

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online ของเจ้าหน้าที่การเงินในราชการส่วนภูมิภาค จังหวัดสมุทรสงคราม

จันทร์วิมล วิษณุธรรมโชติ¹

รุจิกาญจน์ สานนท์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับปัจจัยการปฏิบัติงาน 2) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และ 3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online ของเจ้าหน้าที่การเงินในราชการส่วนภูมิภาค จังหวัดสมุทรสงคราม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นเจ้าหน้าที่การเงินในราชการส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 38 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 32-37 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 4,870-26,900 บาท ตำแหน่งงานประเภทชำนาญงาน และอื่น ๆ ได้แก่ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาบริการรายปี และมีระยะเวลา การปฏิบัติงาน 1-6 ปี ซึ่งมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยการปฏิบัติงาน (ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน) ปัจจัยค่าจ้างการปฏิบัติงาน (ด้านค่าตอบแทน ด้านนโยบายและกฎระเบียบ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน) ปัจจัยความพึงพอใจการปฏิบัติงาน (ด้านแรงจูงใจภายในของบุคคล และด้านการบังคับบัญชา และการบริหารแบบประชาธิปไตย) และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online (ด้านความถูกต้องในงานภายในกำหนด ด้านการบรรลุเป้าหมายของงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และด้านนโยบายภาครัฐ) โดยรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคือ 1) ปัจจัยค่าจ้างด้านความมั่นคงในการทำงาน 2) ปัจจัยความพึงพอใจด้านการบังคับบัญชา และการบริหารแบบประชาธิปไตย และ 3) ปัจจัยปัจจัยด้านลักษณะงาน มีความผันแปรต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ร้อยละ 72.6 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.376 0.329 และ 0.303 ตามลำดับ

คำสำคัญ: ปัจจัยปัจจัย ปัจจัยค่าจ้าง ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

² คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

อีเมล: rung_ja@hotmail.com

FACTORS INFLUENCING PERFORMANCE VIA THE KTB CORPORATE ONLINE ELECTRONIC SYSTEMS OF FINANCIAL OFFICERS IN THE PROVINCIAL GOVERNMENT, SAMUT SONGKHRAM PROVINCE

Janwimol Vichyatomchot¹
Rujikarn Sanont²

Abstract

The objectives of this research were to study: 1) the level of operational factors, 2) the level of performance, and 3) the factors influencing the performance via the KTB Corporate Online electronic systems of financial officers in the provincial government Samut Songkhram Province. The sample were 38 financial officers in the provincial government of Samut Songkhram Province. The instrument was a questionnaire. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, correlation coefficients and predictive regression coefficients. The research results summarized that most of samples were females, 32-37 years old, were married, graduated bachelor degree, earned monthly between 4,870 - 26,900 baht, worked as expertise, government employees or outsource, and worked for 1 - 6 years. In addition, it also revealed that the operational factors including the motivation factors (work achievement, recognition, responsibility, work characteristics, and career advancement); maintenance factors (compensation, company policy and regulation, relationship with supervisor, relationship with colleagues, working environment, and job security); job satisfaction factors (intrinsic motive, commanding and democratic administration) and performance of KTB Corporate Online electronic systems (correct and timely, mission complete, resources efficiency and government policy) were rated in high level. Factors influencing the work performance were maintenance factors (and job security), maintenance factors (commanding and democratic administration) and motivation factors (work characteristics), which predictive power was as of 72.6 and correlation coefficients were 0.376, 0.329 and 0.303, respectively.

Keywords: Motivation Factor, Hygiene Factor, Satisfaction, Efficiency

¹ Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, 2086 Ramkhamhaeng Rd., Hua Mak, Bang kapi, Bangkok 10240

² Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, 2086 Ramkhamhaeng Rd., Hua Mak, Bang kapi, Bangkok 10240
E-mail: rung_ja@hotmail.com

บทนำ

การบริหารจัดการองค์การในปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานทั้งเอกชนและภาครัฐบาล รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐแบบเดิมสู่แบบใหม่ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการพัฒนาฐานข้อมูลหน่วยงานรัฐเชื่อมโยงกันทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว เกิดความพอใจ เกิดทัศนคติที่ดีต่อภาครัฐ เปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว กระตุ้นความโปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อภาครัฐ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2558)

