online ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ได้แก่ คุณภาพของระบบ สมรรถนะของระบบ ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัยของข้อมูล					
คุณภาพของระบบ หมายถึง ความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัยในการใช้งาน ความมีเสถียรภาพ ความรวดเร็วในการตอบสนอง และความง่ายในการเข้าถึง ของระบบ KTB Corporate Online					
ข้อ 1 ระบบ KTB Corporate Online ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 2 ระบบ KTB Corporate Online มีเสถียรภาพ ไม่หลุดหรือล่มบ่อย	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 3 ระบบ KTB Corporate Online มีความรวดเร็ว ในการใช้งานหรือประมวลผล	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 4 ระบบ KTB Corporate Online ในภาพรวมมี ความน่าใช้งาน	1	1	1	1	ใช้ได้
สมรรถนะของระบบ หมายถึง ระบบ KTB Corporate Online ใช้งานได้ดีตลอดเวลา ความรวดเร็วในการแสดงผลข้อมูล สามารถรองรับการทำงานตามปริมาณจำนวนผู้ใช้ที่มีจำนวนมาก และสามารถทำงานร่วมกันได้หรือสอดคล้องระหว่างตัวระบบ อุปกรณ์ และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง					

รายการขอความคิดเห็น	ผลการประเมิน ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	1	2	3		
ข้อ 1 ระบบ KTB Corporate Online สามารถรองรับ การทำงานของผู้ใช้ในปัจจุบันเป็นจำนวนมากได้	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 2 มีความรวดเร็วในการแสดงผลของข้อมูลบนหน้า ระบบ KTB Corporate Online เช่น สถานะของการ ทำรายการสำเร็จ หรือไม่สำเร็จ	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 3 ระบบ KTB Corporate Online สามารถทำงาน ร่วมกับเครื่อง EDC ระบบ GFMS และโปรแกรมต่างๆ ในเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1	ใช้ได้
ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ระบบมีความน่าเชื่อถือ ความถูกต้องของการแสดงผลข้อมูล ความถี่ของ ความล้มเหลวหรือเกิดขัดข้องของระบบ และระยะเวลาที่ใช้ในการกู้ระบบคืนเพื่อพร้อมใช้งาน ตามปกติ ของระบบ KTB Corporate Online					
ข้อ 1 ระบบ KTB Corporate Online สามารถ แสดงผลข้อมูลได้อย่างเที่ยงตรง ถูกต้องแม่นยำ	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 2 ระบบ KTB Corporate Online เกิดข้อขัดข้อง ระหว่างการใช้งานน้อยมาก	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 3 เมื่อเกิดปัญหาสามารถกู้คืนระบบเพื่อให้กลับมา พร้อมใช้งานได้ปกติได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	1	ใช้ได้
ความปลอดภัยของระบบ หมายถึง ความปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูล การกำหนดสิทธิใช้งานใน ระบบ ระบบป้องกันภัยจากไวรัสหรือผู้บุกรุก และการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาสำหรับการใช้งาน ของ ระบบ KTB Corporate Online					
ข้อ 1 ระบบ KTB Corporate Online มีขั้นตอนในการ Login เข้าระบบ ที่ทำให้มั่นใจในระบบรักษาความ ปลอดภัยว่าสามารถป้องกันการเข้าระบบจากบุคคลอื่นได้	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 2 การกำหนดรหัสผ่านเพื่อเข้าใช้งาน จำเป็นต้อง ตั้งรหัสผ่านที่ประกอบด้วยอักขระภาษาอังกฤษ ตัวเลข และตัวอักขระพิเศษ รวมกันแล้วอย่างน้อย 8 หลัก เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งาน	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 3 การกำหนดสิทธิเข้าใช้งาน หรือการเปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อมูล ตามแนวปฏิบัติและได้รับอนุมัติโดยผู้ดูแล จากต้นสังกัดของหน่วยงาน ทำให้เกิดความปลอดภัย ในการใช้งาน	1	1	1	1	ใช้ได้

