

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

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

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน

2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

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

ที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ในเรื่องการวัดประสิทธิภาพขององค์กรนั้น วัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ว่าบรรลุเป้าหมายขององค์กร

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

Input คือ คน เงิน เทคโนโลยี ใช้คัมค่า สูญเสียน้อยที่สุด

Process คือ การทำงานถูกต้อง รวดเร็ว มาตรฐานใช้เทคโนโลยีสะดวกกว่าเดิม

Output คือ ผลผลิต ผลลัพธ์ การทำงานให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม เกิดผลกำไร ทนเวลา มีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ขณะที่ Pardey (2007) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

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

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

(1) การบรรลุเป้าหมาย (Goal Optimization) ซึ่งประสิทธิภาพนี้ หมายถึงความสามารถขององค์กรในการได้มา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีจำกัด และมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ในการปฏิบัติตามเป้าหมาย

(2) แนวความคิดด้านระบบการวิเคราะห์เป้าหมายตามแนวความคิดนี้ มุ่งที่การกระทำในรูประบบซึ่งหมายความว่า เป้าหมายไม่ได้อยู่นิ่งและเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลา

(3) การเน้นเรื่องพฤติกรรม เป็นการเน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว หรือการยอมรับว่าเป้าหมายขององค์กรจะสามารถบรรลุถึงได้โดยอาศัยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

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

(1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คัมค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

(2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

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

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

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

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

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

(3) เวลา หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานตามปริมาณงานที่กำหนดให้แล้วเสร็จ นั่นคือ จะทำงานในปริมาณที่กำหนดให้เสร็จต้องใช้เวลานานเท่าใด

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

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินการใด ๆ เพื่อมุ่งหวังให้เกิดผลสำเร็จของงานเป็นที่น่าพอใจ และเป็นตามเป้าหมายที่วางไว้ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยองค์ประกอบของประสิทธิภาพ จะต้องมีความถูกต้องเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่กำหนด มีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และมีความคุ้มค่าโดยการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัดและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด

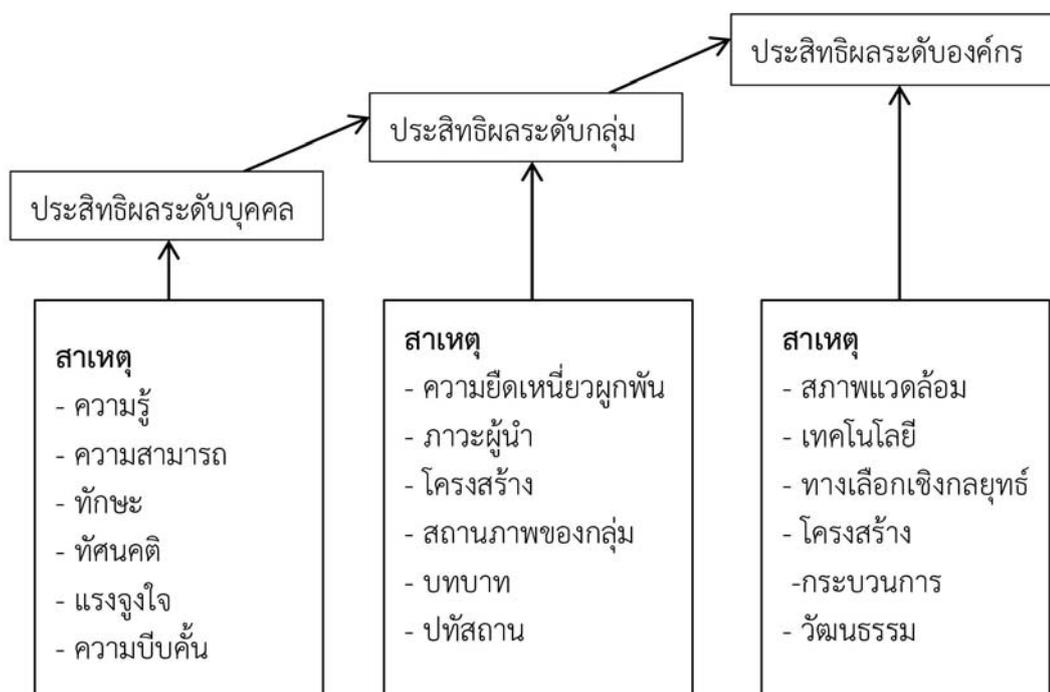
2.1.2 ประเภทของประสิทธิภาพ

การมีประสิทธิภาพหรือไม่ ต้องอาศัยเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม สามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็วและมีคุณภาพ ประเภทของประสิทธิภาพ มี 2 ระดับ คือ (ปัทมาพร ทอชู, 2561: เวิร์ปไซด์)

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

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

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



ภาพที่ 2.1 สาเหตุประสิทธิผลในแต่ละระดับ

การที่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรมีความสัมพันธ์กัน เนื่องจากประสิทธิภาพเป็นส่วนหนึ่งซึ่งส่งผลต่อการมีหรือไม่มีประสิทธิผลขององค์กร จากแผนภาพดังกล่าว จึงพอสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ แบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

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

2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

โดยการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้แตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้ศึกษาแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่คือ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระดับองค์กร และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระดับบุคคล

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพทำงานในระดับองค์กรนั้น Certo (2000: 9) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร 3 ปัจจัย คือ

- (1) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร องค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้าง ที่เหมาะสม โดยจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่

(1.1) ปัจจัยด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดพันธกิจ ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการดำเนินงาน เป็นต้น

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

(2) ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะบุคคลคือหมู่คณะที่รวมตัวกัน เป็นองค์กร มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการทำงาน หรือดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ตามโครงสร้างงานในองค์กร ครอบคลุม บุคคลระดับสูง กลาง และล่าง รวมถึงบุคคลในระดับการทำงานทั้งหมด ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงปรารถนาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนบุคลากรในแต่ละกลุ่มงาน ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ความเป็นผู้นำ ทักษะ การสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านการบริหารจัดการ เจตคติ ค่านิยมที่พึงปรารถนา ความสามารถในการพัฒนาคน พัฒนางาน และการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบาย และแผนการดำเนินงานขององค์กร

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

ส่วน Becker and Neuhauser (1975) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กรว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรระบบเปิด (Open system) ยังมีปัจจัยประกอบอีก ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

(1) หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรที่มีความซับซ้อนต่ำ หรือมีความแน่นอน มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัดจะนำไปสู่ความ มีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูงชัน หรือมีความไม่แน่นอน

(2) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผล ทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

(3) ผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

(4) หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวเพียงลำพัง

Becker and Neuhauser ยังเชื่ออีกว่า การสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติและทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ฉะนั้น โครงสร้างของงาน ระเบียบปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานจึงมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติ

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

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

(2) ปัจจัยองค์กร ประกอบด้วย โครงสร้างการปฏิบัติงาน บรรยากาศและรูปแบบการบริหารสำหรับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระดับบุคคลนั้น มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดไว้ อาทิเช่น

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

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

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

จากแนวคิดของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่นักวิชาการต่าง ๆ ได้เสนอไว้ นั้น ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน 4 ปัจจัย คือ

- (1) ปัจจัยด้านองค์กร
- (2) ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล

(3) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

(4) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

โดยรายละเอียดของปัจจัยแต่ละด้านนั้น ผู้ศึกษาได้ทำการทบทวนวรรณกรรม ดังต่อไปนี้

2.1.3.1 ปัจจัยด้านองค์กร

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

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

1) โครงสร้างองค์กร

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

ในทัศนะของ Max Weber (1974: 399) มีความคิดเห็นว่าการจัดโครงสร้างองค์กรแบบระบบราชการที่มีโครงสร้างเป็นรูปปิรามิด เป็นการจัดโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง

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

1.1) หน้าที่ (Function) องค์กรทุกประเภทย่อมจะมีหน้าที่หรือวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง โดยทั่วไปแล้วภารกิจหรือหน้าที่ขององค์กรจะกำหนดไว้อย่างถาวรมากกว่าจะกำหนดไว้ชั่วคราว

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

1.3) สายการบังคับบัญชา (Hierarchy) หมายถึง ความสัมพันธ์ตามลำดับชั้นระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อแสดงให้เห็นทราบว่าใครมีอำนาจมากกว่ากัน

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

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

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

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า โครงสร้างองค์กร หมายถึง กำหนดรูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างส่วนงานเป็นกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ตามสายการบังคับบัญชาในระหว่าง

กลุ่มคนในการจัดการองค์กร ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ ทำให้เกิดแนวทางในการดำเนินงานขององค์กรที่มีความสัมพันธ์กัน โดยมีจุดประสงค์มุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิผล

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

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

ส่วนด้านการบริหารภายในองค์กร เป็นรูปแบบเกี่ยวกับการบริหารการจัดการของผู้บริหารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (สมยศ นาวิกการ, 2545: 28) โดยการบริหาร

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

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

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

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

P – Planning: การวางแผน ตลอดจนการจัดวางโครงสร้างของการทำงาน รวมไปถึงการวางแผนการล่วงหน้าเพื่อเตรียมการ ไปจนถึงการวางแผนทำงานร่วมกันของฝ่ายต่างๆ

O – Organizing: การจัดองค์กร ตั้งแต่การกำหนดโครงสร้าง ตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตลอดจนการกำหนดผลงาน แบ่งงานทำอย่างเป็นระบบระเบียบ

S – Staffing: การจัดการเกี่ยวกับบุคลากรในองค์กร ตั้งแต่การจัดอัตรากำลัง การสรรหา การจัดตำแหน่ง การพัฒนา เป็นต้น

D – Directing: การอำนวยการ ตั้งแต่หน้าที่ในการตัดสินใจ วินิจฉัย สั่งการ ออกคำสั่ง ไปจนถึงการมอบหมายภารกิจให้ผู้ได้บังคับบัญชา ตลอดจนภาวะการเป็นผู้นำ

Co – Co-ordinating: การประสานงานตลอดจนกิจกรรมต่างๆ ให้การทำงานบรรลุเป้าหมายด้วยดี รวมไปถึงการประสานงานในแต่ละส่วนให้สอดคล้องกันด้วย เพื่อให้การทำงานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

R – Reporting: การรายงานการปฏิบัติงานตั้งแต่งานส่วนบุคคลไปจนถึงองค์กร เพื่อให้รู้ถึงการทำงานของฝ่ายต่างๆ และควบคุมให้ดำเนินไปตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ และสามารถตรวจสอบตลอดจนประเมินผลได้

B – Budgeting: การบริหารงบประมาณ ตั้งแต่การประเมินงบประมาณ การจัดทำบัญชี การตรวจสอบด้านการเงิน ไปจนถึงการนำงบประมาณมาใช้อย่างคุ้มค่าที่สุด

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

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

3) วัฒนธรรมองค์กร

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

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

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

3.2) การมอบอำนาจ (Empowerment) ผู้บริหารเป็นผู้ใช้อำนาจได้ตามตำแหน่ง แต่เมื่อผู้บริหารมีภาระหน้าที่มาก จึงต้องมีการแบ่งอำนาจในการรับผิดชอบไปยังผู้ที่อยู่ในตำแหน่งรองลงไปทั้งนี้ผู้ใช้อำนาจนั้นจะต้องใช้โดยไม่ขัดกับความมุ่งประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้

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

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

3.5) ความไว้วางใจ (Trust) ผู้บริหารควรให้ออกาสบุคลากร เลือกทำงานตามความต้องการและให้ความไว้วางใจว่าบุคลากรจะสามารถตัดสินใจได้เป็นอย่างดี เมื่อคนเรามีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การปฏิบัติงานต่างๆ จะดำเนินไปได้อย่างสะดวกราบรื่นยิ่งขึ้น

3.6) ความมีคุณภาพ (Quality) การปฏิบัติงานภายในองค์กรใดๆต่างก็ย่อมคาดหวังว่าผลงานที่ออกมาจะมีคุณภาพและได้มาตรฐาน ซึ่งในการปฏิบัติงานจะต้องคำนึงถึงมาตรฐานของงานและคุณภาพของบุคลากร โดยมีความเชื่อว่าบุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมและก่อให้เกิดความรู้สึก ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความไว้วางใจกันและความรู้สึกแบบครอบครัวสร้างบรรยากาศแห่งความเห็นอกเห็นใจ เป็นการเพิ่มแรงจูงใจและสร้างขวัญในการทำงาน

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

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

3.9) ความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity) คือการที่เห็นคุณค่าของความซื่อสัตย์ ความมานะพยายามของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และกำหนดแนวทางให้บุคลากรทุกคน ปฏิบัติตามโดยยึดมั่นจริยธรรมเป็นหลัก เห็นคุณค่าในความซื่อสัตย์ของบุคลากรโดยการชมเชยและให้ ผลตอบแทน รวมทั้งกำหนดแนวทางที่ควรปฏิบัติ เพื่อให้ทุกคนปฏิบัติตาม

3.10) ความหลากหลายของบุคลากร (Diversity) การให้ความสำคัญใน ความแตกต่างเกี่ยวกับปรัชญา ความเชื่อ บุคลิกภาพ วิธีการที่แตกต่างของแต่ละคนและการรู้จัก ยืดหยุ่นในเรื่องการบริหาร การปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความแตกต่างในเรื่องความคิดเห็นที่ต่างกันใน การปฏิบัติ และการที่บุคลากรทุกคนเกิดการเรียนรู้ ปรับปรุงและพัฒนาตัวเอง ให้มีความเชื่อและ พฤติกรรมที่คล้ายคลึงกัน ทำให้เกิดความสามัคคี ยึดเหนี่ยวกันระหว่างสมาชิก ทำให้คงอยู่เป็นกลุ่ม ต่อไปได้และเกิดการพัฒนามีความเจริญก้าวหน้าไปสู่จุดประสงค์และแสดงถึงค่านิยมขององค์กร

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

4) สภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร

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

ส่วน เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548: 169-172) กล่าวว่า การที่บุคลากรทำงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างเต็มความสามารถนั้น ปัจจัยเรื่อง สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานก็ส่งผลต่อศักยภาพ และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ บุคคลและองค์กร ได้แก่

4.1) สถานที่ทำงาน ต้องมีพื้นที่กว้างขวางมีการจัดสิ่งของอย่างเป็นระเบียบ เพื่อให้เกิดความโล่งปลอดโปร่ง และความปลอดภัย สถานที่ทำงานต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบุคลากร ในองค์กร

4.2) อุณหภูมิและความชื้น หากอยู่ในที่ที่อากาศร้อนจะส่งผลทำให้หิวน้ำ หรืออากาศเย็นเกินไปก็ทำให้ทำงานไม่สะดวกทำให้เกิดความไม่สบายตัวในการทำงาน ปัญหาต่างๆ เหล่านี้จะสามารถเบี่ยงเบนสมาธิให้ไปจดจ่อกับสิ่งเหล่านั้นมากไปจนทำให้ไม่มีสมาธิในการทำงาน

