



## รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี  
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

The Study of Financial and Accounting Performance of  
the Faculty of Mass Communication Technology, Rajamangala  
University of Technology Thanyaburi

จัดทำโดย

ศิริพร เสาะแสง

คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2560

ชื่อเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี  
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ผู้วิจัย ศิริพร เสาะแสวง  
สังกัด คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ปีงบประมาณ 2560

### บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และอายุงานในการดำรงตำแหน่ง

โดยประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการงานการเงินและบัญชี จำนวน 72 คน ด้วยเครื่องมือแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่มีความน่าเชื่อถือ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova)

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้รับบริการงานการเงินและบัญชีแบ่งเป็นบุคลากรสายวิชาการจำนวน 50 คน สายสนับสนุนจำนวน 22 คน เป็นเพศชายจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 51.39 และเพศหญิงจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 48.61 โดยแบ่งตามวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 23.61 ระดับปริญญาโทจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 56.95 และระดับปริญญาเอกจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 19.44 ทั้งนี้ เมื่อแบ่งตามอายุการทำงาน พบว่าเป็นบุคลากรที่มีอายุงานระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 อายุงานระหว่าง 4-6 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 18.05 อายุงานระหว่าง 7-9 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.72 อายุงานระหว่าง 10-12 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 อายุงานระหว่าง 13-15 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 อายุงานระหว่าง 16-18 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 และอายุงานระหว่าง 19-21 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17

2. บุคลากรที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด  $\bar{X}=3.69$  รองลงมาคือผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี  $\bar{X}=3.57$  และปริญญาโท  $\bar{X}=3.50$  ตามลำดับ แต่เมื่อนำมาทดสอบความแตกต่างกันทางสถิติพบว่าทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ บุคลากรที่เป็นบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานการเงินการบัญชีของผู้ใช้บริการที่มีอายุงานที่แตกต่างกันพบว่ามีค่าความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพบว่ามีค่าความสัมพันธ์กันที่ระดับ  $r=0.296$

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน งานการเงินและบัญชี ความพึงพอใจ

Title	Study of Financial and Accounting Performance of the Faculty of Mass Communication Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi
Researcher	Siriporn Saosawang
Position	Finance Supervisor
Affiliation	Faculty of Mass Communication Technology Rajamangala University of Technology Thanyaburi
Year	2017

---

### Abstract

This research aims to evaluate the efficiency of the financial and accounting performance and to compare the satisfaction of efficiency of the financial and accounting performance of the Faculty of Mass Communication Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The factors of individual are identified into genders, education levels, positions, and employment duration.

The researcher has implemented a survey of 72 finance and accounting service users with a research instrument of questionnaires with five-level approximation ratio which a reliability of 0.95. The statistics used to analyze the data are frequency, percentage, means, standard deviation, and assumption statistics such as T-test and One-way Anova.

The research found that;

1. The service users of finance and accounting works were 50 academic personnel and 22 supporting personnel. Those were 37 males accounted of 51.39 percent, and 35 females accounted of 48.61 percent. The education levels of the respondents were in bachelor degree of 17 people or 23.61 percent, master degree of 41 people or 56.95 percent, and doctoral degree of 14 people or 19.44 percent. When classified from employment durations, 32 people or 44.44 percent, have worked for 1-3 years, 13 people or 18.05 percent, with 4-6 working years, 7 people or 9.72 percent, with 7-9 working years, 4 people or 5.56 percent, with 13-15 working years, 2 people or 2.78 percent, with 16-18 working years, and 3 people or 4.17 percent, with 19-21 working years.

2. The satisfaction results of male and female personnel of finance and accounting efficiency was not so different with statistical significance level of 0.05. When compared with the service users in different education levels, the personnel with doctoral degree contained the highest satisfactory of  $\bar{X} = 3.69$  and the personnel with bachelor degree was the second highest of  $\bar{X} = 3.57$  followed by the personnel with the master degree of  $\bar{X} = 3.50$ . However, the statistical test difference witnessed that the personnel of all education levels were satisfactory of efficiency of finance and accounting performance not so different with the statistical level of 0.05. Additionally, the academic and supporting personnel are satisfied with efficiency of finance and accounting performance not so different with statistical level of 0.05. When compared to the satisfaction of finance and accounting work in terms of personnel's different working years, the satisfaction was not different with the statistical level of 0.05. The performance efficiency and efficient development methods have been tested and found that the relation was at  $r = 0.296$ .

**Keywords:** Performance, Finance and Accounting, Satisfaction

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องนี้เป็นผลของการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและการบัญชี อันจะนำไปสู่การประยุกต์ใช้เพื่อการแก้ปัญหาและพัฒนางานที่เกี่ยวข้องในอนาคต โดยการศึกษาและวิจัยครั้งนี้ จะประสบผลสำเร็จมิได้ หากไม่ได้รับความกรุณาจากท่านคณบดี และรองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี รวมถึงรองคณบดีทุกท่าน ที่สนับสนุนนโยบายเพื่อการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้มีศักยภาพที่สูงขึ้น รวมถึงกระตุ้น ผลักดัน และสร้างแรงจูงใจเสมอมา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณด้วยใจจริง และที่ขาดไม่ได้ ผู้วิจัยขอขอบคุณบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี แห่งนี้ ที่ให้ความอนุเคราะห์และสละเวลาอันมีค่ายิ่งในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย รวมถึงครอบครัว เพื่อน พี่ น้อง และมิตรสหายทุกท่าน ที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจอยู่เสมอมา

ท้ายนี้ คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากงานวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้แต่งตำราหนังสือ บทความ พร้อมด้วยผู้ผลิตผลงานวิจัยที่มีคุณภาพทุกท่าน ที่ผู้วิจัยมีโอกาสได้รับชม อ่าน และนำเอาศาสตร์และองค์ความรู้มาประกอบการศึกษาและวิจัยงานวิจัยเรื่องนี้ รวมถึงผู้ที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ และหากมีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยเป็นอย่างสูงในข้อบกพร่องและความผิดพลาดนั้น พร้อมทั้งยินดีรับฟังและนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ศิริพร เสาะแสงวง

มีนาคม 2560

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 นิยามศัพท์	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย	5
<b>บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>6</b>
2.1 ทฤษฎีองค์การ	6
2.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	24
2.3 ข้อมูลคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	28
2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
<b>บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย</b>	<b>39</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	39
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41

## สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	<b>43</b>
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
4.2 ผลการศึกษาที่ต่อบัณฑิตผู้ประสงค์การวิจัยข้อที่ 2	46
4.3 ผลความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี	48
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>51</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	51
5.2 อภิปรายผล	54
5.3 ข้อเสนอแนะ	56
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>57</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>60</b>



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานการเงินและบัญชีถือเป็นงานสนับสนุนที่สำคัญของส่วนราชการ หรือองค์กรต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุไปตามแผนงานหรือนโยบายที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (อมรศักดิ์ โพธิ์อำ, 2560) ซึ่งงานการเงินจะมีหน้าที่ในการบันทึกและดูแล จัดเตรียมการรับเงิน จ่ายเงิน และจัดเก็บเงิน ตลอดจนตรวจสอบความถูกต้องของเงินฝากธนาคาร ส่วนงานบัญชีมีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกรายการรับจ่าย และจัดทำรายงานทางการเงินและบัญชี ทั้งนี้งานการเงินและบัญชี เป็นงานที่มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี และประกาศต่าง ๆ กำกับ ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องศึกษาและปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วนและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ทางราชการ มีการจัดการเกี่ยวกับการรับและการจ่ายเงินของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคุมการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายและเงินงบประมาณเงินรายได้ ตลอดจนแนะนำให้คำปรึกษาแก่บุคลากร เกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินให้ถูกต้องตามระเบียบการและปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายภายในหน่วยงาน (นริศรา แดงเทโพธิ์, 2559; นริศรา หงส์สุวรรณ และรัตพงษ์ สอนสุภาพ, 2560)

งานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นงานสนับสนุนที่มีความสำคัญงานหนึ่ง กล่าวคือ มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนของนโยบายและทิศทางของคณะฯ สนับสนุนการปฏิบัติการกิจของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งด้านจัดการเรียนการสอน การวิจัย บริการวิชาการแก่สังคม ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และศูนย์ความเป็นเลิศ (COE) จากภารกิจดังกล่าว ทำให้การปฏิบัติงานอาจเกิดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดปัญหา อุปสรรค และข้อผิดพลาด อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานได้ สำหรับภาระงานการเงินและบัญชี ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีหน้าที่ความรับผิดชอบประกอบด้วยหลักการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1) รับและตรวจสอบใบสำคัญทุกฉบับ ก่อนส่งเบิกที่กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- 2) จัดทำเอกสารการเบิกจ่ายเงินงบต่าง ๆ ได้แก่ งบดำเนินงาน งบอุดหนุน เงินรับฝากงบรายจ่ายอื่น ไปเบิกเงินที่กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อนำเข้าบัญชีคณะฯ ต่อไป
- 3) จัดทำทะเบียนคุมการรับ - เบิกจ่าย บัญชีกระแสรายวัน ออมทรัพย์ ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ทุกบัญชีที่เปิด
- 4) จัดทำทะเบียนคุมเงินจัดสรรประจำปี งบประมาณทุกหมวดรายจ่าย

- 5) ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารการเบิกจ่ายเงิน ก่อนจ่ายเงิน/เช็ค
- 6) รับ - จ่ายเงิน/เช็ค ให้กับบุคลากรของคณะ
- 7) จัดทำรายงานยอดเงินคงเหลือประจำเดือน ให้กับ อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผ่านหัวหน้าตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยทุกเดือน
- 8) การนำส่งดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร/เงินเหลือจ่ายโครงการ ส่งกองคลังเพื่อเป็นรายได้แผ่นดินต่อไป

การประเมินผลประสิทธิภาพการทำงานด้านการเงินและบัญชี ถือเป็นเครื่องมือสำคัญขององค์กรที่ช่วยวัดความสำเร็จของงาน ทั้งในด้านความสามารถในการทำงานและศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้การประเมินผลประสิทธิภาพการทำงานยังเป็นเครื่องมือชิ้นหนึ่งในการพัฒนาทางอาชีพที่สำคัญขององค์กรอีกด้วย (ภัทร์พิชชา วรพิมพ์รัตน์ และสุภัทรชรร ทวีจันทร์, 2560) จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชี จะต้องมีความรู้ความเข้าใจ ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ มีความสามารถในการป้องกันข้อผิดพลาด และคาดการณ์ถึงปัญหาในการปฏิบัติงานที่อาจจะเกิดขึ้น อันส่งผลทำให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้กำหนดไว้

ด้วยเหตุผลดังกล่าว การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จึงมีความสำคัญเนื่องจากสามารถใช้เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนได้แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดความเสี่ยงต่อความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน



## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตของเนื้อหาการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะมุ่งเน้นศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไข ปัญหาการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ

### 1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นบุคลากรทั้งหมดในคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย

1) บุคลากรสายวิชาการ	จำนวน 50 คน
2) บุคลากรสายสนับสนุน	จำนวน 22 คน
รวมทั้งหมด	จำนวน 72 คน

### 1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

### 1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

มีขอบเขตด้านระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย เป็นระยะเวลา 4 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ถึงเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๐

## 1.5 นิยามศัพท์

**ประสิทธิภาพ** หมายถึง การทำงานด้านการเงิน และงานบัญชีได้สัมฤทธิ์ผล และมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุดโดยใช้ระยะเวลาในการทำงานลดลงและได้รับความพึงพอใจระดับดีกับผู้มารับบริการ

**การปฏิบัติงาน** หมายถึง การดำเนินกิจกรรมตามภาระหน้าที่หลัก และภาระที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาโดยเป็นภาระงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการเงินและบัญชี

**งานด้านการเงิน** หมายถึง การรับ - จ่ายเงิน ในหมวดเงินต่างๆ และคุมงบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัยฯ และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารในการส่งเบิกในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**งานบัญชี** หมายถึง การตรวจสอบเอกสารความถูกต้อง การรับ – จ่ายเงินของงานการเงิน ให้เป็นไปตามระเบียบ และ การทำรายงานทางการเงินเพื่อเป็นเอกสารเสนอในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**ความชำนาญในการทำงาน** หมายถึง ความรู้ทักษะในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี ความสามารถปฏิบัติงานตามระเบียบ สามารถอธิบายชี้แจงระเบียบเกี่ยวกับการเงินและบัญชี ให้กับ ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน

**ความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กร** หมายถึง การมีเจตคติที่ดีต่อองค์กรและบุคลากร ได้แก่ การตรงต่อเวลา ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ การเสียสละ และการมีมนุษยสัมพันธ์

**สิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ และสภาพแวดล้อม ระบบสารสนเทศที่เอื้ออำนวยในการทำงานด้านการเงิน และงานบัญชี

**การปฏิบัติงาน** หมายถึง ภารกิจหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคู่กับตำแหน่งทางสังคม ในสถาบันหรือหน่วยงาน ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งใดก็ตามต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม ภารกิจหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่งนั้น ๆ และบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ต้อง นำความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสพการณ์ หรือมโนทัศน์ของตนเองที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมอย่างมีศาสตร์และศิลป์ในบทบาทหน้าที่ดังกล่าว

**ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากร** หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนาและเชื้อชาติซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค โดยทั่วไปแล้วใช้เป็น ลักษณะพื้นฐานที่นักการตลาดมักจะนำมาพิจารณา สำหรับการแบ่งส่วนตลาด (Market segmentation) โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการความชอบและอัตราการใช้จ่ายสินค้าของผู้บริโภค นอกจากนี้ ในองค์กร ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ยังแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วย พนักงานหรือบุคลากรในระดับต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจาก ความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคล

**ทัศนคติและความพึงพอใจ** หมายถึง ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองมีความหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และเกิดมุมมองทาง ความคิดที่เรียกว่า ทัศนคติ (Attitude) โดยทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่ง นั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจ ทัศนคติจึงส่งผลต่อความพึงพอใจ (Satisfaction) ซึ่งความพึงพอใจมีความหมายถึง ภาวะของอารมณ์ ความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อ การเรียนรู้ประสบการณ์ที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพลังภายในของแต่ละบุคคล อันเป็นความสัมพันธ์ ระหว่างเป้าหมายที่คาดหวังและความต้องการ ด้านจิตใจ นำไปสู่การค้นหาสิ่งที่ต้องการมาตอบสนอง

เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ แล้วจะเกิดความรู้สึกมีความสุข กระตือรือร้น มุ่งมั่น เกิดขวัญกำลังใจ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการกระทำกิจกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายนั้นสำเร็จตามที่กำหนดไว้ อีกนัยหนึ่ง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกในเชิงการประเมินค่า อันเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเรียนรู้ที่สัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ของการเรียน ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