จังหวัดสมุทรสงครามมีผู้ว่าราชการจังหวัดทำหน้าที่บริหารจัดการจังหวัดโดยมีหน้าที่ผู้รับนโยบายและคำสั่ง จากนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล คณะรัฐมนตรีกระทรวง ทบวง กรม มาปฏิบัติการให้เหมาะสมกับท้องที่และประชาชน และเป็นหัวหน้าบังคับบัญชาข้าราชการฝ่ายบริหารในราชการส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดสมุทรสงคราม (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2534) ส่วนราชการส่วนภูมิภาคในความรับผิดชอบประกอบด้วย 31 หน่วยงาน (จังหวัดสมุทรสงคราม, 2561) หน่วยตรวจสอบภายในจังหวัดสมุทรสงคราม มีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสงคราม มีอัตรากำลัง จำนวน 2 อัตรา หน้าที่รับผิดชอบงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการโดยผู้ตรวจสอบภายในจังหวัด มีหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบราชการบริหารส่วนภูมิภาค (ราชกิจจานุเบกษา, 2551) กรมบัญชีกลางเร่งดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน รับเงินและการนำเงินส่งคลังผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online และวางอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (เครื่อง EDC) เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐในการพัฒนาประเทศไปสู่สังคมไร้เงินสด (cashless society) (กรมบัญชีกลาง, 2560) จากผลการตรวจสอบภายในประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และ 2562 พบว่า การปฏิบัติงานของราชการส่วนภูมิภาค เรื่อง การปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online ยังใช้งานในระบบไม่ทั่วถึงทุกส่วนราชการ และบางส่วนราชการที่มีการใช้งานแล้ว ยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ เท่าที่ควร

การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผลสำเร็จของงานมีความถูกต้องและทันเวลาที่กำหนด บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และตอบสนองนโยบายภาครัฐ ซึ่งต้องอาศัยความประหยัดหรือคุ้มค่า ได้แก่ ประหยัดต้นทุน การประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา โดยเฉพาะการบริหารจัดการองค์การทรัพยากรบุคคลถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยเชิง จูงใจ ปัจจัยด้าน จูงใจ และความพึงพอใจการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online ของเจ้าหน้าที่การเงินในราชการส่วนภูมิภาค จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อหาแนวทางในการบริหารจัดการให้การทำงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

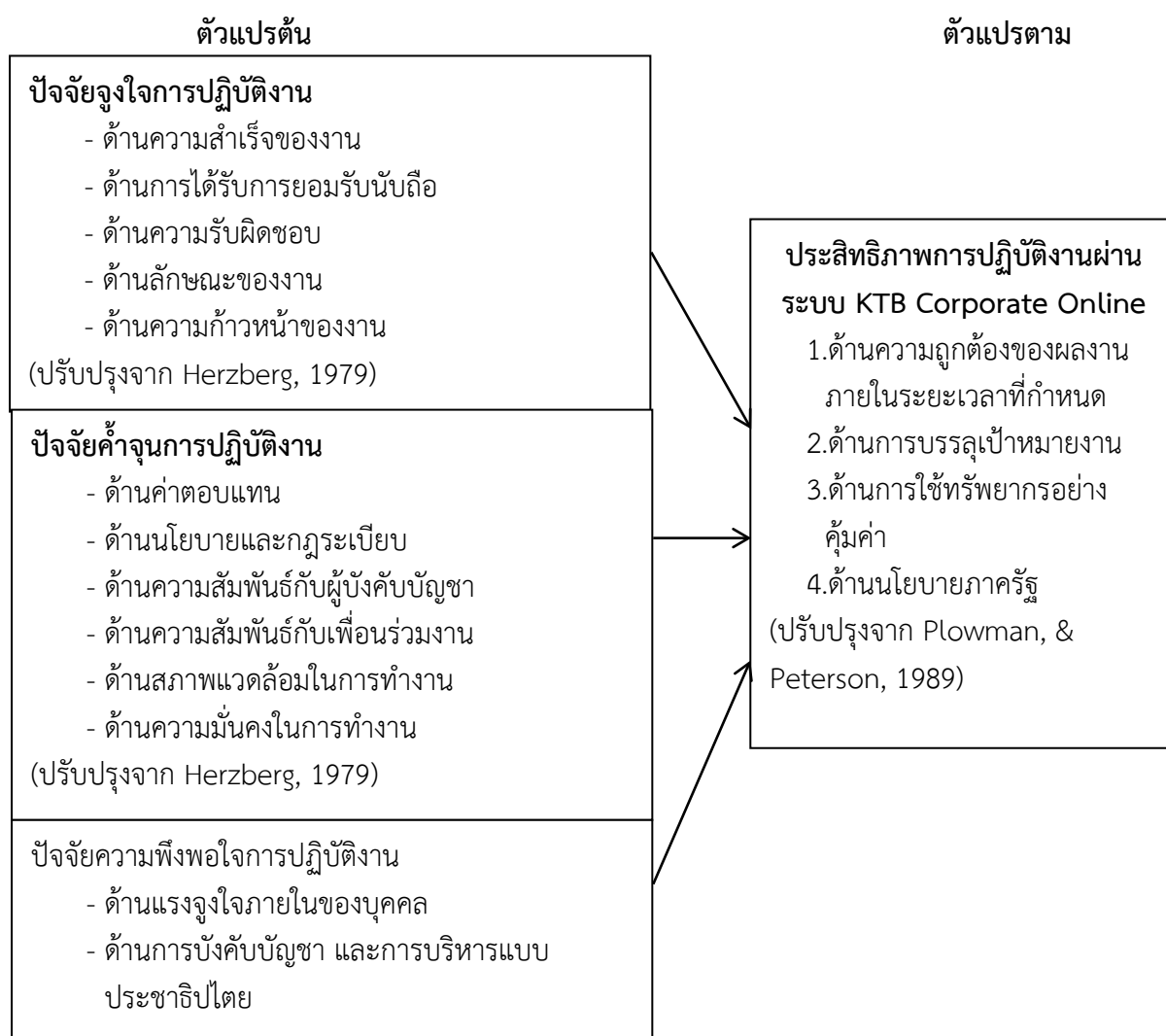
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับปัจจัยการปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online ของเจ้าหน้าที่การเงินในราชการส่วนภูมิภาค จังหวัดสมุทรสงคราม
2. ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online ของเจ้าหน้าที่การเงินในราชการส่วนภูมิภาค จังหวัดสมุทรสงคราม
3. ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online ของเจ้าหน้าที่การเงินในราชการส่วนภูมิภาค จังหวัดสมุทรสงคราม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับปัจจัยการปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online ของเจ้าหน้าที่การเงินในราชการส่วนภูมิภาค จังหวัดสมุทรสงคราม
2. ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online ของเจ้าหน้าที่การเงินในราชการส่วนภูมิภาค จังหวัดสมุทรสงคราม
3. บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดนโยบาย และแนวทางปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online ของเจ้าหน้าที่การเงินในราชการส่วนภูมิภาค จังหวัดสมุทรสงคราม ภายใต้ระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับของภาครัฐ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในยุคโลกาวิวัฒน์

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด/ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงผลักดันหรือเงื่อนไขต่างที่มีอยู่ภายในและภายนอกตัวบุคคล กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน ทิศทางในการกระทำ ความเข้มข้นและระยะเวลาในการกระทำ แรงจูงใจจึงเป็นกระบวนการทางจิตใจที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อม (Pinder, 1998) ประกอบด้วย 1) ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็น 5 ระดับ ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการยอมรับนับถือ และความต้องการประสบความสำเร็จ (Maslow, 1970) และ 2) แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) โดยทฤษฎีสองปัจจัย ของ Fredrick Herzberg (1966) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จ การได้รับความยอมรับ ความก้าวหน้า ลักษณะงาน และความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ เรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหารสภาพการทำงาน ชีวิต ความมั่นคงในงาน การปกครองบังคับบัญชา หรือการนิเทศงาน (Fredrick Herzberg, 1966)

เกี่ยวกับเรื่องแรงจูงใจพนักงาน Taylor (1911) ได้ศึกษาเรื่องเวลาและการเคลื่อนไหวในการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด วิธีที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน และสนใจในการจูงใจบุคคลให้ทำงานอย่างเหมาะสมกับความชำนาญ โดยเชื่อว่าบุคคลจะได้รับการจูงใจด้วยเงินซึ่งใช้ระบบในการจ่ายค่าตอบแทนจูงใจ ซึ่งจ่ายให้กับพนักงานเพิ่มขึ้นเพื่อทำงานให้มากขึ้น นอกจากนี้เกี่ยวกับแรงจูงใจได้มีการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (1979) โดย ศิริวรรณ เสรีรัตน์, งามอาจ ปทพานิช, ปริญญ์ ลิขิตานนท์ และ ศุภร เสรีรัตน์ (2541) กล่าวว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two-Factors Theory) ได้เสนอว่าความพึงพอใจในการทำงาน มี 2 แนวคิด คือ 1) แนวคิดที่มีขอบเขตมาจากความพึงพอใจ (satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (no satisfaction) และได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยจูงใจ (motivation factor) และ 2) แนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (dissatisfaction) ได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors) โดยทฤษฎี 2 ปัจจัยประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจหรือตัวจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย คือ 1) ปัจจัยจูงใจหรือตัวจูงใจ (motivation factors or motivation) เป็นปัจจัยภายในหรือเป็นความต้องการภายในของแต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ และการยกย่องเป็นต้น และ 2) ปัจจัยค้ำจุน (maintenance factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors) เป็นปัจจัยภายนอกที่ไว้ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน การเสนอสุขอนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดในทัศนะของ Herzberg แต่เพื่อเป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวกับการมาทำงานหรือขาดงาน เช่น นโยบายบริษัท ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน และสภาพในการทำงาน เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ

การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐจากข้อมูลของ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2558, หน้า 7-12) ประกอบด้วย 1) การจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement) 2) ระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System: GFMS) 3) การชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Revenue) 4) ระบบการทำหนังสือ

เดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Passport) 5) ระบบบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Card) และ 6) ทะเบียนราษฎรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration)

นอกจากนี้ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2549) แบ่งประเภทการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบ่งเป็น 4 ประเภท คือ 1) ประชาชนทำธุรกรรมผ่านเครือข่ายสารสนเทศของรัฐ เช่น ชำระเงินภาษี และรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เป็นต้น 2) การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาคเอกชน (Government to Business: G2B) ให้บริการที่รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และถูกต้อง เช่น การจดทะเบียนการค้า และการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น 3) การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาครัฐ (Government to Government: G2G) ช่วยในการทำงานระหว่างรัฐหรือภายในหน่วยงานรัฐ ใช้สารสนเทศของรัฐร่วมกันเพิ่มประสิทธิภาพ รวดเร็วและเชื่อมโยงข้อมูล เช่น ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และระบบบัญชีและการเงิน เป็นต้น และ 4) การให้บริการจากภาครัฐสู่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ (Government to Employee: G2E) ทำให้เกิดการให้บริการแก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น ระบบการพัฒนาศักยภาพภาครัฐ และระบบสวัสดิการ เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

Herbert A. Simon กล่าวว่า ถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับคือประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต (Simon H. A., 1960) เขียนสมการได้ดังนี้

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

E	=	Efficiency	=	ประสิทธิภาพ
O	=	Output	=	ผลลัพธ์ที่ได้ออกมา
I	=	Input	=	ปัจจัยที่นำเข้า
S	=	Satisfaction	=	ความพึงพอใจที่ได้รับ

นอกจากนี้ (Plowman, & Peterson, 1989) ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ว่าประกอบด้วย 1) คุณภาพของงาน (Quality) ต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการทำงานให้ถูกต้องมาตรฐาน รวดเร็วก่อให้เกิดต่อประโยชน์องค์กรสร้างความพอใจต่อผู้มารับบริการ 2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามที่คาดหวังของหน่วยงานโดยผลปฏิบัติตามความเหมาะสมกับแผนงานหรือเป้าหมายภายในเวลาและปริมาณงานที่กำหนดไว้ 3) เวลา (Time) คือเวลาในการดำเนินงานต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็ว และ 4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Cost) ต้องเหมาะสมกับงานและลงทุนน้อยได้ผลกำไรมากที่สุด เช่นทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีอย่างประหยัดคุ้มค่า

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่องานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ หากได้รับการสนองตอบต่อความต้องการ ทางกายภาพและทางจิตใจ จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน มีความเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (อนุรักษ์ วัฒนธรรวงค์, 2561) นอกจากนี้ พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554) ดังนั้นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นความสอดคล้องและไม่สอดคล้องกับความรับรู้เป็นความคาดหวังจากการดำเนินงานและการรับรู้คุณค่าที่เกิด เป็นการแลกเปลี่ยนหรือส่งผ่านประสบการณ์ และประเมินผลประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และความคุ้มค่า (Oliver, 1997; McGuire, 1999)

สรุปความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ในทางบวก และทางลบ สภาวะของอารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติของบุคคลในทางบวก เช่น รัก ชอบใจ พอใจ สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกที่ดีต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ที่ต้องเผชิญกับงานที่เขาปฏิบัติอยู่ โดยอาจ

แสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจและสนุก ร่าเริง เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ มีความพยายาม อุตสาหะ มีความสุขในการทำงาน และความมุ่งมั่นจนงานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัตน์ชนก จันย้ง (2556) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงผลกำไร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ (อพวช.) อยู่ในระดับใด และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ (อพวช.) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ (อพวช.) จำนวน 150 คน พบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยจูงใจมีความสำคัญมากกว่าปัจจัยค้ำจุน ส่วนประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีความสำคัญมากที่สุด ผลทดสอบสมมติฐาน พบว่าอายุและลักษณะของงานที่ทำมีผลต่อปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน ส่วนระดับการศึกษาและลักษณะของที่ทำมีผลต่อปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และลักษณะของงานที่ทำมีผลต่อปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน และปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