4.3) อุปกรณ์ในการทำงาน ควรมีการจัดอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวก ให้พนักงานสามารถดำเนินงานได้รวดเร็วมากขึ้นรวมถึงหากมีการออกแบบให้ถูกต้องตามหลักสภาพ การทำงานและให้ตรงหลักองค์ประกอบของบุคลากรเพื่อช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น

4.4) กลิ่นเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความรู้สึกได้ไวที่สุด เพราะกลิ่นบางกลิ่นอาจทำให้เกิดสมาธิหรือ บางกลิ่นอาจส่งผลให้เกิดอาการรู้สึกหงุดหงิดได้ ดังนั้นการที่สร้างกลิ่นที่สะอาดบริสุทธิ์กลิ่นหอมสดชื่น จะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกดี และพร้อมในการทำงานที่มากขึ้น

4.5) แสงสว่างในการทำงาน แสงสว่างมีส่วนสำคัญในการช่วยมองเห็น หากแสงสว่างไม่เพียงพอก็อาจจะส่งผลให้เกิดความล่าช้าในงานเพราะต้องใช้เวลาการทำงานที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะกับงานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร หมายถึง สถานที่ทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการทำงานที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ รวมถึงบรรยากาศในสถานที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง ความสงบ อากาศ เป็นต้น

2.1.3.2 ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล

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

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

1) ความรู้

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

ประเภทความรู้ความสามารถ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (ฐนิตา อรรถยมนา, 2560)

(1) ความรู้ที่มีอยู่ในตัวตน ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ จากพรสวรรค์ หรือเกิดจากการรับรู้ของบุคคลที่เกิดจากความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดได้ เช่น การคิดวิเคราะห์

(2) ความรู้ที่มีอยู่ในรูปแบบสื่อหรือเอกสาร เป็นความรู้ที่ชัดเจน สามารถรวบรวมและถ่ายทอดความรู้นั้นๆ ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น เขียนหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร บันทึกเทป หรือวิธีการอื่น ๆ

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

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

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

(2) ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและการจัดการทั่วไป รวมถึงพฤติกรรมองค์การ เศรษฐศาสตร์ การตลาด การจัดการ ธุรกิจระหว่างประเทศ การวิเคราะห์เชิงปริมาณและสถิติ

(3) ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงแนวคิดการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การควบคุมภายในสำหรับธุรกิจที่คอมพิวเตอร์

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

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

2) ทักษะ

ทักษะ หมายถึง ความสามารถที่แสดงถึงขอบเขตสภาพในการปฏิบัติงาน เป็นการสะสมความรู้ ประสบการณ์จนเกิดความชำนาญ มีความสามารถเพียงพอที่จะทำงานได้อย่างมีคุณภาพตามข้อกำหนดและแล้วเสร็จ Simpson (1972) กล่าวว่า ทักษะปฏิบัติสามารถพัฒนาได้ด้วย การฝึกฝน ซึ่งหากได้รับการฝึกฝนดีแล้ว จะเกิดความถูกต้อง ความคล่องแคล่ว ความเชี่ยวชาญชำนาญ การ และความคงทน ผลของพฤติกรรมหรือการกระทำ สามารถสังเกตได้จากความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความแรงหรือความราบรื่นในการจัดการ การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมี ทักษะ (Skill) (ประสิน โสภณบุญ, 2523; อ้างอิงจาก ภัทรพร ตูลารักษ์, 2545: 7) โดยการเน้นส่งเสริม พัฒนาการแบ่งงานและการฝึกงานเฉพาะงาน จะช่วยให้เกิดการประหยัดทั้งทรัพยากรและเวลาในการ ปฏิบัติงาน และขั้นตอนการบังคับบัญชา รวมทั้งระเบียบวินัยข้อบังคับของงานที่เห็นได้ชัด

จารุณี อภิวัฒน์ไพศาล (2554) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับวัดตัวแปรที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านทักษะ ดังนี้

(1) ทักษะทางปัญญา เป็นความสามารถในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการ แก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆได้อย่างถูกต้องกล่าวคือ สามารถนำข้อมูลที่สืบค้นนำไปประมวลผลข้อมูล ตามแนวคิดต่างๆ สามารถระบุและวิเคราะห์ปัญหาได้ด้วยตนเอง สามารถประยุกต์ความรู้ทางการ บัญชีและด้านอื่นที่สัมพันธ์กันเพื่อนำไปใช้ในทักษะวิชาชีพ รวมถึงดุลยพินิจในการแก้ไขปัญหาใน สถานการณ์ต่างๆ อย่างสร้างสรรค์ โดยคำนึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการตัดสินใจ และสามารถ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน

(2) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นความชำนาญที่เกิดจากการ ทำงานตามกิจกรรมบ่อยๆ จนสามารถทำงานได้ด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องจนก่อให้เกิด ความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกัน ส่งผลให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ คือ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย อย่างมีประสิทธิภาพ และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และวัฒนธรรมขององค์กรได้เป็นอย่างดี สามารถให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ทั้งในบทบาท ของผู้นำหรือในบทบาทของผู้ร่วมทีมงาน

(3) ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นความ ขำนาญที่เกิดจากการปฏิบัติตามกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอจนสามารถปฏิบัติได้ด้วยความรวดเร็วและ ถูกต้องในเชิงตัวเลข สามารถถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่งโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิเช่น การมีทักษะการใช้วิธีวิเคราะห์เชิงปริมาณเพื่อการตัดสินใจอย่างสร้างสรรค์ในการแปล ความหมายและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา หรือข้อโต้แย้ง

การที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นนั้น Dubrin (1981; อ้างอิงจาก ดิน ปรัชญพฤษดิ์ และไกรยุทธ ธีรตยาศินันท์, 2537: 28) ได้กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานควรมีทักษะและ เทคนิค ดังต่อไปนี้ 1) ตั้งวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน 2) การจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลังของการ ปฏิบัติงาน 3) การเน้นภารกิจที่ให้ผลผลิตสูง 4) การขจัดภารกิจที่จะให้ผลผลิตต่ำ ลดลง หรือหมด สิ้นไป 5) การจัดเวลาสำหรับแต่ละภารกิจเอาไว้ 6) การเผื่อเวลาเอาไว้สำหรับภารกิจที่อาจจะกิน เวลานาน 7) การปฏิบัติภารกิจที่คล้ายคลึงกันในช่วงเวลาเดียวกัน 8) การปฏิบัติภารกิจแต่ละประเภท

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

สำหรับทักษะทางวิชาชีพผู้ประกอบการวิชาชีพควรมีทักษะหรือความชำนาญในเรื่องที่จำเป็นต่อไปนี่ (คิลปพร ศรีจันเพชร, 2545: 13-19)

(1) ทักษะในการใช้เหตุผล รวมถึงทักษะการใช้ดุลยพินิจในสถานการณ์ที่มีความซับซ้อน ความสามารถในการถก การวิจารณ์อย่างมีเหตุผล ความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างระบบ จัดลำดับความสำคัญของงาน และความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม เป็นต้น

(2) ทักษะในการปฏิสัมพันธ์รวมถึงความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การทำงานเป็นทีม การจูงใจ การมอบหมายงาน การเป็นผู้นำ การเจรจาต่อรองการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง เป็นต้น