รายการขอความคิดเห็น	ผลการประเมิน ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	1	2	3		
ข้อ 4 ระบบ KTB Corporate Online แสดงคำแนะนำช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาสำหรับการเข้าใช้งานเพื่อให้เกิดความปลอดภัย เช่น เมื่อพิมพ์รหัสผ่านผิดมีข้อความแจ้งเตือนให้รอเวลา 15 นาที จึงจะสามารถ Login ใหม่ได้, กรณีใกล้ครบกำหนดวันหมดอายุของรหัสผ่าน จะแสดงข้อความแจ้งเตือนให้เปลี่ยนรหัสใหม่โดยเร็ว	1	1	1	1	ใช้ได้
ส่วนที่ 3 แบบสอบถาม ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online					
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online หมายถึง ผลของความสามารถในการปฏิบัติงานในมิติต่างๆ ที่สามารถสร้างความพึงพอใจหรือตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน					
เกิดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ประกอบด้วยทำงานถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยทำงานถูกต้องตามระเบียบ ไม่มีข้อผิดพลาด เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด ประหยัดค่าใช้จ่ายด้านงบประมาณ และเกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร					
ความถูกต้อง หมายถึง ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลในการจ่ายเงิน การรับและนำส่งเงินในระบบ KTB Corporate Online การไม่เกิดความผิดพลาดในกระบวนการจ่ายเงิน การรับเงินและนำส่งเงินในระบบ KTB Corporate Online ตามระเบียบหลักเกณฑ์ที่กำหนด และเกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่วางไว้ เช่น สามารถรับเงินหรือจ่ายเงินแก่ผู้มีสิทธิ และนำส่งเงินให้แก่รัฐ					
ข้อ 1 การนำระบบ KTB Corporate Online มาใช้ปฏิบัติงาน ทำให้งานของหน่วยงานท่านบรรลุเป้าหมายในการจ่ายเงินแก่ผู้มีสิทธิรับเงิน รวมถึงการรับและนำส่งเงินให้แก่รัฐ	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 2 ระบบ KTB Corporate Online ที่ท่านใช้ปฏิบัติงาน ช่วยให้ข้อมูลในด้านต่างๆ ดังนี้					
2.1 ข้อมูลด้านการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงินของหน่วยงานท่านถูกต้อง	1	1	1	1	ใช้ได้
2.2 ข้อมูลด้านการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงินของหน่วยงานท่านครบถ้วน	1	1	1	1	ใช้ได้
2.3 ข้อมูลด้านการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงินของหน่วยงานท่านตรวจสอบได้	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 3 ระบบ KTB Corporate Online ช่วยลดข้อผิดพลาดในกระบวนการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงิน ของหน่วยงานของท่านได้	1	1	1	1	ใช้ได้

รายการขอความคิดเห็น	ผลการประเมิน ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	1	2	3		
ข้อ 4 ระบบ KTB Corporate Online ช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ในกระบวนการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงิน ของหน่วยงานของท่านได้	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 5 ผลของการนำระบบ KTB Corporate Online มาใช้ในหน่วยงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานของท่าน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น	1	1	1	1	ใช้ได้
ความรวดเร็ว หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online มีความเหมาะสมตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเวลาที่กำหนด สามารถบริหารงานเพื่อให้ได้ปริมาณงานตรงตามเวลาและเป้าหมายที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการรับเงิน การจ่ายเงิน และการนำส่งเงิน					
ข้อ 1 ท่านสามารถจ่ายเงิน รับและนำส่งเงิน ของหน่วยงานท่าน ผ่านระบบ KTB Corporate Online ตามขั้นตอนได้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 2 ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ท่านสามารถปฏิบัติงานในการจ่ายเงิน รับและนำส่งเงิน ของหน่วยงานได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 3 ท่านสามารถบริหารเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายในการจ่ายเงิน การรับและนำส่งเงิน	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 4 การปฏิบัติงานโดยใช้ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ท่านและผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น	1	1	1	1	ใช้ได้
ความคุ้มค่า หมายถึง การทำงานหรือปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online โดยใช้ทรัพยากรต่างๆ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ อย่างเหมาะสม ประหยัดและคุ้มค่า ระบบ KTB Corporate Online ช่วยลดค่าใช้จ่ายต่างๆ และต้นทุนในการดำเนินงาน เกิดประโยชน์และคุ้มค่ากับต้นทุนที่จ่ายไป					

รายการขอความคิดเห็น	ผลการประเมิน ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	1	2	3		
ข้อ 1 ระบบ KTB Corporate Online ที่ท่านใช้ ปฏิบัติงาน ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานหรือลด ค่าใช้จ่ายต่างๆ ของหน่วยงาน เช่น ค่ากระดาษ ค่า น้ำมันเชื้อเพลิงในการเดินทาง	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 2 ท่านปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online สำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร ของหน่วยงาน เช่น ควบคุมค่าของงบประมาณ เวลา การทำงาน กำลังคนที่ใช้งาน	1	1	1	1	ใช้ได้
ข้อ 3 ท่านคิดว่าการนำระบบ KTB Corporate Online มาใช้ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อ หน่วยงานมาก เมื่อเทียบกับต้นทุนที่หน่วยงานต้องจ่าย ไป	1	1	1	1	ใช้ได้