อัศรเดช ไผ่จันทร์ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน 2) ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ความรวดเร็วในการทำงาน รองลงมาคุณภาพงาน และปริมาณการผลิต

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่การเงินสังกัดราชการส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 31 หน่วยงาน จำนวน 38 คน (จังหวัดสมุทรสงคราม, 2561) ขนาดตัวอย่าง ใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1967) ที่ 95 % แต่ขนาดของประชากรมีจำนวนน้อยกว่า 500 คน จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามความคลาดเคลื่อนทั้งหมดของประชากร จำนวน 38 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม ใช้คำถามปลายปิด ในการเก็บรวบรวม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ปัจจัยจูงใจ 3) ปัจจัยค้ำจุน 4) ปัจจัยความพึงพอใจ 5) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล 1) นำข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มาแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบของตาราง และความเรียง 2) นำข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2-5 ซึ่งถามเกี่ยวกับ ระดับความคิดเห็นของปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard

deviation) ตามปัจจัยในแต่ละด้าน และจัดระดับคะแนนโดยใช้เกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ขอบเขตของคะแนนเฉลี่ย (สมพล พงษ์หัว, 2561) และ3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัย จูงใจ ปัจจัยค่าจ้าง ปัจจัยความพึงพอใจการปฏิบัติงาน กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาหรือผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 86.8 มีอายุ 32-37 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 สถานภาพสมรส จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 76.3 มีรายได้ต่อเดือน 4,870 - 26,900 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 84.2 และมีตำแหน่งงานประเภทชำนาญงาน และอื่นๆ ได้แก่ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาบริการ จำนวนเท่ากัน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1- 6 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0

ตารางที่ 1 ปัจจัยการปฏิบัติงาน

ปัจจัยการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D	ระดับ ความสำคัญ	ลำดับ
ปัจจัยจูงใจ				
ด้านความสำเร็จในงาน	4.04	0.711	มาก	1
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.82	0.709	มาก	3
ด้านความรับผิดชอบ	3.85	0.556	มาก	2
ด้านลักษณะงาน	3.85	0.614	มาก	2
ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.41	0.821	มาก	4
รวม	3.79	0.536	มาก	
ปัจจัยค่าจ้าง				
ด้านค่าตอบแทน	3.42	0.618	มาก	6
ด้านนโยบายและกฎระเบียบ	3.80	0.665	มาก	3
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.02	0.672	มาก	2
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.06	0.624	มาก	1
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.71	0.763	มาก	5
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.78	0.707	มาก	4
รวม	3.80	0.539	มาก	
ปัจจัยความพึงพอใจ				
ด้านแรงจูงใจภายในของบุคคล	4.05	0.592	มาก	1
ด้านการบังคับบัญชา และการ บริหารแบบประชาธิปไตย	4.00	0.574	มาก	2
รวม	4.02	0.523	มาก	

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยความพึงพอใจ พบว่า 1) ปัจจัยจิตใจการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่การเงินได้ให้ระดับความสำคัญกับด้านความสำเร็จในงานเป็นลำดับแรก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.04 2) ปัจจัยค้ำจุนการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านนโยบายและกฎระเบียบ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่การเงินได้ให้ระดับความสำคัญด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นลำดับแรก ค่าเฉลี่ย 4.06 3) ปัจจัยความพึงพอใจการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรงจูงใจภายในของบุคคล และด้านการบังคับบัญชา และการบริหารแบบประชาธิปไตย อยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่การเงินได้ให้ระดับความสำคัญด้านแรงจูงใจภายในของบุคคลเป็นลำดับแรก ค่าเฉลี่ย 4.05

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D	ระดับ ความสำคัญ	ลำดับ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
ด้านความถูกต้องในงานภายในกำหนด	3.94	0.542	มาก	4
ด้านการบรรลุเป้าหมายของงาน	4.00	0.557	มาก	2
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	3.96	0.521	มาก	3
ด้านนโยบายของรัฐ	4.11	0.996	มาก	1
รวม	4.00	0.529	มาก	

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องในงานภายในกำหนด ด้านการบรรลุเป้าหมายของงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และด้านนโยบายของรัฐ อยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่การเงินได้ให้ระดับความสำคัญด้านนโยบายของรัฐเป็นลำดับแรก ค่าเฉลี่ย 4.11

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ(B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) สำหรับสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE(B)	Beta	t	Sig
ค่าคงที่	0.721	0.343		2.104	0.043*
ความมั่นคงในการทำงาน	0.281	0.088	0.376	3.196	0.003*
การบังคับบัญชา และการบริหารแบบประชาธิปไตย	0.303	0.112	0.329	2.703	0.011*
ลักษณะงาน	0.261	0.096	0.303	2.724	0.010*