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

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทักษะ หมายถึง ความสามารถหรือความชำนาญด้านเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ ทักษะการถ่ายทอดความรู้ ทักษะในการบริหารจัดการความสำคัญของงานและการแก้ไขปัญหาในงาน ทักษะในการสื่อสาร และทักษะในการปฏิสัมพันธ์

3) แรงจูงใจ

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

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

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

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

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

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

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

4) ทักษะ

ทักษะคือความพร้อมที่จะกระทำ ปฏิบัติ หรือมีปฏิกิริยาต่อบุคคล สิ่งของ และสภาพการณ์ใด ๆ ทั้งทางบวกและทางลบ (Good, 1973: 375) การเปลี่ยนแปลงทักษะเกิดขึ้นอยู่กับความรู้ ถ้าบุคคลมีความรู้ ความเข้าใจที่ดี ทักษะก็จะเป็นเปลี่ยนแปลง เมื่อทักษะเปลี่ยนแปลงแล้ว ก็จะมีการยอมรับปฏิบัติหรือเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติ ดังนั้น ทั้งความรู้ ทักษะ และการปฏิบัติ มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน การที่จะมีการยอมรับหรือปฏิบัติสิ่งใดต้องพยายามเปลี่ยนแปลงทักษะก่อนโดยการให้ความรู้ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ใช้ในระบบต้องได้รับความรู้ การรับการอบรมจากผู้มีความเชี่ยวชาญชำนาญ ผู้ใช้งานจึงจะสามารถรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบดังกล่าว และเกิดทักษะที่ดีต่อระบบงานนั้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (จักรพันธ์ ศรียุกต์นรินทร์, 2560: 43-45) ขณะที่ อรรถวิภา เวียงวะลัย (2538: 10) ได้ให้ความหมายทักษะว่าเป็นการแสดงท่าที ความรู้สึก ความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งของบุคคล เป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์ อาจแสดงออกในทางบวก ทางลบ หรือเป็นกลาง ซึ่งความคิดเห็นมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ แสดงออกต่อสิ่งเร้า ในลักษณะการชอบ ไม่ชอบบางอย่าง เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย David (จักรพันธ์ ศรียุกต์นรินทร์, 2560; อ้างอิงจาก David, 2009) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านทักษะว่าเป็น

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ซึ่งพนักงานต้องมีทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ดี มีทักษะที่จำเป็นและเหมาะสมกับงาน จึงจะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี โดยปกติแล้วพนักงานทุกคนในองค์กรใดๆ จะมีปัญหาครอบครัว บางคนอาจมีปัญหาที่พบบ่อย ปัญหาส่วนตัวเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานได้ นายจ้างควรจะต้องแสดงความเห็นอกเห็นใจที่เพียงพอเกี่ยวกับปัญหาของพนักงานเหล่านี้ ซึ่งจะช่วยให้การทำงานของผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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

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

2.1.3.3 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

ปัจจุบันเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานของธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมทำให้องค์กรต้องปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีของตนเอง เพื่อให้สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลทัดเทียมหรือเหนือกว่าองค์กรอื่น ๆ มิเช่นนั้นก็จะถูกคู่แข่งแซงหน้า และอาจจะต้องออกจากการแข่งขันไปในที่สุด ซึ่งเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ มีดังนี้

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

2) เทคโนโลยีการผลิตและการปฏิบัติงาน (Production/Operations Technology) เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ช่วยให้การผลิตมีประสิทธิภาพ และผลผลิตสูงขึ้น ตลอดจน

ช่วยในการปฏิบัติงานของบุคคลให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ในการดำเนินงานของธุรกิจ

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

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

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

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

(5) บุคลากร (People)

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

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

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

(1) ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อว่าผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบสารสนเทศโดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมาก

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

(3) ความมีเสถียรภาพ (Reliability) หมายถึง ความมั่นคง ความคงเส้นคงวา ของระบบสารสนเทศภายใต้เงื่อนไขที่หลากหลาย

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

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

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

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

(1.1) จำนวนผู้ใช้ หากมีจำนวนผู้ใช้เครือข่ายในปริมาณมาก เครือข่าย ที่มีประสิทธิภาพจะต้องสามารถรองรับการทำงานตามปริมาณจำนวนผู้ใช้ที่มีจำนวนมาก หรือสามารถ แก้ไขปัญหากรณีผู้ใช้จำนวนมาก

(1.2) ชนิดของสื่อกลางในการส่งข้อมูล ที่ต้องมีความสอดคล้องกับปริมาณ งานที่สื่อสารบนระบบเครือข่าย การเลือกสายสัญญาณ ต้องสอดคล้องกับระบบเครือข่าย มีความ คุ่มค่าคุ้มทุนของสื่อกลาง หรือไม่ต้องลงทุนด้านสื่อกลางเกินความจำเป็น

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

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

(2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) พิจารณาได้จาก

(2.1) ระบบจะต้องมีเสถียรภาพที่ดี คือ ระบบเครือข่ายที่มีความน่าเชื่อถือ สูงจะต้องมีเสถียรภาพ หรือประสพกับสภาวะล้มเหลวของระบบน้อยที่สุด

(2.2) ความถี่ของความล้มเหลว เครือข่ายมีโอกาสเกิดความล้มเหลวได้ แต่เมื่อเครือข่ายขัดข้อง ควรส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งานให้น้อยที่สุด

(2.3) ระยะเวลาที่ใช้ในการกู้ระบบคืน กรณีที่เกิดความล้มเหลว คือ การ เรียกการทำงานของระบบให้กลับมาสภาพพร้อมใช้งานให้เร็วที่สุด และส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งานเครือข่าย น้อยที่สุด

(2.4) การป้องกันเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจทำให้ระบบเกิดความล้มเหลว ระบบเครือข่ายที่ดีต้องมีการป้องกันภัยต่างๆ

(3) ความปลอดภัยของข้อมูล (Security) พิจารณาได้จาก

(3.1) ระบบป้องกันบุคคลที่ไม่มีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล การป้องกันผู้บุกรุกหรือ นักจารกรรมข้อมูลที่ไม่ได้ถูกกำหนดให้มีสิทธิในการเข้าถึงระบบหรือข้อมูล นั้น ผู้ดูแลระบบต้องมีมาตรการป้องกันด้านความปลอดภัยของข้อมูลและการเข้าถึงระบบ เช่น การกำหนดสิทธิด้วยรหัสผู้ใช้งาน

(3.2) การป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ ที่มุ่งสร้างความเสียหายให้ระบบเครือข่ายล้มเหลวหรือได้รับผลกระทบต่อการใช้งานระบบเครือข่าย การป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์จึงมีความสำคัญ ซึ่งปัจจุบันมีทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการจัดการไวรัสคอมพิวเตอร์ ซึ่งบางครั้งจำเป็นต้องกำหนดนโยบายการใช้งานให้ผู้ใช้ทุกคนตระหนักถึงความเสี่ยงต่อผลกระทบ

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

2.1.4 การวัดผลประสิทธิภาพการทำงาน

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

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

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

(3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

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

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

(1) ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายและประสิทธิภาพ ควรวัดได้จากความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ใช้วิธีวัดประสิทธิผลขององค์กรได้ก็ต่อเมื่อลักษณะขององค์กรและเป้าหมายมีลักษณะตามข้อสันนิษฐาน คือ องค์กรมีเป้าหมายที่แท้จริง มีปริมาณไม่มากเกินไปจนเกินความสามารถที่เราจะวัดได้ สามารถมองเห็นและเข้าใจเป้าหมายเหล่านั้น ตลอดจนสามารถวัดได้ว่าองค์กรบรรลุเป้าหมายเพียงใด