ภาคผนวก ง
ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.984	75

N of Items = 75

Cases of Items = 30

Alpha = .984

ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.984 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้
เกณฑ์คุณภาพ คือ สามารถยอมรับได้ที่มากกว่า 0.70

ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายข้อ

Item-Total Statistics				
ข้อคำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
โครงสร้าง ข้อ1	325.77	831.840	.658	.984
โครงสร้าง ข้อ2	325.77	831.840	.658	.984
โครงสร้าง ข้อ3	325.73	830.271	.637	.984
โครงสร้าง ข้อ4	325.70	832.424	.663	.984
โครงสร้าง ข้อ5	325.87	833.430	.590	.984
นโยบาย ข้อ6.1	325.97	832.447	.637	.984
นโยบาย ข้อ6.2	325.93	828.823	.755	.984
นโยบาย ข้อ6.3	325.87	830.326	.697	.984
นโยบาย ข้อ6.4	325.87	830.947	.675	.984
นโยบาย ข้อ6.5	325.93	827.375	.806	.984
นโยบาย ข้อ7.1	325.93	827.926	.696	.984
นโยบาย ข้อ7.2	326.00	829.586	.659	.984
นโยบาย ข้อ7.3	326.00	829.724	.745	.984
นโยบาย ข้อ7.4	325.97	831.206	.600	.984
นโยบาย ข้อ7.5	325.93	829.237	.741	.984
นโยบาย ข้อ8	325.93	826.754	.828	.984
วัฒนธรรม ข้อ9.1	326.00	828.690	.782	.984
วัฒนธรรม ข้อ9.2	325.97	827.344	.720	.984
วัฒนธรรม ข้อ9.3	325.97	824.447	.811	.984
วัฒนธรรม ข้อ9.4	326.00	829.310	.668	.984
วัฒนธรรม ข้อ10	325.97	828.171	.694	.984
วัฒนธรรม ข้อ11	325.97	831.482	.671	.984
วัฒนธรรม ข้อ12	325.97	829.620	.649	.984
สภาพแวดล้อม ข้อ13	325.97	834.792	.488	.984
สภาพแวดล้อม ข้อ14	326.07	834.685	.463	.984
สภาพแวดล้อม ข้อ15	325.97	823.482	.699	.984
สภาพแวดล้อม ข้อ16	326.03	830.102	.537	.984
สภาพแวดล้อม ข้อ17	326.10	828.093	.611	.984
ความรู้ ข้อ18	326.07	831.720	.616	.984
ความรู้ ข้อ19	326.20	835.890	.559	.984

Item-Total Statistics				
ข้อคำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ความรู้ ข้อ20	326.23	831.978	.567	.984
ความรู้ ข้อ21	326.13	829.292	.653	.984
ทักษะ ข้อ22	326.13	826.740	.732	.984
ทักษะ ข้อ23	326.10	827.955	.760	.984
ทักษะ ข้อ24	326.10	825.059	.764	.984
ทักษะ ข้อ25	326.20	825.131	.684	.984
ทักษะ ข้อ26	326.17	828.075	.714	.984
แรงจูงใจ ข้อ27	326.40	831.007	.374	.984
แรงจูงใจ ข้อ28	326.43	825.495	.473	.984
แรงจูงใจ ข้อ29	326.33	819.195	.583	.984
แรงจูงใจ ข้อ30	325.93	823.513	.754	.984
ทัศนคติ ข้อ31	325.80	826.924	.822	.984
ทัศนคติ ข้อ32	325.77	830.392	.709	.984
ทัศนคติ ข้อ33	325.87	828.257	.680	.984
ทัศนคติ ข้อ34	325.97	830.723	.697	.984
ทัศนคติ ข้อ35	325.77	831.633	.665	.984
ทัศนคติ ข้อ36	325.77	831.633	.665	.984
คุณภาพระบบ ข้อ37	326.10	833.679	.567	.984
คุณภาพระบบ ข้อ38	326.27	843.168	.237	.984
คุณภาพระบบ ข้อ39	326.00	830.207	.639	.984
คุณภาพระบบ ข้อ40	326.00	830.621	.713	.984
สมรรถนะระบบข้อ41	325.97	826.585	.672	.984
สมรรถนะระบบข้อ42	325.97	830.930	.608	.984
สมรรถนะระบบข้อ43	325.97	824.171	.820	.984
น่าเชื่อถือระบบข้อ44	325.93	827.306	.808	.984
น่าเชื่อถือระบบข้อ45	326.00	838.552	.430	.984
น่าเชื่อถือระบบข้อ46	326.13	829.085	.597	.984
ปลอดภัยระบบข้อ47	325.90	827.610	.702	.984
ปลอดภัยระบบข้อ48	325.87	822.464	.717	.984
ปลอดภัยระบบข้อ49	326.00	821.655	.700	.984
ปลอดภัยระบบ ข้อ50	325.90	825.266	.645	.984
ถูกต้อง ข้อ51	325.80	825.959	.856	.984

