



ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS
ของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เยาวเรศ จารุรัตน์กิจ

กลุ่มงานคลังและพัสดุ
คณะภาษาและการสื่อสาร
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

บทคัดย่อ

ชื่อวิจัย : ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS : ศึกษาเฉพาะกรณี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ชื่อผู้เขียน : เยาวเรศ จารุรัตน์กิจ
ปี พ.ศ. : 2562

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1. เพื่อทราบปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่มีผล และไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS กับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ
3. เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนางานประจำให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวนทั้งหมด 94 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้วัดความสัมพันธ์ของตัวแปร

ผลการวิจัยพบว่า (ตอบวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือข้อ 1-3 ดังนี้)

1. - ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS คือ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ MIS
- ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประเภทบุคลากร และรายได้
2. ความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS กับปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงานมี 7 ด้าน ได้แก่
 - 1) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ
 - 2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
 - 3) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน
 - 4) ด้านความมั่นคงปลอดภัย
 - 5) ด้านความยุติธรรมภายในองค์กร
 - 6) ด้านการยอมรับและนับถือ
 - 7) ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร
3. เพื่อนำผลการวิจัยนำไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานประจำให้มีประสิทธิภาพได้ต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป

4. กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุ 41-51 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและเป็นพนักงานสถาบันมีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี ที่ทำหน้าที่ด้านงานงบประมาณและเบิกจ่าย ซึ่งมีอายุงานต่ำกว่า 5-10 ปี สังกัดกองคลังและพัสดุ

5. กลุ่มตัวอย่างส่วนมากจะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ MIS อยู่ในระดับดีมาก และจะส่งผลการทำงานอย่างเข้าใจเกี่ยวกับระบบ MIS ได้ดีมีประสิทธิภาพ

6. ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS มีทั้งหมด 7 ด้านและภาพรวมอยู่ในระดับดี คือ 1) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ 2) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ 3) ความก้าวหน้าในการทำงาน 4) ความมั่นคงปลอดภัย 5) ความยุติธรรมภายในองค์กร 6) การยอมรับนับถือ และ 7) สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

7. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ประกอบด้วย 1) ด้านประหยัด ในภาพรวมมีระดับดี และด้านประโยชน์ ในภาพรวมมีระดับดีเช่นกัน

8. ข้อเสนอแนะ ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ศาลาที่พักไม่ควรให้แม่บ้านจับจองยึดพื้นที่แบบถาวร ควรจัดที่พักให้เขาเหล่านั้นอย่างเหมาะสม.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS : ศึกษาเฉพาะกรณี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ งานสำเร็จได้เนื่องจากมีบุคคลหลายท่านที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จนี้ให้ความกรุณาช่วยเหลือในช่วงเวลาการวิจัยที่ผ่านมา ดังนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในคณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่กรุณาถ่ายทอดความรู้การทำงานวิจัย และรูปแบบการวิจัย ขอบคุณคณาจารย์คณะภาษาและการสื่อสาร ที่ให้โอกาสในการทำงาน ขอบคุณอาจารย์ ดร. สรุจ ศุภศิริประภา ที่ช่วยชี้แนะการใช้โปรแกรม SPSS (V.18) ขอบคุณผู้บังคับบัญชา หัวหน้ากลุ่มงาน และเพื่อนร่วมงานในคณะทุกท่าน ขอบคุณหัวหน้ากลุ่มงานบริหารยุทธศาสตร์ น.ส. สุพัตรา อังคาสัย กองแผนงาน และเจ้าหน้าที่ ITC ทุกท่านที่ให้ข้อมูล ขอบคุณบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด สำนักบรรณสารการพัฒนา ขอบคุณผู้ที่มีบุญคุณมีพระคุณที่มีส่วนช่วยเหลือชี้แนะช่องทางการความรู้ ประสานงาน และเอื้อโอกาสให้ได้ทำงานนี้สำเร็จ

ขอขอบคุณผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สร้างผลงานไว้ให้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยต่อยอด ซึ่งมีความสำคัญมากที่ต้องทำการประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้อง และนำมาสู่ผลงานวิจัยที่สมบูรณ์ได้ และขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกหน่วยงานทุกท่านที่ให้ความร่วมมือพร้อมติชมงานวิจัยครั้งนี้

งานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลข้อมูลทางสถิติ และพิมพ์รายงานด้วยตนเองหากพบเห็นข้อผิดพลาดผู้วิจัยขออภัยแต่เพียงผู้เดียว ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่ได้อ่านงานวิจัยเรื่องนี้ไว้ ณ โอกาสนี้

เยาวเรศ จารุรัตน์กิจ

สิงหาคม 2562

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญภาพ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
1.3 ขอบเขตการวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	3
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน	6
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร	8
2.4 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร(Management Information Systems)	11
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ	14
2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3 กรอบแนวคิดและระเบียบวิธีการวิจัย	21
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	23
3.2 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	24
3.3 สมมติฐานในการวิจัย	25
3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
3.5 การสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
3.6 การรวบรวมข้อมูล	27
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	28
3.8 การทดสอบเครื่องมือ	28
3.9 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	30
4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	30
4.2 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ MIS	34
4.3 ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน	34
4.4 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS	40
4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน	42
4.6 ข้อเสนอแนะ	48
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	49
5.1 สรุปผลการวิจัย	49
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	52
5.3 ข้อเสนอแนะ	54
 บรรณานุกรม	 55
ภาคผนวก	57
ประวัติผู้เขียน	62

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
4.1	แสดงปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	30
4.2	แสดงปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ MIS	34
4.3	แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน จำแนกรายด้าน	35
4.4	แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	35
4.5	แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	36
4.6	แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	37
4.7	แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย	37
4.8	แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านความยุติธรรมในองค์กร	38
4.9	แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับและนับถือ	39
4.10	แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร	39
4.11	แสดงความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกรายด้าน	40
4.12	แสดงความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกด้านประหยัด	41
4.13	แสดงความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกด้านประโยชน์	41
4.14	เปรียบเทียบความแตกต่างการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS จำแนกตามเพศ	42
4.15	เปรียบเทียบความแตกต่างการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS จำแนกตามอายุ	42
4.16	เปรียบเทียบความแตกต่างการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS จำแนกตามการศึกษา	43
4.17	เปรียบเทียบความแตกต่างการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS จำแนกตามประเภท	43
4.18	เปรียบเทียบความแตกต่างการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS จำแนกตามรายได้	44
4.19	เปรียบเทียบความแตกต่างการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS จำแนกด้านความรู้ความเข้าใจ	44
4.20	รายงานผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ จำแนกตามรายด้าน (หน้าที่ความรับผิดชอบ)	45
4.21	รายงานผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ จำแนกตามรายด้าน (ค่าตอบแทนและสวัสดิการ)	45
4.22	รายงานผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ จำแนกตามรายด้าน (ความก้าวหน้าในการทำงาน)	46
4.23	รายงานผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ จำแนกตามรายด้าน (ความมั่นคงปลอดภัย)	46
4.24	รายงานผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ จำแนกตามรายด้าน (ความยุติธรรมในองค์กร)	47
4.25	รายงานผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ จำแนกตามรายด้าน (การยอมรับและนับถือ)	47
4.26	รายงานผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ จำแนกตามรายด้าน (ด้านสภาพแวดล้อมฯ)	48

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
3.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	23

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ก่อตั้งขึ้นเมื่อ 9 เมษายน 2509 ตามพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 ซึ่งพระองค์ท่านมีสายพระเนตรที่ยาวไกลที่ได้ก่อตั้งสถานศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้านพัฒนบริหารศาสตร์ ปัจจุบันสถาบันฯ มีหน่วยงานเพิ่มขึ้นทั้งคณะ/สำนักและศูนย์บริการอีกหลายศูนย์ สถาบันได้ดำเนินการบริหารด้านการเรียน การสอน วิจัย และบริการวิชาการ เพื่อสนับสนุนพันธกิจอื่นๆ ของสถาบันฯ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้มีการบริหารจัดการพัฒนางานภายในด้าน IT โดยมีสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้นำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) มาใช้งานเมื่อปี พ.ศ.2546 ร่วมกับ ผู้พัฒนาระบบคือ บริษัท ซีดีจี ซีเอสเต็ม จำกัด ได้ศึกษาระบบการทำงานหลายๆ ส่วนงานในสถาบันที่จำเป็นและสำคัญประกอบด้วยระบบงานย่อย 6 ส่วนงาน คือ 1) งานบุคลากร 2) งานงบประมาณและการเบิกจ่าย 3) งานพัสดุและครุภัณฑ์ 4) งานจัดซื้อจัดจ้าง 5) งานเงินเดือน 6) งานบัญชีรับ-จ่าย โดยใช้งานจากแหล่งเงินในการคุมงบประมาณแผ่นดิน และเงินนอกงบประมาณ เช่น เงินรายได้ เงินทุนคณะ/สำนัก เงินภาคพิเศษ และเงินศูนย์วิชาการฯ ภายใต้หน่วยงานต่างๆ เป็นต้น ในระยะที่ผ่านมาได้มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบ MIS อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามภาระงานปัจจุบันที่ได้รับงบประมาณประจำปีตามที่ได้รับจัดสรรให้ปฏิบัติการบันทึกการทำงานผ่านในระบบ MIS ซึ่งจะมีขั้นตอน และรายละเอียดในการเข้าระบบ MIS ตามกิจกรรมของแต่ละงานของทุกคณะ/สำนัก เพื่อการตรวจสอบผลการดำเนินงานในองค์กรต่อไป

จากความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัยได้ทราบถึงการปฏิบัติงานในระบบ MIS และตระหนักถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจึงสนใจทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน : ศึกษเฉพาะกรณี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานและวางแผนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อทราบปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่มีผล และไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน
2. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS กับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ
3. เพื่อนำผลการวิจัยนำไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานประจำให้ดีขึ้นมีประสิทธิภาพ

1.3 ขอบเขตในการวิจัย

1. เนื้อหาการวิจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจ การสนับสนุนการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน
2. พื้นที่การวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มุ่งที่กลุ่มประชากร คือบุคลากรทุกหน่วยงานที่ปฏิบัติงานผ่านในระบบ MIS
3. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง : เฉพาะเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานผ่านในระบบ MIS เท่านั้น
4. ระยะเวลา : ภายในเวลา 6 เดือน (เริ่มมีนาคม – สิงหาคม 2562)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยใดที่มีผลและไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. นำผลที่ได้ไปพัฒนางานและนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยต่อยอดงานอื่นๆ อาจนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขงานในองค์กร ซึ่งผู้สนใจจะนำไปอ้างอิงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน : ศึกษาเฉพาะกรณี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าประมวลเอกสารทบทวนแนวคิด ทฤษฎี รายงานการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสอดคล้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร
4. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร(Management Information Systems)
5. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำจำกัดความเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีหลากหลาย ดังนี้

2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 (2525, อ้างถึงใน สมหมาย เกาฏีระ, 2544: 9) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

พจนานุกรมของ ออกซ์ฟอร์ด (Oxford Dictionary, 1974 อ้างถึงใน สมหมาย เกาฏีระ, 2544: 9) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพเป็นความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จหรือการปฏิบัติงานได้ประสพผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

Simon (1960 : 180-181 อ้างถึงใน สมหมาย เกาฏีระ(พลตรี), 2544 : 9) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา

ตามทฤษฎีของไซมอน ได้ให้สูตรของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ในการบริหารราชการและองค์กรของรัฐ โดยบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งเขียนเป็นสูตรไว้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = Efficiency

คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output

คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = Input

คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction

คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

Peterson and Plowman (1953 : 433 อ้างถึงใน สมหมาย เกาฐีระ, 2544 : 10) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้าง หมายถึงรวมถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capability) ในการผลิต การดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์ และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

Becket และ Neuhauser (1975 อ้างถึงใน น้ำจิต ขาววันดี, 2544: 6-7) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีก ดังแบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (Low-Task-Environment-Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainty) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัดจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (High-Task-Environment-Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainty)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ จะทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

Becket ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (Visibility Consequences) มีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติได้ ระเบียบปฏิบัติ และผลการปฏิบัติงานจึงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Millet (1954 : 4 อ้างถึงใน สมหมาย เกาฐีระ, 2544 : 10) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

Ryan, Smith (1954 : 276 อ้างถึงใน สมหมาย เกาฐีระ, 2544 : 10) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่า ประสิทธิภาพเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายามกำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น

อุทัย หิรัญโต (2525 : 123 อ้างถึงใน สมหมาย เกาฏีระ, 2544 : 10) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพในวงการธุรกิจ หมายถึง การจัดการที่ได้รับผลกำไร หรือขาดทุน สำหรับในการ บริหารงานราชการในทางปฏิบัติวัดประสิทธิภาพได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพที่ใช้ในวงการราชการ จึงหมายรวมถึงผลการปฏิบัติงานที่ยังให้เกิดความพึงพอใจ และประโยชน์แก่มวลมนุษย์ (Human Satisfaction and Benefit Produced) ดังนั้น ประสิทธิภาพในทางราชการจะต้องพิจารณาถึงคุณค่า ทางไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไร เพราะงานบางอย่างถ้าจะทำการอย่างประหยัดอาจไม่มี ประสิทธิภาพก็ได้ นอกจากนี้การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องพิจารณา คำว่า “ประสิทธิผล” ประกอบด้วยคำว่า ประสิทธิผล (Effective) หมายถึงผลสำเร็จของการบริหารที่บรรลุถึงเป้าหมายที่ กำหนดไว้ ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะประสิทธิผลเพียงแต่ พิจารณาถึงผลงานที่ได้รับเท่านั้น ลักษณะการบริหารที่มีประสิทธิผล คือ การบรรลุเป้าหมายแต่การ บริหารงานที่มีประสิทธิภาพ คือ การใช้ทรัพยากรการบริหารอย่างประหยัด เกิดผลรวดเร็วโดยการนำ เวลา (Time) เข้ามาพิจารณาด้วย

ปรัชญา เวสารัชช์ (2529 : 5) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการบริหารงานไว้ สามนัย นัยที่ 1 เกี่ยวกับงานโดยตรง คือ งานที่ออกมา นั้นเกิดผลได้เร็วกว่ากำหนดหรือผลงานที่มี คุณภาพและผลงานสูงกว่ากำหนด

นัยที่ 2 เกี่ยวกับผู้บริหาร ผู้บริหารมีความสามารถทำงานโดยตลอดไม่มีการหยุดหรือชะงักงัน และมีทักษะในเรื่องการบริหารงานในการวางแผนงาน การจัดองค์การ การมอบหมายงาน การสั่งการ การตรวจสอบควบคุมงานที่มีระบบและเป็นกระบวนการรวมทั้งการตัดสินใจ

นัยที่ 3 เกี่ยวกับตัวผู้ปฏิบัติงานผู้ร่วมงานทำงานได้อย่างมีความสุขไม่มีปัญหาข้อขัดแย้ง มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันในการปฏิบัติงานการประสานงานและการติดต่อสื่อสารภายใน องค์การเป็นไปด้วยดี

ประพันธ์ สุริหาร (2533 : 23 อ้างถึงใน สมหมาย เกาฏีระ, 2544 : 10) ได้ให้ความหมาย ของประสิทธิภาพคือ การทำงานที่ต้องการให้ได้ประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมี ประสิทธิภาพหรือไม่นั้น พิจารณาได้จากผลงานที่ประหยัดเงิน ประหยัดแรงงาน ประหยัดเวลา และ คนปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

สมพงษ์ เกษมสิน (2519 : 12) กล่าวว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินงานให้ เป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุดและ การที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ก็พิจารณาได้จากผลงาน