(2) แนวคิดด้านระบบ การวัดประสิทธิภาพขององค์กรจากเป้าหมายนั้นจำเป็นต้องพิจารณาถึงปัจจัยนำออกขององค์กรเป็นสำคัญ การวัดประสิทธิภาพจากส่วนอื่นขององค์กร เช่น ปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรปัจจัยนำเข้าให้เป็นปัจจัยนำออก จะทำให้สามารถสร้างกฎเกณฑ์ การวัดประสิทธิภาพเกณฑ์ใหม่ขึ้น

(3) ความสามารถขององค์กร ซึ่งเป้าหมายขององค์กรจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์

(4) ค่านิยม เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพในเรื่องของแต่ละบุคคล ผู้ประเมินจะตั้งเกณฑ์การวัด เช่น การประเมินการปฏิบัติงานของข้าราชการในระดับผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

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

(1) เปรียบเทียบกับทุนซึ่งถือว่ามีประสิทธิภาพสูง ถ้าทำงานได้คุ้มทุน

(2) เปรียบเทียบกับองค์กรที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน

(3) เปรียบเทียบของตนเองในอดีตในแง่ของมูลค่าหรือผลิตผล หรือทรัพย์สิน ซึ่งการเปรียบเทียบวิธีนี้ใช้วัดประสิทธิภาพในช่วงระยะเวลาแตกต่างกัน

(4) เปรียบเทียบกับศักยภาพความจุ ชีตความสามารถของตนเองในแต่ละช่วงเวลา ใช้เปรียบเทียบว่าเราทำงานได้เต็มที่ตามขีดความสามารถหรือไม่

(5) เปรียบเทียบความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยดูผลงานที่กระทำในครั้งก่อนและหลังนำมาเปรียบเทียบกันโดยใช้เวลาเป็นตัววัด

นอกจากนี้ยังได้เสนอแนวความคิด ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ โดยศึกษาจากการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ ดังนี้

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

(2) มีระบบการบริหารที่ยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์กรเป็นหลักในการดำเนินงาน รวมทั้งใช้มาตรการจูงใจ และให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ

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

(1) จุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly Defined Ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการเพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน

(2) หลักเหตุผลทั่วไป (Common Sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถสร้างความแตกต่างโดยค้นหาความรู้และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

(3) คำแนะนำที่ดี (Competent Counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น

(4) วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์กรเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัยต่าง ๆ

(5) ความยุติธรรม (Fair deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม

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

(7) ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย

(8) มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and Conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี

(9) การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (Standardized Operations) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี

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

(11) การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency Reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงานสำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

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

2.2 หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการ

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

2.2.1 การจ่ายเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online

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

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

(2) การจ่ายเงินยืมราชการตามสัญญายืมเงิน

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

2.2.1.1 กรณีเป็นข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการในหน่วยงาน ให้โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารที่ใช้สำหรับรับเงินเดือน ค่าจ้าง หรือค่าตอบแทน แล้วแต่กรณี หรือบัญชีเงินฝากธนาคารอื่นของผู้มีสิทธิตามที่หัวหน้าส่วนราชการอนุญาต กรณีเป็นบุคลากรต่างสังกัดหรือบุคลากรภายนอก ให้โอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารตามที่มีผู้มีสิทธิรับเงินแจ้งความประสงค์ไว้

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

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

2.2.1.4 ให้ใช้รายงานสรุปผลการโอนเงินที่ได้จากระบบ KTB Corporate Online เป็นหลักฐานการจ่ายเงินและการเก็บรักษาไว้ให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบต่อไป ทุกสิ้นวันทำการให้ส่วนราชการตรวจสอบการจ่ายเงินโดยวิธีการโอนผ่านระบบ KTB Corporate Online

2.2.2 การรับเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online

2.2.2.1 ให้ส่วนราชการเปิดบัญชีเงินฝากธนาคารประเภทกระแสรายวันกับธนาคารกรุงไทย เพื่อรับเงินผ่านช่องทางการให้บริการต่าง ๆ พร้อมเปิดใช้บริการรับชำระเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online

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

2.2.2.3 ทุกสิ้นวันทำการ ให้ส่วนราชการตรวจสอบข้อมูลการรับเงินจากรายงานในระบบ KTB Corporate Online และใช้เป็นหลักฐานการรับเงิน

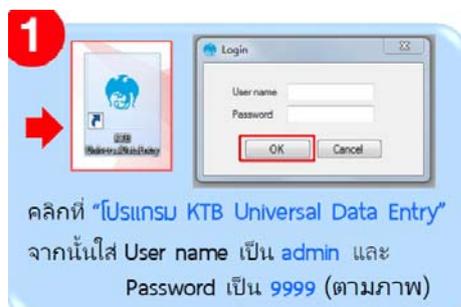
2.2.3 การนำเงินส่งคลังระบบ KTB Corporate Online

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

2.2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ในระบบ KTB Corporate Online (โดยสรุป)

2.2.4.1 ด้านการจ่ายเงิน

1) ติดตั้งโปรแกรม KTB Universal Data Entry



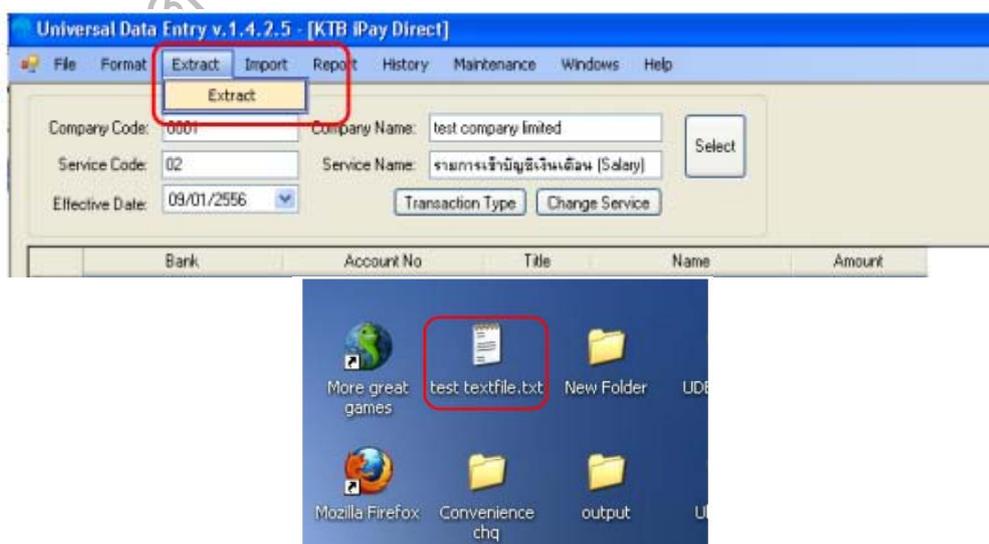
ภาพที่ 2.2 ติดตั้งโปรแกรม KTB Universal Data Entry