Item-Total Statistics				
ข้อคำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ถูกต้อง ข้อ52.1	325.80	825.269	.880	.984
ถูกต้อง ข้อ52.2	325.87	825.016	.780	.984
ถูกต้อง ข้อ52.3	325.83	826.695	.824	.984
ถูกต้อง ข้อ53	325.77	828.806	.765	.984
ถูกต้อง ข้อ54	325.77	829.289	.748	.984
ถูกต้อง ข้อ55	325.90	827.128	.716	.984
รวดเร็ว ข้อ56	325.83	822.282	.785	.984
รวดเร็ว ข้อ57	325.80	825.407	.774	.984
รวดเร็ว ข้อ58	325.83	826.144	.747	.984
รวดเร็ว ข้อ59	325.80	826.786	.731	.984
คุ้มค่า ข้อ60	325.87	826.809	.725	.984
คุ้มค่า ข้อ61	325.87	822.533	.777	.984
คุ้มค่า ข้อ62	325.90	823.266	.758	.984

ภาคผนวก จ

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression)

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) และคัดลอกตัวแปรอิสระด้วยวิธี Enter

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.849 ^a	.721	.716	.27617	1.984

a. Predictors: (Constant), เทคโนโลยีรวมเฉลี่ย, องค์กรรวมเฉลี่ย, บุคคลรวมเฉลี่ย

b. Dependent Variable: ประสิทธิภาพรวมเฉลี่ย

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	33.875	3	11.292	148.054	.000 ^b
Residual	13.118	172	.076		
Total	46.994	175			

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพรวมเฉลี่ย

b. Predictors: (Constant), เทคโนโลยีรวมเฉลี่ย, องค์กรรวมเฉลี่ย, บุคคลรวมเฉลี่ย

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.289	.210		1.377	.170		
	องค์กรรวมเฉลี่ย	.181	.081	.159	2.234	.027	.319	3.131
	บุคคลรวมเฉลี่ย	.173	.083	.155	2.078	.039	.293	3.413
	เทคโนโลยีรวมเฉลี่ย	.607	.057	.611	10.664	.000	.495	2.020

a. Dependent Variable: ประสิทธิภาพรวมเฉลี่ย

ภาคผนวก ฉ

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation Analysis)

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation Analysis) โดยการทดสอบ
ความสัมพันธ์เคนดอลล์เทา (Kendall Tau Correlation)

1. ความสัมพันธ์อายุกับประสิทธิภาพรวม

Cross tabulation

ประสิทธิภาพ รวม	อายุ				Total
	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	
ปานกลาง	0	3	1	1	5
มาก	20	42	12	5	79
มากที่สุด	15	48	18	11	92
Total	35	93	31	17	176

Symmetric Measures

		Value	Asymptotic Standard Error ^a	Approximate T ^b	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	0.097	0.069	1.409	0.159
	Kendall's tau-c	0.084	0.060	1.409	0.159
	Gamma	0.166	0.118	1.409	0.159
N of Valid Cases		176			

2. ความสัมพันธ์ระดับการศึกษากับประสิทธิภาพรวม

Cross tabulation

ประสิทธิภาพ รวม	ระดับการศึกษา				Total
	ม.6/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท หรือ สูงกว่า	
ปานกลาง	0	2	3	0	5
มาก	3	10	60	6	79
มากที่สุด	1	7	72	12	92
Total	4	19	135	18	176

Symmetric Measures

		Value	Asymptotic Standard Error ^a	Approximate T ^b	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	0.164	0.069	2.288	0.022
	Kendall's tau-c	0.111	0.049	2.288	0.022
	Gamma	0.355	0.144	2.288	0.022
N of Valid Cases		176			