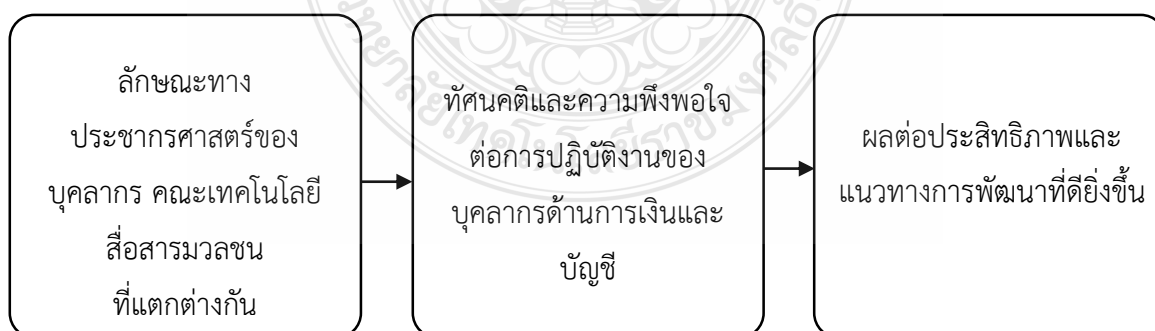
**การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี** หมายถึง การปฏิบัติภาระหน้าที่ของบุคลากรผู้รับผิดชอบในหน้าที่การเบิกจ่ายงบประมาณ การรับ การจ่ายเงินได้ทุกประเภท การจัดทำรายการตามระบบบัญชี งานบริการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้องค์ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการจัดการ ปฏิบัติภาระหน้าที่ภายใต้ขอบเขตภาระงาน และภาระที่ได้รับมอบหมายที่เกี่ยวข้องจากผู้บังคับบัญชา อย่างมีเจตคติที่ดี มีการวางแผนอนาคต มีความคาดหวัง และการพัฒนาทักษะหรือเพิ่มความรู้ใหม่

**ประสิทธิภาพและแนวทางการพัฒนา** หมายถึง การทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.5.1 ทราบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.5.2 ทราบแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

## 1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย



## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชี เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน โดยศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาของการให้บริการ แนวทางการพัฒนาการให้บริการ การตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ บทบาทภาระงานของเจ้าหน้าที่งานการเงิน จะปฏิบัติงานทางการเงินและบัญชีที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติกรรวบรวมรายละเอียดและดำเนินงานเกี่ยวกับงบประมาณของส่วนราชการ เช่น การตั้งเบิก จ่ายเงิน และการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ในการจัดทำงบประมาณ เป็นต้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

1. ทฤษฎีองค์กร
2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. ข้อมูลของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

#### 2.1 ทฤษฎีองค์กร (Organization Theory)

ทฤษฎีองค์กร (Organization Theory) เป็นวิชาการที่มีความน่าสนใจอีกวิชาหนึ่งที่ผู้บริหารทั้งหลายจำเป็นต้องนำมาใช้ เพื่อเป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจและการบริการ เมื่อผู้บริหารเข้ามารับตำแหน่งในกิจการหรือองค์กรใดก็ตาม เขาจำเป็นต้องใช้ทฤษฎีเพื่อที่จะทำให้เขาสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมรับการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ ตลอดจนตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า

การเข้าใจทฤษฎีองค์กรจะเป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาด้านการบริหารจัดการ เนื่องจากแนวความคิดที่ได้จากทฤษฎีองค์กรสามารถนำไปพัฒนาสู่แนวความคิดด้านการบริหารจัดการได้ เมื่อบุคคลสามารถเข้าใจวิธีการปฏิบัติการเกี่ยวกับองค์กร พวกเขาก็จะได้เรียนรู้วิธีการที่จะบริหารจัดการ

องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อาจกล่าวได้ว่าที่มาของการพัฒนาทฤษฎีองค์กรค่อนข้างจะใกล้ชิดกับทฤษฎีการบริหารจัดการ ทั้งข้อคิดเห็น แนวความคิด และการวิจัย ซึ่งล้วนมาจากหลากหลายสาขาเช่น ด้านเศรษฐกิจ วิศวกรรม จิตวิทยา สังคมศาสตร์ จิตวิทยาสังคม และหลักรัฐศาสตร์ที่ปรากฏในวรรณกรรมของทฤษฎีองค์กรที่นำมาอ้างอิง (Organization Theory Literature)

ในปัจจุบันทฤษฎีองค์กรได้พัฒนาโดยการศึกษาอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับองค์กรโดยผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งได้รับแนวความคิดมาจากองค์กรที่ยังคงอยู่และดำเนินการต่อไปเรื่อย ๆ โดยเริ่มต้นจากการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ

- 1) ลักษณะแนวความคิด และวิวัฒนาการของทฤษฎีองค์กร (Organization Theory)
- 2) ทฤษฎีคลาสสิก (Classical Organization Theory)
- 3) ทฤษฎีการบริหารจัดการเชิงพฤติกรรม (Behavioral Approach)
- 4) ทฤษฎีวิทยาการการจัดการ (Management Science)
- 5) ทฤษฎีสสมัยใหม่: ทฤษฎีระบบ (Modern Organization Theory)
- 6) ทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์ (Contingency Approach)
- 7) ทฤษฎีการพัฒนาองค์กร (Organizational Development, OD) และทฤษฎีการบริหารจัดการโดยวัตถุประสงค์ (Management by Objective, MBO)
- 8) ทฤษฎีการบริหารจัดการแบบญี่ปุ่น (Japanese style)
- 9) ทฤษฎีการรีเอนจิเนียริงและติอะเจเนตา (Reengineering and the Agenda)
- 10) ทฤษฎีการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management, TQM)
- 11) ทฤษฎีการบริหารจัดการแห่งอนาคต (Management in the Future Theory)

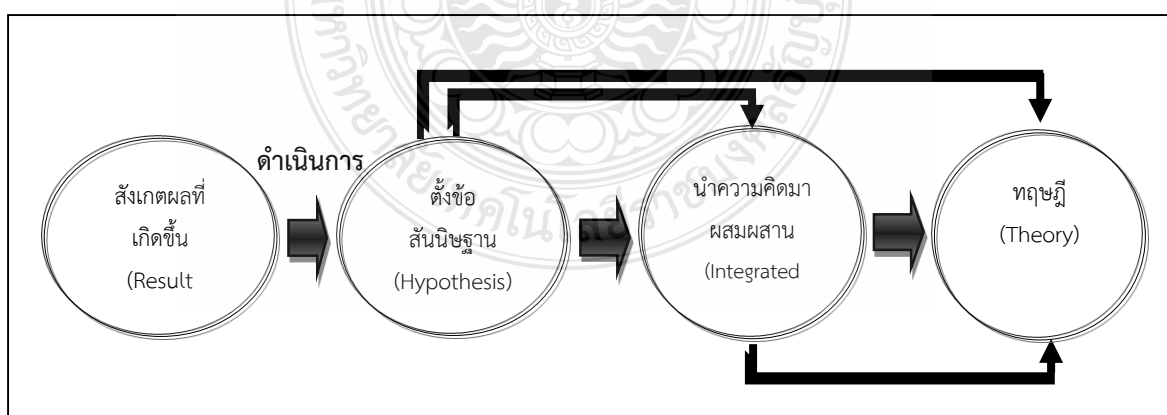
### 2.1.1 ความหมายของทฤษฎีองค์กร : ขั้นตอนการเกิดทฤษฎี

การกล่าวถึงความหมายของทฤษฎีองค์กร (Organization Theory) และทฤษฎีการบริหารจัดการ (Management Theory) มีแนวความคิดที่สัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ผู้บริหารต้องเข้าใจการดำเนินการขององค์กรในบทบาทของการบริหารจัดการ ก่อนที่จะอธิบายถึงความหมายของทฤษฎีองค์กรจะขอให้คำจำกัดความของคำว่า “ทฤษฎี” (Theory) เป็นอันดับแรกเสียก่อน โดยความหมายของทฤษฎี มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

- 1) เป็นข้อความที่เป็นระบบซึ่งมีความสัมพันธ์กับหลักการและความคิด เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทฤษฎีเป็นสิ่งที่เกิดจากการทดลองนำมาใช้และได้รับการยอมรับสืบต่อกันมา
- 2) เป็นการกำหนดข้อสันนิษฐานซึ่งได้รับมาจากวิธีการทางตรรกวิทยาหรือทางคณิตศาสตร์ซึ่งได้นำมาให้เกิดกฎเกณฑ์ที่ได้จากการสังเกตและการทดลอง จนได้ตัวเลขและความจริงที่แน่นอนและชัดเจนแล้ว จึงได้นำมาใช้เป็นหลักการหรือทฤษฎี
- 3) เป็นความเกี่ยวข้องกันของเรื่องราวต่าง ๆ ที่อธิบายถึงความสัมพันธ์ของเหตุการณ์ที่เกิดจากการสังเกต (Zikmund, 2000)
- 4) เป็นกลุ่มของเรื่องราวต่าง ๆ ซึ่งสัมพันธ์กันที่ใช้อธิบายเหตุการณ์ หรือเป็นแนวความคิดที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
- 5) เป็นกลุ่มของแนวความคิด และสมมติฐานที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีระบบ โดยสามารถอธิบายความสัมพันธ์และสามารถพยากรณ์เหตุการณ์ในอนาคตได้ (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 2000)
- 6) เป็นข้อความที่เป็นระบบซึ่งมีความสัมพันธ์กับหลักการและความคิด เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ โดยเฉพาะจากการสังเกต (ทองทิพภา วิริยะพันธุ์, 2546)

### 2.1.1.1 ขั้นตอนการเกิดทฤษฎี (Theory Formation)

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ขั้นตอนของการเกิดทฤษฎีแสดงดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แสดงขั้นตอนการเกิดทฤษฎี (Theory Formation)

1) **ตั้งข้อสันนิษฐาน (Hypothesis)** นักทฤษฎีองค์กรจะทำการตั้งข้อสันนิษฐานเบื้องต้นแล้วมาดำเนินการเพื่อพิสูจน์หาข้อเท็จจริงตามข้อสันนิษฐานดังกล่าว

2) **สังเกตผลที่เกิดขึ้น (Result Observation)** เมื่อได้ดำเนินการตามข้อสันนิษฐานเพื่อพิสูจน์หาข้อเท็จจริงแล้ว จะต้องสังเกตผลที่เกิดขึ้นว่าเป็นไปตามข้อสันนิษฐานจากการพิสูจน์หรือไม่

3) **นำความคิดมาผสมผสาน (Integrated Concepts)** เมื่อสังเกตผลที่เกิดขึ้นแล้วจึงนำความคิดเหล่านั้นมาผสมผสานให้เป็นระบบ

4) **ทฤษฎี (Theory)** หลังจากนำความคิดมาผสมผสานกันแล้วจึงตั้งมาเป็นทฤษฎี

#### 2.1.1.2 ทฤษฎีองค์กร (Organization theory) มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

1) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับวิธีการที่องค์กรต่าง ๆ ดำเนินการว่าเป็นอย่างไร ตลอดจนการได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมขององค์กร

2) เป็นแขนงวิชาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาโครงสร้าง (Structure) กระบวนการ (Process) และพฤติกรรม (Behavior) ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ ของบุคคลและองค์กร

3) เป็นทฤษฎีสำหรับองค์กรที่ช่วยในการวิเคราะห์องค์กรโดยรวม (Daft, 2001)

4) เป็นชุดของความสัมพันธ์ในด้าน แนวความคิดต่าง ๆ (Concepts) หลักการ (Principles) และสมมติฐาน (Hypothesis) เกี่ยวกับองค์กรทั้งหลายซึ่งได้อธิบายส่วนประกอบขององค์กร และแสดงวิธีการที่มีความสัมพันธ์กับส่วนอื่น ๆ โดยอาจประกอบด้วยทฤษฎีที่เป็นเชิงพรรณนา (Descriptive) และทฤษฎีที่เป็นเชิงกำหนด (Prescriptive Theory) (Hodge, Anthony and Gales, 1996)

5) เป็นการศึกษาถึงวิธีการกำหนดหน้าที่ขององค์กรว่าส่งผลกระทบต่อบุคลากรที่ทำงานในองค์กรอย่างไรและส่งผลกระทบต่อสังคมอย่างไรในระหว่างการทำงาน (Gareth, 1999)

#### 2.1.1.3 ประโยชน์ของทฤษฎีองค์กร

ทฤษฎีองค์กรสามารถช่วยให้ผู้บริหารมีเทคนิคหรือเป็นเครื่องมือที่นำไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการของตนให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในทฤษฎีต่าง ๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการได้อย่าง

เหมาะสม ดังนั้นทฤษฎีองค์กรจึงมีประโยชน์อย่างมากสำหรับผู้บริหาร ดังนี้

- 1) ช่วยให้ผู้บริหารสามารถเข้าใจถึงลักษณะของพฤติกรรมและปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดในองค์กรได้
- 2) ช่วยให้ผู้บริหารสามารถคาดการณ์พฤติกรรมและปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดในองค์กรได้
- 3) ทฤษฎีองค์กรทำให้เกิดแนวความคิดใหม่ ๆ จากนักวิชาการที่ได้นำไปใช้แล้วมีการเผยแพร่ออกมา ทำให้มีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมบริหารจัดการที่ผู้บริหารสามารถนำไปปรับปรุงให้เหมาะสมกับองค์กรของตนได้

**2.1.1.4 ทฤษฎีการบริหารจัดการ (Management theory) เป็นหลักทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ (Management) และการบริหาร (Administration)**

#### **2.1.1.5 ลักษณะขององค์กร**

องค์กร (Organization) เป็นการรวบรวมการทำงานของคน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายโดยรวม (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 2000) หรือเป็นระบบการบริหารจัดการที่มีการออกแบบและการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง (Bateman and Snell, 1999) องค์กรมีลักษณะดังนี้

- 1) มีเอกลักษณ์ทางสังคม (Social Entities)
- 2) มีเป้าหมาย (Goal) ที่แน่นอน
- 3) มีการออกแบบโครงสร้างอย่างรอบคอบ (Deliberately Structured) และมีระบบกิจกรรมที่ประสานงานกัน (Integrated Activities)
- 4) มีการเชื่อมโยงกับสภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment)

องค์กรประกอบด้วยบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นองค์กรจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในการปฏิบัติหน้าที่บริหารจัดการ เพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ปัจจุบันแนวโน้มการบริหารจัดการได้เน้นความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources, HR) ซึ่งแนวความคิดใหม่ของการออกแบบองค์กรมีการมอบอำนาจให้กับพนักงานมากขึ้นซึ่งก่อให้เกิดโอกาสในการเรียนรู้และการทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันและผู้บริหารจะต้องกำหนดโครงสร้าง



องค์กรอย่างรอบคอบ ตลอดจนมีการประสานทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรร่วมกัน