2) เตรียมไฟล์ข้อมูลสำหรับที่จะจ่ายเงินในแบบฟอร์ม Excel ที่กำหนด

Receiving Bank Code	Receiving A/C No.	Receiver Name	Transfer Amount	Citizen ID/Tax ID	DDA Ref	Reference No./ DDA Ref 2	Email	Mobile No.
006	0000000000	xxxxx	0.00	0000000000000	xxxx	0000	xxxx	0000000000
006	0000000000	xxxxx	0.00	0000000000000	xxxx	0000	xxxx	0000000000
006	0000000000	xxxxx	0.00	0000000000000	xxxx	0000	xxxx	0000000000
006	0000000000	xxxxx	0.00	0000000000000	xxxx	0000	xxxx	0000000000
006	0000000000	xxxxx	0.00	0000000000000	xxxx	0000	xxxx	0000000000
006	0000000000	xxxxx	0.00	0000000000000	xxxx	0000	xxxx	0000000000

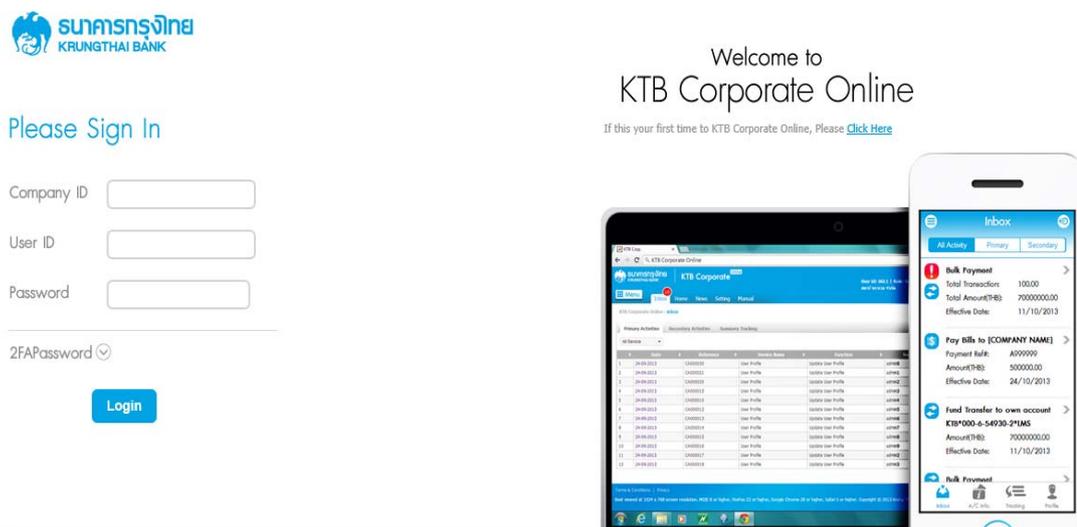
ภาพที่ 2.3 เตรียมไฟล์ข้อมูลสำหรับที่จะจ่ายเงินในแบบฟอร์ม Excel

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



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

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



คลิก Government Upload → Upload



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

5) ตรวจสอบและพิมพ์หลักฐานที่เกี่ยวข้อง

Service Name **KTb iPay Direct 03** ←

Effective Date **24-04-2017**

Total Amount **33,770.00**

Total Transaction **4**

File Name **คชจ. 240460_01.txt**

Upload Description

Notification Information

Notify to Email Notify to Notify all

Email Separate multiple email using a comma,

SMS Email SMS

Bank	Bank Name	Branch	Account	Account Name	Actual Account Name	Reference No	Amount
006	KTb	สาขาเทศบาลนครภูเก็ต	09848407073	ร้านพรีเมียร์ ก้อปปี้	พรีเมียร์ ก้อปปี้	ค้าขายเอกสาร-มี.ค	516.00
006	KTb	สาขาศาลากลางจังหวัดภูเก็ต	09839536524	นางสาวอรพรรณ ท้าวรุ่ง	น.ส.อรพรรณ ท้าวรุ่ง	คำรักษาพยาบาล-ชรก	21,700.00
006	KTb	สาขานนทบุรี	08810322010	นางสาวณัฐธัญญา กงสิมมา	น.ส.ณัฐธัญญา กงสิมมา	ลูกหนี้เงินยืมในงป	11,054.00
006	KTb	สาขานนทบุรี	06440036408	นางรัชชิวรรณ ประดิษฐ์	นางรัชชิวรรณ ประดิษฐ์	ค่าเดินทางไปราชการ	500.00

Print

Total: 1 sheet of paper

Destination: HP LaserJet P3005 PCL ...

Pages: All

Copies: 1

Layout: Portrait

Options: Two-sided

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

ภาพที่ 2.6 การตรวจสอบและพิมพ์หลักฐานที่เกี่ยวข้อง

2.2.4.2 ด้านการรับเงิน

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

The image shows two screenshots of the KTB Corporate Online interface. The top screenshot displays the main dashboard with a navigation bar at the top containing the KTB logo, 'GROWING by KTB', and user information 'Hi, เจ้าหน้าที่กรม1 (Company Maker)'. Below the navigation bar is a 'Favorite' section with icons for Account Summary, eStatement (Text Layout), eStatement (Excel), KTB Own Account transfer, Tracking-Transfer, Pay Bills, Tracking-Bill Payment, Pay In, and Transaction History. A prominent advertisement for 'เงินฝากปลอดภาษี' (Tax-free deposit) with a 3.8% rate is also visible. The bottom screenshot shows the 'Pay In' form with the following fields:

หมายเลขอ้างอิงลูกค้า	CB000000237420	วันที่ทำการ	29-08-2016
ชำระจากบัญชี	KTB*490-6-00102-5*บัญชีพร้อมกัน 1	ชื่อหนังสือ	บัญชีพร้อมกัน 1
รหัสศูนย์เงิน	1100200011	วันที่ยกยอด	29-08-2016
รหัสเงินฝากออมทรัพย์	G9001	จำนวนเงิน	1500 บาท
ประเภทเอกสารนำส่ง	รายได้แผ่นดิน		
หมายเหตุ(ถ้ามี)			

ภาพที่ 2.9 ตัวอย่างการนำเงินส่งเงินผ่านระบบ

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

2.3 ส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

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

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

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

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

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

จังหวัดยโสธรมีส่วนราชการที่เป็นหน่วยเบิกจ่ายเงิน จำนวน 66 หน่วยงาน (กรมบัญชีกลาง, 2561) ตามรายละเอียดภาคผนวก ก

2.4 นโยบายประเทศไทย 4.0

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

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

2.4.2 กลุ่มสาธารณสุข สุขภาพ และเทคโนโลยีทางการแพทย์ เช่น พัฒนาเทคโนโลยีสุขภาพ เทคโนโลยีการแพทย์ สปา เป็นต้น

2.4.3 กลุ่มเครื่องมืออุปกรณ์อัจฉริยะ หุ่นยนต์ และระบบเครื่องกลที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ควบคุม

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

2.4.5 กลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ วัฒนธรรม และบริการที่มีมูลค่าสูง เช่น เทคโนโลยีการ ออกแบบ ธุรกิจไลฟ์สไตล์ เทคโนโลยีการท่องเที่ยว การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ เป็นต้น