3. ความสัมพันธ์ตำแหน่งกับประสิทธิภาพรวม

Cross tabulation

ประสิทธิภาพ รวม	ตำแหน่ง									Total
	หัวหน้า ส่วน ราชการ	หัวหน้า กลุ่ม งาน/ ฝ่าย	เจ้าหน้าที่ การเงิน และบัญชี	เจ้า พนักงาน การเงิน และบัญชี	นักวิชาการ เงินและบัญชี	นัก บัญชี	นักจัดการ งานทั่วไป/ นัก บริหารงาน ทั่วไป	เจ้าหน้าที่ ธุรการ/เจ้า พนักงาน ธุรการ	อื่นๆ	
ปานกลาง	0	0	1	0	0	0	0	3	1	5
มาก	0	7	9	24	7	2	5	11	14	79
มากที่สุด	1	10	12	17	23	2	3	11	13	92
Total	1	17	22	41	30	4	8	25	28	176

Symmetric Measures

		Value	Asymptotic Standard Error ^a	Approximate T ^b	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	-0.058	0.066	-0.884	0.376
	Kendall's tau-c	-0.058	0.066	-0.884	0.376
	Gamma	-0.087	0.098	-0.884	0.376
N of Valid Cases		176			

3. ความสัมพันธ์ประสบการณ์การทำงานกับประสิทธิภาพรวม

Cross tabulation

ประสิทธิภาพ รวม	ประสบการณ์การทำงาน				Total
	น้อยกว่า 1 ปี	1-10 ปี	11-20 ปี	มากกว่า 21 ปี	
ปานกลาง	0	2	2	1	5
มาก	11	40	23	5	79
มากที่สุด	5	56	20	11	92
Total	16	98	45	17	176

Symmetric Measures

		Value	Asymptotic Standard Error ^a	Approximate T ^b	Approximate Significance
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-b	0.021	0.071	0.291	0.771
	Kendall's tau-c	0.018	0.060	0.291	0.771
	Gamma	0.036	0.124	0.291	0.771
N of Valid Cases		176			

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



ที่ อว ๐๖๐๔.๑๓/ว ๘๖๐

คณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
อำเภอวารินชำราบ
จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๙๐

๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน

ด้วย นางสาวธีรภัทร์ มาศขาว นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ขณะนี้อยู่ในระหว่างการทำ การค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในยุคประเทศไทย ๔.๐ : กรณีศึกษา การปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online (FACTORS AFFECTING THE EFFECTIVENESS OF ELECTRONIC SYSTEM IMPLEMENTATION IN THAILAND ๔.๐ ERA: A CASE STUDY OF KTB CORPORATE ONLINE)” อยู่ในความควบคุมของ ดร.นรา หัตถสิน ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ นักศึกษามีความประสงค์จะเก็บข้อมูลจากหัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้ากลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ด้านการเงินและบัญชีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินและบัญชีของส่วนราชการ ซึ่งปฏิบัติงานในฐานะด้านจ่ายเงิน รับเงินและนำส่งเงิน ผ่านระบบ KTB Corporate Online และมีรหัสเข้าใช้ในระบบของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร โดยใช้วิธีสังเกตแบบสอบถามด้วยตนเอง ดังนั้น เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จึงขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาดังกล่าวดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำ การค้นคว้าอิสระตามความประสงค์ ในวันและเวลาที่ท่านสามารถอนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ ทั้งนี้ หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อ นางสาวธีรภัทร์ มาศขาว นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๑-๐๖๔๔๓๘๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปวีณา คำพุทะ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนานักศึกษา
ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะบริหารศาสตร์

คณะบริหารศาสตร์

โทรศัพท์ ๐๔๕-๓๕๓๘๐๔

โทรสาร ๐๔๕-๓๕๓๘๐๕

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในยุคประเทศไทย 4.0

กรณีศึกษา: การปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

คำตอบของท่านจะถูกนำไปประมวลผลเพื่อทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริงและตามความคิดเห็นของท่าน ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกนำไปใช้ในระดับภาพรวมเท่านั้น และจะไม่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม จึงขอขอบพระคุณในความร่วมมือเป็นอย่างดีจากท่าน มา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาวธีรภัทร์ มาศขาว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ใช้งานระบบ KTB Corporate Online

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ☒ บน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องที่กำหนดให้ตามความเป็นจริง