ชุบ กาญจนประกร (2505 : 40) กล่าวถึง ประสิทธิภาพของระบบราชการไว้คล้ายคลึงกับ การบริหารงานธุรกิจ แต่เป็นการบริหารงานในระบบราชการและบวกกับความพึงพอใจไว้ด้วย กล่าวคือ ประสิทธิภาพ เป็นแนวความคิด หรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบอบ ประชาธิปไตยในอันที่จะให้การบริหารราชการได้ผลคุ้มค่ากับการที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการ บริหารงานของประเทศและจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถของเจ้าหน้าที่ให้บรรลุ เป้าหมายทั้งปริมาณและคุณภาพ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งในกระบวนการบริหารงานบุคคล (Personnel Management) และผลการปฏิบัติงานเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน การจะทราบว่าผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นเช่นไรจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาถึงแนวความคิดที่เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน กระบวนการนี้จะเริ่มหลังจากที่ได้รับพนักงานหรือเจ้าหน้าที่เข้ามาทำงานแล้ว และปฏิบัติงานต่อเนื่องจนกว่าบุคคลผู้นั้นจะออกจากงานไป ทั้งนี้เป็นการติดตามดูแลให้แน่ใจว่าได้มีการใช้ทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร และขณะเดียวกันพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ก็จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นด้วย ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานคือ เครื่องมือตรวจสอบคุณค่าทรัพยากรบุคคล (สคสรี พรประสิทธิ์, 2539 : 207-214 อ้างถึงใน พลตรีสมหมาย เกาฤทธิ์, 2544: 28-29)

2.2.1 ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

มีผู้ให้ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้หลายประการคือ

- การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินคุณค่าการทำงานของบุคคล
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระบบที่จัดขึ้นเพื่อหาคุณค่าของบุคคลในแง่ของการปฏิบัติงาน และสมรรถภาพในการพัฒนาตนเองหรือเป็นการทำประโยชน์หรือตีราคาผลงานของพนักงาน
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง วิธีการบังคับบัญชา โดยมีการบันทึกและลงความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ในระยะเวลาที่กำหนดเพื่อใช้ประโยชน์ในการพิจารณาความดีความชอบ เพื่อเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือนแก่พนักงาน/เจ้าหน้าที่

กล่าวโดยสรุป การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การวัดหรือการเปรียบเทียบหรือการประเมินค่าผลการปฏิบัติงานแต่ละคน โดยอาศัยมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับตำแหน่งนั้น ๆ เป็นหลัก หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือการที่ผู้บังคับบัญชาทำการประเมิน (Appraisal) การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาว่า ได้ผลงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด และผู้ใต้บังคับบัญชามีหนทางปรับปรุงการปฏิบัติงานของเขาได้ดีขึ้น หรือก้าวหน้าไปหรือไม่และโดยวิธีใด

3.2.2 ประโยชน์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ด้านผู้บังคับบัญชา

1. ทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่าผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานตามที่ได้อบรมหมายสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายเพียงใดหรือไม่องค์ประกอบด้านความรู้สึก (The Affective Component) เป็นการแสดงความรู้สึก หรืออารมณ์ต่อสิ่งเร้าที่เรามีทัศนคติ ตามความเชื่อ ประสบการณ์ หรืออารมณ์อื่น ๆ ที่มาผลักดันโดยบุคคลไม่รู้ตัว
2. ผู้บังคับบัญชาจะทราบจุดอ่อน หรือข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน

3. ทำให้บังคับบัญชาทราบผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนได้อย่างถูกต้องแม่นยำจนสามารถนำไปประกอบการพิจารณาความดีความชอบได้
4. ทำให้ได้ทราบว่าบังคับบัญชาคนใดบ้างที่มีคุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถเหมาะสมที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

ด้านผู้ใต้บังคับบัญชา

1. ช่วยให้เขาได้ทราบว่าปฏิบัติงานได้ดีเพียงใดหรือไม่ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
2. เพื่อความมั่นใจว่างานของเขาจะได้รับการประเมินผลที่ยุติธรรม มีระบบและหลักเกณฑ์
3. เกิดขวัญและกำลังใจสูงในการปฏิบัติงาน

2.2.3 ขั้นตอนในการประเมินผลการปฏิบัติงาน อาจสรุปได้ดังนี้

1. การกำหนดนโยบายการประเมินผลการปฏิบัติงาน
2. การกำหนดหลักเกณฑ์และเครื่องมือในการประเมินฯ
3. การจัดทำ Position Description
4. การทบทวนผลการปฏิบัติงาน (Performance Review)
5. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal)

2.2.4 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

Chruden and Sherman (1968: 25-27 อ้างถึงใน สมหมาย เกาฏีระ, 2544: 30) ใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยนำเอาบุคคลมาเปรียบเทียบกับ โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการเปรียบเทียบนั้นได้มาจากมาตรฐานหรือเกณฑ์ของงานที่ถือว่าเป็นที่พอใจ ซึ่งมาตรฐานหรือเกณฑ์ของงานเหล่านี้จะกำหนดโดยการศึกษา และทำความเข้าใจในลักษณะงาน รวมทั้งข้อกำหนดต่างๆ ของงานเป็นหลัก

Porter (1978 : 326-331 อ้างถึงใน สมหมาย เกาฏีระ, 2544: 28-29) ได้เสนอแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ 3 แนว คือ

1. ใช้เกณฑ์ปรนัยวิเคราะห์ด้วยเหตุผล โดยไม่นำเอาความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยพิจารณาว่างานทั้งหมดที่จะต้องปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วงนั้น มีปริมาณและคุณภาพอย่างไร
2. ใช้ดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา ว่าปริมาณและคุณภาพของงานที่ได้ทำไปแล้วนั้นสำเร็จลุล่วงเพียงใด

Knootze (1971 : 44-45 อ้างถึงใน สมหมาย เกาฏีระ, 2544: 30) ได้กล่าวว่า การที่จะกล่าวว่าผลการปฏิบัติงานสำเร็จเพียงใดนั้นจะต้องเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ได้กำหนดเอาไว้ล่วงหน้าและเมื่อใดก็ตามที่ความพยายามในการปฏิบัติงานไม่ได้ก่อให้เกิดผลสำเร็จที่ปรากฏชัด ก็ไม่

เรียกว่ามีผลการปฏิบัติงาน (Performance) ดังนั้นในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้ประเมินจะต้องพิจารณาในส่วนของความพยายามในการปฏิบัติงานและผลสำเร็จที่ปรากฏชัดเป็นประการสำคัญ

Wexley and Yulk (1984 อ้างถึงใน พลตรีสมหมาย เกาฏีระ, 2544: 30) ได้เสนอว่าการประเมินผลการทำงำนนั้นจะต้องวัดปริมาณและคุณภาพของงาน รวมทั้งคุณสมบัติบางประการของพนักงาน ดังนั้นโดยสรุปในการประเมินผลการปฏิบัติงานสิ่งที่ผู้ประเมินจะต้องพิจารณาโดยแบ่งความพยายามและคุณสมบัติบางประการของพนักงาน รวมไปถึงผลสำเร็จที่ปรากฏชัด ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของงานนั้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

คำว่า “การบริหาร” นั้น นอกจากใช้คำในภาษาอังกฤษว่า “Administration” ยังมีอีกคำหนึ่งที่ใช้แทนกันได้ คือคำว่า “Management” ซึ่งเป็นคำที่มีความหมายเหมือนกันแต่ทางวิชาการจะเลือกใช้คำว่า “Administration” ก็ด้วยเหตุผล 2 ประการ คือ เหตุผลประการแรก เมื่อไม่ต้องการใช้คำที่มีความหมายหนักในทางการจัดการธุรกิจของเอกชน และเหตุผลประการที่สอง เมื่อไม่ต้องการใช้คำที่จะทำให้เกิดความสับสน เพราะคำว่า “การจัดการ (Management)” นั้นใกล้เคียงกับคำว่า “ผู้จัดการ” (Manager) ซึ่งมีความหมายแคบ จำกัดลงไปว่าเป็นผู้บริหารงานขององค์การแห่งใดแห่งหนึ่งหรือหน่วยงานในหน่วยงานหนึ่งเท่านั้น ดังนั้น เมื่อพูดถึงการบริหารงานโดยทั่วๆ ไปหรือการบริหารราชการจึงนิยมใช้คำว่า (Administration) (2544: 87 อ้างถึงใน สมศรี ลิ้มประสิทธิ์, 2550: 9)

Gulick and Urwick (1937 : 7 อ้างถึงใน น้ำจิต ขาววันดี, 2544: 17) ได้เสนอขบวนการบริหารได้ 7 ขั้นตอน หรือที่เรียกกันย่อ ๆ ว่า “POSDCORB” ซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนพื้นฐานของการศึกษาการบริหารขบวนการทั้ง 7 ขั้นตอนประกอบด้วย

1. P = Planning การวางแผนหมายถึง การเตรียมการไว้ล่วงหน้าก่อนลงมือปฏิบัติจริง ๆ
2. O = Organizing การจัดองค์การหมายถึง การวางโครงสร้างการทำงานภายในองค์การ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
3. S = Staffing การจัดบุคคลเข้าทำงาน หมายถึง การจัดบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบงานในตำแหน่ง เป็นภารกิจเกี่ยวกับบุคลากรทั้งหมดในเรื่องเกี่ยวกับการสรรหาการฝึกอบรมตลอดจนการสร้างสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี
4. D = Directing การอำนวยการ หมายถึง เป็นกิจกรรมที่เป็นภาระหน้าที่สำคัญของผู้บริหารที่จะต้องทำการตัดสินใจ สั่งการ ออกคำสั่ง และควบคุมการทำงาน
5. CO = Coordinating การประสานงาน หมายถึง ภาระหน้าที่ในการเชื่อมโยงส่วนต่าง ๆ ของงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ พยายามสร้างระบบการติดต่อสื่อสาร การสร้างกลุ่มทำงาน
6. R = Reporting การรายงานผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การรายงานถึงสภาพการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เป็นการแสดงถึงข้อเท็จจริง ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงาน ตลอดจนการชี้แจงหรือประชาสัมพันธ์ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

7. B = Budgeting การงบประมาณ หมายถึง เป็นการศึกษาถึงการใช้จ่ายเงินในการบริหารงาน ซึ่งมีขั้นตอนตั้งแต่การจัดเตรียม การอนุมัติ และการบริหารงานงบประมาณ รวมตลอดถึงการวางแผน การคลัง การทำบัญชี และการควบคุม เพื่อให้มีการใช้จ่ายเงินตรงตามเป้าหมายของการบริหารที่กำหนดไว้

ซูป การญจนประกร (2509 : 27-28 อ้างถึงใน น้ำจิต ขาวันติ, 2544: 18) ได้นำหลัก Posdcorb มาดกแต่งเพิ่มเติมเป็น Paposdcorb คือ เพิ่ม P กับ A ขึ้นมาจากคำ 2 คำ คือ

P มาจาก Policy หมายถึง การพิจารณากำหนดนโยบายและการปฏิบัติการให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย

A มาจาก Authority หมายถึง อำนาจหน้าที่ในการบริหารราชการ และการมอบอำนาจหน้าที่

Orville F. Poland กร (1971 : 201-202 อ้างถึงใน น้ำจิต ขาวันติ, 2544: 18) ได้เสนอความเห็นว่ หลัก POSDCORB และ Gulick นั้น ได้ครอบคลุมถึงกระบวนการที่สำคัญของการบริหาร แต่ไม่ได้รวมถึงเรื่องการประเมินผลไว้ด้วย เพราะฉะนั้นจึงควรเพิ่มเรื่องการประเมินผลคือ เพิ่ม E (Evaluation) เข้าไปด้วยอีกตัวหนึ่งเป็น Posdecorb

Henri Fayol (1949 อ้างถึงใน น้ำจิต ขาวันติ, 2544: 18) เป็นนักทฤษฎีการบริหารคนแรกทีให้วามสนใจศึกษาการจัดองค์การและการบริหาร (Pinciples of Organization and Management) โดยเห็นว่า การบริหารงานจะประกอบด้วยส่วนสำคัญๆ 5 ประการ คือ

1. การวางแผน (Planning)
2. การจัดองค์การ (Organizing)
3. การอำนวยการ (Directing)
4. การประสานงาน (Coordinating)
5. การควบคุมงาน (Controlling)

นอกจากนั้น Fayol ยังได้พิจารณาต่อไปถึงหลักการบริหารงานอีกว่า ควรประกอบด้วยหลักเกณฑ์ต่างๆ 14 ประการ ดังนี้

1. หลักการแบ่งงาน (Division of Work) ซึ่งสอดคล้องกับหลักการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management)

2. การกำหนดอำนาจหน้าที่ (Authority) และความรับผิดชอบ (Responsibility) ควรจะได้สัดส่วนกัน

3. เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unit of Command) คือ ภายในโครงสร้างขององค์การหนึ่งๆ จะประกอบด้วยหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใต้บังคับบัญชาจำนวนมากมาตามหลักเอกภาพในการบังคับบัญชาผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ควรมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหา และข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ในการปฏิบัติตามคำสั่ง

4. เอกภาพในการอำนวยการ (Unit of Direction) หมายถึง เอกภาพของทิศทางในการปฏิบัติงานที่มีวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน มีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว มีแผนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกัน

5. หลักการรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลาง (Centralization of Authority) เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเอกภาพในการบังคับบัญชา และเอกภาพในการอำนวยการ
6. หลักการบังคับบัญชาที่ต่อเนื่องกันเป็นลูกโซ่ (Scalar Chain) คืออำนาจในการบังคับบัญชาจะลดหลั่นลงมาเป็นลำดับตามสายการบังคับบัญชา จากระดับสูงลงมาสู่ระดับล่าง
7. องค์การจะต้องมีวินัย (Discipline) เพื่อเป็นกฎข้อบังคับในการปกครองและควบคุมพฤติกรรมของคนในองค์การ
8. องค์การจะต้องมีระเบียบ (Order) เป็นหลักในการปฏิบัติงาน
9. ผู้ปฏิบัติงานจะต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว
10. ผลประโยชน์ตอบแทนในรูปของเงินเดือน ควรได้สัดส่วนกับผลการปฏิบัติงานที่กระทำ เพื่อให้เกิดความพอใจทั้งสองฝ่าย คือ องค์การและผู้ปฏิบัติงาน
11. องค์การจะต้องมีความยุติธรรมและความเสมอภาค
12. องค์การจะต้องสร้างความมั่นคงในชีวิตการทำงาน (Security of Tenure) ให้กับผู้ปฏิบัติงาน
13. องค์การจะต้องสนับสนุนความคิดริเริ่มของบุคคล
14. ผู้ปฏิบัติงานควรผู้ปฏิบัติงานร่วมกันในลักษณะเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน (Esprit de Corps) คือ มีความจงรักภักดี มีความจริงใจ และสุจริตใจต่อกันและกัน เพื่อประโยชน์ขององค์กรโดยส่วนรวม

Dale (1965 : 4 อ้างถึงใน น้ำจิต ขาวันตี, 2544: 20) ได้เขียนเอาไว้ว่า คำนิยามความหมายประการหนึ่งของการบริหาร (Management) ที่ได้ยินกันอยู่บ่อยๆ ก็คือ การบริหารงานนั้น คือการทำให้งานนั้นลุล่วงสำเร็จไปโดยใช้ผู้อื่นเป็นผู้กระทำ (Management is getting things done through other people)

Hardwick (1866 : 177 อ้างถึงใน น้ำจิต ขาวันตี, 2544: 20) เห็นว่าความหมายของการบริหาร (Adminis-tration) ตามพจนานุกรมนั้น หมายถึงว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการหรือการจัดการเกี่ยวกับราชการ หรืองานของรัฐ