อย่างไรก็ตาม แม้วางานจะมีการแบ่งโครงสร้างออกเป็นแผนกหรือกลุ่มของกิจกรรมต่างๆ แต่องค์กรส่วนใหญ่ในปัจจุบันก็ได้พยายามที่จะประสานกิจกรรมการปฏิบัติงานในแนวนอน โดยใช้ทีมของพนักงาน (Teams of Employees) จากหน้าที่ต่าง ๆ เพื่อมาทำงานร่วมกันในโครงการ ขอบเขตระหว่างแผนกหรือระหว่างองค์กรจะสามารถยืดหยุ่นได้ เพื่อให้บริษัทสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกได้อย่างรวดเร็วซึ่งองค์กรจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Customers) ผู้จำหน่ายปัจจัยการผลิต (Suppliers) คู่แข่งขัน (Competitors) และปัจจัยอื่น ๆ ในสภาพแวดล้อมภายนอก ในปัจจุบันบางบริษัทจะมีการร่วมมือกับคู่แข่งในรูปแบบของพันธมิตร โดยการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีร่วมกันเพื่อสร้างข้อได้เปรียบให้เกิดขึ้นกับองค์กรของตน

#### 2.1.1.6 ความหมายขององค์กร

คำว่า “องค์กร” (Organization) ได้มีนักวิชาการทั้งนักวิชาการไทยและนักวิชาการต่างประเทศ ได้ให้ความหมายไว้หลากหลายแตกต่างกัน เช่น

พัชสิรี ชมพู่คำ (2552) กล่าวว่า องค์กรเป็นกลุ่มของคนที่ร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน ด้วยวิธีการที่มีระบบที่ช่วยประสานงาน หรืออีกนัยหนึ่ง องค์กรประกอบไปด้วยคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่มาร่วมมือกันเพื่อที่จะได้บรรลุเป้าหมายที่มีอยู่ร่วมกัน เพราะการร่วมมือกันจะก่อให้เกิดผลที่ดีมากกว่าการที่ต่างคนต่างทำแล้วค่อยนำผลที่ได้มารวมกันในภายหลัง หรือที่เรียกว่าเกิด “งานร่วม” (Synergy) เนื่องจากการที่เมื่อคนมาทำงานร่วมกัน โดยให้แต่ละคนทำในสิ่งที่ตนมีความสามารถ และในขณะเดียวกันก็ให้สิ่งที่ตนถนัดของตนถูกขัดเขยด้วยสมาชิกคนอื่น ๆ ในองค์กรที่มีความรู้ความสามารถในการทำสิ่งนั้น

Chester Barnard ได้ให้ความหมายขององค์กรว่า เป็นโครงสร้างของอำนาจ และความสัมพันธ์ของคนภายในระบบบริหารหนึ่ง ซึ่งในระบบบริหารจะมีบุคคลบางคนเป็นผู้ออกคำสั่งแก่บุคคลอื่น และคำสั่งหรือคำแนะนำเหล่านั้นจะกลายเป็นสิ่งที่กระทำเป็นปกติเสมอ เช่น การเชื่อฟังหรือการรับผิดชอบต่อคำสั่งนั้น อย่างไรก็ตาม ภายในองค์กรนั้น ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามักมีพฤติกรรมในการต่อต้านผู้บังคับบัญชา เพราะการเชื่อฟังผู้บังคับแต่เพียงอย่างเดียว นั้น มักไม่ใช่พฤติกรรมของมนุษย์แต่การระบุโครงสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นอนในระบบบริหาร ไม่ว่าจะมากหรือน้อยก็ตาม ก็ย่อมระบุชัดเจนว่าเป็นลักษณะขององค์กร (พงษ์เทพ จันทรสวรรณ, 2558)

Griffin ได้กล่าวถึงองค์กรว่าเป็นกลุ่มคนที่ทำงานร่วมกัน ประสานงานกันตามโครงสร้างที่จัดตั้งขึ้น เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (วรชยา ศิริวัฒน์, 2554) ส่วน Max Weber ปรมาจารย์ทางทฤษฎีองค์กร ผู้ซึ่งได้รับการขนานนามว่า เป็นบิดาแห่งการจัดการแบบราชการ (Bureaucracy) ก็ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับองค์กรว่า หมายถึง ระบบของการกระทำเฉพาะเจาะจงที่มีจุดมุ่งหมายและมีลักษณะที่ต่อเนื่อง (A System of Continuous Purposive Activity of a Specific Kind)

อย่างไรก็ตามคำนิยามดังกล่าว Richard Hall เห็นว่า มีเนื้อหาที่สิ้นเกินไป จึงได้นำเอาคำนิยามของกลุ่มความร่วมมือ (การรวมตัวของคนหรือหมู่คณะ) ของ Max Weber มาช่วยอธิบายความหมายขององค์กร โดยเพิ่มเติมในส่วนขององค์ประกอบขององค์กรว่า องค์กรจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้ (วันชัย มีชาติ, 2555)

- 1) องค์กรจะต้องประกอบด้วยความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างคน
- 2) องค์กรจะต้องประกอบด้วยพรมแดนที่แยกสมาชิกขององค์กร ออกจากคนที่ไม่ได้เป็นสมาชิกขององค์กร
- 3) องค์กรจะต้องประกอบด้วยระเบียบกฎเกณฑ์ ซึ่งมีสมาชิกขององค์กรกลุ่มหนึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ดูแลให้ทุกฝ่ายปฏิบัติตามกฎเกณฑ์นั้น ๆ
- 4) องค์กรจะต้องมีการจัดระเบียบความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร และยังมีการกำหนดหลักเกณฑ์ว่า ใครมีอำนาจเหนือใคร หรือมีลำดับชั้นของอำนาจ
- 5) ความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กรมีลักษณะเป็นแบบสมาคม (Associative) มากกว่าที่จะเป็นแบบชุมชน (Communal) เหมือนเช่นที่เป็นอยู่ในครอบครัว
- 6) การทำงานขององค์กร จะดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องและมีจุดมุ่งหมาย ซึ่งการทำงานขององค์กรอาจเดินทางไปหลายชั่วอายุคนก็ได้ และมีสมาชิกที่ทั้งเข้าและออกจากองค์กรตลอดระยะเวลาดังกล่าว

Marshall E. Dimock ได้ให้คำจำกัดความขององค์กรว่า องค์กรเป็นการนำเอาส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมารวมกัน อย่างมีระเบียบแบบแผนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยมีเป้าหมายเพื่อการใช้อำนาจปกครอง บังคับบัญชา การติดต่อประสานงานและการควบคุมโดยดำเนินไปด้วยดี และบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ (วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2555)

Lyndall Urwick ได้ให้คำนิยามขององค์กรว่า หมายถึง การกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ในขณะที่เดียวกันก็จัดแบ่งกิจกรรมเหล่านี้ออกเป็นหมวดหมู่เพื่อมอบหมายให้ ผู้รับผิดชอบนำไปปฏิบัติ (วันชัย มีชาติ, 2555)

ส่วน วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2555) ได้สรุปความหมายขององค์กรได้ว่า องค์กรเป็นลักษณะ ของกลุ่มบุคคลที่มารวมกันทำงานอย่างมีระเบียบแบบแผน เพื่อการจัดการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จตาม วัตถุประสงค์ และได้กล่าวเพิ่มเติมว่า องค์กรจะต้องประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้

1) การกิจหรือหน้าที่ (Function) ซึ่งองค์กรทุกองค์กรที่จัดตั้งขึ้น ย่อมต้องมี การกิจหรือ หน้าที่หลักอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างรวมกัน ซึ่งโดยปกติแล้วองค์กรมักจะกำหนดไว้ ชัดเจนและเป็นการถาวร

2) การแบ่งงานกันทำ (Division of Work) หมายถึง การจัดรวบรวมงานที่มี ลักษณะที่เหมือนกันไว้ด้วยกัน และแยกงานที่ต่างกันไว้อีกต่างส่วนกัน

3) สายการบังคับบัญชา (Hierarchy) เป็นการกำหนดความสัมพันธ์ตามลำดับ ชั้นระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อแสดงให้ทราบถึงอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบใน แต่ละตำแหน่ง

4) ช่วงการควบคุม (Span of Control) คือ สิ่ง que แสดงให้ทราบว่าผู้บังคับบัญชา แต่ละคนมีขอบเขตในการรับผิดชอบผู้ใต้บังคับบัญชากี่คน ซึ่งการจัดช่วงการควบนั้นจะต้องให้มีความ เหมาะสม กล่าวคือ จะต้องไม่ให้มีช่วงของการควบคุมที่กว้างหรือยาวจนเกินไป

5) เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) หมายถึง อำนาจใน การบังคับบัญชาควบคุมจะรวมอยู่ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มคณะบุคคลใดบุคคลหนึ่งอย่างชัดเจน ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้เกิดการก้าวก่ายในการปฏิบัติงานระหว่างกัน และทำให้เกิดเอกภาพในการบริหาร จัดการ

อย่างไรก็ตาม คำว่าองค์กรในภาษาไทยบางครั้งมักพูดว่า “องค์การ” บ้าง หรือ “องค์กร” บ้างซึ่งจริง ๆ แล้ว คำสองคำนี้มีความหมายที่แตกต่างกัน ดังที่พจนานุกรมไทยฉบับทันสมัยและสมบูรณ์ พ.ศ.2553 (วิรัชยา ศิริวัฒน์, 2554) ได้ให้อธิบายถึงความแตกต่างระหว่าง 2 คำนี้ว่า “องค์การ” (Organization) จะหมายถึง ศูนย์รวมของกิจการที่ประกอบกันขึ้นเป็นหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งอาจเป็น หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานระหว่างประเทศ เช่น องค์กรสหประชาชาติ หรือองค์กรอนามัยโลก ส่วน คำว่า “องค์กร” (Organ) นั้น อัมพร ชำรงลักษณ์ (2557) กล่าวว่า ความหมายในภาษาอังกฤษหมายถึง เครื่องมือหรืออวัยวะที่ช่วยขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถปฏิบัติภาระหน้าที่ต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์และ

เป้าหมายตามที่ได้ กำหนดไว้ ซึ่งในที่นี้จึงหมายถึงบุคคลหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นส่วนประกอบย่อยของ หน่วยงานใหญ่ที่ทำหน้าที่สัมพันธ์กันหรือขึ้นตรงต่อกัน เช่น องค์กรอิสระ องค์กรเอกชน องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น (เขมณัฐ ภูทองไชย, 2556)

### 2.1.1.7 วงจรชีวิตขององค์กร (Organization Life Cycle, OLC)

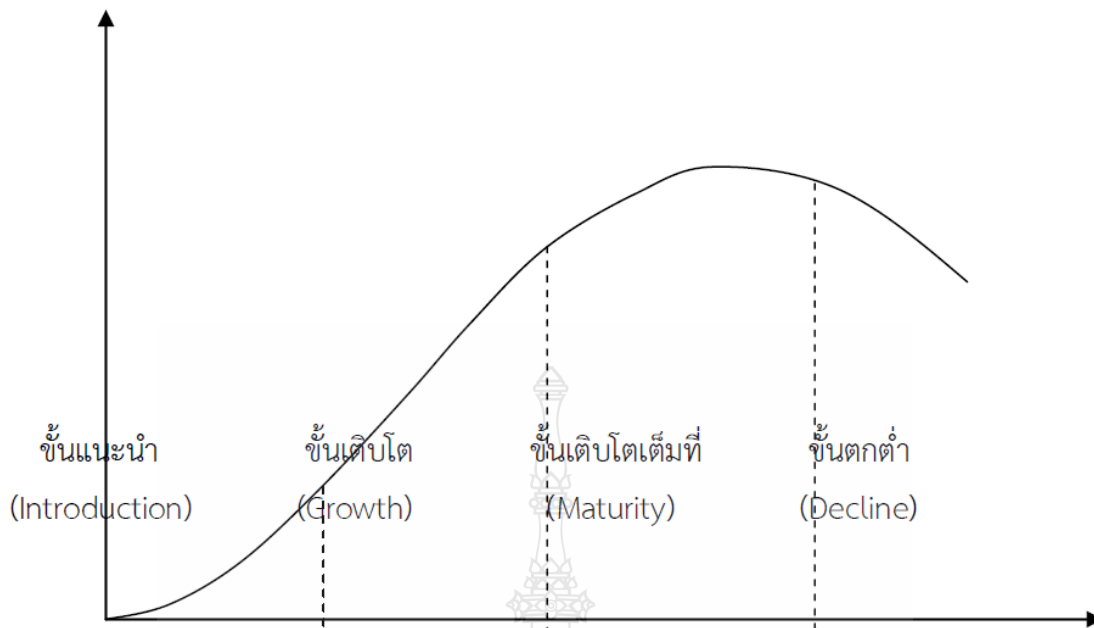
องค์กรถือว่าเป็นสิ่งที่มีชีวิตเช่นเดียวกับสิ่งมีชีวิตชนิดอื่น เนื่องจากองค์กรมีพัฒนาการ ตามขั้นตอนของวงจรชีวิตซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน

1) **ขั้นแนะนำ (Introduction)** เป็นช่วงที่องค์กรเริ่มก่อตั้งขึ้น ถือว่ายังอยู่ใน ระยะเวลาอ่อนแอและต้องการการประคับประคองเป็นอย่างมากเพื่อให้องค์กรอยู่รอด ระบบงานภายในอาจยังไม่เป็นระบบระเบียบที่ลงตัว หากได้รับผลกระทบจากสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ อาจทำให้ต้องเลิกกิจการไป ในระยะนี้ได้ แต่ถ้าอยู่รอดองค์กรก็จะก้าวไปสู่ขั้นเติบโตต่อไป

2) **ขั้นเติบโต (Growth)** เข้าสู่ช่วงระยะที่ 2 ที่องค์กรเริ่มเข้มแข็งขึ้น เริ่ม สามารถเลี้ยงตนเองได้ และกำลังก้าวไปข้างหน้าด้วยการเพิ่มตลาดขยายฐานลูกค้าและมีผลกำไรเข้าสู่ กิจการ ณ จุดนี้ผู้บริหารอาจมองไปข้างหน้าเพื่อที่จะขยายกิจการตามโอกาสที่เกิดขึ้น

3) **ขั้นเติบโตเต็มที่ (Maturity)** เป็นช่วงที่องค์กรเจริญเติบโตเต็มที่ ซึ่งสามารถ ครอบครองส่วนแบ่งตลาดได้มากกว่าระยะอื่น ๆ และเป็นระยะที่องค์กรกำลังมองหาทางเลือกหรือโอกาสใหม่ ๆ เข้ามาเสริมในระยะที่ยอดขายหรือลูกค้าคงที่หรือเพิ่มขึ้นแต่เพิ่มขึ้นในอัตราเล็กน้อยเท่านั้น

4) **ขั้นตกต่ำ (Decline)** ถือว่าเป็นระยะที่องค์กรเริ่มมีปัญหาทำให้ยอดขาย หรือลูกค้าเริ่มลดลงเรื่อย ๆ ในระยะนี้ผู้บริหารต้องหาทางแก้ไขปัญหาให้ได้ ถ้าสามารถแก้ไขปัญหสำเร็จ วงจรชีวิตขององค์กรก็จะปรับสูงขึ้นได้แต่ถ้าองค์กรเผชิญปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ จนกระทั่งองค์กรไม่ สามารถดำเนินงานต่อไปได้ องค์กรก็จะตายไปเปรียบได้กับสิ่งมีชีวิตที่มีการเกิดและการตายซึ่งเป็นของคู่กัน



ภาพที่ 2.2 แสดงวงจรชีวิตขององค์กร (Organization Life Cycle, OLC)