1. อายุ

- ☐ ไม่เกิน 20 ปี ☐ 21 – 30 ปี
☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 – 50 ปี ☐ 51 – 60 ปี

2. ระดับการศึกษา

- ☐ ม.6 / ปวช. ☐ ปวส. / อนุปริญญา
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท หรือสูงกว่า

3. ตำแหน่งงาน

- ☐ หัวหน้าส่วนราชการ
☐ หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย
☐ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี
☐ เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
☐ นักวิชาการเงินและบัญชี
☐ นักบัญชี
☐ นักจัดการงานทั่วไป/นักบริหารงานทั่วไป
☐ เจ้าหน้าที่ธุรการ/เจ้าพนักงานธุรการ
☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ประสิทธิภาพการทำงานด้านการเงินและบัญชี

- ☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 1 – 10 ปี
☐ 11 – 20 ปี ☐ มากกว่า 21 ปี

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

โดยกำหนดค่าของระดับความคิดเห็นและ/ระดับการปฏิบัติงานดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 4 หมายถึง เห็นด้วย
 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ปัจจัยที่ส่งผลประสิทธิภาพการทำงาน ในระบบ KTB Corporate Online	ระดับความคิดเห็นและ/ระดับการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
ด้านโครงสร้างองค์กร					
1. หน่วยงานของท่านมีการ จัดแบ่งตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนและเหมาะสมเอื้อต่อ การปฏิบัติงาน					
2. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดขอบเขตการใช้ อำนาจการตัดสินใจภายในไว้อย่างชัดเจน และมี คำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร					
3. โครงสร้างของหน่วยงานที่ดี มีสายบังคับบัญชาที่ ชัดเจน ช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ตาม ที่กำหนด					
4. หน่วยงานของท่านกำหนดโครงสร้างการ บริหารงานภายในที่ชัดเจนและเหมาะสม เช่น การ แบ่งการบริหารงานออกเป็นกลุ่มงานหรือฝ่ายงาน ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย					
ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร					
5. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดนโยบายและ เป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติ ตามได้					
6. ระบบการบริหารและระบบดำเนินการภายใน หน่วยงานท่าน มีความเหมาะสมและเอื้อประโยชน์ ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ในด้านต่างๆ ดังนี้					

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในระบบ KTB Corporate Online	ระดับความคิดเห็นและ/ระดับการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
6.1 การวางแผนงาน					
6.2 การควบคุมงาน					
6.3 การประสานงาน					
6.4 การสั่งการ					
6.5 การแก้ไขปัญหา					
7. หน่วยงานของท่านมีระบบการบริหารจัดการ อย่างมีคุณภาพและเอื้อต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ตามที่ต้องการ ในด้านต่างๆ ดังนี้					
7.1 การพัฒนาบุคลากร					
7.2 การบริหารพัสดุ					
7.3 การจัดการข้อมูลข่าวสาร					
7.4 การให้บริการประชาชน					
7.5 การวัดผลประเมินผลการปฏิบัติงาน					
8. ระบบบริหารงานภายในหน่วยงาน ช่วยให้ท่าน ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ทันเวลา และเกิดผลสำเร็จในการทำงาน					
ด้านวัฒนธรรมองค์กร					
9. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ทุกคนได้ร่วม แสดงความคิดเห็นเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ วางไว้ ในด้านต่างๆ ดังนี้					
9.1 กำหนดเป้าหมายการทำงาน					
9.2 กระบวนการทำงาน					
9.3 การประเมินผลการทำงาน					
9.4 การตัดสินใจเลือกวิธีปฏิบัติต่างๆ					
10. หน่วยงานของท่านเห็นคุณค่าของทุกคน ให้ ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน และเชื่อมั่นว่าทุก คนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
11. หน่วยงานของท่านให้ความช่วยเหลือการ ปฏิบัติงาน ดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ และ สนับสนุนบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่					