Simon (1961 : 109 อ้างถึงใน น้ำจิต ขาวันตี, 2544: 20) ได้ให้คำนิยามความหมายอย่างกว้างว่า การบริหาร (Adminis-tration) หมายถึง กิจกรรมของกลุ่มบุคคลที่ร่วมมือร่วมแรง ร่วมใจกันปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ร่วมกัน (The activities of groups operation to accomplish common goals) และให้ตัวอย่างของการบริหารว่า เมื่อคนสองคนช่วยกันเข็นก้อนหิน ซึ่งคนเพียงคนเดียวทำให้ยวบเขยื้อนไม่ได้ การบริหารก็เกิดขึ้นแล้ว การกระทำที่ดูเป็นเรื่องธรรมดา ๆ นั้นมีลักษณะพื้นฐานสำคัญ 2 ประการ ของสิ่งที่เรียกว่า การบริหาร (Administration) คือมีจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกัน (Purpose) คือ การเคลื่อนก้อนหินไปให้ได้ และมีการกระทำที่ร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกัน (Cooperative Acton) คือ การที่คนมากกว่าหนึ่งคนขึ้นไปร่วมกันเพื่อให้ได้ผลบางอย่างบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ซูบ การญจนประกร (2509 : 27-28 อ้างถึงใน น้ำจิต ขาวันตี, 2544: 20) ได้ให้ความหมายของคำว่าการบริหาร (Administration) หมายถึง การร่วมมือดำเนินการหรือปฏิบัติงานในองค์การใดๆ

ติน ปรัชญพทุทธิ และ อิสระ สุวรรณบล (2514: 6-7อ้างถึงใน น้ำจิต ขาววันดี, 2544: 20) ได้เขียนไว้ว่า “Administration” มาจากภาษาลาตินว่า “Administrare” ซึ่งแปลว่าการรับใช้ การจัดการปฏิบัติการกิจ การอำนวยการ (To serve, To manage, To conduct, To direct) ในทาง การบริหารเรามักจะเน้นความหมายของคำว่า “Administration” ไปในแง่ของการรับใช้เพราะถือว่า ข้าราชการต้องเป็นผู้รับใช้ประชาชนมิใช่เป็นเจ้านายของประชาชน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับระบบ MIS (Management Information System)

2.4.1 ความหมาย ระบบ MIS (Management Information System)

ความหมายที่ 1 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) คือ ระบบที่ให้สารสนเทศที่ผู้บริหารต้องการ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะรวมทั้ง สารสนเทศภายใน และภายนอกสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งในอดีตและปัจจุบันรวมทั้งสิ่งที่คาดว่าจะจะเป็นในอนาคต นอกจากนี้ระบบ MIS จะต้องให้สารสนเทศ ในช่วงเวลาที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการวางแผนการควบคุม และการปฏิบัติการของ องค์กรได้อย่างถูกต้อง แม้ว่าผู้บริหารที่จะได้รับประโยชน์จากระบบ MIS สูงสุดคือผู้บริหารระดับกลางแต่โดย พื้นฐานของระบบ MIS แล้วจะเป็นระบบที่สามารถสนับสนุนข้อมูลให้ผู้บริหารทั้งสามระดับ คือ ผู้บริหาร ระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง โดยระบบ MIS จะให้รายงานที่สรุปสารสนเทศซึ่งรวบรวมจากฐานข้อมูล ทั้งหมดขององค์กรจุดประสงค์ของรายงานจะเน้นให้ผู้บริหารสามารถมองเห็นแนวโน้มและภาพรวม ขององค์กร ในปัจจุบันรวมทั้งสามารถควบคุมและตรวจสอบงานของระดับปฏิบัติการด้วยอย่างไรก็ดีขอบเขตของรายงานจะ ขึ้นอยู่กับลักษณะของสารสนเทศ และจุดประสงค์การใช้งาน โดยอาจมีรายงานที่ออกทุกคาบระยะเวลา (เช่น งบกำไรขาดทุนหรืองบดุล) รายงานตามความต้องการ หรือรายงานตามสภาวะการณ์หรือเหตุผิดปกติ ระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System) เป็นระบบการจัดหาคนหรือข้อมูลที่มีความ สัมพันธ์กับข้อมูลเพื่อการดำเนินงานขององค์กรการจัดโครงสร้างของสารสนเทศโดยแบ่งตามลำดับ การ นำไปใช้งานสามารถแบ่งได้ 4 ระดับ ดังนี้

1. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารในการวางแผนนโยบาย กลยุทธ์ และการตัดสินใจของผู้บริหาร ระดับสูงของผู้บริหารระดับสูง
2. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารในส่วนยุทธวิธีในการวางแผนการปฏิบัติและการตัดสินใจของ ผู้บริหารระดับกลาง
3. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารในระดับปฏิบัติการและการควบคุมในขั้นตอนนี้ผู้บริหารระดับ ล่างจะเป็นผู้ใช้สารสนเทศเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน
4. ระบบสารสนเทศที่ได้จากการประมวลผล ระบบสารสนเทศเป็นระบบรวมทั้งนี้ เนื่องจากไม่ สามารถเก็บรวบรวมในลักษณะระบบเดียวเนื่องจากขนาดข้อมูลมีขนาดใหญ่และมีความซับซ้อน มาก ทำให้การบริหารข้อมูลทำได้ยาก การนำไปใช้ไม่สะดวกจึงจำเป็นต้องแบ่งระบบสารสนเทศ ออกเป็นระบบย่อย 4 ส่วนได้แก่
 - ระบบประมวลผลรายการ (Transaction Processing System :TPS)
 - ระบบจัดการรายงาน (Management Reporting System: MRS)
 - ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System: DSS)

- ระบบสารสนเทศสำนักงาน (Office Information System: OIS)

ลักษณะของระบบ MIS ที่ดี

- ระบบ MIS จะสนับสนุนการทำงานของระบบประมวลผลข้อมูลและการเก็บข้อมูลรายวัน
- ระบบ MIS จะใช้ฐานข้อมูลที่ถูกรวมเข้าด้วยกัน และสนับสนุนการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร
- ระบบ MIS จะช่วยให้ผู้บริหารระดับต้น ระดับกลางและระดับสูง เรียกใช้ข้อมูลที่เป็นโครงสร้างได้ตามเวลาที่ต้องการ
- ระบบ MIS จะมีความยืดหยุ่นและสามารถรองรับความต้องการข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไปขององค์กร
- ระบบ MIS ต้องมีระบบรักษาความลับของข้อมูลและจำกัดการใช้งานของบุคคลเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

ความหมายที่ 2 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS)

1. คุณสมบัติของข้อมูลที่ดี ถูกต้อง (Accurate)
2. ทันเวลา (Timeliness)
3. สอดคล้องกับงาน (Relevance)
4. สามารถตรวจสอบได้ (Verifiable)

การพัฒนาสารสนเทศต้องคำนึงถึงคุณสมบัติของ MIS

- ความสามารถในการจัดการข้อมูล
- ความปลอดภัยของข้อมูล (Data security)
- ความยืดหยุ่น (Flexibility)
- ความพึงพอใจของผู้ใช้

ประโยชน์ของ MIS

- ช่วยให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ ได้ทันเหตุการณ์
- ช่วยให้งำหนดกลยุทธ์ และวางแผนปฏิบัติการได้
- ช่วยให้ตรวจสอบผลการดำเนินงานได้
- ช่วยให้ศึกษา และวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา
- ช่วยให้สามารถวิเคราะห์ปัญหา หรืออุปสรรค เพื่อหาวิธีแก้ไข
- ช่วยให้ลดค่าใช้จ่าย

โครงสร้างของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) แบ่งตามการนำไปใช้ได้ 4 ระดับคือ

- Top Management: ระดับวางแผนกลยุทธ์ ระดับนโยบาย และระดับการตัดสินใจ
- Middle Management: ระดับวางแผนปฏิบัติการ และยุทธวิธี
- Bottom Management: ระดับควบคุมการปฏิบัติการ และขั้นตอนต่างๆ
- Operation : ระดับปฏิบัติการ

ส่วนประกอบระบบ MIS ที่มีความสัมพันธ์กัน คือ

- ระบบย่อย หรือส่วนประกอบของ MIS ระบบประมวลผลรายการ (TPS = Transaction processing Systems) เช่น การบันทึกรายการบัญชี การขาย การผลิต เป็นต้น

- ระบบการจัดการรายงาน (MRS= Management Reporting System) ช่วยจัดเตรียมรายงานสนองความต้องการของผู้ใช้ เช่น Grade report
- ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (DSS = Decision Support System) ช่วยเตรียมรายงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจของผู้บริหารระดับต่างๆ
- ระบบสารสนเทศสำนักงาน (OIS= Office Information System) ระบบสารสนเทศในสำนักงานโดยอาศัยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resource) สารสนเทศถือเป็นทรัพยากรหนึ่งที่ต้องมีการบริหารในองค์กร จึงต้องมีการจัดสรร และจัดการอย่างเป็นระบบ

- กระบวนการประมวลผล แนะนำการไปใช้ข้อมูล (Data)
- การประมวลผล (Process)
- สารสนเทศ (Information)
- การตัดสินใจ (Decision)

เป้าหมายของระบบสารสนเทศ (Objective of information System)

1. เพิ่มประสิทธิภาพ
2. เพิ่มผลผลิต
3. เพิ่มคุณภาพในการบริการลูกค้า
4. ผลิตภัณฑ์ใหม่ และขยายผลิตภัณฑ์
5. สร้างทางเลือกในการแข่งขัน
6. สร้างโอกาสทางธุรกิจ
7. ครองใจลูกค้า และปกป้องจากคู่แข่ง

ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศ หรือพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. คอมพิวเตอร์ (Input, Memory, Arithmetic and Logic, control, Output)
 - Hardware
 - Software
 - Communication & Relation
 - Data
 - People
 2. ผู้เขียนโปรแกรม ผู้ใช้ และผู้วิเคราะห์ระบบ
 3. เทคนิคในการปฏิบัติของระบบสารสนเทศบนพื้นฐานคอมพิวเตอร์ (Technical Operation of Computer-Base Information Systems : CBIS)
 4. การจัดข้อมูลบนพื้นฐานของคอมพิวเตอร์
 5. รูปแบบการประมวลผล
- แหล่งที่มาของข้อมูลสารสนเทศ
- แหล่งข้อมูลภายนอก

- แหล่งข้อมูลภายในสารสนเทศที่ได้มาจากการประมวลผล และได้จากแหล่งอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการประมวลผล

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจ

2.5.1 ความหมาย

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจ มีผู้สนใจและได้ศึกษาไว้เป็นจำนวนมาก จึงขอนำความหมาย ที่สำคัญและเกี่ยวข้องมาอธิบายโดยสังเขป ดังนี้

Good (1973: 321 อ้างถึงใน เยาวเรศ จารุรัตน์กิจ, 2553: 25) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ เป็นข้อเท็จจริง ความจริง กฎเกณฑ์และข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ที่บุคคลเก็บรวบรวมสะสมไว้

Smith (1977: 531 อ้างถึงใน เยาวเรศ จารุรัตน์กิจ, 2553: 25) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ หมายถึง ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และโครงสร้างที่เกิดขึ้นจากการศึกษา หรือค้นคว้า หรือเป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ สิ่งของ หรือบุคคล ซึ่งได้จากการสังเกต ประสบการณ์ หรือจากรายงานการรับรู้ข้อเท็จจริงเหล่านี้ต้องชัดเจน และต้องอาศัยเวลา

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2550: 10-11 อ้างถึงใน เยาวเรศ จารุรัตน์กิจ, 2553: 25) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้เป็นพฤติกรรมข้างต้น ซึ่งผู้เขียนเพียงจำได้ อาจโดยนึกได้ หรือโดยการมองเห็น ได้ยินก็จำได้ ความรู้ในขั้นนี้ได้แก่ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ปัญหา

พจนานุกรมภาษาไทย (2526: 152,688 อ้างถึงใน เยาวเรศ จารุรัตน์กิจ, 2553: 25) ให้ความหมายว่า “รู้” หมายถึง แจ้ง เข้าใจ ทราบ ส่วน “เข้าใจ” หมายถึง รู้เรื่อง รู้ความหมาย

2.5.2 ระดับของความรู้

Bloom and Others. (1971: 271-2 อ้างถึงใน เยาวเรศ จารุรัตน์กิจ, 2553: 26-27) ได้แบ่งระดับของความรู้ (Cognitive Domain) เป็น 6 ระดับ จากขั้นที่ง่ายไปสู่ขั้นที่ยาก ดังนี้

1) ความรู้ความจำ (Knowledge-Memory) เป็นความสามารถในการรักษาเรื่องราวทั้งหมดของประสบการณ์ที่ผ่านมา และสิ่งที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ด้วย การแสดงออกของความรู้ด้านนี้ คือ ผู้เรียนสามารถระลึกและถ่ายทอดเรื่องราวนั้น ๆ ออกมาได้ถูกต้อง อาจแสดงออกโดยการพูด การท่อง การเขียนบรรยาย หรือการแสดงกิริยาท่าทาง วิธีวัดผล คือ การใช้วิธีการซักถาม ใช้แบบสอบถาม ให้เขียนตอบ

2) ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นความสามารถในการเก็บใจความสำคัญของเรื่อง ได้แก่ การแปลความหมาย แล้วเปรียบเทียบ และย่อเอาใจความสำคัญออกมา การแสดงออกของความรู้ด้านนี้ คือ ผู้แปลสามารถแปลตีใจความและขยายความเรื่องราวนั้น ๆ ได้ วิธีการวัดผล คือ การใช้วิธีสังเกต สัมภาษณ์ ใช้แบบสอบถามให้อธิบาย

3) นำความรู้ไปใช้ (Application) เป็นความสามารถในการนำหลักการกฎเกณฑ์และวิธีดำเนินการต่าง ๆ ที่ได้เรียนรู้มาแก้ปัญหาในลักษณะเดียวกันได้ การแสดงออกของความรู้ด้านนี้

คือ ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่เรียนมาไปใช้ในเรื่องราวใหม่ด้วยตนเอง วิธีการวัดผล คือ การสังเกตใช้แบบทดสอบที่เหมาะสม

4) วิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถในการแยกเรื่องราว ข้อเท็จจริง หรือเหตุการณ์ได้ออกมาเป็นส่วนย่อย ๆ นั้นมีความสำคัญและสัมพันธ์กันอย่างไร รวมทั้งหลักการที่มีอยู่กับการแสดงออกของความรู้ด้านนี้ คือ ผู้เรียนสามารถแยกเรื่องราวหาความสำคัญและบอกความสัมพันธ์ที่แยกออกมาได้ บอกได้ว่าความสัมพันธ์นั้นเกิดจากหลักการใด วิธีการวัดผล คือ การสังเกต การซักถามแบบทดสอบ

5) สังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการรวมส่วนย่อย ๆ เป็นส่วนใหญ่เรื่องเดียวกัน ผลจากการรวมจะเกิดสิ่งใหม่ที่รูปใหม่ หน้าที่ใหม่ การแสดงออกของความรู้ ด้านนี้ คือ ผู้เรียนสามารถที่จะเรียบเรียง จัดลำดับเรื่องราว วางโครงการและจัดสิ่งต่าง ๆ ขึ้นมาตามแนวใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพดีกว่าเดิม

6) ประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการวินิจฉัยตีราคา โดยสรุปอย่างมีหลักเกณฑ์สิ่งที่ตีราคา อาจเป็นวัสดุสิ่งของ ผลงานที่เป็นรูปธรรม หรือ ความคิดเห็นที่เป็นนามธรรม การแสดงออกของความรู้ คือ ผู้เรียนสามารถหาหลักเกณฑ์ตัดสินเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างมีเหตุผลสามารถวิจารณ์ สรุปตีราคาคุณภาพว่า สอดคล้องกับหลักเกณฑ์หรือไม่ การวัดผล คือ การจัดอันดับคุณภาพและวิธีอื่น ๆ ที่เหมาะสม เช่น การบรรยาย การเล่า เป็นต้น