#### 2.1.1.8 ความสำคัญขององค์กร (Importance of Organizations) องค์กรมี

ความสำคัญต่อการบริหารจัดการ ดังนี้

- 1) เป็นการนำทรัพยากรมาใช้ร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Goals) และผลลัพธ์ (Outcomes) ที่ต้องการ
- 2) เพื่อผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency)
- 3) สร้างให้เกิดนวัตกรรม (Innovation) ที่อำนวยความสะดวก
- 4) ใช้การผลิตที่ทันสมัย (Modern Manufacturing) และเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ (Computer-based Technology)
- 5) ปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม
- 6) สร้างคุณค่าสำหรับเจ้าของกิจการ (Owners) ลูกค้า (Customers) และพนักงาน (Employees)
- 7) ปรับให้เหมาะสมอย่างต่อเนื่องกับความท้าทายที่มีความหลากหลายทางด้านจริยธรรม (Ethics) การจูงใจ (Motivation) และความร่วมมือจากพนักงาน (Coordination)

### 2.1.1.9 ทฤษฎีองค์กรที่นำมาใช้ในทางปฏิบัติ (Organization Theory in Action)

ในปัจจุบันหลายบริษัทต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านลูกค้าผู้จำหน่ายปัจจัยการผลิต และคู่แข่ง ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงด้วย เนื่องจากความท้าทายใหม่ ๆ ของสภาพแวดล้อม

**1) ความท้าทายในยุคปัจจุบัน (Current Challenges)** จากงานวิจัยเกี่ยวกับองค์กรสามารถนำความรู้ต่าง ๆ ที่ค้นพบมาใช้ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Effective) มากขึ้น ตัวอย่างเช่น ในช่วงทศวรรษ 1970s และ 1980s ได้มีการเปลี่ยนแปลงแนวความคิดทฤษฎีองค์กร สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งคือโลกได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมาก จากการสำรวจปัญหาที่ผู้บริหารระดับสูงและองค์กรต้องเผชิญเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีดังนี้ (1) การแข่งขันระดับโลก (Global Competition) (2) ความวุ่นวายสับสนภายในองค์กร (Organizational Turbulence) (3) พาณิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) (4) การบริหารจัดการความรู้และสารสนเทศ (Managing Knowledge and Information) (5) ความหลากหลาย (Diversity) และ (6) จริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม (Ethics and Social Responsibility) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**1.1) การแข่งขันระดับโลก (Global Competition)** ความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในเทคโนโลยีและการสื่อสารทำให้เกิดโลกไร้พรมแดน ไม่มีการกีดกันทางการค้า มีการสื่อสารที่รวดเร็วและต้นทุนต่ำจึงมีผลทำให้รสนิยมของผู้บริโภคมีความคล้ายคลึงกันตั้งแต่เสื้อผ้าจนถึงการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ในศตวรรษที่ 21 องค์กรส่วนใหญ่จึงเกิดความรู้สึกว่ามีบ้านของตัวเองอยู่ทั่วโลก องค์กรสามารถตั้งอยู่ในส่วนใดของโลกก็ได้ทำให้เกิดธุรกิจขึ้นมา ซึ่งผู้บริหารระดับสูงอาจอยู่ในประเทศหนึ่ง แต่การผลิตอาจเกิดขึ้นในอีกประเทศหนึ่งก็ได้

จากปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ทำให้เกิดการแข่งขันของธุรกิจข้ามชาติขึ้นอย่างมากมาย ดังนั้นองค์กรจึงต้องเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม และภูมิศาสตร์ของประเทศต่าง ๆ เพื่อให้มีข้อได้เปรียบที่เหนือกว่าคู่แข่งและเพื่อความอยู่รอดขององค์กร

อย่างไรก็ตามทั้งบริษัทขนาดใหญ่และขนาดเล็กจะต้องเผชิญกับการแข่งขันอย่างรุนแรงทั้งตลาดในประเทศและตลาดในต่างประเทศ ดังนั้นผู้บริหารในปัจจุบันจึงจำเป็นต้องมีความรู้ในด้านภาษาที่นอกเหนือจากภาษาประจำชาติและต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมข้ามชาติ (Cross-cultural) บริษัทขนาดใหญ่จะต้องมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารจัดการระดับโลก เพื่อให้เกิดการแข่งขันระหว่างประเทศ ในขณะที่บริษัทขนาดเล็กก็จะต้องมีการค้นหาโครงสร้างและกระบวนการที่จะทำให้มีข้อได้เปรียบในการแข่งขันระดับโลก ตลอดจนเพื่อลดข้อเสียเปรียบทางการแข่งขัน

## 1.2) ความวุ่นวายสับสนภายในองค์กร (Organizational Turbulence)

และการวางแผนทรัพยากรขององค์กร (Enterprise Resource Planning, ERP) ในศตวรรษที่ 20 องค์กรจะมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่คงที่ แต่ในศตวรรษที่ 21 ผู้บริหารจะมุ่งที่การออกแบบโครงสร้างองค์กรและระบบ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิผล ภายใต้สภาพแวดล้อมที่สับสนวุ่นวายและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นองค์กรจึงต้องค้นหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อจะต่อสู้กับคู่แข่ง และตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปจากความก้าวหน้าของคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นองค์กรจะต้องหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อเอาชนะความสับสนวุ่นวายของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้บริโภคจะคาดหวังว่าองค์กรจะมีการพัฒนาสินค้าและบริการ ตลอดจนการขนส่งที่รวดเร็ว ดังนั้นในศตวรรษที่ 21 นี้ องค์กรจำเป็นต้อง

(1) พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะด้านของลูกค้า

(2) คำนึงถึงเทคนิคในการผลิตจำนวนมากและการจัดจำหน่ายเพื่อลดต้นทุน โดยการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วย (Computer-aided Systems) ซึ่งจะช่วยให้เกิดความหลากหลายในการผลิต

(3) มีระบบการจัดจำหน่ายที่สามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์โดยตรงจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค

(4) มีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการเงินในระบบเศรษฐกิจ

(5) มอบอำนาจให้แก่พนักงานมากขึ้น

(6) จัดหาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถมากขึ้น

การวางแผนทรัพยากรขององค์กร (Enterprise Resource Planning, ERP) เป็นการประสานประสานระหว่างองค์กร ผู้บริหาร และพนักงานทั้งหมดให้สามารถใช้ข้อมูลเพื่อปรับแผน และตอบสนองต่อโอกาสต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับองค์กร ซึ่งระบบข้อมูลที่ซับซ้อนเหล่านี้จะใช้ในการรวบรวมกระบวนการ และจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรทั้งหมด ประกอบด้วย

- การวิเคราะห์และกำหนดความต้องการของลูกค้า (Analyze and Define Customer's Want)

- การออกแบบผลิตภัณฑ์ (Product Design)

- การผลิต (Production)

- การจัดซื้อ (Purchasing)

- การบริหารสินค้าคงเหลือ (Inventory Management)
- การจัดจำหน่าย (Distribution)
- ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources)
- การออกเอกสาร การรับชำระหนี้ (Receipt of Payments)
- การพยากรณ์ความต้องการซื้อ (Future Demand)

รูปแบบใหม่ของระบบข้อมูลเหล่านี้จะมีผลกระทบต่อการออกแบบองค์กร ความท้าทายของผู้บริหารและองค์กรในประเทศต่าง ๆ นั้นไม่เพียงแต่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงเท่านั้นแต่ยังจะต้องรวบรวมหรือสร้างให้เกิดรูปแบบขององค์กรและพฤติกรรม ที่สามารถทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงานได้ ดังคำกล่าวที่ว่า “ผู้บริหารส่วนใหญ่ในปัจจุบันจะต้องมีความรู้สึกเหมือนกับว่า บินได้อย่างเครื่องบิน และขณะเดียวกันก็สามารถสร้างเครื่องบินได้” หมายความว่า จะต้องมีความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติด้วย

**1.3) พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce)** เป็นการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจทุกรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านคอมพิวเตอร์ และระบบโทรคมนาคม หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทำให้เกิดบริษัทที่เรียกว่า บริษัท อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) เป็นบริษัทที่สามารถใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการประสมประสานคอมพิวเตอร์และการปฏิบัติการทั้งหมดของกิจการให้มีเครือข่ายทั่วโลก

บริษัทจะต้องมีการรวบรวมความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-business) เพื่อใช้ในการขายผลิตภัณฑ์หรือการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ หรือปรับปรุงสื่อสารกับลูกค้าและหุ้นส่วน ซึ่งจะทำให้บริษัทมีการเจริญเติบโตอย่างมาก ระบบอินเทอร์เน็ตจะทำให้ธุรกิจสามารถติดต่อกับผู้จำหน่ายปัจจัยการผลิต (Suppliers) โรงงาน (Factories) ผู้จำหน่าย (Distributors) และลูกค้า (Customers) ได้อย่างรวดเร็ว

**1.4) การบริหารความรู้และสารสนเทศ (Managing Knowledge and Information)** เทคโนโลยีจะมีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) และการใช้สารสนเทศร่วมกันภายในองค์กรและระหว่างองค์กร องค์กรส่วนใหญ่จะใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการบริหารจัดการ กล่าวคือ จะมีเครือข่ายสารสนเทศที่เชื่อมต่อกันทั่วโลกโดยผ่านทางสายโทรศัพท์ สายเคเบิล หรือดาวเทียม

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ประกอบด้วย อินเทอร์เน็ต ที่ให้การสนับสนุนการบริหารจัดการความรู้และการใช้ข้อมูลร่วมกัน ซึ่งโดยทั่วไปจะสัมพันธ์กับวิธีการออกแบบและการบริหารในองค์กรในอดีตการพัฒนาลำดับขั้นตอนขององค์กรจะเป็นส่วนหนึ่งของ



ระบบการเปลี่ยนแปลงข้อมูลทั้งระดับบนและระดับล่างในหลายบริษัทความคิดและการตัดสินใจที่สำคัญ จะเกิดจากผู้บริหารระดับบน แล้วจึงมีการสั่งงานลงมาสู่ระดับล่าง แต่ในปัจจุบันบริษัทที่มีการแข่งขันนั้น จะมีข้อสมมติฐานที่ว่า เพื่อให้เกิดความคิด ข้อมูล และความรู้ที่จะส่งข้อมูลไปทั่วทั้งองค์กร ดังนั้นการมุ่งที่ การบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) และการใช้ข้อมูลร่วมกันจะทำให้เกิด อันได้แก่

- (1) โครงสร้างองค์กรในแนวนอน (Flattening of Organization Structures)
- (2) การมอบอำนาจให้กับพนักงานมากขึ้น (Greater Empowerment)
- (3) การเกี่ยวข้องกับพนักงาน (Involvement of Employees)

นอกจากนั้นบริษัทที่มีความเจริญเติบโตทั้งหลายจะประกอบด้วยการใช้ความรู้ ร่วมกัน ดังนั้นการปฏิบัติที่ดีที่สุดจึงไม่ใช่เพียงปฏิบัติงานข้ามหน้าที่ (Across Functions) ภายในองค์กร เดียวกันเท่านั้น แต่จะเกี่ยวข้องกับบริษัทอื่น ตลอดจนหุ้นส่วน ผู้จำหน่ายปัจจัยการผลิต และคู่แข่ง โดย มีความเชื่อว่าการใช้ความคิด ที่ดีร่วมกันเป็นวิธีการที่ดีที่สุด ที่จะทำให้เกิดการแข่งขันภายในองค์กรเพื่อให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด

**1.5) ความหลากหลาย (Diversity)** ความหลากหลายในด้านกำลังแรงงาน (Workforce Diversity) เป็นสิ่งที่องค์กรไม่ควรมองข้ามเช่นเดียวกับลูกค้าความหลากหลายของลูกค้าอาจ เป็นความหลากหลายทางด้านอายุเพศ เชื้อชาติ สีผิวและความสามารถทางกายภาพ ส่วนความ หลากหลายของกำลังแรงงานนั้นจะทำให้เกิดความท้าทายต่าง ๆ เช่น การรักษาวรรณธรรมที่แข็งแกร่งและ การเผชิญกับความขัดแย้งเกี่ยวกับรูปแบบวัฒนธรรม บุคคลที่มีภูมิหลังทางด้านวัฒนธรรมแตกต่างกัน ซึ่ง องค์กรที่จะต้องเรียนรู้เกี่ยวกับความหลากหลายดังกล่าวนี้ ภายในองค์กร จากงานวิจัยเมื่อเร็ว ๆ นี้ ใน ศตวรรษที่ 21 มีจำนวนสตรีที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจเพิ่มมากขึ้น

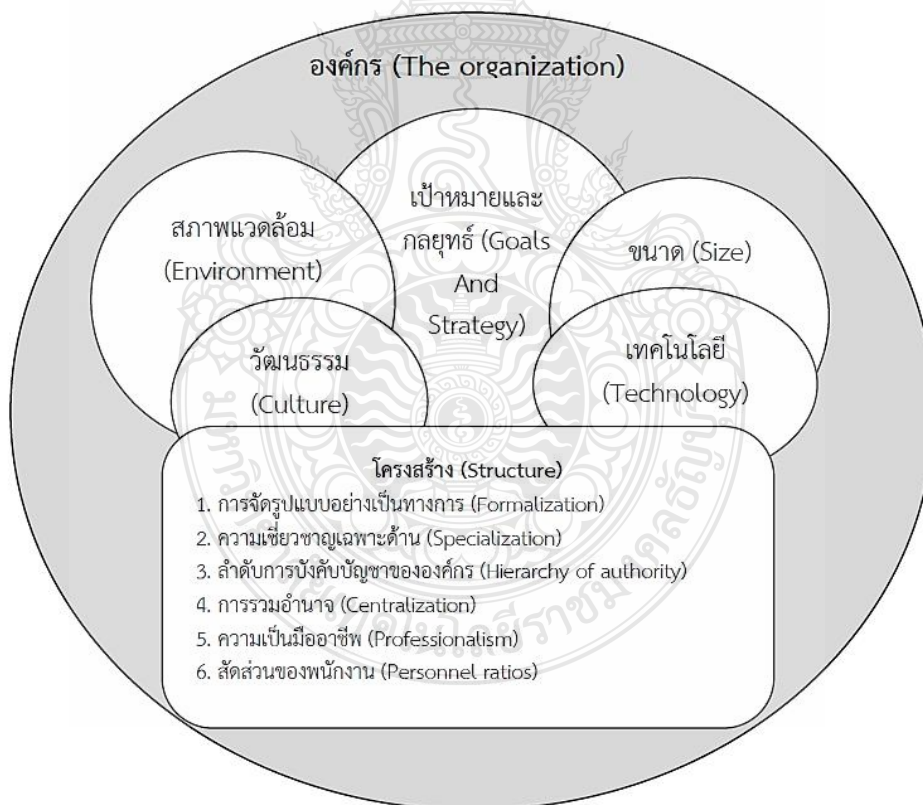
**1.6) จริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม (Ethics and Social Responsibility)** จริยธรรม (Ethics) เป็นความเชื่อถือหรือวินัยของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดต่าง ๆ ซึ่งระบุว่าสิ่งไหนดี ถูกต้องและสิ่งใดที่ไม่ดี ไม่ถูกต้อง ตลอดจนหน้าที่ด้านศีลธรรมและเงื่อนไขต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรกำหนดขึ้นมาเพื่อรับผิดชอบต่อจริยธรรมและสภาพแวดล้อม