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

R^2 adjust = .726 F = 33.659 sig = 0.00

จากตารางที่ 3 พบว่า $R^2 \text{ adjust} = .726$ แสดงว่า ความมั่นคงในการทำงาน การบังคับบัญชา และการบริหารแบบประชาธิปไตย และลักษณะงาน สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้ร้อยละ 72.6 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ที่เหลืออีกร้อยละ 27.4 เป็นอิทธิพลจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยไม่ได้ศึกษาในที่นี้สามารถเขียนเป็นสมการทำนายได้ดังนี้

สมการทำนายในรูปของคะแนนดิบ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ = $0.721 + 0.281(\text{มั่นคง}) + 0.303(\text{บังคับบัญชา}) + 0.261(\text{ลักษณะงาน})$ สมการทำนายในรูปของคะแนนมาตรฐาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ = $0.376 Z_{\text{ความมั่นคง}} + 0.329 Z_{\text{บังคับบัญชา}} + 0.303 Z_{\text{ลักษณะงาน}}$

จากสมการในรูปคะแนนมาตรฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online เรียงตามความมีอิทธิพลมากไปน้อย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การบังคับบัญชา และการบริหารแบบประชาธิปไตย และลักษณะงาน ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. ปัจจัยการปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค่าเงิน และปัจจัยความพึงพอใจ สามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

1.1 ปัจจัยจิตใจการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่การเงินได้ให้ระดับความสำคัญกับด้านความสำเร็จในงานเป็นลำดับแรก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.04 แสดงว่าเจ้าหน้าที่การเงินในราชการส่วนภูมิภาค จังหวัดสมุทรสงคราม มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เรื่องการจ่ายเงินโอน รับเงิน และนำส่งเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้แล้วเสร็จภายในกำหนด และสามารถบริหารจัดการงานของตนให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย ก่อเกิดประโยชน์ต่อทั้งประชาชนและหน่วยงานให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2558) ที่ระบุถึงประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ว่าเกิดประโยชน์ต่อประชาชนทำให้ใช้ระบบสารสนเทศที่ดีกว่าเดิมเข้าถึงบริการรัฐได้มากขึ้นสะดวกรวดเร็ว และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานที่สามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพิ่มประสิทธิภาพและช่องทางการทำงานระหว่างกันมากขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg และสอดคล้องกับงานวิจัยของอัครเดช ไม้จันทร์ (2560) พบว่า ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 2) ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ 3) ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน 4) ขวัญและกำลังใจในการทำงาน และ 5) ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก อีกทั้ง ซึ่งในการสร้างแรงจูงใจมีหลายวิธี พนักงานได้รับคำชมเชยหรือคำสรรเสริญเยินยอจากหัวหน้าและควรเป็นคำชมด้วยความจริงใจมีการบอกถึงแหล่งที่มาที่ไปของการได้รับคำชม พนักงานเกิดพลังในการทำงาน เพราะคำชมจากความจริงใจอยู่ในความรู้สึกของพนักงานยืนยาวกว่าค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน รวมไปถึงการสร้างบรรยากาศที่ดีในองค์กรทำให้งานใจให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น

1.2 ปัจจัยค่าเงินการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านนโยบายและกฎระเบียบ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า ปัจจัยค่าเงินในแต่ละด้านของเจ้าหน้าที่การเงินอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่การเงินได้ให้ระดับความสำคัญด้านความสัมพันธ์

กับเพื่อนร่วมงานเป็นลำดับแรก ค่าเฉลี่ย 4.06 แสดงว่า เจ้าหน้าที่การเงินในราชการส่วนภูมิภาคมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนต่างองค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg ที่ได้ศึกษาทฤษฎีที่ว่าความพึงพอใจในงานของผู้คนขึ้นอยู่กับปัจจัยสองชนิด ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (จิตใจ / ความพึงพอใจ) และปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ (ปัจจัยด้านสุขอนามัย / ความไม่พอใจ) ในเรื่ององค์ประกอบค่าจ้าง ได้แก่ 1) เงินเดือน 2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน 4) สถานะของอาชีพ 5) นโยบายและการบริหาร 6) สภาพการทำงาน 7) ชีวิตส่วนตัว 8) ความมั่นคงในงาน และ 9) การปกครองบังคับบัญชา (อานวยชัย บุญศรี, 2556) และสอดคล้องกับงานวิจัยของอัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ได้ศึกษาระดับปัจจัยในการทำงานของกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา จำนวน 110 คน พบว่า 1) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด บริษัทได้มีการจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล และเครื่องมือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเพียงพอ 2) ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พนักงานได้รับการยอมรับ และความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และฝ่ายบริหาร

1.3 ปัจจัยความพึงพอใจการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรงจูงใจภายในของบุคคล และด้านการบังคับบัญชา และการบริหารแบบประชาธิปไตย พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในแต่ละด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่การเงินได้ให้ระดับความสำคัญด้านแรงจูงใจภายในของบุคคลเป็นลำดับแรก ค่าเฉลี่ย 4.05 แสดงว่า เจ้าหน้าที่การเงินในราชการส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงคราม มีความขยันกระตือรือร้น อดทน บากบั่น ที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งหมายถึง แรงผลักดันหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่มีอยู่ภายในและภายนอกตัวบุคคลที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน ทิศทางในการกระทำ ความเข้มข้นและระยะเวลาในการกระทำ ดังนั้นแรงจูงใจจึงเป็นกระบวนการทางจิตใจที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อม (Pinder, 1998)

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องในงานภายในกำหนด ด้านการบรรลุเป้าหมายของงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และด้านนโยบายของรัฐ อยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่การเงินส่วนใหญ่ได้ให้ระดับความสำคัญด้านนโยบายของรัฐเป็นลำดับแรก ค่าเฉลี่ย 4.11 แสดงว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินมุ่งเน้นตอบสนองต่อนโยบายของรัฐ ในเรื่องการจ่ายเงินโอนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับวิไลลักษณ์ จิวแสง (2555) ที่พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการประเมินประสิทธิภาพของระบบทรัพยากรการเงินการคลังภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ GFMS อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับอัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ได้ศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของ กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา จำนวน 110 คน พบว่าระดับประสิทธิภาพ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความรวดเร็วในการทำงาน คุณภาพงาน และปริมาณการผลิต อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยอาจจะแตกต่างกันในเรื่องตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเรื่องนโยบายของรัฐ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยนี้เป็นบุคลากรของรัฐ มีวัตถุประสงค์ และเป้าหมายต่างจากองค์กรภาคเอกชน

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค่าจ้าง และปัจจัยความพึงพอใจทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate

Online ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว R^2 adjust ได้ค่าเท่ากับ 0.726 พบว่า 1) ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน 2) ปัจจัยความพึงพอใจด้านการบังคับบัญชา และการบริหารแบบประชาธิปไตย และ 3) ปัจจัยจุดจูงใจด้านลักษณะงาน สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้ร้อยละ 72.6 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 27.4 เป็นความผันแปรจากปัจจัยอื่น นอกจากนี้ในรูปคะแนนมาตรฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online ของเจ้าหน้าที่การเงิน เรียงตามความมีอิทธิพลจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านความมั่นคงในการทำงาน 2) ด้านการบังคับบัญชา และการบริหารแบบประชาธิปไตย และ 3) ด้านลักษณะงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน 0.376 0.329 และ 0.303 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของรัตนชนก จันยัง (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงผลกำไร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กรการพิพิธภัณฑิ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรการพิพิธภัณฑิ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) จำนวน 150 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจุดจูงใจ และปัจจัยด้านความมั่นคง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พนักงานในองค์กรการพิพิธภัณฑิ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) ให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรภายในหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของอัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา จำนวน 110 คน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพคือ ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน

สรุปการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินในราชการส่วนภูมิภาคทุกคนนั้น ไม่ได้มุ่งหวังปัจจัยเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัว และสิ่งตอบแทนเท่านั้นแต่มุ่งหวัง 1) ความมั่นคงในการทำงานในช่วงวัยเกษียณ และความต่อเนื่องของการจ้างงาน เนื่องจากปัจจุบันโลกเปลี่ยนเร็ว และลักษณะการจ้างงานของส่วนราชการก็เปลี่ยนเป็นแบบ outsource มากขึ้น สอดคล้องกับธนากร ชันธพัต (2558) ที่ระบุว่าปัจจัยจุดจูงใจด้านสวัสดิการของพนักงานส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน 2) การบังคับบัญชา และการบริหารแบบประชาธิปไตย เจ้าหน้าที่การเงินมีความมุ่งหวังในเรื่องความเป็นอิสระในการทำงาน ความเป็นเจ้าของในผลงาน เพื่อก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ 3) ลักษณะงาน เจ้าหน้าที่การเงิน มีความมุ่งหวังที่จะได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูน ความรู้ ความสามารถ และทักษะใหม่ ๆ ตามบทบาทหน้าที่ของตนที่เปลี่ยนแปลง สอดคล้องกับวิไลลักษณ์ จิวแสง (2555) ที่ระบุว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุและการเข้ารับการฝึกอบรมต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประเมินประสิทธิภาพของระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ GFMS ต่างกันซึ่งต้องมีการพัฒนาศักยภาพการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online เพิ่งเริ่มบังคับใช้ไม่นาน ส่วนราชการควรส่งเสริม สนับสนุน ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจริง และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสำรองได้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาทักษะใหม่ ๆ