2.5.3 การวัดความรู้ความเข้าใจ

การวัดความรู้ เป็นการวัดสมรรถภาพสมองด้านการระลึกออกของความจำนั่นเอง หรือกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่าเป็นการวัดเกี่ยวกับเรื่องราวที่เคยมีประสบการณ์ หรือเคยรู้เคยเห็นและที่ทำมาก่อนแล้วทั้งสิ้น ซึ่งผู้ที่ทำการวัดสามารถสร้างเครื่องมือที่มีลักษณะเป็นคำถามได้ ซึ่งลักษณะของคำถามอาจจะแตกต่างกันไปตามชนิดของความรู้ หรือความจำแต่ก็จะมีลักษณะที่ร่วมกันอยู่ประการหนึ่งคือเป็นคำถามที่ให้ระลึกถึงเรื่องราวและประสบการณ์ที่ผ่านมาที่จำได้ไว้ก่อนแล้วไม่ว่าจะอยู่ในรูปของคำศัพท์ นิยาม ทฤษฎี ระเบียบ แบบแผน หรือหลักการต่าง ๆ

2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรพันธุ์ ณ ระนอง (2541) ได้ศึกษา ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานกำกับดูแลวัตถุเสพติดหลังออกสู่ท้องตลาด ได้ศึกษา 3 ด้านจากกลุ่มตัวอย่าง 12 ราย 1) ศึกษาความสัมพันธ์ของเงื่อนไขความพร้อมบางประการที่ส่งผลถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน 2) ศึกษาปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานในทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 3) แนวทางแก้ไขปัญหาเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความรู้ในวัตถุประสงค์ของหน่วยงานในระดับปานกลาง แต่มีความรู้ในขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก และครึ่งหนึ่งมีความรู้มากในกฎหมายที่เกี่ยวข้องส่วนความรู้ทางวิชาการยังมีไม่ครบถ้วนทุกด้าน มีทัศนะต่อโครงสร้างหน่วยงานไม่ชัดเจน แต่มีทัศนะที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและงานในความรับผิดชอบ ปัจจัยความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความเห็นตรงกันว่า

หน่วยงานสนับสนุนเครื่องมือตรวจความต้องการในสถานที่อันคับแคบ ปัญหาและอุปสรรคเกิดจากความไม่ชัดเจนและไม่ต่อเนื่องของนโยบาย สิ่งที่ต้องพัฒนาคือ ระบบนโยบาย และคน

สุรัตน์ เพชรประดับ (2541) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสุขศึกษาของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสังกัดสำนักงานสาธารณสุข เขต 1 ศึกษา 3 ด้านคือ 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสุขศึกษาของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข 2) ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสุขศึกษา 3) ผลการศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสาธารณสุข เขต 1 จากกลุ่มประชากร 88 คน 42 โรงพยาบาล พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดสาธารณสุข เขต 1 ส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุ 31-40 ปีมีอายุราชการ 15-21 ปีระยะเวลาทำงานไม่เกิน 5 ปี และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ อายุราชการ วุฒิการศึกษา ความเชื่ออำนาจในตน-นอกตน ซึ่งมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานสุขศึกษาและการรับรู้การสนับสนุน จากสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ภูมิวิทย์ เวชกามา (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ศึกษา 3 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) แบบวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสายตรวจ 3) แบบวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสายตรวจ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจในกองกำกับการตำรวจนครบาล 6 รวม 213 นาย พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง รายงานพบว่าด้านปฏิบัติงานและด้านบริหารบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ และด้านการสนับสนุนงบประมาณอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ คือ ด้านความร่วมมือจากประชาชนอยู่ในระดับน้อย ด้านความชัดเจนของนโยบายพบว่าอยู่ในระดับมาก และด้านขนาดพื้นที่ในความรับผิดชอบ คือ พื้นที่ของสถานีตำรวจส่วนใหญ่พื้นที่ขนาดเล็ก แต่มีผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ

ชัยพล เอกกุล (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปราม ในสถานีตำรวจนครบาลบางโพพวง โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปราม ในสถานีตำรวจนครบาลบางโพพวง 2) เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปราม ในสถานีตำรวจนครบาลบางโพพวง 3) เพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปราม ในสถานีตำรวจนครบาลบางโพพวง ให้มีประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมมากยิ่งขึ้น โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากประชากร เจ้าหน้าที่

ตำรวจชั้นสัญญาบัตร และเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่สายงานป้องกันปราบปรามใน สถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์พวง กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 97 คน พบผลว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีอายุระหว่าง 32-35 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มี รายได้ต่อเดือน 7,001-9,000 และมีสถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ย 8 ปี และ เคยได้รับการพิจารณาความดีความชอบ โดยเฉลี่ย 2 ครั้ง รวมทั้งเคยได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร ป้องกันอาชญากรรมโดยเฉลี่ย 3 ครั้ง ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้าน ป้องกันอาชญากรรม พบว่า มีบางเรื่องที่เจ้าหน้าที่ตำรวจยังปฏิบัติน้อย คือ สอดส่อง แนะนำและ ตักเตือนบุคคลที่อาจตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรม เรื่องการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้เรื่อง อาชญากรรมแก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป รวมทั้งการตรวจค้นตามแหล่งที่คาดว่าจะเป็นที่มั่วสุมเพื่อ ประกอบอาชญากรรม ส่วนด้านปราบปรามอาชญากรรม พบว่า การระงับเหตุโดยใช้อาวุธและ อุปกรณ์ เช่น ปืน กุญแจมือ อย่างถูกต้องและเหมาะสมแก่พฤติการณ์ เป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่ตำรวจ ปฏิบัติน้อยกว่าเรื่องอื่น รวมทั้งของกลางที่ยึดมาบางส่วนยังไม่ได้ระบุตำแหน่งที่พบ และนำส่งพนักงาน สอบสวนเพื่อกำเนินคดี และการจับกุมผู้กระทำความผิดเจ้าหน้าที่ตำรวจยังไม่ได้ทำการจับกุมในทันทีที่ ได้รับการร้องเรียน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกัน และปราบปรามในสถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์พวง มีทั้งสิ้น 8 ปัจจัย ได้แก่ รายได้ การพิจารณา ความดีความชอบ ความพร้อมด้านกำลังพล ความรู้กฎหมาย และระเบียบในการปฏิบัติงาน วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ การประสานงานภายในหน่วยงาน ความร่วมมือจากประชาชนและ หน่วยงานอื่น ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน งบประมาณ และสวัสดิการ

ยุทธนา สุระสมบัติพัฒนา (2544) ได้ทำการศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ คณะกรรมการศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดพิจิตร มีวัตถุประสงค์ คือ 1) ประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน จ. พิจิตร 2) หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภูมิหลัง ปัจจัยบุคคลและปัจจัยการสนับสนุนกับประสิทธิผล การดำเนินงานของคณะกรรมการศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน 3) ปัญหาอุปสรรค โดยเก็บ ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 240 ตัวอย่างใน 4 อำเภอ มี อ.ตะพานหิน 81 ตัวอย่าง อ.ทับคล้อ 52 ตัวอย่าง อ.วังทรายพูน 56 ตัวอย่าง และกิ่งอ. ดงเจริญ 51 ตัวอย่าง พบว่า คณะกรรมการศูนย์ สงเคราะห์ส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุ 41-50 ปี สมรสอยู่ด้วยกัน การศึกษาระดับประถมศึกษา รายได้ 2,001-4,000 บาท/เดือน มีการเข้าใจในบทบาทหน้าที่ การประสานงานการฝึกอบรม การมี ส่วนร่วมในงาน มีความคิดเห็นระดับน้อย ส่วนปัจจัยการสนับสนุนในเรื่องนิเทศงานสนับสนุน งบประมาณ และการมีส่วนร่วมของประชาชนมีความคิดเห็นระดับปานกลาง ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของคณะกรรมการศูนย์สงเคราะห์ด้านการบริหารจัดการ การบริการด้านแรงงาน และ สวัสดิการสังคมและด้านการเป็นที่พึ่งประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วน เพศ การสมรส การศึกษา รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการศูนย์ อายุ การ เข้าใจในบทบาทหน้าที่ การมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ คณะกรรมการศูนย์ฯ

จรัญญา ลำไย (2546) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวกแก่นักบริหาร สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล รวม 95 คน ส่วนใหญ่เป็นหญิง 74 คน ชาย 21 คน อายุช่วง 36-46 ปี ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไประยะเวลาปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 1-10 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ได้รับการอบรม เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกแก่นักบริหารมีแนวคิดการอบรมอยู่ในระดับปานกลาง การสนับสนุนทางสังคมของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลางมีระดับสุขภาพจิตของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ความเชื่อมั่นในตนเองในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในระดับสูงและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางมีขวัญกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ระดับปานกลาง ทศนคติต่อหน่วยงานปัจจุบันของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้แก่ การได้รับการสนับสนุนทางสังคม การฝึกอบรม และสุขภาพจิต แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ขวัญกำลังใจในการทำงาน และทัศนคติต่อหน่วยงานปัจจุบัน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้แก่ ความเชื่ออำนาจในตนเองในการทำงาน

นคร บางนิ่มน้อย (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ คือ 1) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ 2) ศึกษาปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน 3) เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการฝ่ายการเดินรถไฟ โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่ายจำนวน 172 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 41-50 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมและระดับอาชีวศึกษา รายได้ 15,000-19,999.- บาท พักอาศัยอยู่ที่บ้านที่ทางรถไฟจัดให้ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11-20 ปี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ และด้านความรับผิดชอบเอาใจใส่ในงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทุกด้าน ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่ ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โอกาสในการแสดงความคิดเห็นในงาน วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ-เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารสำหรับปัจจัยด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้แก่ อายุ การศึกษา เงินเดือน ที่พักอาศัย ประสบการณ์ในการทำงานและความพอใจในผลตอบแทน

พลวิชัย ชัยนงาน (2549) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักประชาสัมพันธ์ สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของนักประชาสัมพันธ์สังกัดกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักประชาสัมพันธ์สังกัดกรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จำนวน 122 คน ผลพบว่า นักประชาสัมพันธ์สังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์สังกัดกรุงเทพมหานครจำนวนมากที่สุดอยู่ระหว่าง 1-5 ปี และรายได้ ซึ่งรวมทั้งเงินเดือนและค่าล่วงเวลาส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,000—15,000 บาทและมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานของนักประชาสัมพันธ์สังกัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักประชาสัมพันธ์สังกัดกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักประชาสัมพันธ์สังกัดกรุงเทพมหานคร คือ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์ รายได้ และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหาร โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้เพิ่มพูนความรู้อบรม สัมมนา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและสื่อมวลชน ความมีอิสระแสดงความคิดเห็นในงาน และสภาพการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ ระดับการศึกษา และความรู้ความเข้าใจ

ธวัชชัย ศุภดิษฐ์ (2556) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการเรียนในระดับปริญญาโท มีวัตถุประสงค์ เพื่อหาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านภูมิหลังของนักศึกษา กับผลสัมฤทธิ์ของการเรียนของนักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ ภาคพิเศษกรุงเทพฯ และภาคพิเศษภูมิภาค โดยศึกษาข้อมูลประวัติของผู้สำเร็จการศึกษาจากระบบฐานข้อมูลบริการการศึกษาที่เก็บข้อมูลเริ่มศึกษาจนจบการศึกษา ปี 2554 จำนวน 2,968 คน สรุป ตามคณะที่มีการเรียนการสอน ดังนี้

- 1) คณะรัฐประศาสนศาสตร์ ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการเรียนในระดับปริญญาโท ได้แก่ เพศ อายุ การได้รับทุนการศึกษาในระดับ ปริญญาโท แผนการศึกษาในระดับปริญญาโท และระยะเวลาที่ศึกษา
- 2) คณะบริหารธุรกิจ ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการเรียนในระดับปริญญาโท ได้แก่ ระยะเวลาที่ศึกษาในระดับปริญญาโท
- 3) คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการเรียนในระดับปริญญาโท ได้แก่ เพศ การได้รับทุนการศึกษาระดับปริญญาโท แผนการศึกษาในระดับปริญญาโท และระยะเวลาที่ศึกษา
- 4) คณะสถิติประยุกต์ ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการเรียนในระดับปริญญาโท ได้แก่ อายุ การได้รับทุนการศึกษาในระดับปริญญาโท แผนการศึกษาในระดับปริญญาโท ระยะเวลาที่ศึกษาในระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาในระดับปริญญาตรี และการได้รับเกียรตินิยมในระดับปริญญาตรี
- 5) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการเรียนในระดับปริญญาโท ได้แก่ เพศ อายุ การได้รับทุนการศึกษาปริญญาโท แผนการศึกษาฯ และเวลาที่ศึกษาปริญญาโท

- 6) คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการเรียนในระดับปริญญาโท ได้แก่ การได้รับทุนการศึกษาปริญญาโท
- 7) คณะภาษาและการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการเรียนในระดับปริญญาโท ได้แก่ ระยะเวลาที่ศึกษาในระดับปริญญาโท
- 8) ระดับสถาบัน ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการเรียนในระดับปริญญาโท ได้แก่ เพศ อายุ คณะที่ศึกษาในระดับปริญญาโท ที่ตั้งสถานศึกษาในระดับปริญญาโท ระยะเวลาที่ศึกษาในระดับปริญญาโท กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา และการได้รับเกียรตินิยมในระดับปริญญาตรี

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับปัจจัยในการทำงาน ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา มีกลุ่มตัวอย่าง 110 คน โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ชนิดเลือกตอบใช้เทคนิคการสุ่มแบบชั้นภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ T-Test พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุ 31-35 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับปฏิบัติการ รายได้ 10,000-15,000 บาท มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี 2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมฯ มี 5 ด้านอยู่ในระดับมาก และระดับมากที่สุด คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนระดับมากมี 4 ด้าน คือ ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ขวัญกำลังใจในการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน 3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ความรวดเร็วในการทำงาน รองลงมาคุณภาพและปริมาณ 4) ผลเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ตำแหน่งงาน เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และอายุงานไม่มีความแตกต่างกัน 5) หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสามารถในการทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน

บทที่ 3

กรอบแนวคิด และระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน : ศึกษาเฉพาะกรณี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” โดยศึกษาค้นคว้าจากการประมวลเอกสาร และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

1. กรอบแนวคิดในการวิจัย
2. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย
3. สมมติฐานในการวิจัย
4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
5. การสร้างและการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
6. การรวบรวมข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูล
8. การทดสอบเครื่องมือ
9. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

3.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

3.1.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. การศึกษา
4. ประเภทบุคคล
5. รายได้
6. ตำแหน่ง
7. อายุงาน
8. หน้าที่งาน
9. สังกัดหน่วยงาน

3.1.1.2 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ

- ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ MIS

3.1.1.3 ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน

- หน้าที่ความรับผิดชอบ
- ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- ความก้าวหน้าในการทำงาน
- ความมั่นคงปลอดภัย
- ความยุติธรรมในองค์กร
- การยอมรับและนับถือ
- สภาพแวดล้อมในองค์กร