บริษัทจำนวนมากมุ่งความสำคัญที่การกำหนดมาตรฐานด้านจริยธรรมระดับสูง (High Standards of Ethics) และความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) ซึ่งจริยธรรมและ ความรับผิดชอบต่อสังคมนั้นจะต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อพนักงาน ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่แข่งขันและ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

### 2.1.1.10 มิติของการออกแบบองค์กร

**การออกแบบองค์กร (Organizational Design)** เป็นขั้นตอนในการสร้างโครงสร้างขององค์กรที่จัดทรัพยากรให้เหมาะสมที่สุดเพื่อให้บรรลุภารกิจ (Mission) และวัตถุประสงค์ (Objectives) ขององค์กร หรือเป็นขั้นตอนของการเลือกและกำหนดโครงสร้างสำหรับองค์กรใดองค์กรหนึ่งเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานนั้น (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 2000)

ระบบจะเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหว (Dynamic) ของกิจกรรมที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องขององค์กรในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรจะต้องพิจารณาถึงมิติซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของการออกแบบองค์กร ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับสิ่งอื่น และสามารถที่จะปรับเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้ มิติของการออกแบบองค์กร (Dimensions of Organization Design) แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ (1) มิติโครงสร้าง (Structural Dimensions) (2) มิติด้านสภาพแวดล้อม (Contextual Dimensions) ดังภาพที่ 2.6 โดยมีรายละเอียดดังนี้



**ภาพที่ 2.6** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างมิติด้านสภาพแวดล้อม (Contextual) และมิติด้านโครงสร้าง (Structural) ของการออกแบบองค์กร (Organization Design)

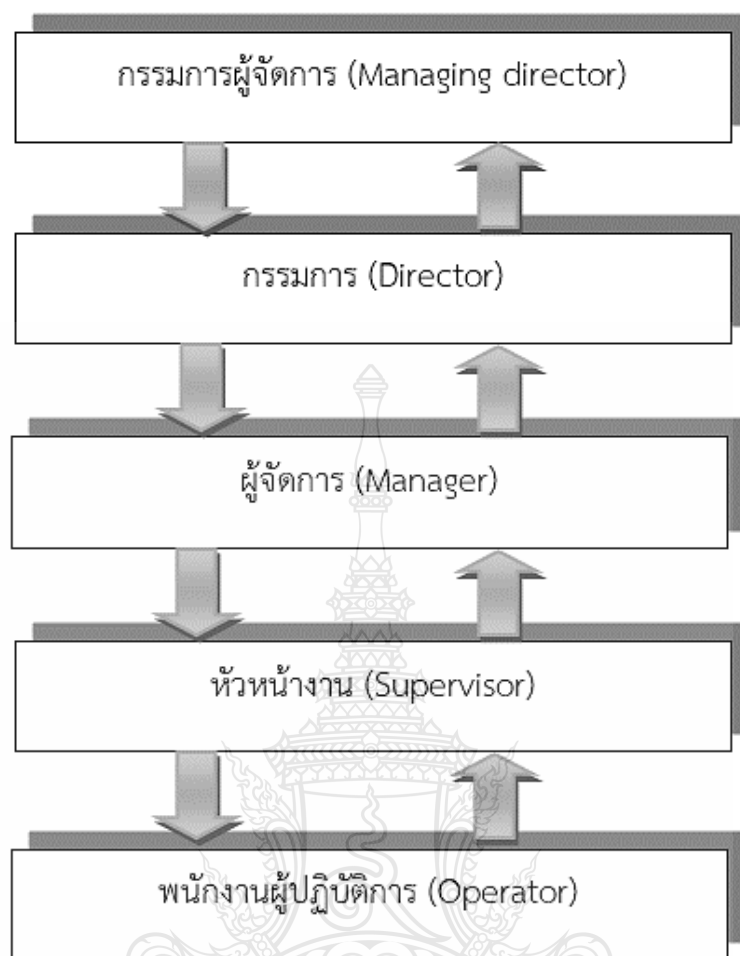
ที่มา: Daft (2001)

**1) มิติด้านโครงสร้าง (Structural Dimensions)** เป็นการอธิบายถึงลักษณะภายในขององค์กรที่เป็นพื้นฐานในการพิจารณาและเปรียบเทียบองค์กร มิติด้านโครงสร้างมี 6 ด้าน (ดังภาพที่ 2.6) ดังนี้

**1.1) การจัดรูปแบบอย่างเป็นทางการ (Formalization)** จะเกี่ยวข้องกับการเขียนเอกสารต่างๆ ขององค์กร ประกอบด้วย วิธีการปฏิบัติ (Procedures) คำบรรยายลักษณะงาน (Job Descriptions, JD) ระเบียบข้อบังคับ (Regulations) และคู่มือนโยบาย (Policy Manuals) ซึ่งเอกสารนี้จะอธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมและกิจกรรมต่าง ๆ การจัดรูปแบบอย่างเป็นทางการนี้จะพิจารณาโดยการนับจำนวนหน้าของเอกสารภายในองค์กร ตัวอย่าง มหาวิทยาลัยขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะมีการจัดรูปแบบอย่างเป็นทางการสูง เนื่องจากจะมีกฎระเบียบที่กำหนดขึ้นจำนวนมาก เช่น การจัดการเรียน ระเบียบในการลงทะเบียน การหยุดเรียน การเลื่อนชั้นเรียน การมีส่วนร่วมของนักเรียน หอพักนักศึกษา และการให้ความช่วยเหลือทางการเงิน ในทางตรงกันข้ามธุรกิจเจ้าของคนเดียวหรือธุรกิจขนาดเล็ก ส่วนใหญ่จะไม่มีเขียนหรือกำหนดกฎระเบียบ ซึ่งจะทำให้มีลักษณะที่ไม่เป็นทางการ

**1.2) ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Specialization)** เป็นการที่องค์กรจัดแบ่งแรงงานออกตามความชำนาญเฉพาะด้าน ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นจากการที่บุคคลมีระดับความชำนาญสูงขึ้น ซึ่งทำให้ต้นทุนต่อหน่วยลดลงถ้ามีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในระดับสูง พนักงานก็จะปฏิบัติในขอบเขตของงานที่กว้าง ซึ่งความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านนี้อาจเรียกว่าการแบ่งงานกันทำ (Division of Labor)

**1.3) ลำดับการบังคับบัญชาขององค์กร (Hierarchy of Authority)** เป็นการอธิบายว่าบุคคลจะต้องรายงานต่อบุคคลใด และขนาดของการควบคุม (Span of Control) ของผู้บริหารแต่ละคน (หมายถึงจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาที่ผู้บริหารแต่ละคนควบคุม ดูแลอยู่) โดยลำดับการบังคับบัญชาขององค์กรจะแสดงอยู่ในผังองค์กร ดังภาพที่ 2.7 ซึ่งลำดับการบังคับบัญชาจะมีความสัมพันธ์กับขนาดของการควบคุมถ้าขนาดของการควบคุมมีลักษณะแคบผู้บริหารหนึ่งคนจะมีผู้ใต้บังคับบัญชาจำนวนน้อย ถ้าขนาดของการควบคุมมีลักษณะกว้าง ผู้บริหารหนึ่งคนจะมีผู้ใต้บังคับบัญชาจำนวนมาก



ภาพที่ 2.7 แสดงสายการบังคับบัญชา (Chain of Command) และการรายงานตามสายการบังคับบัญชา ในโครงสร้างองค์กรตามแนวดิ่ง (The Vertical Organization)

**1.4) การรวมอำนาจ (Centralization)** เป็นรูปแบบของการบริหาร ซึ่งอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจอยู่ที่ฝ่ายบริหารระดับสูง (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 2000) ถ้าการตัดสินใจถูกมอบให้กับระดับล่างของสายการบังคับบัญชาขององค์กร องค์กรนั้นก็จะมีลักษณะเป็นแบบกระจายอำนาจ (Decentralized) การตัดสินใจของการอาจจะเป็นทั้งแบบรวมอำนาจหรือกระจายอำนาจ ซึ่งได้แก่ การสั่งซื้ออุปกรณ์ การกำหนดเป้าหมายขององค์กร การเลือกผู้จำหน่ายปัจจัยการผลิต การกำหนดราคาสินค้า การจ้างพนักงาน และการกำหนดขอบเขตตลาด เป็นต้น

**1.5) ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)** เป็นระดับของการศึกษาและการฝึกอบรมของพนักงานความเป็นมืออาชีพในระดับสูงจะพิจารณาจากการที่พนักงานมีการฝึกอบรมในงานที่ปฏิบัติในองค์กรมาเป็นเวลานาน โดยทั่วไปความเป็นมืออาชีพมักจะพิจารณาจาก

จำนวนปีในการทำงานของพนักงาน เช่น งานทางการแพทย์จะต้องการความเป็นมืออาชีพสูงถึง 20 ปี ส่วนงานในบริษัทก่อสร้างอาจต้องการความเป็นมืออาชีพน้อยกว่า 10 ปี เป็นต้น

**1.6) สัดส่วนของพนักงาน (Personnel Ratios)** เป็นการจัดจำนวนบุคคลในแต่ละหน้าที่แต่ละแผนกให้มีจำนวนที่เหมาะสม ซึ่งสัดส่วนของพนักงานจะประกอบด้วย สัดส่วนของฝ่ายบริหาร (Administrative Ratio) สัดส่วนของเสมียน (Clerical Ratio) สัดส่วนของฝ่ายที่ปฎิษามืออาชีพ (Professional Staff Ratio) และสัดส่วนของแรงงานทางอ้อมต่อแรงงานทางตรงของพนักงาน ซึ่งสัดส่วนของพนักงานจะพิจารณาโดยนำจำนวนของพนักงานในแต่ละแผนกหารด้วยจำนวนพนักงานทั้งหมดขององค์กร

**2) มิติด้านสภาพแวดล้อม (Contextual Dimensions)** เป็นลักษณะโดยรวมขององค์กรมิติด้านสภาพแวดล้อมจะมีความซับซ้อนมากกว่ามิติโครงสร้าง เพราะต้องเกี่ยวข้องกับทั้งองค์กรและสภาพแวดล้อมซึ่งจะเป็นปัจจัยพื้นฐานของโครงสร้างองค์กรและกระบวนการทำงาน มิติด้านสภาพแวดล้อมมี 5 ด้าน ดังนี้

**2.1) ขนาด (Size)** ขนาดขององค์กรจะสะท้อนให้เห็นถึงจำนวนบุคลากรในองค์กรซึ่งสามารถพิจารณาโดยรวมทั้งหมดหรือพิจารณาเฉพาะบางส่วนขององค์กร เช่น โรงงาน หรือ ฝ่ายต่าง ๆ เนื่องจากองค์กรเป็นระบบสังคม (Social System) ขนาดขององค์กรจึงพิจารณาได้จากจำนวนของพนักงานทั้งหมด นอกจากนั้นยังสามารถพิจารณาขนาดขององค์กรได้จากยอดขายรวมหรือทรัพย์สินรวมขององค์กร แต่ยอดขายหรือทรัพย์สินรวมนั้นจะไม่สามารถแสดงถึงขนาดของบุคคลที่อยู่ในระบบสังคมได้

**2.2) เทคโนโลยีขององค์กร (Organizational Technology)** เกี่ยวข้องกับเครื่องมือ เทคนิคและการปฏิบัติที่ใช้ในกระบวนการแปรสภาพปัจจัยนำเข้าให้ออกมาเป็นผลผลิต ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับวิธีการที่องค์กรผลิตสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เช่น การผลิตที่นำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วย (Computer-aided Manufacturing) ระบบข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย (Advanced Information Systems) และอินเทอร์เน็ต (Internet) เหล่านี้เป็นเทคโนโลยีที่จะทำให้องค์กรมีความแตกต่างจากองค์กรอื่น

**2.3) สภาพแวดล้อม (Environment)** เป็นปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานและการบรรลุเป้าหมายขององค์กร สภาพแวดล้อมขององค์กร แบ่งออกเป็น (1) สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment) ประกอบด้วย เจ้าของกิจการ พนักงาน ระบบ

การบริหารจัดการและวัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น (2) สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (External Environment) ประกอบด้วย รัฐบาล ลูกค้า คู่แข่งขัน ผู้จำหน่ายปัจจัยการผลิต กลุ่มสถาบันการเงิน

**2.4) เป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์กร (Organization's Goals and Strategy)** เป้าหมาย (Goals) เป็นการกำหนดจุดมุ่งหมายและเทคนิคในการแข่งขันที่แตกต่างจากองค์กรอื่น ๆ เป้าหมายมักจะเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในวัตถุประสงค์ของบริษัท ส่วนกลยุทธ์ (Strategy) จะเป็นแผนปฏิบัติการที่อธิบายถึงการจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม เพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เป้าหมายและกลยุทธ์นี้ จะกำหนดของเขตของการปฏิบัติการและความสัมพันธ์กับพนักงาน ลูกค้าและคู่แข่งขัน

**2.5) วัฒนธรรมองค์กร (Organization's Culture)** เป็นการกำหนด (Beliefs) ความเข้าใจ (Understandings) และบรรทัดฐาน (Norms) ร่วมกันเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมด้านจริยธรรมและข้อผูกมัดที่พนักงานมีต่อประสิทธิภาพหรืออยู่ร่วมกันของสมาชิกในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรจะไม่ได้กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่สามารถสังเกตได้จากเรื่องราว คำขวัญ ระเบียบแบบแผนเครื่องแต่งกายและการจัดผังสำนักงาน

## 2.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### 2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ได้มีนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” และ “การปฏิบัติงาน” ไว้ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552) กล่าวถึง ประสิทธิภาพ การทำงานโดยทั่วไปว่า หมายถึง การทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ่มค่ากับการใช้ ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์และเวลา ดังนั้นประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งซึ่งสามารถสร้างให้ เกิดขึ้นได้และสามารถวัดได้ในทางปฏิบัติโดยจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้ากระบวนการหรือ ผลผลิตที่ออกมา โดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างประกอบกัน ดังนั้น ประสิทธิภาพจึง สามารถมองได้ในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

1) ประสิทธิภาพในแง่มุมของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) เช่น การใช้ทรัพยากรทั้งเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2) ประสิทธิภาพในแง่มุมของกระบวนการบริหาร (Process) เช่น การทำงานที่ ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม

3) ประสิทธิภาพในแง่ของผลลัพธ์ (Process) เช่น การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า

อรสุตา ดุสิตรัตน์กุล (2557) ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพและประสิทธิผล ว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ซึ่ง โดยประสิทธิผลจะมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the right things)” ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถไปถึงเป้าหมายได้โดยใช้ทรัพยากรที่มีอย่างต่ำและคุ้มค่าที่สุด กล่าวคือ เป็นการใช้อย่างมีประสิทธิภาพ (Goal) คือประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุดอาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing Things Right)”