2. ส่วนราชการควรให้ความสำคัญในการพิจารณาผลงาน ตามเกณฑ์และมาตรฐานที่กำหนดและสามารถตรวจสอบได้

3. การมอบหมายหน้าที่ ความรับผิดชอบการปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนราชการควรพิจารณาถึงตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นข้าราชการเป็นอันดับแรก เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็น และตัดสินใจแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง และลำดับสุดท้ายควรพิจารณาผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในระยะยาว

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณกับในประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในราชการส่วนภูมิภาค หรือขยายขอบเขตในส่วนราชการส่วนอื่น ๆ ให้กว้างขวางมากขึ้น

2. ควรปรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้างนี้โดยการเพิ่มเติมเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่มากขึ้นเพื่อประกอบและสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้เห็นแนวทางการนำเสนอการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมบัญชีกลาง. (2560). **เร่งรัดการดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลัง ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) และการวางอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (เครื่อง EDC) สืบค้นจาก**

file:///C:/Users/Desktop/Downloads/20171229031521.pdf

จังหวัดสมุทรสงคราม. (2561). **ผนวก ฉ ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสงคราม มอบอำนาจให้หัวหน้าส่วนราชการ การสังกัดส่วนภูมิภาค ปฏิบัติราชการแทนเกี่ยวกับ การสั่งการ การอนุญาต และการอนุมัติ ฯลฯ**

คำสั่งจังหวัดสมุทรสงคราม ที่ 2138/2561 ลงวันที่ 22 ตุลาคม พ.ศ. 2561, หน้า 1-42

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2549). **รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ e-Government. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: รัตนไตร.**

ธนากร ชันธพัต. (2558). **ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).**

ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). **พึงพอใจ. สืบค้นจาก** <http://www.royin.go.th/dictionary/>

ราชกิจจานุเบกษา. (2551). **พระราชบัญญัติ ระเบียบข้าราชการพลเรือน. สืบค้นจาก** https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/law/act_law2551.pdf

รัตน์ชนก จันยัง. (2556). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงผลกำไร. สืบค้นจาก** <http://www.research.rmutt.ac.th/?p=13240>

วิไลลักษณ์ จิวแสง. (2555). **ปัญหาและอุปสรรคการนำระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ GFMS มาใช้: กรณีศึกษา กรมประมง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).**

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, งามอาจ ปะวานิช, ปริญ ลักขิตานนท์ และ ศุภร เสรีรัตน์. (2541). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.

สมพล พุ่มหว่า, (2561), **การวิจัยข้อมูล การวิจัยธุรกิจ**, หน้า 246

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2558). **การบริหารจัดการภาครัฐ: รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)** สืบค้นจาก

https://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2558/apr2558-2.pdf

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2534). **พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2543** สืบค้นจาก <https://www.etda.or.th/app/webroot/files/1/files/L9.pdf>.

อานวยชัย บุญศรี. (2556). **ทฤษฎีของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg and other.)**. สืบค้นจาก <http://aumnuychai.blogspot.com/2013/09/herzberg-and-other.html>

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา**. สืบค้นจาก <https://core.ac.uk/download/pdf/154815316.pdf>

Frederick Herzberg. (1966). **Work and the Nature of Man**. Cleveland : Work Book Company, passim.

Herzberg, F. (1979). **The motivation to work** (2 nd ed). New York: John Willey & Sons.

Maslow, A. H. (1970). **Religions, values, and peak-experiences**. New York: Viking Press.

McGuire, L. (1999). **Australian services market management**. Melbourne, Australia: Macmillan.

Oliver, R. L. (1997). **Satisfaction: A Behavioral perspective on the consumer**. New York: McGraw-Hill.

Plowman, E., & Peterson, C. (1989). **Business organization and management**. Illinois: Irwin.

Pinder, C. (1998). **Work Motivation in Organizational Behavior**. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Simon H.A. (1960). **Administrative Behavior, a Study of Decision-Making Processes in Administrative Organization**. New York: The Macmillan Co.

Taylor, F. W. (1911). **Scientific management**. New York : Harper and Brathers.

Yamane, Taro. (1967). **Statistics, An Introductory Analysis**, 2nd Ed., New York : Harper and Row.