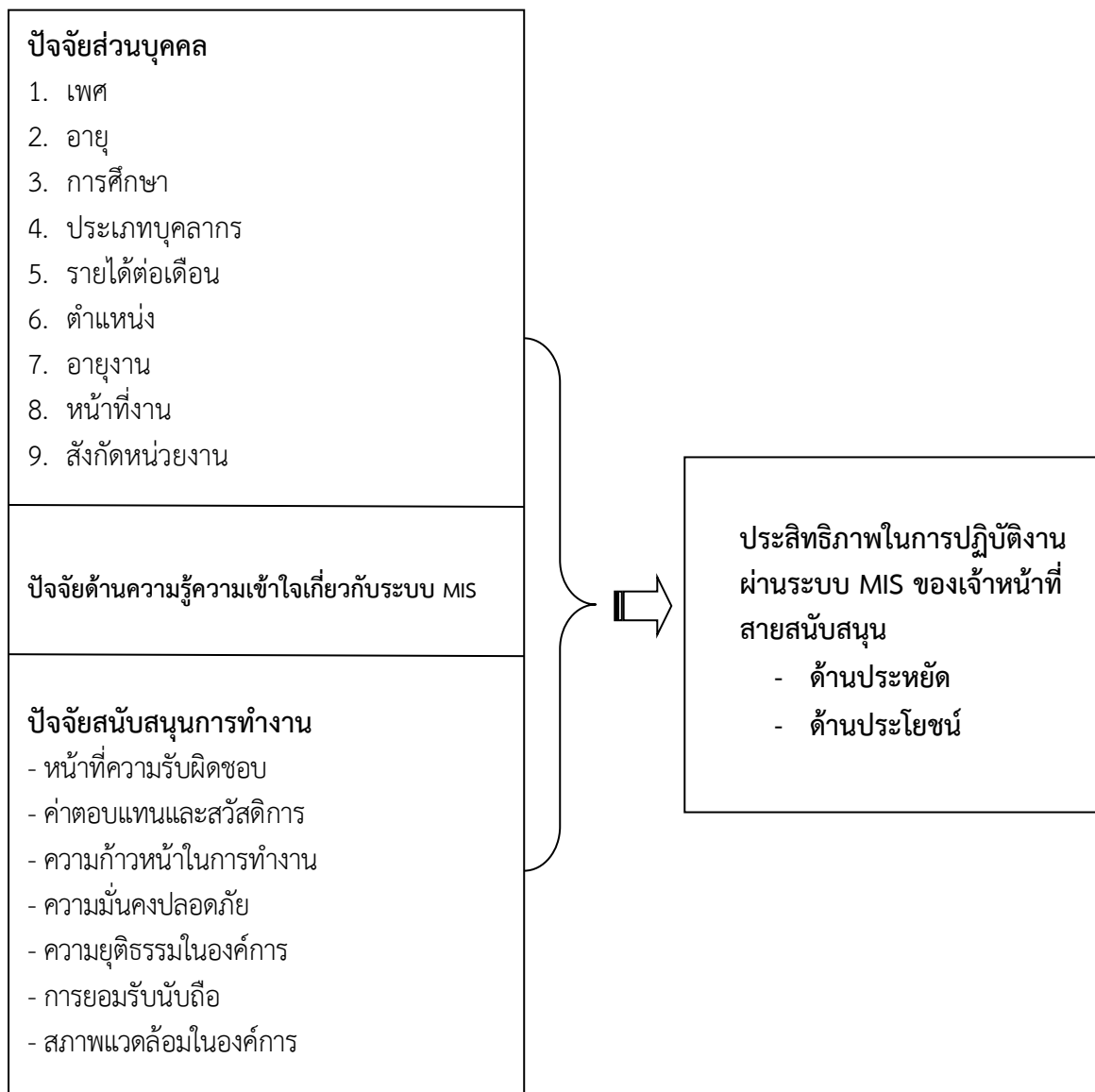
3.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน :
ศึกษาเฉพาะกรณี สถาบันบัณฑิตพัฒน-บริหารศาสตร์ ดังนี้

- ด้านประหยัด
- ด้านประโยชน์

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 3.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์ ที่มีความหมายกับตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

เพศ หมายถึง เพศชาย และเพศหญิงของเจ้าตัวผู้ตอบแบบสอบถาม
อายุ หมายถึง จำนวนปีทีนับแต่เกิดจนถึงปัจจุบัน เป็นอายุเต็มของผู้ตอบ
การศึกษา หมายถึง การเรียนจบได้รับวุฒิตรรับรองการจบการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบ
ประเภทบุคลากร หมายถึง การจัดประเภทบุคลากรไว้ชัดเจนว่าเป็น ข้าราชการ

ลูกจ้าง และพนักงานผู้ปฏิบัติงาน

รายได้ หมายถึง เงินที่ได้รับจากการทำงาน รายวัน รายเดือน ฯลฯ

ตำแหน่ง หมายถึง ชื่อเรียกตามสายงานที่รับการบรรจุงานเฉพาะบุคคลนั้น ๆ

หน้าที่งาน หมายถึง หน้าที่การทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานนั้นๆ

อายุงาน หมายถึง จำนวนปีทำงาน ตั้งแต่เริ่มบรรจุในตำแหน่งงานจนถึงปัจจุบัน

สังกัดหน่วยงาน หมายถึง ชื่อเรียกหน่วยงานที่บุคคลนั้นๆ ทำงานประจำอยู่

สถาบัน หมายถึง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพฯ

คณะ หมายถึง คณะที่มีการเรียน การสอน ในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนทั้งข้าราชการ พนักงานสถาบันฯ ลูกจ้างทุก
ประเภทในสถาบันฯ และทุกตำแหน่งที่ปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS

ประโยชน์ หมายถึง สิ่งดี ๆ ที่มีผลดีสมกับที่คิดมุ่งหมายผลที่ได้ตามต้องการ, สิ่งที่เป็นผลดี
หรือเป็นคุณ, สิ่งที่มีผลใช้ได้ดี ตามที่มุ่งหมาย

ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด เพื่อให้ได้ผลผลิตหรือผลประโยชน์สูงสุด
โดยใช้ความสามารถและทักษะในการกระทำของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้นเกิดผลสัมฤทธิ์
สูงสุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กรที่รวดเร็ว

ประหยัด หมายถึง การใช้ทรัพยากรให้น้อยสุด ลดขั้นตอนเพื่อประหยัดเงิน เวลา และ
แรงงาน

หน้าที่ความรับผิดชอบ หมายถึง การกระทำหรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่เป็นไปตาม
ความคาดหวังตามตำแหน่งในอาชีพการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้กระทำสำเร็จด้วยดี

ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่ได้รับจากการทำงานเป็นตัวเงิน หรือการช่วยเหลือ
ด้านอื่นๆ

ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง ความเจริญ รุ่งเรือง การได้รับตำแหน่งหรือเงินสูงขึ้น
จากเดิมในการทำงาน

ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง สถานะที่มีความปลอดภัย ไร้กังวล อยู่ในสถานะที่ไม่มี
อันตรายและได้รับการป้องกันจากภัยอันตรายทั้งที่เกิดขึ้นโดยตั้งใจหรือบังเอิญ ความสงบ ความ
ราบรื่นไม่มีภัยอันตราย

ความยุติธรรมภายในองค์กร หมายถึง ความเป็นธรรม เป็นกลาง ไม่ลำเอียง ไม่อคติไม่
เหลื่อมล้ำแตกต่างกัน สมเหตุสมผลความเสมอภาค

การยอมรับและนับถือ หมายถึง ความเชื่อมั่น ศรัทธาต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งด้วยความเคารพเชื่อถือ

สภาพแวดล้อมในองค์กร หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบๆ ตัวเราทางกายภาพอาจเป็นคน เช่น หัวหน้าผู้ควบคุมงาน หรือเพื่อนร่วมงาน ถ้าเป็นสิ่งของ เช่น เครื่องจักรกล เครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ ถ้าเป็นสารเคมี-พลังงาน เช่น อากาศ แสงสว่าง เสียง ความร้อน เป็นต้น

ระบบ MIS หมายถึง โปรแกรมสำเร็จรูปของคอมพิวเตอร์ หรือ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System : MIS) ใช้ในการทำงานบริหารจัดการด้านคน เงิน วัสดุครุภัณฑ์ ซึ่งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ นำมาใช้ 6 ด้าน คือ ด้านบุคคล ด้านจัดซื้อจัดจ้าง ด้านพัสดุและครุภัณฑ์ ด้านเงินเดือน ด้านการเงิน/บัญชี และด้านงบประมาณและเบิกจ่ายเงิน ในการควบคุมการทำงานหลายๆ ด้าน มีการเก็บข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เพื่อช่วยในการบริหารงานของผู้บริหารระดับปฏิบัติการ ต้น กลาง สูง ด้วยข้อมูลที่เชื่อมโยงกันข้ามหน่วยงาน เพื่อการวางแผนนโยบายและพันธกิจขององค์กร เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะรวมทั้งสารสนเทศภายในและภายนอก สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งในอดีตและปัจจุบัน รวมทั้งสิ่งที่คาดว่าจะจะเป็นในอนาคต นอกจากนี้ระบบเอ็มไอเอสจะต้องให้สารสนเทศในช่วงเวลาที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการวางแผนการควบคุม และการปฏิบัติการข้อมูลขององค์กรได้อย่างถูกต้อง

3.3 สมมติฐานในการวิจัย

จากตัวแปรที่กำหนดขึ้นเป็นกรอบในการศึกษา ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

- สมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่เพศหญิงและเพศชายจะปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพได้แตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 2 เจ้าหน้าที่มีอายุน้อยหรืออายุมากจะปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพได้แตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 3 เจ้าหน้าที่มีการศึกษาต่างระดับกันจะปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพได้แตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 4 เจ้าหน้าที่ต่างประเภทกันจะปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพได้แตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 5 เจ้าหน้าที่มีรายได้ต่างกันจะปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพได้แตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ MIS มีความแตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ
- สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัย

สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านความยุติธรรมภายในองค์กร

สมมติฐานที่ 12 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการยอมรับและนับถือ

สมมติฐานที่ 13 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร

3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่ได้รับอนุญาตให้ทำงานผ่านระบบได้และมีการกำหนดสิทธิ์ให้เข้าใช้ระบบ MIS เฉพาะบางคนและบางงานที่เกี่ยวข้องแต่ละหน่วยงานในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนประมาณ 150 คน ซึ่งหน่วยงานมอบหมายให้ปฏิบัติงานจริง และระบุให้ใช้ระบบ MIS ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตร Yamane คำนวณขนาดตัวอย่าง ดังนี้ (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2559: 80)

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

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยกำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 หรือ 0.05 ซึ่งใช้ในการคำนวณหาขนาดตัวอย่างทุกขั้นตอนของการสุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{150}{1+150(0.05)^2}$$

$$n = \frac{150}{1.375} = 109$$

การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการสุ่มจากหน่วยงานต่างๆ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยใช้วิธีแจกแบบสอบถามสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จนครบจำนวน 109 คน โดยแจกให้เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS แต่ได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมดรวม 94 ชุด คิดเป็นร้อยละ 86.2

3.5 การสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งได้ดำเนินการสร้าง และได้ประยุกต์มาจากการประมวลเอกสารที่ได้ศึกษามาจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประเภทบุคลากร รายได้ ตำแหน่ง หน้าที่ในระบบ MIS อายุงาน และสังกัด มีจำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ MIS มีจำนวน 9 ข้อ

ประโยชน์เชิงบวก 9 ข้อ คือ ข้อ 1-9

ตอบถูก/ใช่ 1 คะแนน

ตอบผิด/ไม่ใช่ 0 คะแนน

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ได้แก่ ด้านประหยัด และด้านประโยชน์ รวมจำนวน 10 ข้อ

ประโยชน์เชิงบวก 10 ข้อ คือ ข้อ 1-10

ส่วนที่ 4 ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย ความยุติธรรมภายในองค์กร การยอมรับและนับถือ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีจำนวน 39 ข้อ

ประโยชน์เชิงบวก 36 ข้อ คือ ข้อ 1-13, 15-20, 22 -30, 32-39

ประโยชน์เชิงลบ 3 ข้อ คือ ข้อ 14, 21, 31

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ

3.6 การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามและแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง และรวบรวมเก็บคืนมาด้วยตนเองโดยขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่คณะ/สำนักต่าง ๆ ในการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างภายในสถาบันฯ (ช่วง 2 เดือน มีนาคม-เมษายน 2562)

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ได้พิจารณาแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ MIS กำหนดเกณฑ์วัดระดับคะแนน ความรู้ความเข้าใจ 3 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 0.00 - 0.33 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 0.34 - 0.67 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 0.68 - 1.00 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจดีมาก

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS กำหนดเกณฑ์วัดระดับคะแนน 3 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง ไม่ดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.67 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.68 - 5.00 หมายถึง ดี

ส่วนที่ 4 ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน ได้กำหนดเกณฑ์วัดระดับคะแนน 3 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง ไม่ดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.67 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.68 - 5.00 หมายถึง ดี

เกณฑ์การให้คะแนนสำหรับแบบสอบถามที่เกี่ยวกับตอนที่ 3 และ 4 คำถามมีระดับ 5 ระดับ มีทั้ง เชิงบวก และเชิงลบ (กรณีเชิงลบจะทำการกลับคะแนนตรงกันข้ามกับเชิงบวก) ดังนี้

ระดับความคิดเห็น		เชิงบวก	เชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้น้ำหนักคะแนน	5	1
เห็นด้วย	ให้น้ำหนักคะแนน	4	2
ไม่แน่ใจ	ให้น้ำหนักคะแนน	3	3
ไม่เห็นด้วย	ให้น้ำหนักคะแนน	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้น้ำหนักคะแนน	1	5

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ เป็นการเสนอความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ

3.8 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทดสอบความถูกต้องเที่ยงตรง(Validity) และความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability) ดำเนินการโดยนำแบบสอบถามไปทดสอบก่อนดำเนินการ (Pretest) กับประชากรที่ คล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริงซึ่งข้อมูลที่ได้มาจากเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร

หารศาสตร์ จำนวน 20 คน มาทดสอบหาความเชื่อมั่น ผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของมาตรวัดเท่ากับ .928

3.9 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ทำการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบและ นำไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

3.9.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อจัดหมวดหมู่และให้ทราบลักษณะพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.9.2 สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานกลุ่มประชากรโดยใช้ค่า t-test เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปรและใช้ F-test (One-way Analysis of Variance) เพื่อวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนของตัวแปร

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้วัดความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นตัวแปรเชิงปริมาณ เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์และระดับทิศทางระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง ± 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันสูงสุดหรือสมบูรณ์) โดยมีเกณฑ์ในการวัดระดับ คือ

-1	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เต็มที่และเป็นไปในทิศทางตรงข้าม
-0.76 ถึง -0.99	,,	มีความสัมพันธ์สูงมากและเป็นไปในทิศทางตรงข้าม
-0.56 ถึง -0.75	,,	มีความสัมพันธ์ระดับสูงและเป็นไปในทิศทางตรงข้าม
-0.26 ถึง -0.55	,,	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางตรงข้าม
-0.01 ถึง -0.25	,,	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางตรงข้าม
0	,,	ไม่มีความสัมพันธ์
0.01 ถึง 0.25	,,	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
0.26 ถึง 0.55	,,	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
0.56 ถึง 0.75	,,	มีความสัมพันธ์ระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
0.76 ถึง 0.99	,,	มีความสัมพันธ์สูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
1	,,	มีความสัมพันธ์เต็มที่และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการวิจัย “เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน: ศึกษาเฉพาะกรณี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” ได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 109 ชุด เก็บรวบรวมได้ 94 ชุด คิดเป็นร้อยละ 86.2 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
2. ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ MIS
3. ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน
4. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS
5. การทดสอบสมมุติฐาน
6. ข้อเสนอแนะ

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

การรวบรวมข้อมูลทั้งหมดจากบุคลากร ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 94 คน ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประเภทบุคลากร รายได้ต่อเดือน ตำแหน่ง หน้าที่ในระบบ MIS อายุงาน และสังกัดหน่วยงาน

เพศ พบผลว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 90.4 และเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6

อายุ พบว่าส่วนใหญ่มีอายุ 41-51 ปีขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมา มีอายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8

การวิจัย พบว่าส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 รองลงมาระดับปริญญาโท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2