กล่าวโดยสรุป ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงหมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ที่บรรลุผลตามที่ต้องการและตั้งเป้าหมายไว้ โดยสามารถประหยัดและลดการสูญเสียของทรัพยากรต่าง ๆ ในการดำเนินกิจกรรมที่มุ่งผลิตผลลัพธ์ โดยมีสัดส่วนของต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าในการลงทุนน้อยที่สุดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างทันต่อสถานการณ์ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างคุ้มค่า โดยอาศัยปัจจัยจากประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับ ด้านบุคคล ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ รวมถึงด้านการจัดการ จนได้ผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ตามเงื่อนไขของเป้าหมาย ถูกต้องรวดเร็ว และเป็นที่พึงพอใจขององค์กร (อัครเดช ไม้จันทร์, 2560)

## 2.2.2 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับประสิทธิภาพ

หลักแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มี 4 ประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

**2.2.2.1 คุณภาพของงาน (Quality)** จะต้องมีความสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ้มค่า มีความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน และรวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพนั้นควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

**2.2.2.2 ปริมาณงาน (Quantity)** งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร โดยมี ผลงานที่ปฏิบัติได้ปริมาณตามที่เหมาะสมหรือเป็นไปตามที่เป้าหมายขององค์กรวางไว้และต้องมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด

**2.2.2.3 เวลา (Time)** คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกล่าวคือต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้รวดเร็วสะดวกมากยิ่งขึ้น

**2.2.2.4 ค่าใช้จ่าย (Cost)** ในการปฏิบัติงานทั้งหมดต้องเหมาะสมกับงาน จะต้องลงทุนน้อยได้ผลกำไรมากที่สุด หรือการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน แรงงาน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด

นอกจากนั้น แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยังถูกกล่าวถึงสอดแทรกอยู่ในประเด็นลักษณะเฉพาะของผู้ปฏิบัติงาน ๆ ดังนี้

1) มีความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้าและยังคงถูกต้องครบถ้วน ซึ่งเป็นที่ประจักษ์อันแสดงถึงบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ผู้ที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็วและถูกต้องเสมอ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

2) มีความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง เกิดความผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบข้อมูล และตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ไม่ประมาทจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

3) มีความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานที่ดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลาผู้ที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้อยู่เสมอ ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง องค์กร และจากผู้อื่น เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนให้ดีขึ้น

5) มีประสบการณ์ หมายถึง มีความรอบรู้หรือรู้รอบด้านจากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูงจะทำให้งานเกิดความผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เพราะคน เหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

6) มีความคิดสร้างสรรค์หมายถึงการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กรเช่นคิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิดหรือเก่งคิดหรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลาไม่ใช่คนที่ชอบ ทำงานตามคำสั่งและจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์



จากที่กล่าวมาข้างต้น ยังพบว่า นอกจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะสัมพันธ์กับประเด็นของลักษณะเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานแล้ว ยังเกี่ยวข้องในด้านทักษะที่พึงมีด้วย กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ควรมีทักษะสำคัญ ดังต่อไปนี้

- ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่างหรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้อง สำคัญอย่างไร หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง

- ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง สามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้น และแนวทางการแก้ไข

- ความสามารถจดจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไร หรือต้องใช้อะไร ตลอดจนสามารถรู้ลำดับหรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานนั้น ๆ ซึ่งเป็นความสามารถเชิงสติปัญญา

- ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักประยุกต์ เครื่องมือหรือเครื่องกลต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

- ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการเชิงการถ่ายทอดหรือพูดซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ความเข้าใจ และเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน ยังมีความหมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มใจในการทำงานของตนอย่างคล่องแคล่วด้วยความมีระเบียบมีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน (ณัฐวัตร เป็งวันปลูก, 2560) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพในการทำงาน ต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน พร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร งานที่ทำจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

## 2.3 ข้อมูลคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

### 2.3.1 ประวัติคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ก่อตั้งเมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2533 โดยเปิดภาควิชาเทคโนโลยีการถ่ายภาพและการพิมพ์ สังกัดคณะวิศวกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งต่อมาในปีการศึกษา 2534 ได้เปิดรับนักศึกษาปริญญาตรีรุ่นแรกโดยจัดการเรียนการสอน 2 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาเทคโนโลยีการถ่ายภาพและภาพยนตร์ และสาขาวิชาเทคโนโลยีการพิมพ์

ในวันที่ 4 ธันวาคม 2543 ภาควิชาฯ ได้รับการยกฐานะเป็นคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์สุทัศน์ บุรีภักดี ได้รับคำสั่งแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งคณบดีคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ต่อมาในปีการศึกษา 2544 ได้เปิดสอนหลักสูตรเทคโนโลยีการโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียง

และปี พ.ศ. 2548 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลได้รับการสถาปนาเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และได้เปิดสอนหลักสูตรเทคโนโลยีมีลติมีเดีย ต่อมาในปี พ.ศ. 2549 ได้เปิดสอนหลักสูตรเทคโนโลยีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ รวมหลักสูตรปริญญาตรี 5 หลักสูตร โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อผลิตบัณฑิตด้านสื่อสารมวลชนและสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ให้มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องหรือนำมาใช้กับงานสื่อสารมวลชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อทำการวิจัย ค้นคว้า พัฒนาวิชาการทางด้านการผลิตสื่อ ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาสื่อสารมวลชน เทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคมเพื่อการพัฒนาคนและสังคม
3. เพื่อให้บริการทางวิชาการแก่สังคม โดยนำศักยภาพของเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนและสารสนเทศที่มีอยู่มุ่งสู่การพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต
4. เพื่อทำนุบำรุงศาสนา สืบสานศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนการอนุรักษ์และพัฒนาสิ่งแวดล้อมตามกระบวนการของงานเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และในปีการศึกษา 2554 ได้เปิดสอนในหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน และเปิดสอนในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิทยาการสีและการมองเห็นของมนุษย์ รวมทั้งหลักสูตรเทคโนโลยีสื่อดิจิทัลขั้นสูงเช่นเดียวกัน โดยมี ดร.วิชัย พยัคฆโส เป็นคณบดีคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนในสมัยนั้น

ต่อมาในปี 2557 ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิชาติ ไก่ฟ้า ได้รับคำสั่งแต่งตั้งคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีศักยภาพและประสบการณ์ทางการบริหารงานในหน่วยงาน ให้มีความสำคัญต่อบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน ในการพัฒนาคณะฯ อย่างต่อเนื่อง

ในปัจจุบัน ภายใต้การนำของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภากร ตลกกิจ คณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการบริหารจัดการทรัพยากรต่าง ๆ โดยการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นหัวใจสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร และมีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ อีกทั้งมีนโยบายในการผลิตบัณฑิตให้มีความรู้และทักษะในการผลิตสื่อเพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานทางด้านสื่อสารสนเทศ

### 2.3.2 โครงสร้างคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดยคณะ อาจแบ่งส่วนราชการเป็นสำนักงานคณบดี ภาควิชาหรือสาขาวิชา กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าภาควิชาหรือกอง โดยมีคณบดีเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบงานของคณะ และจะให้มีรองคณบดีตามจำนวนที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อทำหน้าที่ และรับผิดชอบตามที่คณบดีมอบหมาย และในปี 2564 ได้กำหนดอัตลักษณ์ของคณะคือ นักปฏิบัติ นักคิด นักสร้างสรรค์นวัตกรรมสื่อ พัฒนาสู่ผู้ประกอบการเทคโนโลยีสารสนเทศ และกำหนดแนวทางในการพัฒนาคณะ ดังนี้

#### 2.3.1.1 นโยบาย

สร้างนักเทคโนโลยีที่มีคุณภาพมาตรฐานระดับสากล ที่เป็นนักปฏิบัติ มีคุณธรรมจริยธรรม ด้วยกระบวนการเรียนการสอนที่บูรณาการการเรียนรู้ กับการทำงาน (Work Integrated Learning) และการวิจัยและพัฒนา (Research and Development)

#### 2.3.1.2 วิสัยทัศน์

เป็นสถานศึกษาชั้นนำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความแข็งแกร่งในระดับประเทศ และก้าวสู่ระดับภูมิภาคและระดับสากล

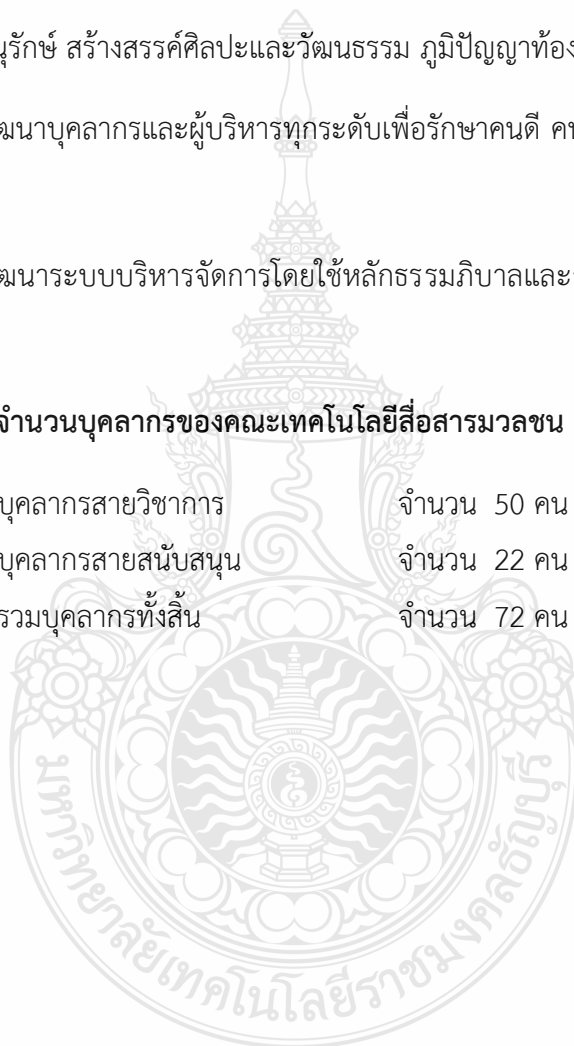
#### 2.3.1.3 ยุทธศาสตร์

จัดการเรียนการสอนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อผลิตบุคลากรด้านสื่อสารสนเทศ ให้เป็นนักปฏิบัติ เก่ง ดี มีคุณธรรม จริยธรรม รับผิดชอบต่อสังคม สร้างสรรค์ งานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ และนวัตกรรมด้านเศรษฐกิจสร้างสรรค์และสื่อสารสนเทศ

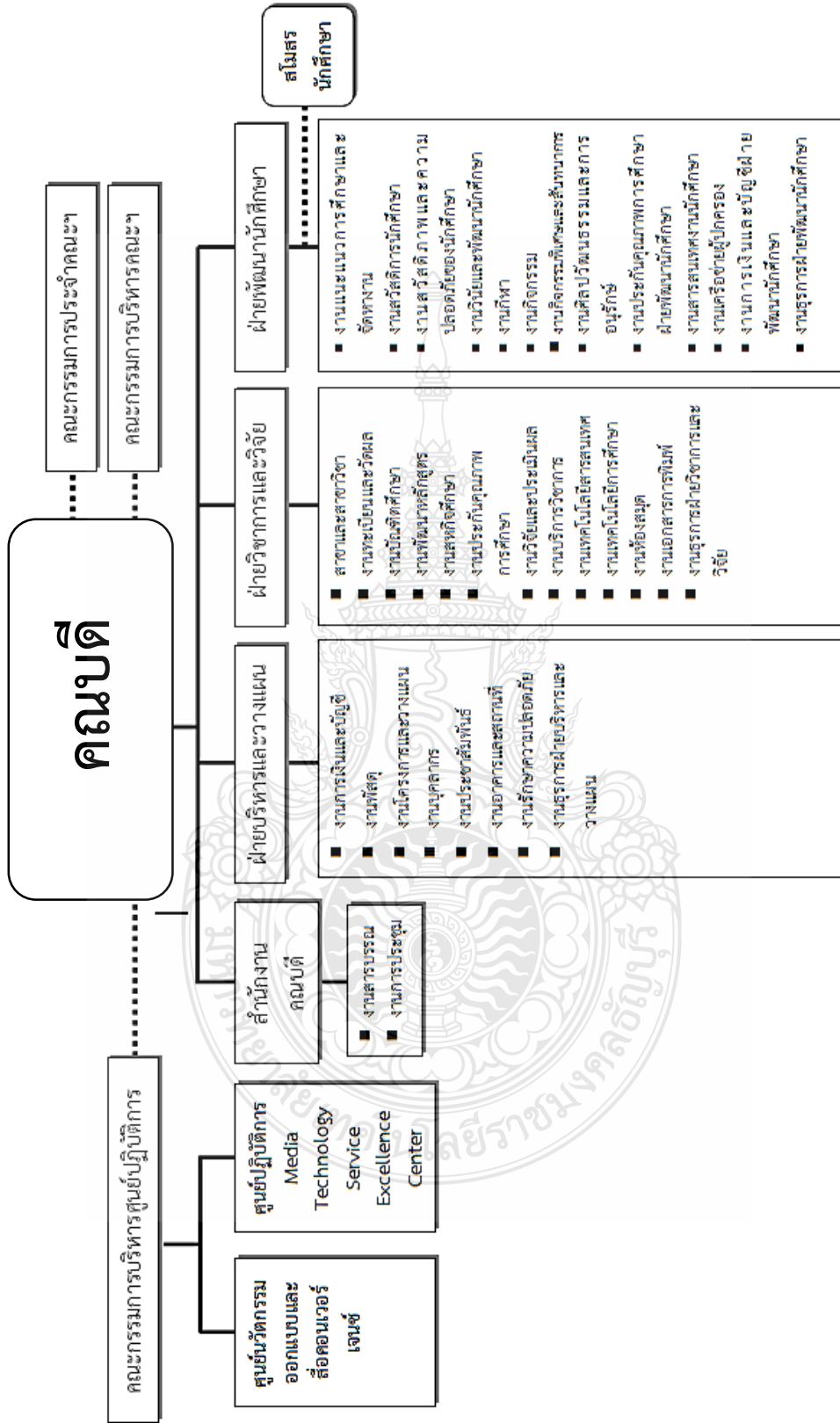
- 1) การพัฒนาการศึกษาด้านวิชาชีพวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและด้านสังคมศาสตร์ สร้างคนดี คนเก่ง ให้เป็นทุนมนุษย์ (Human Capital) ในระดับภูมิภาค
- 2) การพัฒนางานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม และงานสร้างสรรค์ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์และช่วยพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ
- 3) การเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับชุมชนสังคม บนพื้นฐานองค์ความรู้
- 4) การอนุรักษ์ สร้างสรรค์ศิลปะและวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นและสิ่งแวดล้อม
- 5) การพัฒนาบุคลากรและผู้บริหารทุกระดับเพื่อรักษาคนดี คนเก่ง และเตรียมความพร้อมในการเป็นผู้นำ
- 6) การพัฒนาระบบบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาลและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