การพัฒนาประเทศ ภายใต้ “ประเทศไทย 4.0” เป็นจุดเริ่มต้นของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในการ ขับเคลื่อนไปสู่การเป็นประเทศที่มั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะต้องมีการผลักดันการ ปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจ การปฏิรูปการวิจัยและการพัฒนา และการปฏิรูปการศึกษาไปพร้อมๆ กัน อีกทั้งทุกภาคส่วนต้องร่วมมือกันผนึกกำลังกับเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจ การวิจัยพัฒนา และ บุคลากรระดับโลก ภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของการ “รู้จักเต็ม รู้จักพอ และรู้จักปัน” เพื่อให้โมเดลนี้สำเร็จ โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน ภาครัฐ ประชาชน สถาบันศึกษาและ สถาบันวิจัยในประเทศ เพื่อร่วมขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน รองรับด้วยโครงสร้างด้านการสื่อสาร และโทรคมนาคมที่มีคุณภาพ มีอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมประชากรมากที่สุด เพื่อให้ทุกคนสามารถ เชื่อมโยงกับทุกภาคส่วนได้อย่างไม่สะดุด ดังนั้น ยุคประเทศไทย 4.0 จึงเป็นยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามี บทบาทมากขึ้น ประชาชนต้องการมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตอบสนองความรวดเร็วยิ่งขึ้น องค์กร ต่างๆ จึงต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลง โดยคิดค้นวิธีการพัฒนาองค์กรใหม่ๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าอยู่เสมอ เช่น 1) การปรับตัว มีการพัฒนาโดยนำนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเทคโนโลยีการผลิตขึ้นนั้นให้มีความสะดวกและรวดเร็ว ยิ่งขึ้น มีการปรับตัวเพื่อพัฒนาตัวเองให้ทันและเปิดใจยอมรับเพื่อเรียนรู้และค้นหาแนวความคิด สร้างสรรค์ใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา 2) การทำงานเป็นทีม ซึ่งการทำงานร่วมกับคนหมู่มากหรือที่เรียกว่า Teamwork โดยทุกคนในทีมจะต้องร่วมมือกันทำงานเพื่อให้งานเดินหน้าอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสบผลสำเร็จ ซึ่งปัจจุบันมีการนำแนวคิดการทำงานออฟฟิศแบบยืดหยุ่น (Hybrid Workplace) ที่สามารถทำงานที่ไหนก็ได้ โดยใช้เทคโนโลยีเป็นศูนย์กลางของการระดมสมองมากกว่ามานั่งประชุม (วารสารไทยคู่ฟ้าออนไลน์, 2561: เว็บไซต์)

สำหรับภาครัฐจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนระบบการทำงานด้วยการเสริมเทคโนโลยีต่างๆเข้ามา หรือผลิตซอฟต์แวร์ใหม่เพื่อใช้งานในองค์กร โอนถ่ายข้อมูลขึ้นบนระบบคลาวด์ หรือเปลี่ยนระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรให้พร้อมทำงานได้ประสิทธิภาพมากขึ้นและสอดคล้องกับนโยบาย โดยโครงการ National e-Payment เป็นโครงการที่สอดคล้องนโยบาย Thailand 4.0 ซึ่งเป็นระบบ การชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลกำลังพยายามผลักดัน เพื่อให้มีระบบรองรับการชำระเงินทาง อิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและ โทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม โดยคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบในหลักการแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระ เงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการตามแผน ยุทธศาสตร์ ซึ่งกำหนดให้มีการดำเนินการโครงการสำคัญคู่ขนานกันไปในช่วงเวลาเดียวกัน ได้แก่ โครงการที่ 1 ระบบรับและโอนเงินพร้อมเพย์ โครงการที่ 2 การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์

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

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในยุคประเทศไทย 4.0 กรณีศึกษา: การปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ได้มีผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

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

วสวัตติ สุตินุญามณี (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการกรณีศึกษา บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศในการทำงาน ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา และปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นองค์กรควรมีมาตรการต่างๆที่ส่งเสริมสิ่งแวดล้อมและเสริมสร้างการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้องค์กรเจริญก้าวหน้าต่อไป

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

อภิญา ดวงภักดี (2560) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร กรณีศึกษา บริษัทผลิตไม้ยางพาราแปรรูปในประเทศไทย โดยพบว่าปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงและปัจจัยด้านคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้งาน ขณะที่ปัจจัยด้านคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน และปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กรไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใ้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร ของบริษัทผลิตไม้ยางพาราแปรรูปในประเทศไทย

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

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

วีรัช กาฬภักดี (2559) ศึกษาประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการดำเนินงานสหกิจศึกษามหาวิทยาลัยเจ้าพระยา ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการดำเนินงานสหกิจศึกษามหาวิทยาลัยเจ้าพระยามีประสิทธิภาพมากที่สุดในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงาน ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพของการใช้งานของระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการดำเนินงานสหกิจศึกษามหาวิทยาลัยเจ้าพระยาแตกต่างกัน พบว่าเพศที่ต่างกันส่งผลให้

ประสิทธิภาพด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลแตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้แตกต่างกัน

นิภาพร มนชม (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบัญชีด้วยระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ของหน่วยงานที่เบิกจ่ายเงินกับสำนักงานคลังจังหวัดระนอง โดยพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านค่าใช้จ่ายและด้านเวลา ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าระดับความพยายามในการทำงานและแรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงานอยู่ในระดับมาก ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพ ในกาปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และยังพบปัญหาอุปสรรคในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในด้านบุคลากร ได้แก่ ขาดแคลนบุคลากรทางด้านการเงิน ผู้บริหารมอบหมายงานไม่ตรงกับตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานขาดทักษะเกี่ยวกับระบบ GFMS ด้านบัญชี ส่วนด้านระบบ พบว่ามีปัญหาเรื่องระบบล่มบ่อย ความล่าช้าของระบบอินเทอร์เน็ตภายในหน่วยงาน ตรวจสอบหาความผิดพลาดยาก และขั้นตอนซับซ้อนในการบันทึกข้อมูล

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

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

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

เมธี ไพโรชิต (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท สุธานี จำกัด ซึ่งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปัจจัย

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

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

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

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

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

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

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

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

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

พบว่าลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านหน้าที่ของระบบทะเบียนนักศึกษาฯ แตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านความเหมาะสมแตกต่างกัน คณะที่ที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านความเหมาะสม ด้านความปลอดภัยและด้านสอดคล้องกับข้อกำหนดแตกต่างกัน รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านความเหมาะสมแตกต่างกัน พฤติกรรมการใช้ที่ที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านหน้าที่ของระบบนักศึกษาฯ แตกต่างกัน ระยะเวลาในการใช้งานระบบทะเบียนนักศึกษาที่ที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านความเหมาะสมและด้านความถูกต้องแตกต่างกัน ช่วงเวลาที่ใช้งานบ่อยที่ที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านความเหมาะสมแตกต่างกัน สถานที่ใช้งานระบบที่ที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านความเหมาะสมแตกต่างกัน ความถี่ในการใช้งานระบบที่ที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านสอดคล้องกับข้อกำหนดแตกต่างกัน เมื่อบริษัทใช้งานบ่อยที่ที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านความเหมาะสมและด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน

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

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

สมยศ แยมเฝื่อน (2551) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการจ่ายค่าตอบแทนและด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

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

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

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

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

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

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัยและอภิปรายผลที่ได้จากการวิจัยเป็นตารางที่ 2.1 ดังนี้