ประเภทบุคลากร พบผลว่าส่วนใหญ่เป็นพนักงานสถาบัน จำนวน 48 คนคิดเป็น ร้อยละ 51.1 และรองลงมาเป็นลูกจ้างหน่วยงาน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 และข้าราชการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2

รายได้ต่อเดือน พบผลว่าส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 30,001 บาท/เดือน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาได้ 25,001-30,000 บาท/เดือน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 และรายได้ 15,000-25,000 บาท/เดือน จำนวน 27 คนคิดเป็นร้อยละ 28.7

ตำแหน่ง พบผลว่าส่วนใหญ่มีตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมาเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริหาร จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5

หน้าที่ในระบบ MIS พบผลว่าส่วนใหญ่จะทำงานงบประมาณและเบิกจ่าย จำนวน 45 คน คิดเป็น ร้อยละ 47.9 และรองลงมาเป็นงานการเงินและบัญชี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 และงานจัดซื้อ/จัดจ้าง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 (จะพบว่าเจ้าหน้าที่หนึ่งคนจะทำหน้าที่ใช้งานในระบบ MIS มากกว่า 1 งานเป็นส่วนใหญ่)

อายุงาน พบผลว่าส่วนใหญ่มีอายุงานต่ำกว่า 5-10 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา 20 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 และอายุ 11-20 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4

สังกัดหน่วยงาน พบผลว่าส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ที่ใช้ระบบ MIS มากที่สุดอยู่ในสังกัด กองคลังและพัสดุ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และรองลงมาสังกัดคณะรัฐประศาสนศาสตร์และคณะสถิติประยุกต์ หน่วยงานละจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3/ต่อหน่วยงาน และคณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม,คณะนิติศาสตร์และนวัตกรรม,สำนักสรีรพัฒนา,กองบริหารทรัพยากรบุคคล หน่วยงานละ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3/ต่อหน่วยงาน

ตารางที่ 4.1 แสดงปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=94)	ร้อยละ (100.00)
เพศ	ชาย	9	9.6
	หญิง	85	90.4

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=94)	ร้อยละ (100.00)
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	12	12.80
30-40 ปี	30	31.90
41-51 ปี	52	55.30
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	3.20
ปริญญาตรี	60	63.80
ปริญญาโท	31	33.00
ประเภทบุคลากร		
ข้าราชการ	19	20.20
พนักงานสถาบัน	48	51.10
ลูกจ้าง	27	28.70
รายได้/ต่อเดือน		
15,000- 25,000 บาท	27	28.70
25,001 - 30,000 บาท	28	29.80
30,001 บาทขึ้นไป	39	41.50
ตำแหน่ง		
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	33	35.10
นักวิชาการเงินและบัญชี	38	40.40
ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	23	24.50
หน้าที่ใช้ระบบ MIS		
งานงบประมาณและเบิกจ่าย	45	35.10
งานการเงินและบัญชี	36	24.40
งานจัดซื้อจัดจ้าง	35	47.90
งานพัสดุและครุภัณฑ์	28	38.30
งานบุคคล	27	37.20
งานเงินเดือน	19	29.80
อายุงาน		
ต่ำกว่า 5-10 ปี	47	50.00
11-20 ปี	22	24.40
20 ปีขึ้นไป	25	25.60

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=94)	ร้อยละ (100.00)
สังกัดหน่วยงาน		
คณะรัฐประศาสนศาสตร์	5	5.30
คณะบริหารธุรกิจ	3	3.20
คณะภาษาและการสื่อสาร	3	2.10
คณะสถิติประยุกต์	5	5.30
คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	1	1.10
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	1	1.10
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	4	4.30
คณะนิติศาสตร์	3	3.20
คณะการจัดการการท่องเที่ยว	3	3.20
คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	3	3.20
คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการสื่อสาร	4	4.30
วิทยาลัยนานาชาติ	2	2.10
สำนักวิจัย	2	2.10
สำนักสิริพัฒนา	4	4.30
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	2.10
สำนักงานตรวจสอบภายใน	3	3.20
สำนักบรรณสารการพัฒนา	4	4.30
กองบริหารทรัพยากรบุคคล	4	4.30
กองงานผู้บริหาร	2	2.10
กองแผนงาน	3	3.20
กองกลาง	3	3.20
กองคลังและพัสดุ	20	21.30
กองบริการการศึกษา	3	3.20
ศูนย์คลังปัญญาและสารสนเทศ	1	1.10
ศูนย์ศึกษาพัฒนาอย่างยั่งยืนและเศรษฐกิจพอเพียง	2	2.10
ศูนย์สำรวจความคิดเห็นนิคิต้าโพล	1	1.10
ศูนย์บริการวิชาการ	2	2.10
ศูนย์สาธารณประโยชน์และประชาสังคม	1	1.10
ศูนย์พัฒนาและบริการด้านภาษาและการสื่อสาร	1	1.10

4.2 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ MIS

การวิจัยเรื่อง” ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS: ศึกษาเฉพาะกรณี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 94 คน ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ MIS พบผลว่าในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 0.83 เมื่อพิจารณารายข้อพบผลดังนี้

ระบบ MIS จำกัดการใช้งานของบุคคลเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น พบผลว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 0.89

สถาบันนำระบบ MIS มาใช้งานงบประมาณและการเบิกจ่ายเงิน พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย .88

สถาบันนำระบบ MIS มาใช้งานจัดซื้อจัดจ้าง และสถาบันนำระบบ MIS มาใช้งานการเงิน/บัญชี พบผลว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจใน 2 เรื่องนี้อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย .87 เท่ากัน ดังแสดงตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ MIS

ข้อคำถาม	ระดับ		
	Mean	S.D.	ความรู้
1. เงินใน-เงินนอกงบประมาณต้องเบิกจ่ายผ่านในระบบ MIS	.86	.34	ดีมาก
2. สถาบันนำระบบ MIS มาใช้งานด้านบุคคล	.75	.43	ดีมาก
3. สถาบันนำระบบ MIS มาใช้งานด้านจัดซื้อ/จัดจ้าง	.87	.33	ดีมาก
4. สถาบันนำระบบ MIS มาใช้งานด้านพัสดุและครุภัณฑ์	.85	.35	ดีมาก
5. สถาบันนำระบบ MIS มาใช้งานด้านเงินเดือนบุคลากร	.76	.42	ดีมาก
6. สถาบันนำระบบ MIS มาใช้งานด้านการเงิน/บัญชี	.87	.33	ดีมาก
7. สถาบันนำระบบ MIS มาใช้งานด้านงบประมาณและเบิกจ่ายเงิน	.88	.32	ดีมาก
8. ผู้บริหารระดับต้น-กลาง-สูงเรียกดูข้อมูลในระบบ MIS ได้	.72	.44	ดีมาก
9. ระบบ MIS จำกัดการใช้งานเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น	.89	.31	ดีมาก
รวม (n=94)	.83	.24	ดีมาก

4.3 ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน

การรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 94 คน ข้อมูลด้านปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน ได้แสดงความคิดเห็นกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย ความยุติธรรมภายในองค์กร การยอมรับนับถือและสภาพแวดล้อมในองค์กร พบผลว่าในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.82 เมื่อพิจารณารายด้านพบผลดังนี้

สภาพแวดล้อม พบว่ามีความคิดเห็นด้านนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ พบว่า มีความคิดเห็นด้านนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.00 และสำหรับด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่ามีความคิดเห็นด้านนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.91 ดังแสดงตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน จำแนกรายด้าน

ข้อความ	Mean	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	4.00	0.59	ดี
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.67	0.77	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.61	0.55	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	3.91	0.64	ดี
ด้านความยุติธรรมภายในองค์กร	3.63	0.48	ปานกลาง
ด้านการยอมรับและนับถือ	3.88	0.56	ดี
ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร	4.01	0.69	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม (n=94)	3.82	0.48	ดี

4.3.1 ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

จากผลการวิจัยมีความคิดเห็นด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณารายข้อพบผลดังนี้

ท่านยอมเปลี่ยนแปลงการทำงานเพื่อมุ่งผลตามพันธกิจ พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.07

ท่านมีการพัฒนาตัวเองให้มีทักษะความรู้ความชำนาญในงาน พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.05

ท่านลดขั้นตอนการทำงานเพื่อมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์องค์กร พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.03 ดังแสดงตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

ข้อคำถาม	Mean	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านมีวิธีการทำงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายสถาบัน	3.98	0.64	ดี
2. ท่านยอมเปลี่ยนแปลงการทำงานเพื่อมุ่งผลตามพันธกิจ	4.07	0.65	ดี
3. ท่านมีการพัฒนาตัวเองให้มีทักษะความรู้ความชำนาญในงาน	4.05	0.66	ดี
4. ท่านลดเวลาทำงานสั้นลงและติดตามงานเพื่อให้เกิดประโยชน์	3.96	0.65	ดี
5. ท่านลดขั้นตอนการทำงานเพื่อมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ในองค์กร	4.03	0.63	ดี
6. หน้าที่งานของท่านเหมาะสมกับงานในตำแหน่ง	3.70	0.83	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม (n=94)	4.00	0.59	ดี

4.3.2 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

จากผลการวิจัยมีความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบผลว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.67 เมื่อพิจารณารายข้อพบผลดังนี้

ท่านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นที่ทำงานอยู่ในองค์กรนี้ พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.82

ท่านได้ค่าตอบแทนเหมาะสมกับงานในหน้าที่ พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.81

ท่านพอใจกับสวัสดิการที่สถาบันและหน่วยงานจัดให้ พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.78 ดังแสดงตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ข้อคำถาม	Mean	S.D.	ระดับ
			ความคิดเห็น
1. ท่านได้ค่าตอบแทนเหมาะสมกับงานในหน้าที่	3.81	0.82	ดี
2. ท่านพอใจกับสวัสดิการที่สถาบันและหน่วยงานจัดให้	3.78	0.85	ดี
3. ท่านมีรายได้จากการทำงานเพียงพอกับค่าครองชีพ	3.54	0.90	ปานกลาง
4. ท่านมีรายได้เหลือเก็บเป็นเงินออม	3.38	0.96	ปานกลาง
5. ท่านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นที่ทำงานอยู่ในองค์กรนี้	3.82	0.77	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม (n=94)	3.67	0.77	ปานกลาง

4.3.3 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

จากผลการศึกษาความคิดเห็นด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบผลว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.61 เมื่อพิจารณารายข้อพบผลดังนี้

ผู้บริหารของท่านมอบงานให้รับผิดชอบอย่างเหมาะสม พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.79

ปัจจุบันท่านมีการบรรจุงานตรงกับวุฒิการศึกษาสูงสุดแล้ว พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.75

ท่านมั่นใจว่าจะปฏิบัติงานในสถาบันนี้จนเกษียณอายุ พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องนี้อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.67 ดังแสดงตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ข้อคำถาม	Mean	S.D.	ระดับ
			ความคิดเห็น
1. ผู้บริหารของท่านมอบงานให้รับผิดชอบอย่างเหมาะสม	3.79	0.83	ดี
2. ปัจจุบันท่านมีการบรรจุงานตรงกับวุฒิการศึกษาสูงสุดแล้ว	3.75	0.71	ดี
3. ท่านคาดว่าโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นเป็นไปได้ยาก	3.45	0.86	ปานกลาง
4. ท่านทราบหลักเกณฑ์การทำงานให้ก้าวหน้าได้ไม่ยาก	3.38	0.73	ปานกลาง
5. ท่านมั่นใจว่าจะปฏิบัติงานในสถาบันนี้จนเกษียณอายุ	3.67	0.85	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม (n=94)	3.61	0.55	ปานกลาง

4.3.4 ด้านความมั่นคงปลอดภัย

จากผลการศึกษาความคิดเห็นด้านความมั่นคงปลอดภัย พบผลว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.91 เมื่อพิจารณารายข้อพบผลดังนี้

สถาบันอบรมอัศวินภัยให้แก่บุคลากรทุกปี พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.12

สถาบันดูแลความปลอดภัยอาคารสถานที่ได้ดี พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.94

ท่านอยู่สถาบันนี้มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.85 ดังแสดงตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัย

ข้อคำถาม	Mean	S.D.	ระดับ
			ความคิดเห็น
1. สถาบันดูแลความปลอดภัยอาคารสถานที่ได้ดี	3.94	0.71	ดี
2. สถาบันอบรมอัศวินภัยให้แก่บุคลากรทุกปี	4.12	0.70	ดี
3. สถาบันของท่านจัดระบบ รปภ.ได้ดี	3.71	0.81	ดี
4. ท่านอยู่สถาบันนี้มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.85	0.73	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม (n=94)	3.91	0.64	ดี

4.3.4 ด้านความยุติธรรมในองค์กร

จากผลการวิจัยด้านความยุติธรรมในองค์กร พบผลว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.63 เมื่อพิจารณารายข้อพบผลดังนี้

ท่านทำงานเต็มกำลังความสามารถโดยไม่อ้อมแรง พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.24

ท่านได้รับการประเมินผลงานอย่างเป็นธรรม พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.71

ผู้บังคับบัญชาของท่านพิจารณาปริมาณและคุณภาพงานให้เหมาะสม พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.69 ดังแสดงตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านความยุติธรรมในองค์กร

ข้อคำถาม	Mean	S.D.	ระดับ
			ความคิดเห็น
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักเลือกปฏิบัติกับผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เท่าเทียมกัน	2.86	1.22	ปานกลาง
2. ท่านได้รับการประเมินผลงานอย่างเป็นธรรม	3.71	0.82	ดี
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านพิจารณาปริมาณและคุณภาพงานให้เหมาะสม	3.69	0.71	ดี
4. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะได้หลายช่องทางในสถาบัน	3.62	0.68	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านจะพิจารณาตัดสินปัญหาเป็นธรรมเสมอ	3.68	0.70	ดี
6. ท่านทำงานเต็มกำลังความสามารถโดยไม่อ้อมแรง	4.24	0.74	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม (n=94)	3.63	0.48	ปานกลาง

4.3.4 ด้านการยอมรับและนับถือ

จากผลการศึกษาความคิดเห็นด้านการยอมรับและนับถือ พบผลว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.88 เมื่อพิจารณารายข้อพบผลดังนี้

ท่านภาคภูมิใจและมีเกียรติที่ทำงานในสถาบันนี้ พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.27

ท่านภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานขององค์กรสำเร็จ พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.26

ท่านทำงานเกินเวลาด้วยความเต็มใจ พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.20 ดังแสดงตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับและนับถือ

ข้อคำถาม	Mean	S.D.	ระดับ
			ความคิดเห็น
1. ท่านภาคภูมิใจและมีเกียรติที่ทำงานในสถาบันนี้	4.27	0.79	ดี
2. ท่านมีส่วนร่วมในการส่งเสริมค่านิยมตรงต่อเวลา	3.92	0.72	ดี
3. ท่านภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานขององค์การสำเร็จ	4.26	0.75	ดี
4. ท่านทำงานเกินเวลาด้วยความเต็มใจ	4.20	0.74	ดี
5. ท่านเคยใช้เวลาว่างไปทำธุระส่วนตัวบางครั้ง	2.80	1.13	ปานกลาง
6. ท่านพอใจที่ผู้บังคับบัญชาชื่นชมผลการทำงาน	3.81	0.76	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม (n=94)	3.88	0.56	ดี

4.3.4 ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร

จากผลการศึกษาความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อม พบผลว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.01 เมื่อพิจารณารายข้อพบผลดังนี้

สถาบันมีไฟส่องสว่างเพียงพอทุกพื้นที่ใช้งาน พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.11

สถาบันมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.11

สถานที่ทำงานของท่านสะอาด พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.07 ดังแสดงตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร

ข้อคำถาม	Mean	S.D.	ระดับ
			ความคิดเห็น
1. สถาบันปรับภูมิทัศน์ร่มรื่น และสวยงาม	4.04	0.85	ดี
2. สถาบันมีไฟส่องสว่างเพียงพอทุกพื้นที่ใช้งาน	4.11	0.75	ดี
3. สถาบันมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ	4.11	0.85	ดี
4. สถานที่ทำงานของท่านสะอาด	4.07	0.85	ดี
5. พื้นที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับบุคลากรและผู้มาติดต่อ	3.81	0.93	ดี
6. อาคารสถานที่มีป้ายบอกหน่วยงานต่างๆ ชัดเจน	3.88	0.77	ดี
7. สถาบันมีการจัดเก็บขยะดีไม่มีกลิ่นรบกวน	4.06	0.74	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม (n=94)	4.01	0.69	ดี

4.4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS

การรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 94 คน ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ได้แสดงความคิดเห็นด้านประหยัด และด้านประโยชน์ในการนำระบบ MIS มาใช้งาน พบผลว่าในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.82 เมื่อพิจารณารายด้านพบผลดังนี้

ด้านประหยัดในการใช้งานผ่านระบบ MIS พบว่า มีระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.93 และด้านประโยชน์ในการใช้งานผ่านระบบ MIS พบว่า มีระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.70 ดังแสดงตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกรายด้าน

ข้อความ	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านประหยัดในการใช้งานผ่านระบบ MIS	3.93	0.70	ดี
ด้านประโยชน์ในการใช้งานผ่านระบบ MIS	3.70	0.63	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม (n=94)	3.82	0.62	ดี

4.4.1 ด้านประหยัด

จากผลการวิจัยต่อด้านการประหยัด พบผลว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.93 เมื่อพิจารณารายข้อพบผลดังนี้

ท่านทำงานผ่านระบบ MIS ได้ผลสัมฤทธิ์สูง พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.02

ท่านทำงานผ่านระบบ MIS ทำให้สะดวก พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.00

ท่านทำงานผ่านระบบ MIS ทำให้รวดเร็วทันเวลา พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.92 ดังแสดงตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ด้านประหยัด

ข้อความ	ระดับความ		
	Mean	S.D.	คิดเห็น
1. ท่านทำงานผ่านระบบ MIS ได้ผลสัมฤทธิ์สูง	4.02	0.67	ดี
2. ท่านทำงานผ่านระบบ MIS ทำให้สะดวก	4.00	0.78	ดี
3. ท่านทำงานผ่านระบบ MIS ทำให้รวดเร็วทันเวลา	3.92	0.80	ดี
4. ท่านทำงานผ่านระบบ MIS เพื่อประหยัดทรัพยากร	3.88	0.85	ดี
5. ท่านทำงานผ่านระบบ MIS เพื่อประหยัดแรงงาน	3.85	0.80	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม (n=94)	3.93	0.70	ดี

4.4.2 ด้านประโยชน์

จากผลการวิจัยต่อการดำเนินการประโยชน์ พบผลว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.70 เมื่อพิจารณารายข้อพบผลดังนี้

มีระบบ MIS ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพเชื่อถือได้ พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.84

มีระบบ MIS ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.78

มีระบบ MIS เชื่อมโยงข้อมูลทุกหน่วยงานได้ดี พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องนี้อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.70 ดังแสดงตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ด้านประโยชน์

ข้อความ	ระดับความ		
	Mean	S.D.	คิดเห็น
1. มีระบบ MIS ช่วยด้านข้อมูลในการวางแผนงานได้	3.67	.079	ปานกลาง
2. มีระบบ MIS ช่วยประมวลผลข้อมูลได้ดี	3.52	0.78	ปานกลาง
3. ระบบ MIS ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	3.78	0.74	ดี
4. ระบบ MIS ช่วยเชื่อมโยงข้อมูลทุกหน่วยงานได้ดี	3.70	0.77	ดี
5. มีระบบ MIS ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพเชื่อถือได้	3.84	0.72	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม (n=94)	3.70	0.63	ดี

4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการทดสอบความแตกต่าง และความสัมพันธ์ โดยมีการทดสอบสมมติฐาน รวมทั้งสิ้น 13 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1-6 เป็นการทดสอบสมมติฐานหาความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 7-13 เป็นการทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์:สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

สมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่เพศหญิงและเพศชายจะปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพได้แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพของเพศหญิงและเพศชาย คือ เพศชาย จำนวน 9 คน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) และเพศหญิง 85 คน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 คะแนน) โดยใช้ t- test พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงหรือชาย การปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 (รายละเอียดตามตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างการปฏิบัติงานผ่านระบบMIS จำแนกตามเพศ

เพศ	n	Mean	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ชาย	9	4.31	.84	2.56	0.12
หญิง	85	3.77	.57		
รวม	94	4.04	.70		

สมมติฐานที่ 2 เจ้าหน้าที่ที่มีอายุน้อยและอายุมากจะปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพได้แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานผ่านระบบMIS ที่มีช่วงอายุต่างกัน 3 ระดับ คือ อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 12 คน (ค่าเฉลี่ย 3.60) อายุ 30-40 ปี จำนวน 30 คน (ค่าเฉลี่ย 3.94) และอายุ 41 - 51 ปีขึ้นไป จำนวน 52 คน (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยใช้ F-test พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันจะอายุมากหรืออายุน้อยจะปฏิบัติงานผ่านระบบMIS ให้มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 (รายละเอียดตามตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างการปฏิบัติงานผ่านระบบMIS จำแนกตามอายุ

อายุ	n	Mean	S.D.	F	Sig.F
ต่ำกว่า 30 ปี	12	3.60	.82	1.29	0.281
30-40 ปี	30	3.94	.70		
41-51 ปีขึ้นไป	52	3.80	.51		
รวม	94	3.82	.62		

สมมติฐานที่ 3 เจ้าหน้าที่ที่มีการศึกษาต่างระดับกันจะปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพได้แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานผ่านระบบMIS ที่เจ้าหน้าที่มีการศึกษาต่างกัน คือ ปริญญาตรี จำนวน 60 คน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.87) ปริญญาโท จำนวน 31 คน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.60) โดยใช้ F- test พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานผ่านระบบMIS ให้มีประสิทธิภาพต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3 (รายละเอียดตามตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างการปฏิบัติงานผ่านระบบMIS จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	Mean	S.D.	F	Sig.F
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	3.60	.60	0.57	0.56
ปริญญาตรี	60	3.87	.57		
ปริญญาโท	31	3.75	.72		
รวม	94	3.82	.62		

สมมติฐานที่ 4 เจ้าหน้าที่ต่างประเภทกันจะปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพได้แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานผ่านระบบMIS เจ้าหน้าที่ประเภทข้าราชการ จำนวน 19 คน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) พนักงานสถาบัน จำนวน 48 คน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) และลูกจ้าง จำนวน 27 คน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) โดยใช้ F- test พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประเภทที่ต่างกันจะปฏิบัติงานผ่านระบบMIS ให้มีประสิทธิภาพ ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 4 (รายละเอียดตามตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างการปฏิบัติงานผ่านระบบMIS จำแนกตามประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	n	Mean	S.D.	F	Sig.F
ข้าราชการ	19	3.93	0.53	0.41	0.66
พนักงานสถาบัน	48	3.79	0.69		
ลูกจ้าง	27	3.79	0.55		
รวม	94	3.82	.62		

สมมติฐานที่ 5 เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้ต่างกันจะปฏิบัติงานผ่านระบบMIS ให้มีประสิทธิภาพได้แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานผ่านระบบMIS ของเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้ต่างกัน คือ ต่ำกว่า 15,000 -25,000 บาท จำนวน 27 คน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) รายได้ 25,001-30,000 บาท จำนวน 28 คน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 39 คน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) โดยใช้ F- test พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้สูงกว่าหรือต่ำกว่าจะปฏิบัติงานผ่านระบบMIS ให้มีประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 5 (รายละเอียดตามตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความแตกต่างการปฏิบัติงานผ่านระบบMIS จำแนกตามรายได้

รายได้	n	Mean	S.D.	F	Sig.F
ต่ำกว่า15,000-25000 บาท	27	3.72	0.74	0.63	0.53
25,001-30,000 บาท	28	3.91	0.58		
30,001 บาทขึ้นไป	39	3.81	0.55		
รวม	94	3.82	.62		

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ MIS มีความแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานผ่านระบบ MIS (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ MIS (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.17) โดยใช้ Paired t-test พบว่า ทั้ง 2 ด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 6 (รายละเอียดตามตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความแตกต่างการปฏิบัติงานผ่านระบบMIS จำแนกตามรายด้าน

ปัจจัย	n	Mean	S.D.	t	Sig.(2-tailed)
ด้านประสิทธิภาพ	94	3.82	0.62	38.84	.000
ด้านความรู้ความเข้าใจ	94	1.17	0.24		
รวม	94	2.65	.66		

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสิทธิภาพจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในระดับสูง ($r=.602$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 7 (รายละเอียดตามตารางที่ 4.20)

ตารางที่ 4.20 รายงานผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ จำแนกตามรายด้าน

ปัจจัย	ประสิทธิภาพในการทำงาน	หน้าที่ความรับผิดชอบ	Sig. (2-tailed)
1.ประสิทธิภาพในการทำงาน	1.00		
2.หน้าที่ความรับผิดชอบ	.602**	1.00	.000

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสิทธิภาพจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในระดับปานกลาง ($r=.489$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 8 (รายละเอียดตามตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.21 รายงานผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ จำแนกตามรายด้าน

ปัจจัย	ประสิทธิภาพในการทำงาน	ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	Sig. (2-tailed)
ประสิทธิภาพในการทำงาน	1.00		
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	.489**	1.00	.000

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสิทธิภาพจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในระดับปานกลาง ($r=.363$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 9 (รายละเอียดตามตารางที่ 4.22)

ตารางที่ 4.22 รายงานผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ จำแนกตามรายด้าน

ปัจจัย	ประสิทธิภาพในการทำงาน	ด้านความก้าวหน้าในการ ทำงาน	Sig. (2- tailed)
ประสิทธิภาพในการทำงาน	1.00		
ด้านความก้าวหน้าในการ ทำงาน	.363**	1.00	.000

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัย

ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสิทธิภาพจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัย โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัย ในระดับปานกลาง ($r=.312$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 10 (รายละเอียดตามตารางที่ 4.23)

ตารางที่ 4.23 รายงานผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ จำแนกตามรายด้าน

ปัจจัย	ประสิทธิภาพในการทำงาน	ด้านความมั่นคงปลอดภัย	Sig. (2- tailed)
ประสิทธิภาพในการทำงาน	1.00		
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	.312**	1.00	.000

สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านความยุติธรรมภายในองค์กร

ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสิทธิภาพจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านความยุติธรรมภายในองค์กร โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านความยุติธรรมภายในองค์กร ในระดับปานกลาง ($r=.449$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 11 (รายละเอียดตามตารางที่ 4.24)

ตารางที่ 4.24 รายงานผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ จำแนกตามรายด้าน

ปัจจัย	ประสิทธิภาพในการทำงาน	ด้าน ความยุติธรรมภายในองค์กร	Sig.(2-tailed)
ประสิทธิภาพในการทำงาน	1.00		
ด้านความยุติธรรมภายในองค์กร	.449**	1.00	.000

สมมติฐานที่ 12 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการยอมรับและนับถือ

ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสิทธิภาพจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการยอมรับและนับถือ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการยอมรับและนับถือ ในระดับปานกลาง ($r=.281$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 12 (รายละเอียดตามตารางที่ 4.25)

ตารางที่ 4.25 รายงานผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ จำแนกตามรายด้าน

ปัจจัย	ประสิทธิภาพในการทำงาน	ด้านการยอมรับและนับถือ	Sig.(2-tailed)
ประสิทธิภาพในการทำงาน	1.00		
ด้านการยอมรับและนับถือ	.281**	1.00	.006

สมมติฐานที่ 13 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร

ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสิทธิภาพจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในองค์กรโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในองค์กรในระดับปานกลาง ($r=.319$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 13 (รายละเอียดตามตารางที่ 4.26)

ตารางที่ 4.26 รายงานผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ จำแนกตามรายด้าน

ปัจจัย	ประสิทธิภาพในการทำงาน	ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร	Sig.(2-tailed)
ประสิทธิภาพในการทำงาน	1.00		
ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร	.319**	1.00	.002

4.6 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเพิ่มเติม

มีผู้แสดงความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร : เรื่องศาลาที่พักหน้าสนามฟุตบอลมีแม่บ้านความสะอาดไปจับจองยึดพื้นที่สำหรับพักแบบถาวรมาเป็นเวลานานปี สถาบันฯ ควรจัดที่พักให้เขาเหล่านั้นอย่างเหมาะสม เพื่อให้ศาลานั้นว่างบ้าง เพื่อจะได้หมุนเวียนให้ผู้ที่ต้องการใช้ทั้งภายใน-ภายนอกมาพักเพื่อผ่อนคลายบ้างในบางเวลา และบางโอกาส.

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน : ศึกษาเฉพาะกรณี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 94 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สถิติที่ใช้ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน t-test และ F-test และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สรุปผลการวิจัยมีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ

5.1.1.1 เพื่อทราบปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่มีผล และไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS คือ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ MIS ซึ่งสรุปได้ว่า ถ้าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ MIS ก็ จะปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ได้ไม่ดีด้อยประสิทธิภาพ แต่ถ้าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ MIS ก็ จะปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประเภทบุคลากร และรายได้

5.1.1.2 เพื่อทราบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS กับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ

ปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงานมี 7 ด้าน พบผลว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ดังนี้ 1) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ 2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 3) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน 4) ด้านความมั่นคงปลอดภัย 5) ด้านความยุติธรรมภายในองค์กร 6) ด้านการยอมรับและนับถือ 7) ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร

5.1.1.3 เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนางานประจำให้ตีมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ จะนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ และนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานที่ยั่งยืนต่อไป

5.1.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่เพศหญิงและเพศชายจะปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพได้แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน ซึ่งเจ้าหน้าที่เพศหญิงหรือเพศชาย จะปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพได้ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 เจ้าหน้าที่ที่มีอายุน้อยหรืออายุมากจะปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพได้แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีอายุน้อยหรืออายุมาก จะปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพได้ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 เจ้าหน้าที่ที่มีการศึกษาต่างระดับกันจะปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพได้แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน โดยเจ้าหน้าที่ที่มีการศึกษาต่างระดับกัน จะปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพได้ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 เจ้าหน้าที่ต่างประเภทกันจะปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพได้แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน โดยเจ้าหน้าที่ต่างประเภทกัน จะปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพได้ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 เจ้าหน้าที่มีรายได้ต่างกันจะปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพได้แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน โดยเจ้าหน้าที่มีรายได้ต่างกัน จะปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพได้ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ MIS มีความแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ยอมรับสมมติฐาน โดยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ MIS มีความแตกต่างกัน ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

งานผ่านระบบ MIS มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน : ในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีดังนี้

5.2.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนที่ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามแสดงให้เห็นว่าภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนอยู่ในระดับที่ดี ดังนี้

5.2.1.1 ด้านประหยัด ในการใช้งานของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนภาพรวมมีระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.93) อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ผลลัพธ์สูง ได้ข้อมูลที่สะดวก รวดเร็วทันเวลาทำให้การปฏิบัติงานเกิดความประหยัดทรัพยากรและแรงงาน