#### 2.3.1.4 จำนวนบุคลากรของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

บุคลากรสายวิชาการ	จำนวน 50 คน
บุคลากรสายสนับสนุน	จำนวน 22 คน
รวมบุคลากรทั้งสิ้น	จำนวน 72 คน

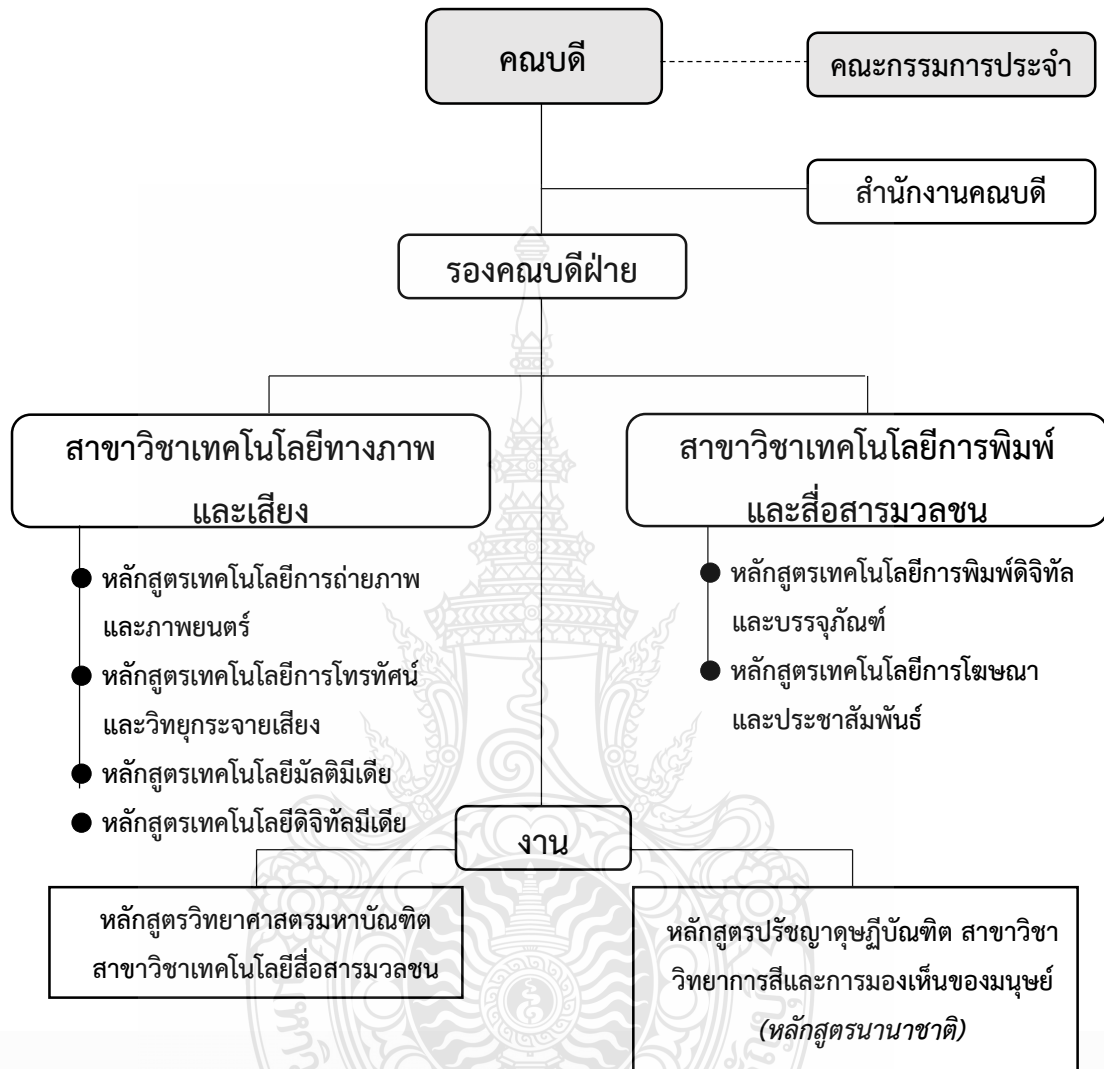


โครงสร้างการบริหารงาน คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์



ภาพที่ 2.8 โครงสร้างการบริหารงาน คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ 2560

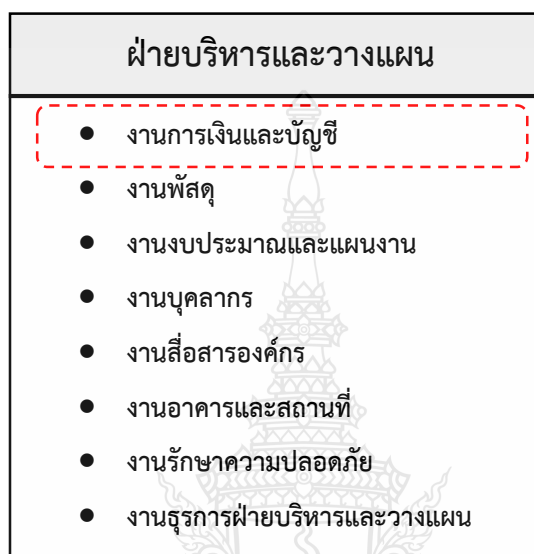
การบริหารงานด้านการจัดการเรียนการสอน โครงสร้างสาขาวิชา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาพที่ 2.9 โครงสร้างสาขาวิชา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ 2560

### 2.3.3 โครงสร้างฝ่ายบริหารและวางแผน

ฝ่ายบริหารและวางแผน คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีรองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผนเป็นผู้บังคับบัญชา และดูแลงานต่าง ๆ ประกอบไปด้วย 8 งาน ดังภาพที่ 2.10



ภาพที่ 2.10 แสดงโครงสร้างฝ่ายบริหารและวางแผน

### 2.3.4 หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งงานการเงินและบัญชี

#### 2.3.4.1 คำบรรยายลักษณะงานการเงินและบัญชี (Job Description)

ตำแหน่งเลขที่	5405203
ชื่อตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
กลุ่ม/ฝ่าย/งาน	งานการเงินและบัญชี ฝ่ายบริหารและวางแผน
หน่วยงาน	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
ผู้บังคับบัญชา	รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน

#### 2.3.4.2 สรุปขอบเขตงานที่รับผิดชอบของตำแหน่งงานการเงินและบัญชี

งานการเงินและบัญชี ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ที่ต้องใช้ความรู้พื้นฐานระดับปริญญาตรี ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการเงิน การงบประมาณ การบัญชีทั่วไปของหน่วยงาน ตรวจสอบงบประมาณ ตรวจสอบฐานะทางการเงินและบัญชี จัดทำรายงานเงินรายจ่ายตามงบประมาณ

จัดทำประมาณการ รายได้ รายจ่าย ประจำปี ดำเนินการเกี่ยวกับงานขอโอนและการขอเปลี่ยนแปลง รายการงบประมาณ ประเมินผลและติดตามผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณรายจ่าย รายได้ รวมทั้งจัดทำ บัญชีเงินฝากธนาคารและบัญชีแยกประเภทและการปฏิบัติงานตามแผน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### 2.3.4.3 หน้าที่ความรับผิดชอบของงานการเงินและบัญชี

1) ดำเนินการเกี่ยวกับการขอเบิกเงินงบประมาณ เงินนอกงบประมาณ และจาก ส่วนอื่น ๆ ให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติและควบคุมให้อยู่ในวงเงินที่คณะได้รับจัดสรรในแต่ละหมวด รายจ่าย และรวบรวมหลักฐานเอกสารการเงิน ใบสำคัญจ่ายส่งเจ้าหน้าที่บัญชี

2) ควบคุมการใช้จ่ายเงิน ทั้งเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ ให้ถูกต้อง ตามหมวดรายจ่าย ตามระเบียบข้อบังคับ กฎเกณฑ์ และภายในวงเงินที่คณะได้รับจัดสรร

3) ดำเนินการจัดทำเอกสารการเบิกจ่ายเงิน และรับจ่ายเงินให้เป็นไปตาม ระเบียบปฏิบัติงานการเงินของทางราชการอย่างถูกต้อง รวดเร็วและปลอดภัย

4) ดำเนินการเกี่ยวกับการฝาก ถอนเงิน การเก็บรักษาและการนำเงินส่ง กองคลัง

5) ควบคุมการนำฝากและถอนเงินจากธนาคาร เก็บรักษาเอกสารการเงิน

6) เก็บรักษาเอกสารการเงินและบัญชี

7) ดำเนินการเกี่ยวกับการขอโอนเงินและการขอเปลี่ยนแปลงรายการ งบประมาณ

8) จัดทำรายงานเกี่ยวกับการรับ จ่ายเงินทุกประเภท

9) จัดทำทะเบียนต่าง ๆ เกี่ยวกับการเงิน

10) ควบคุม บำรุงรักษาทรัพย์สินราชการที่ใช้ในแผนก

12) ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

13) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย



### 2.3.4.4 คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

ตำแหน่งงานการเงินและบัญชี มีคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ดังนี้

วุฒิการศึกษา	ได้รับวุฒิการศึกษาปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาบัญชี
ความรู้ความสามารถทั่วไป	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีความรู้ ความสามารถอย่างเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานในหน้าที่</li> <li>2. มีความรู้ ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของมหาวิทยาลัย</li> <li>3. มีความรู้ ความเข้าใจบทบาทและภารกิจของมหาวิทยาลัย</li> <li>4. มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบัน ในด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ทั้งในประเทศและต่างประเทศ</li> <li>5. มีความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 1 ภาษาได้อย่างเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานในหน้าที่</li> <li>6. มีความสามารถในการศึกษาข้อมูล วิเคราะห์สถานการณ์ ปัญหา สรุปผลและข้อเสนอแนะ</li> <li>7. มีความรู้ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง</li> <li>8. มีความรู้ ความเข้าใจในการจัดทำแผนงาน เทคนิคการบริหารงานสมัยใหม่ การควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำและเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาและพัฒนางาน</li> <li>9. มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน และทำงานเป็นทีม</li> </ol>
คุณลักษณะที่ต้องการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เป็นผู้มีความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่</li> <li>2. เป็นผู้มีความประพฤติดี</li> <li>3. เป็นผู้มีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้เกิดผลดี</li> <li>4. เป็นผู้ที่มีเวลาให้แก่งาน</li> </ol>

วุฒิการศึกษา	ได้รับวุฒิการศึกษาปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาบัญชี
	5. เป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 6. เป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ 7. เป็นที่มุ่งเสริมสร้างคุณค่าให้แก่ตนเอง โดยการพัฒนาตนเอง พัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน 8. เป็นผู้มีแนวคิด ทักษะคิดที่เปิดกว้าง ยืดหยุ่นและมองการณ์ไกล 9. เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี

## 2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Related Research Works)

อมรศักดิ์ โพธิ์อำ (2560) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยบริหารและและกระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของผู้รับผิดชอบงานการเงินในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยบริหารประกอบด้วยกำลังคน งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์มีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับสูง ( $\bar{X}=3.97$ ,  $SD=.46$ ) ด้านกระบวนการบริหารประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กรอำนวยการ การประสานงานและการรายงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับสูง ( $\bar{X}=4.11$ ,  $SD=.48$ ) การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีประกอบด้วย การรับเงินการเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงินสดในมือการนำเงินส่งคลัง การบันทึก บัญชีการจัดทำรายงานการเงินมีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับสูง ( $\bar{X}=4.32$ ,  $SD=.53$ ) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยบริหารและกระบวนการบริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r=.340$ ,  $r=.259$ ,  $p<.05$  ตามลำดับ) ดังนั้นผู้บริหารควรให้การสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอ เหมาะสม และการประสานงานทั้งภายใน ภายนอกหน่วยงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

นริศรา หงส์สุวรรณ และรัตพงษ์ สอนสุภาพ (2560) ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง การควรวรรณกิจการสถาบันการเงินในประเทศไทย: กรณีศึกษา ธนาคารธนาชาตกับธนาคารนครหลวงไทย โดยผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยพบว่า เงื่อนไขและปัจจัยที่ทำให้เกิดการควรวรรณกิจการ ประการแรก เป็นผลมาจากเศรษฐกิจการเมืองกับธนาคารพาณิชย์ไทยในช่วงปี พ.ศ. 2490 – 2516 ซึ่งเป็นยุคระบบอุปถัมภ์ที่รัฐคุ้มครองธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ส่วนในช่วงปี พ.ศ. 2516 – 2540 เป็นยุคที่อำนาจรัฐมีบทบาทน้อยลงใน

ขณะที่กลุ่มทุนธนาคารเติบโตขึ้น และช่วงปี พ.ศ. 2540 – ปัจจุบัน รัฐและองค์กรระหว่างประเทศได้มีส่วนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างของธนาคารพาณิชย์ใหม่ ประการที่สอง เกิดจากแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินระยะที่ 1 และระยะที่ 2 ส่งผลทำให้ระบบธนาคารพาณิชย์ไทยปรับตัว แข่งขัน และควมรวมกิจการกันทั้งในไทยเองและจากต่างชาติ ประการที่สาม การปรับตัวและการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ไทย ซึ่งการควมรวมกิจการเป็นกลยุทธ์สำคัญเพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับสถาบันการเงินไทยสำหรับการแข่งขันในตลาดประชาคมอาเซียน ส่วนผลการศึกษา ผลกระทบจากการควมรวมกิจการในแง่เศรษฐกิจและวัฒนธรรมนั้น พบว่า การควมรวมกิจการครั้งนี้ ด้านเศรษฐกิจ ทำให้กระบวนการบริหารและการทำงานชัดเจนมีประสิทธิภาพขึ้น เกิดความประหยัดต่อขนาด สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น เกิดการประสานประโยชน์ร่วมกันเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ทำให้หลังการควมรวมกิจการธนาคารธนาชาติมีความแข็งแกร่งทางการเงินและมีธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งแนวดิ่งและแนวนอน ขณะที่ด้านวัฒนธรรมนั้น การทำงานของพนักงานหลังการควมรวมมีการกระจายอำนาจในการบริหาร เน้นความสำเร็จขององค์กรและสังคมมาก่อน ไม่มีเส้นแบ่งระหว่างเพศในตำแหน่งงานในองค์กรเน้นภาคปฏิบัติให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และสร้างภาพลักษณ์องค์กรให้ทันสมัย