ปัจจัยที่ส่งผลประสิทธิภาพการทำงาน ในระบบ KTB Corporate Online	ระดับความคิดเห็นและ/ระดับการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
12. หน่วยงานของท่านพยายามสร้างกิจกรรมเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของเกิดความผูกพัน รู้จักรับผิดชอบช่วยเหลือและพัฒนาหน่วยงานร่วมกัน					
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร					
13. สถานที่ทำงานของท่านเหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน					
14. หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์/เครื่องมือ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) ระบบอินเทอร์เน็ต โปรแกรมต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของท่านอย่างเพียงพอและเหมาะสม					
15. ห้องทำงานของท่านมีแสงสว่างเพียงพอเอื้ออำนวยให้ท่านปฏิบัติงานได้สะดวกสบาย					
16. ห้องทำงานของท่านมีอากาศปลอดโปร่งเอื้ออำนวยให้ท่านปฏิบัติงานได้สะดวกสบาย					
17. ห้องทำงานของท่าน มีบรรยากาศเงียบสงบเอื้ออำนวยให้ท่านมีสมาธิปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกสบาย					
ด้านความรู้					
18. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบข้อบังคับ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเงินและบัญชีเป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับ หลักเกณฑ์ นั้นได้					
19. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในระบบ KTB Corporate Online เป็นอย่างดี					
20. ท่านมีความรู้และเข้าใจวิธีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ EDC และโปรแกรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
21. ในการปฏิบัติงานของท่านได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของงานทุกขั้นตอนอย่างถี่ถ้วนเพื่อให้งานมีความถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น					

ปัจจัยที่ส่งผลประสิทธิภาพการทำงาน ในระบบ KTB Corporate Online	ระดับความคิดเห็นและ/ระดับการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
ด้านทักษะ					
22. ท่านสามารถใช้ระบบ KTB Corporate Online ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
23. ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้เป็นอย่างดี					
24. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี					
25. ท่านมีความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน สามารถแนะนำ อธิบาย และรายงานผลการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
26. ท่านสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) และโปรแกรมแปลงไฟล์ข้อมูล (KTU Universal Data Entry) ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี					
ด้านแรงจูงใจ					
27. เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับ มีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบ					
28. ท่านพึงพอใจในความยุติธรรมเรื่อง การพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งงานของหน่วยงานท่าน					
29. ท่านได้รับโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ และสามารถใช้ความรู้ความสามารถนั้นได้อย่างเต็มที่					
30. เมื่อท่านได้รับคำชมเชย ความไว้วางใจ การยอมรับ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทำให้ท่านพึงพอใจและตั้งใจปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จดียิ่งขึ้น					
ด้านทัศนคติ					
31. ท่านยอมรับและมองเห็นข้อดีของระบบ KTB Corporate Online ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานของท่านง่ายและสะดวกสบายยิ่งขึ้น					

ปัจจัยที่ส่งผลประสิทธิภาพการทำงาน ในระบบ KTB Corporate Online	ระดับความคิดเห็นและ/ระดับการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
32. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในวิชาชีพด้านการเงินและบัญชี และการเป็นบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ					
33. ท่านรู้สึกพึงพอใจในงานที่ท่านรับผิดชอบ					
34. ท่านรู้สึกพึงพอใจที่ได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานและบุคลากรในหน่วยงาน					
35. ท่านปฏิบัติงานตามหน้าที่ด้วยความรัก มีความซื่อสัตย์สุจริต ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน					
36. ท่านมุ่งมั่น ตั้งใจ อุทิศแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานเสร็จตามกำหนดเวลา					
ด้านคุณภาพของระบบ KTB Corporate Online					
37. ระบบ KTB Corporate Online ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
38. ระบบ KTB Corporate Online มีเสถียรภาพ ไม่หลุดหรือลំบ่อม					
39. ระบบ KTB Corporate Online มีความรวดเร็วในการใช้งานหรือประมวลผล					
40. ระบบ KTB Corporate Online ในภาพรวมมีความน่าใช้งาน					
ด้านสมรรถนะของระบบ KTB Corporate Online					
41. ระบบ KTB Corporate Online สามารถรองรับการทำงานของผู้ใช้ในปัจจุบันเป็นจำนวนมากได้					
42. มีความรวดเร็วในการแสดงผลของข้อมูลบนหน้าระบบ KTB Corporate Online เช่น สถานะของการทำรายการสำเร็จ หรือไม่สำเร็จ					
43. ระบบ KTB Corporate Online สามารถทำงานร่วมกับเครื่อง EDC ระบบ GFMS และโปรแกรมต่าง ๆ ในเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้เป็นอย่างดี					
ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ KTB Corporate Online					