5.2.1.2 ด้านประโยชน์ ในการใช้งานของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนภาพรวมมีระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.70) อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้รับประโยชน์ด้านข้อมูลนำไปวางแผนงานในปัจจุบัน และอนาคตได้ทำให้งานมีประสิทธิภาพ และระบบ MIS เชื่อมโยงข้อมูลทุกหน่วยงานที่สังกัดสถาบันฯ ทำให้ผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูงเรียกดูข้อมูลข้ามหน่วยงานได้ ทำให้การวางนโยบาย ดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.2 ปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการวิจัย พบผลว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง(ร้อยละ 90.4) มีอายุ 41-51 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 55.3) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี(ร้อยละ 63.8) เป็นพนักงานสถาบัน(ร้อยละ 51.1) โดยมีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป(ร้อยละ 41.5) และมีตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี (ร้อยละ 40.4) จะทำหน้าที่ในงานผ่านระบบ MIS ด้านงานงบประมาณและเบิกจ่าย (ร้อยละ 47.9) มีอายุงานต่ำกว่า 5-10 ปี (ร้อยละ 50) สังกัดหน่วยงานกองคลังและพัสดุมากกว่าหน่วยงานอื่นๆ (ร้อยละ 21.3) จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าวไม่มีความแตกต่างกัน สำหรับการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน

เพศ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชายสามารถปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพเหมือนกัน และไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัครเดช ไหมจันทร์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า เพศไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

อายุ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่จะมีอายุมากหรืออายุน้อยก็สามารถปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพเหมือนกันและไม่แตกต่างกันเลย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของชัยพล เอกกุล (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่ายป้องกันปราบปราม พบว่า อายุไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

การศึกษา ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่จะมีการศึกษาระดับใดก็สามารถปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะการทำงานที่สำคัญต้องมีทักษะ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุรัตน์ เพชรประดับ (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสุขศึกษาของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสังกัดสำนักงานสาธารณสุข เขต 1 พบว่า วุฒิการศึกษาไม่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ แต่อย่างใด

ประเภทบุคลากร ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรประเภทใดก็สามารถปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพได้เหมือนกันและไม่มีความแตกต่างกัน

รายได้ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นรายได้มาก-น้อยก็สามารถปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพได้ไม่แตกต่างกันเลย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นคร บางนิ่มน้อย (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า เงินเดือนไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ

5.2.3 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ MIS

จากการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 0.83) อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS มาเป็นเวลานานหลายปี คลุกคลีกับการทำงานซ้ำๆ ที่ย่ำทำบ่อยๆ แทบทุกวันประจำจึงมีความรู้ความเข้าใจดีจึงทำงานด้านนี้ได้ดีเอง เนื่องจากสถาบันฯ ได้นำระบบ MIS มาใช้ตั้งแต่ปี 2546-ปัจจุบัน

อาจสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ MIS มีผลแตกต่างกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจดีจะปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ให้มีประสิทธิภาพได้ดีเช่นกัน แต่สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจดี ก็อาจจะปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ได้แตกต่างกันหรือไม่ดีพอและมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดลง

5.2.4 ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างข้อมูลด้านปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน ได้แสดงความคิดเห็นกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย ความยุติธรรมภายในองค์กร การยอมรับนับถือ และสภาพแวดล้อม พบผลว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับดี (มีค่าเฉลี่ย 3.82) อาจเป็นความคิดเห็นต่อปัจจัยทุกด้านดังกล่าวเป็น สิ่งจำเป็นในการดำรงชีพที่ใกล้ชิดที่เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่ดีในทุกด้าน

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย ความยุติธรรมภายในองค์กร การยอมรับนับถือ และ สภาพแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นคร บางนันทน้อย (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มี ผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย พบผลว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ และด้านความรับผิดชอบเอาใจใส่ในงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทุกด้าน ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่ ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โอกาสในการแสดงความคิดเห็นในงาน วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ-เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารสำหรับปัจจัย ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร : ศาลาที่พักหน้าสนามฟุตบอลมีแม่บ้านความสะอาดไป จับจองยึดพื้นที่สำหรับพักแบบถาวรมาเป็นเวลานานปี สถาบ่นฯ ควรจัดที่พักให้เขาเหล่านั้นอย่างเหมาะสม เพื่อให้ศาลานั้นว่างบ้าง เพื่อจะได้หมุนเวียนให้ผู้ที่ต้องการใช้ทั้งภายใน-ภายนอกมาพักเพื่อ ผ่อนคลายบ้างในบางเวลา และบางโอกาส.

บรรณานุกรม

- กรพินธุ์ ณ ระนอง. 2541. ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานกำกับดูแลวัตถุ
เสพติดหลังออกสู่ท้องตลาด. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จรัญญา ลำไย. 2546. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานช่วย
อำนวยการนักบริหาร สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม
และสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิลาวัลย์ ศิริอภัยพันธ์. 2544. ทักษะและการยอมรับของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ
ISO 9002 เพื่อใช้ในการให้บริการ : ศึกษาเฉพาะสำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ
กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- ชัยพล เอกกุล. 2544 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจฝ่าย
ป้องกันปราบปราม. คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. 2559. การทำโครงการวิจัยในการปรับปรุงและพัฒนางานเพื่อเลื่อนระดับ
ตำแหน่งชำนาญการพิเศษ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพมหานคร.
- ธวัชชัย ศุภดิษฐ์. 2556. ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการเรียนในระดับปริญญาโท. สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.
- นคร บางนิ่มน้อย. 2546. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ
การรถไฟแห่งประเทศไทย. : ศึกษาเฉพาะกรณี นายสถานีรถไฟในสังกัดกองจัดการเดิน
รถ เขต 2. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- น้ำจิต ขาววันดี. 2544. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนา
สังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประภาศรี จินตนะกุล 2546. การตัดสินใจเลือกใช้ไม้แปรรูปในการก่อสร้างบ้านของประชาชน :
ศึกษาเฉพาะกรณี ตำบลแสนสุข อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พลวิชัย ขยันงาน (2549) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักประชาสัมพันธ์สังกัด
กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.

- ภูมิวิทย์ เวชกามา. 2543. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ : ศึกษากรณี กองบังคับการตำรวจนครบาล 6.** ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ยุทธนา สุระสมบัติพัฒนา. 2544. **ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดพิจิตร.** ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เยาวเรศ จารุรัตน์กิจ. 2553. **ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดดิจิทัล : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.** ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมหมาย เกาฏีระ. 2544. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการทุ่นระเบิดแห่งชาติ กองบัญชาการทหารสูงสุด.** ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรัตน์ เพชรประดับ. 2543. **ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสุขศึกษาของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสังกัดสำนักงานสาธารณสุข เขต 1.** ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ. 2562. **ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร.** สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัครเดช ไม้จันทร์. 2560. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา.** วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

<http://www.google.co.th> (ม.ป.ป.). สืบค้น ระบบ MIS คืออะไร.

<http://elearning.psu.ac.th/courses/70/document2/MIS.Pdf>

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ผ่านระบบ MIS ของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS ในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ข้อมูลที่ได้จะเป็นความลับและเป็นประโยชน์ในการปรับเปลี่ยนการทำงาน และเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอน จึงขอให้ท่านโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามข้อความที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 30-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ อื่นๆ.....
4. ประเภทบุคลากร ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงาน ☐ ลูกจ้างประจำ
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้ต่อเดือน ☐ 15,000-20,000 ☐ 20,001-25,000 ☐ 25,001-30,000 ☐ 30,001 ขึ้นไป
6. ตำแหน่ง ☐ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ☐ นักวิชาการ(โปรดระบุ).....
☐ ผู้ปฏิบัติงาน..... ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
7. หน้าที่ในระบบMIS ☐ งานบุคคล ☐ งานเงินเดือน ☐ งานงบประมาณและเบิกจ่าย
☐ งานการเงิน/บัญชี ☐ งานจัดซื้อจัดจ้าง ☐ งานพัสดุและครุภัณฑ์ ☐ อื่นๆ
8. อายุงาน ☐ ต่ำกว่า 5 ปี ☐ 5-10 ปี ☐ 11-20 ปี ☐ 20 ปีขึ้นไป
9. สังกัดหน่วยงาน

☐ คณะรัฐประศาสนศาสตร์	☐ คณะนิติศาสตร์	☐ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
☐ คณะบริหารธุรกิจ	☐ คณะการจัดการการท่องเที่ยว	☐ สำนักงานตรวจสอบภายใน
☐ คณะภาษาและการสื่อสาร	☐ คณะบริหารการพัฒนาสิ่งฯ	☐ กองบริหารทรัพยากรบุคคล
☐ คณะสถิติประยุกต์	☐ วิทยาลัยนานาชาติ	☐ กองงานผู้บริหาร
☐ คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	☐ สำนักบรรณสารการพัฒนา	☐ กองแผนงาน
☐ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	☐ สำนักวิจัย	☐ กองกลาง
☐ คณะพัฒนาสังคมและ สิ่งแวดล้อม	☐ สำนักสิริพัฒนา	☐ กองคลังและพัสดุ
☐ คณะนิเทศศาสตร์ฯ	☐ สภาคณาจารย์	☐ กองบริการการศึกษา
	☐ สำนักงานสภาสถาบัน	☐ ศูนย์.....

ตอนที่ 2 : ปัจจัยความรู้ความเข้าใจ : คำชี้แจง โปรดพิจารณาคำถามแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓
ที่ตรงกับความรู้ความเข้าใจ

ที่	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
1	แหล่งเงินใน-นอกงบประมาณต้องเบิกจ่ายผ่านในระบบ MIS		
2	สถาบันนำระบบ MIS มาใช้งานด้านบุคคล		
3	สถาบันนำระบบ MIS มาใช้งานจัดซื้อจัดจ้าง		
4	สถาบันนำระบบ MIS มาใช้งานด้านพัสดุและครุภัณฑ์		
5	สถาบันนำระบบ MIS มาใช้งานด้านเงินเดือนบุคลากร		
6	สถาบันนำระบบ MIS มาใช้งานด้านการเงิน/บัญชี		
7	สถาบันนำระบบ MIS มาใช้งานด้านงบประมาณและการเบิกจ่าย		
8	ผู้บริหารระดับต้น-กลาง-สูงเรียกดูข้อมูลในระบบ MIS ได้		
9	ระบบ MIS จำกัดการใช้งานเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น		

ตอนที่ 3 : ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาคำถามแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับที่ตรงกับความเห็น
ของท่าน คือ ระดับ 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 เห็นด้วย 3 ไม่แน่ใจ 2 ไม่เห็นด้วย 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ					
1. ท่านมีวิธีการทำงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายสถาบัน					
2. ท่านเปลี่ยนแปลงการทำงานเพื่อมุ่งผลตามพันธกิจองค์กร					
3. ท่านมีการพัฒนาตัวเองให้มีทักษะ ความรู้ ความชำนาญในงาน					
4. ท่านทำงานผ่านระบบ MIS จะได้ข้อมูลที่เที่ยงตรง					
5. ท่านทำงานผ่านระบบ MIS เพื่อมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์					
6. ท่านมีหน้าที่งานเหมาะสมกับตำแหน่ง					
คำตอบแทนและสวัสดิการ					
7. ท่านได้คำตอบแทนเหมาะสมกับงานในหน้าที่					
8. ท่านพอใจกับสวัสดิการ ที่สถาบันและหน่วยงานจัดให้					
9. ท่านมีรายได้จากการทำงานเพียงพอกับค่าครองชีพ					
10. ท่านมีรายได้เหลือเก็บเป็นเงินออม					
11. ท่านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นที่ทำงานอยู่ในองค์กรนี้					

ตอนที่ 3 : ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาคำถามแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับกับความเห็นของท่าน คือ
ระดับ 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 เห็นด้วย 3 ไม่แน่ใจ 2 ไม่เห็นด้วย 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความก้าวหน้าในการทำงาน					
12. ผู้บริหารของท่านมอบงานให้รับผิดชอบอย่างเหมาะสม					
13. ปัจจุบันท่านมีการบรรจุงานตรงกับวุฒิการศึกษาสูงสุดแล้ว					
14. ท่านคาดว่าโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นเป็นไปได้ยาก					
15. ท่านทราบหลักเกณฑ์การดำเนินงานให้ก้าวหน้าได้ไม่ยาก					
16. ท่านมั่นใจว่าจะปฏิบัติงานในสถาบันนี้จนเกษียณอายุ					
ความมั่นคงปลอดภัย					
17. สถาบันดูแลความปลอดภัยอาคารสถานที่ได้ดี					
18. สถาบันอบรมอัคคีภัยให้แก่บุคลากรทุกปี					
19. สถาบันของท่านจัดระบบ รปภ. ได้ดี					
20. ท่านอยู่สถาบันนี้มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
ความยุติธรรมภายในองค์กร					
21. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักเลือกปฏิบัติกับผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เท่าเทียมกัน					
22. ท่านได้รับการประเมินผลงานอย่างเป็นธรรม					
23. ผู้บังคับบัญชาของท่านแบ่งงานให้อย่างเหมาะสม					
24. ท่านแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะได้หลายช่องทางในสถาบัน					
25. ผู้บังคับบัญชาของท่านจะพิจารณาตัดสินปัญหาเป็นธรรมเสมอ					
26. ท่านทำงานเต็มกำลังความสามารถโดยไม่อ้อมแรง					
การยอมรับและนับถือ					
27. ท่านภาคภูมิใจและมีเกียรติที่ทำงานในสถาบันนี้					
28. ท่านมีส่วนร่วมในการส่งเสริมค่านิยม ตรงต่อเวลา					
29. ท่านภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานขององค์กรสำเร็จ					
30. ท่านทำงานเกินเวลาด้วยความเต็มใจ					
31. ท่านเคยใช้เวลาว่างไปทำธุระส่วนตัวบางครั้ง					
32. ท่านพอใจที่ผู้บังคับบัญชาชื่นชมผลการทำงาน					
สภาพแวดล้อมในองค์กร					
33. สถาบันปรับภูมิทัศน์ ร่มรื่น และสวยงาม					
34. สถาบันมีไฟส่องสว่างเพียงพอทุกพื้นที่ใช้งาน					
35. สถาบันมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ					
36. สถานที่ทำงานของท่านสะอาด					
37. พื้นที่จอดรถมีเพียงพอสำหรับบุคลากรและผู้มาติดต่อ					
38. อาคารสถานที่ มีป้ายบอกหน่วยงานต่างๆ ชัดเจน					
39. สถาบันมีการจัดเก็บขยะดีไม่มีกลิ่นรบกวน					

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบ MIS

คำชี้แจง โปรดพิจารณาคำถามแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับที่ตรงกับ ความเห็นของท่านคือ
ระดับ 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 เห็นด้วย, 3 ไม่แน่ใจ, 2 ไม่เห็นด้วย, 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านประหยัด					
1. ท่านทำงานผ่านระบบ MIS ได้ผลสัมฤทธิ์สูง					
2. ท่านทำงานผ่านระบบ MIS ทำให้สะดวก					
3. ท่านทำงานผ่านระบบ MIS ทำให้รวดเร็วทันเวลา					
4. ท่านทำงานผ่านระบบ MIS เพื่อประหยัดทรัพยากร					
5. ท่านทำงานผ่านระบบ MIS เพื่อประหยัดแรงงาน					
ด้านประโยชน์					
6. มีระบบ MIS ช่วยด้านข้อมูลในการวางแผนงานได้					
7. มีระบบ MIS ช่วยประเมินผลข้อมูลได้ดี					
8. มีระบบ MIS ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน					
9. มีระบบ MIS ช่วยเชื่อมโยงข้อมูลทุกหน่วยงานได้ดี					
10. มีระบบ MIS ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพเชื่อถือได้					

ตอนที่ 5 : ข้อเสนอแนะ

i

.

ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบคำถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

เยาวเรศ จารุรัตน์กิจ

ประวัติการศึกษา

ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป/การบัญชี)
สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลัยเกษตรในพระบรมราชูปถัมภ์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ประวัติการทำงาน

กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

สำนักบรรณสารการพัฒนา, และคณะภาษาและการสื่อสาร
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