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

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

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ประเด็น	ผู้วิจัย	หัวข้อการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษาที่สำคัญ
1. ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน	เมธี ไพรัชิต (2556)	ปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท สุธานี จำกัด	สถิติเชิงอนุมาน	<ol style="list-style-type: none"> ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านค่าจ้างและค่าตอบแทน ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ปัจจัยด้านลักษณะของงาน 	<p>ปัจจัยที่ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้ หรืออุปกรณ์ในการทำงานต่างๆ อย่างเพียงพอต่อความต้องการ และมีความปลอดภัยในการทำงาน ปัจจัยด้านค่าจ้างและค่าตอบแทนที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานยุติธรรม และโปร่งใส และมีผลตอบแทนที่ดี ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ การได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา และการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านลักษณะของงานโดยให้ออกาส ได้ใช้ความสามารถพิเศษทำงานให้งานประสบความสำเร็จ ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ที่มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านการฝึกอบรมการพัฒนาที่สนับสนุนการศึกษาต่อของพนักงาน และการฝึกอบรมพัฒนาทักษะต่างๆ รวมทั้งจัดให้มีการดูงานทั้งในและต่างประเทศ
	อมรลักษณ์ศิริทองสุข (2551)	ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมทางธุรกิจกับประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชี บริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	F-test การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ	<ol style="list-style-type: none"> ประสิทธิภาพด้านผลการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพด้านต้นทุน ประสิทธิภาพด้านเวลา 	สภาพแวดล้อมทางธุรกิจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านภาวะเศรษฐกิจ ด้านวัฒนธรรม ด้านการเมือง และด้านเทคโนโลยี ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุน และด้านเวลา ซึ่งสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ แต่ละด้านมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ประเด็น	ผู้วิจัย	หัวข้อการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษาที่สำคัญ
1. ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน	สมยศ แยมเพื่อน (2551)	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเซีย มารีน เซอร์วิสเซ จำกัด (มหาชน)	T-test, One-Way Analysis, Pearson Correlation Coefficient	<ol style="list-style-type: none"> ปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยความพึงพอใจด้านการจ่ายค่าตอบแทน ปัจจัยความพึงพอใจด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน 	ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการจ่ายค่าตอบแทนและด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน
	สุดารัตน์ กิมศิริ (2551)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จังหวัดอุดรดิษฐ์	T-test One-way ANOVA Simple Regression และ Pearson Correlation	<ol style="list-style-type: none"> ปัจจัยความร่วมมือและความสามัคคี ปัจจัยความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน ปัจจัยการปฏิบัติตนกับสภาพแวดล้อม ปัจจัยการบริหารและนโยบายขององค์กร ปัจจัยความรับผิดชอบ ปัจจัยความก้าวหน้า ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยสวัสดิการและความมั่นคง 	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานมี 8 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยความร่วมมือและความสามัคคี ปัจจัยความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน ปัจจัยการปฏิบัติตน ปัจจัยการบริหารและนโยบายขององค์กร ปัจจัยความรับผิดชอบ ปัจจัยความก้าวหน้า ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยสวัสดิการและความมั่นคง โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ ทางบวกสูงสุด คือ ปัจจัยความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยการบริหารและนโยบายขององค์กร ความก้าวหน้า สวัสดิการและความมั่นคง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบสูงสุด คือ ปัจจัยความรับผิดชอบต่อความร่วมมือและความสามัคคี การปฏิบัติตนกับสภาพแวดล้อม

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

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

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

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

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

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

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

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

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

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

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ประเด็น	ผู้วิจัย	หัวข้อการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษาที่สำคัญ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการทำงาน	จิรพัฒน์ จรัสวิภาวี (2561)	ความรู้ความเข้าใจ ประสิทธิภาพด้านบัญชีสู่ระบบ GFMS หน่วยงานภาครัฐในส่วนกลาง	T-test F-test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประสิทธิภาพด้านความถูกต้องแม่นยำ 2. ประสิทธิภาพด้านความรวดเร็ว 3. ประสิทธิภาพด้านความโปร่งใส 4. ปัจจัยด้านเจตคติในวิชาชีพ 5. ปัจจัยด้านทักษะทางวิชาชีพ 6. ปัจจัยด้านความรู้วิชาชีพ 	ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ความเข้าใจโดยรวม ด้านระบบ GFMS ด้านเจตคติในวิชาชีพ และด้านทักษะทางวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก ด้านความรู้วิชาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพการบริหารการเงิน การคลังระบบ GFMS โดยรวม ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก และด้านความโปร่งใส อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านเจตคติในวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพด้านบัญชีสู่ระบบ GFMS โดยรวม ด้านความถูกต้องแม่นยำ และความรวดเร็ว
	นายจิรยศ สิริวิวัฒน์กุล (2558)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ: กรณีศึกษา สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย	Independent Samples T-test One-way ANOVA LSD Correlation	<ol style="list-style-type: none"> 1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ 2. การยอมรับถึงความง่ายในส่วนของการใช้งาน 3. ทศนคติของผู้ใช้งาน 4. การเจตนาที่จะใช้งาน 5. การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง 6. การแลกเปลี่ยนทางด้านข้อมูล 7. ด้านความร่วมมือ 8. การจัดฝึกอบรม 9. ความซับซ้อนของเทคโนโลยี 	ปัจจัยที่ผลต่อการยอมรับในการใช้งานระบบ SAP คือ อายุ ระดับการศึกษา แผนกงาน และประสบการณ์ทำงาน ทั้งในส่วนการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ตนจะได้รับและการยอมรับถึงความง่ายในส่วนของการใช้งาน และทัศนคติของผู้ใช้งาน ระบบ นอกจากนี้ยังพบว่าทัศนคติของการแสดงเจตนาที่จะใช้งาน การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง การแลกเปลี่ยนทางด้านข้อมูล ด้านความร่วมมือการจัดฝึกอบรม และความซับซ้อนของเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบ SAP

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

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

ตารางที่ 2.1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ประเด็น	ผู้วิจัย	หัวข้อการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ผลการศึกษาที่สำคัญ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการทำงาน	ศศิพร เหมือนศรีชัย (2554)	ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test One-way ANOVA	<ol style="list-style-type: none"> ปัจจัยความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง การฝึกอบรม เทคโนโลยีนั้นมีความเกี่ยวข้องกับงาน ประสบการณ์โดยตรงของผู้ใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน 	ปัจจัยความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงและการฝึกอบรมส่งผลต่อรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุด และเมื่อเทคโนโลยีใหม่ื่อนำมาใช้ในองค์กรมีความเข้ากันได้กับระบบงานเดิม และเทคโนโลยีนั้นมีความเกี่ยวข้องกับงานและประสบการณ์โดยตรงของผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานจะรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานเทคโนโลยีนั้น ๆ และส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในที่สุด
	ปาริฉัตร นามเมือง (2550)	ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศไปใช้ในองค์กรในมุมมองของผู้บริหารสารสนเทศศึกษาเฉพาะกรณีองค์กรที่เลือกใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	T-Test One-way ANOVA LSD สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ	<ol style="list-style-type: none"> การสนับสนุนจากผู้บริหาร การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ความพร้อมของเทคโนโลยีของผู้ใช้ ด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการจัด ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านกฎหมายและการเมือง 	ปัจจัยแห่งความสำเร็จ คือ การสนับสนุนจากผู้บริหาร การมีส่วนร่วมของผู้ใช้และความพร้อมของเทคโนโลยีของผู้ใช้ โดยวัดความสำเร็จที่ปริมาณการใช้งาน ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านบรรยากาศขององค์กร พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ด้านโครงสร้างและด้านกระบวนการจัดการ ส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชี ส่วนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกในด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านกฎหมายและการเมือง ส่งผลต่อศักยภาพการทำงานของนักบัญชี

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

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