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในระบบ KTB Corporate Online	ระดับความคิดเห็นและ/ระดับการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
44. ระบบ KTB Corporate Online สามารถแสดงผลข้อมูลได้อย่างเที่ยงตรง ถูกต้องแม่นยำ					
45. ระบบ KTB Corporate Online เกิดข้อขัดข้องระหว่างการใช้งานน้อยมาก					
46. เมื่อเกิดปัญหาสามารถกู้คืนระบบเพื่อให้กลับมาพร้อมใช้งานได้ปกติได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านความปลอดภัยของระบบ KTB Corporate Online					
47. ระบบ KTB Corporate Online มีขั้นตอนในการ Login เข้าระบบ ที่ทำให้มั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยว่าสามารถป้องกันการเข้าระบบจากบุคคลอื่นได้					
48. การกำหนดรหัสผ่านเพื่อเข้าใช้งาน จำเป็นต้องตั้งรหัสผ่านที่ประกอบด้วยอักขรภาษาอังกฤษ ตัวเลข และตัวอักขระพิเศษ รวมกันแล้วอย่างน้อย 8 หลัก เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งาน					
49. การกำหนดสิทธิเข้าใช้งาน หรือการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูล ตามแนวปฏิบัติและได้รับอนุมัติโดยผู้ดูแลจากต้นสังกัดของหน่วยงาน ทำให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งาน					
50. ระบบ KTB Corporate Online แสดงคำแนะนำช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาสำหรับการเข้าใช้งานเพื่อให้เกิดความปลอดภัย เช่น เมื่อพิมพ์รหัสผ่านผิดมีข้อความแจ้งเตือนให้รอเวลา 15 นาที จึงจะสามารถ Login ใหม่ได้, กรณีใกล้ครบกำหนดวันหมดอายุของรหัสผ่าน จะแสดงข้อความแจ้งเตือนให้เปลี่ยนรหัสใหม่โดยเร็ว					

ส่วนที่ 3 การวัดระดับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

โดยกำหนดค่าของระดับประสิทธิภาพ

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online	ระดับความคิดเห็นและ/ระดับประสิทธิภาพ				
	5	4	3	2	1
ด้านความถูกต้อง					
51. การนำระบบ KTB Corporate Online มาใช้ปฏิบัติงาน ทำให้งานของหน่วยงานท่านบรรลุเป้าหมายในการจ่ายเงินแก่ผู้มีสิทธิรับเงิน รวมถึงการรับและนำส่งเงินให้แก่รัฐ					
52. ระบบ KTB Corporate Online ที่ท่านใช้ปฏิบัติงาน ช่วยให้ข้อมูลในด้านต่างๆ ดังนี้					
52.1 ข้อมูลด้านการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงินของหน่วยงานท่านถูกต้อง					
52.2 ข้อมูลด้านการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงินของหน่วยงานท่านครบถ้วน					
52.3 ข้อมูลด้านการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงินของหน่วยงานท่านตรวจสอบได้					
53. ระบบ KTB Corporate Online ช่วยลดข้อผิดพลาดในกระบวนการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงิน ของหน่วยงานของท่านได้					
54. ระบบ KTB Corporate Online ช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ในกระบวนการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงิน ของหน่วยงานของท่านได้					
55. ผลของการนำระบบ KTB Corporate Online มาใช้ในหน่วยงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น					

ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online	ระดับความคิดเห็นและ/ระดับประสิทธิภาพ				
	5	4	3	2	1
ด้านความรวดเร็ว					
56. ท่านสามารถจ่ายเงิน รับและนำส่งเงิน ของหน่วยงานท่าน ผ่านระบบ KTB Corporate Online ตามขั้นตอนได้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้					
57. ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้คุณสามารถปฏิบัติงานในการจ่ายเงิน รับและนำส่งเงิน ของหน่วยงานได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น					
58. ท่านสามารถบริหารเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายในการจ่ายเงิน การรับและนำส่งเงิน					
59. การปฏิบัติงานโดยใช้ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้คุณและผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น					
ด้านความคุ้มค่า					
60. ระบบ KTB Corporate Online ที่ท่านใช้ปฏิบัติงาน ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานหรือลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ของหน่วยงาน เช่น ค่ากระดาษ ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในการเดินทาง					
61. ท่านปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online สำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ความคุ้มค่าของงบประมาณ เวลาการทำงาน กำลังคนที่ใช้งาน					
62. ท่านคิดว่าการนำระบบ KTB Corporate Online มาใช้ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานมาก เมื่อเทียบกับต้นทุนที่หน่วยงานต้องจ่ายไป					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลัง

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวธีรภัทร์ มาศขาว
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2547-2551 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2559-ปัจจุบัน ตำแหน่ง นักวิชาการคลังปฏิบัติการ สำนักงานคลังจังหวัดอำนาจเจริญ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