ภัทรพิชชา วรพิมพ์รัตน์ และสุภัทธรช ทวีจันทร์ (2560) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ผลกระทบของความเครียดที่มีต่อการเรียนรู้ในการ ปฏิบัติงานทางบัญชีของเจ้าหน้าที่บัญชีในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในประเทศไทย โดยผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่บัญชีในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในประเทศไทย มีระดับความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล และด้านปัจจัยทางสภาพแวดล้อม เจ้าหน้าที่บัญชีในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในประเทศไทย มีระดับการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานทางบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมากในด้านการใส่ใจในกระบวนการจัดทำบัญชี ด้านการเชื่อมโยงระบบความคิด ด้านการจดจำความหมายและเหตุการณ์ และด้านการใช้เหตุผลในการแก้ไขปัญหา การวิเคราะห์ผลกระทบจากความเครียดที่มีต่อการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานทางบัญชี พบว่า ความเครียดของเจ้าหน้าที่บัญชี ด้านปัจจัยทางสภาพแวดล้อม มีผลกระทบเชิงลบต่อการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานทางบัญชี ด้านการจดจำความหมายและเหตุการณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กมลเนตร สุภาพ (2560) ได้ดำเนินงานวิจัยเรื่อง ความต้องการพัฒนาความรู้ทางด้านบัญชีและวิธีการให้บริการความรู้สำหรับผู้ทำบัญชีในธุรกิจภาคเหนือตอนล่าง 1 โดยผลพบว่า ผู้ทำบัญชีส่วนใหญ่

เป็นเพศหญิง มีอายุ 25-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์ในการจัดทำบัญชี 1-3 ปีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การจัดทำบัญชี และประเภทธุรกิจ พบว่า ไม่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลในตำแหน่ง ผู้ทำบัญชีมีผลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนด้านวิธีการความรู้ พบว่า เพศของผู้ทำบัญชีให้ผล ต่างกัน ผู้ทำบัญชีอายุต่ำกว่า 25 ปี อายุ 31-35 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความต้องการวิธีการให้บริการ ความรู้โดยการเข้ารับการอบรม สัมมนา มากที่สุด ผู้ทำบัญชีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี ผู้ทำบัญชีทุกช่วงประสบการณ์และผู้ทำบัญชีทุกประเภทธุรกิจมีความต้องการวิธีการ ให้บริการความรู้โดยการเข้าอบรม สัมมนามากที่สุด ซึ่งจากผลวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปกำหนดแนวทาง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางด้านบัญชีสอดคล้องกับความต้องการของผู้ทำบัญชีตามคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ แตกต่างกันอย่างออกไป

รัตนานภรณ์ ศุภประเสริฐ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของงานการเงินและบัญชีของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การอาชีวศึกษาในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ด้านบุคลากรและด้านการควบคุมมีปัญหาอยู่ ในระดับมากด้านระบบและเทคโนโลยีมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของปัญหาที่พบจะมีด้านประชากรศาสตร์ และด้านทรัพยากรทางการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อปัญหา และอุปสรรคในงานด้านการเงินและการบัญชีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

พันธิวิภา จันสีชา (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของนักบัญชี บริษัทในเขตจังหวัดสระบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี และ 31 – 40 ปี เป็นจำนวนที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 42.8 ในส่วนของสถานสภาพสมรส พบว่าส่วนใหญ่ สมรสแล้ว ร้อยละ 57.0 การศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ร้อยละ 47.8 ผล การศึกษาที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในการทำงานของนักการบัญชีของบริษัทในเขตจังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่มาก และผลการศึกษาค้นคว้าคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ของนักบัญชีในเขตจังหวัดสระบุรี โดยภาพรวม ของกลุ่มตัวอย่างมี ประสิทธิภาพการทำงานในระดับมาก

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาววิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ใช้บริการงานด้านการเงินและบัญชีของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาววิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากประชากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 72 คน แบ่งเป็น บุคลากรสายวิชาการ 50 คน บุคลากรสายสนับสนุน 22 คน

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

##### 3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด
- คำถามในแบบสอบถาม ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน และคำถามที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจของผู้รับบริการ เมื่อมาติดต่อกับงานด้านการเงินและบัญชี ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี และ ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี โดยมีเกณฑ์

##### 3.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดการให้คะแนน โดยใช้มาตราส่วนไลเคิร์ต (Likert Scale) ในการวัดโดยแบ่งระดับการวัดออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	1 คะแนน
- ไม่เห็นด้วย	=	2 คะแนน
- ไม่แน่ใจ	=	3 คะแนน
- เห็นด้วย	=	4 คะแนน
- เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	5 คะแนน

จากนั้นผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยมาบรรยายลักษณะตัวแปรข้างต้น โดยจัดเกณฑ์เป็น 5 ระดับ ดังนี้

$$\frac{\text{จำนวนค่าคะแนนสูงสุด} - \text{จำนวนค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนค่าระดับคะแนนทั้งหมด}} = \frac{5 - 1}{5} = 4 = 0.80$$

ในการวัดค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์การแปลผลคะแนน ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนโดยให้แต่ละหน่วยคะแนนมีช่วงเท่า ๆ กัน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึงประสิทธิภาพในการทำงานดีมากอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึงประสิทธิภาพในการทำงานดีมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึงประสิทธิภาพในการทำงานปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึงประสิทธิภาพในการทำงานน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึงประสิทธิภาพในการทำงานน้อยมาก

### 3.2.3 การพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย โดยวิธีการ ดังนี้

3.2.3.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารจากตำราต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตการสร้างคำถามในแบบเครื่องมือ

3.2.3.2 ประเมินคุณภาพของเครื่องมือ ก่อนนำไปใช้วัดผลกับประชากรจริง ด้วยการเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน โดยผู้เชี่ยวชาญ ทำหน้าที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและข้อคำถาม จากนั้นนำคำแนะนำและข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขให้มีความชัดเจน ตรงประเด็น และครอบคลุมรายละเอียด และคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence, IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ จะต้องประเมินด้วยเกณฑ์ค่าคะแนน 3 ระดับ ดังนี้

1	=	สอดคล้อง
0	=	ไม่แน่ใจ
-1	=	ไม่สอดคล้อง

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended Questionnaire) และคำถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) ได้จากการตอบแบบสอบถามปลายปิด - ปลายเปิด ของบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน ที่มารับบริการทางด้านการเงินและบัญชี ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และดัดแปลงจากแนวคิดและงานวิจัยที่ใกล้เคียงที่เคยมีผู้วิจัยมาก่อนหน้านี้ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ครอบคลุมและเที่ยงตรงมากที่สุด ผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาของแบบสอบถาม ดังนี้

- 3.3.1.1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรความแตกต่างทางด้านเพศ
- 3.3.1.2 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรความแตกต่างทางด้านระดับการศึกษา
- 3.3.1.3 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรความแตกต่างของสายงาน
- 3.3.1.4 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรความแตกต่างของอายุการทำงาน

#### 3.3.2 การเก็บและบันทึกข้อมูล

ทำการบันทึกคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามลงในโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

### 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean,  $\mu$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation,  $\sigma$  หรือ SD) โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการแปลความเชิงบรรยายเพื่ออธิบายข้อมูลทางประชากรความแตกต่างทางเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน และความคิดเห็นทั่วไปของกลุ่มประชากร

### 3.4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

ใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามในสมมติฐานที่สำคัญ ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยข้อ 3.4.1 – 3.4.2 ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One – way ANOVA) สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ใช้สถิติการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี โดยในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรในการวิเคราะห์





## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

หลังจากแจกแบบสอบถาม (Questionnaires) ในการวิจัยเรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างและให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วย ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วจำนวน 30 ชุด ไปทำการทดสอบก่อน (Pretest) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำไปหาความเชื่อมั่นโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น Alpha ( $\alpha$ ) พบว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ = 0.95

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ผลแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
ชาย	37	51.39
หญิง	35	48.61
รวม	72	100

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็น เพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 51.39 และเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 48.61

ตารางที่ 2 ผลแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	17	23.61
ปริญญาโท	41	56.95
ปริญญาเอก	14	19.44
รวม	72	100

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 23.61 ระดับปริญญาโท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 56.95 และระดับปริญญาเอก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 19.44

**ตารางที่ 3** ผลแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่ง	จำนวนคน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	50	69.44
บุคลากรสายสนับสนุน	22	30.56
<b>รวม</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 69.44 และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 30.56

**ตารางที่ 4** ผลแสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุการทำงานในการดำรงตำแหน่ง

อายุการทำงานในการดำรงตำแหน่ง	จำนวนคน	ร้อยละ
1 – 3 ปี	32	44.44
4 – 6 ปี	13	18.05
7 – 9 ปี	7	9.72
10 – 12 ปี	4	5.56
13 – 15 ปี	4	5.56
16 – 18 ปี	2	2.78
19 – 21 ปี	3	4.17
มากกว่า 21 ปี	7	9.72
<b>รวม</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า บุคลากรที่มีอายุงานระหว่าง 1 – 3 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44, อายุงานระหว่าง 4 – 6 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 18.05, อายุงานระหว่าง 7 – 9 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.72, อายุงานระหว่าง 10 – 12 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56, อายุงานระหว่าง 13 – 15 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56, อายุงานระหว่าง 16 – 18 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78 และอายุงานระหว่าง 19 – 21 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17

**ตารางที่ 5** ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานการเงินและบัญชี

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานการเงินและบัญชี	$\mu$	$\sigma$
สายวิชาการ	3.55	0.557
สายสนับสนุน	3.56	0.522
<b>รวม</b>	<b>3.56</b>	<b>0.543</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานการเงินและบัญชีในสายวิชาการมีค่า  $\mu = 3.55$ ,  $\sigma = 0.557$  ในสายสนับสนุนมีค่า  $\mu = 3.56$ ,  $\sigma = 0.522$  และมีค่าภาพรวม  $\mu = 3.56$ ,  $\sigma = 0.543$

**ตารางที่ 6** ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี

ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี	$\mu$	$\sigma$
สายวิชาการ	3.67	0.561
สายสนับสนุน	3.73	0.489
<b>รวม</b>	<b>3.70</b>	<b>0.525</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีมีค่า  $\mu = 3.67$ ,  $\sigma = 0.561$  สายสนับสนุนมีค่า  $\mu = 3.73$ ,  $\sigma = 0.489$  และมีค่าภาพรวม  $\mu = 3.70$ ,  $\sigma = 0.525$

## 4.2 ผลการศึกษาที่ต่อบวัตอุปสงค์การวิจัยข้อที่ 2

### 4.2.1 ความพึงพอใจในประสิทธิภาพการเงินและบัญชี

ตารางที่ 7 ผลความพึงพอใจเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีของบุคลากรจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\mu$	$\sigma$
ชาย	37	3.59	0.530
หญิง	35	3.51	0.560
รวม	72	3.56	0.543

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีของบุคลากรเพศชาย มีค่า  $\mu = 3.59$ ,  $\sigma = 0.530$  และความพึงพอใจเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีของบุคลากรเพศหญิง มีค่า  $\mu = 3.51$ ,  $\sigma = 0.560$  และมีค่าภาพรวม  $\mu = 3.56$ ,  $\sigma = 0.543$

ตารางที่ 8 ผลความพึงพอใจเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีของบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	$\mu$	$\sigma$
ปริญญาตรี	17	3.57	0.561
ปริญญาโท	41	3.50	0.510
ปริญญาเอก	14	3.69	0.628
รวม	72	3.59	0.543

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีปริญญาตรี มีค่า  $\mu = 3.57$ ,  $\sigma = 0.561$  ปริญญาโท มีค่า  $\mu = 3.50$ ,  $\sigma = 0.510$  ปริญญาเอก มีค่า  $\mu = 3.69$ ,  $\sigma = 0.628$  และมีค่าภาพรวม  $\mu = 3.59$ ,  $\sigma = 0.543$

ตารางที่ 9 ผลความพึงพอใจเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีของบุคลากรตำแหน่งต่าง ๆ

ตำแหน่ง	จำนวน	$\mu$	$\sigma$
บุคลากรสายวิชาการ	50	3.55	0.557
บุคลากรสายสนับสนุน	22	3.56	0.522
<b>รวม</b>	<b>72</b>	<b>3.56</b>	<b>0.543</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี บุคลากรสายวิชาการ มีค่า  $\mu = 3.55$ ,  $\sigma = 0.557$  บุคลากรสายสนับสนุน มีค่า  $\mu = 3.56$ ,  $\sigma = 0.522$  และมีค่าภาพรวม  $\mu = 3.56$ ,  $\sigma = 0.543$

ตารางที่ 10 ผลความพึงพอใจเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีของบุคลากรจำแนกตามอายุการทำงานในการดำรงตำแหน่ง

อายุการทำงานในการดำรงตำแหน่ง	จำนวน	$\mu$	$\sigma$
1 – 3 ปี	32	3.59	0.5123
4 – 6 ปี	13	3.51	0.5261
7 – 9 ปี	7	3.19	0.3360
10 – 12 ปี	4	3.80	0.7568
13 – 15 ปี	4	3.32	0.5246
16 – 18 ปี	2	4.04	0.2828
19 – 21 ปี	3	3.24	0.3600
มากกว่า 21 ปี	7	3.81	0.7356
<b>รวม</b>	<b>72</b>	<b>3.56</b>	<b>0.5435</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี ของบุคลากรที่มีอายุงาน 1 – 3 ปี มีค่า  $\mu = 3.59$  บุคลากรที่มีอายุงาน 4 – 6 ปี มีค่า  $\mu = 3.51$  บุคลากรที่มีอายุงาน 7 – 9 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.19 บุคลากรที่มีอายุงาน 10 – 12 ปี มีค่า  $\mu = 3.80$  บุคลากรที่มีอายุงาน

13 – 15 ปี มีค่า  $\mu = 3.32$  บุคลากรที่มีอายุงาน 16 – 18 ปี มีค่า  $\mu = 4.04$  บุคลากรที่มีอายุงาน 19 – 21 ปี มีค่า  $\mu = 3.24$  มากกว่า 21 ปีค่า  $\mu = 3.81$  และมีค่าภาพรวม  $\mu = 3.56$ ,  $\sigma = 0.543$

#### 4.3 ผลความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี

**สมมติฐานที่ 1** ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีตัวแปรที่สำคัญ ดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทางประชากรของบุคลากรในคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน และ

2) ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและแสดงผลการทดสอบลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลเป็นดังนี้

**ตารางที่ 11** การเปรียบเทียบความพึงพอใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\mu$	$\sigma$	ค่า t	ค่า Sig.
ชาย	37	3.59	0.531	0.656	0.541
หญิง	35	3.51	0.560		
<b>รวม</b>	<b>72</b>	<b>3.55</b>			

จากตารางที่ 11 พบว่า ค่า Sig. ของความพึงพอใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ มีค่าเท่ากับ 0.541 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ  $H_0$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และปฏิเสธ  $H_1$  กล่าวคือ ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเพศชาย และหญิงไม่มีความแตกต่างกัน

**ตารางที่ 12** การเปรียบเทียบความพึงพอใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	$\mu$	$\sigma$	ค่า F	ค่า Sig.
ปริญญาตรี	17	3.57	0.562	0.007	0.934
ปริญญาโท	41	3.50	0.511		
ปริญญาเอก	14	3.69	0.628		
<b>รวม</b>	<b>72</b>	<b>3.59</b>			

จากตารางที่ 12 พบว่า ค่า Sig. ของความพึงพอใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีค่าเท่ากับ 0.934 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอกไม่มีความแตกต่างกัน

**ตารางที่ 13** การเปรียบเทียบความพึงพอใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

สายงาน	จำนวน	$\mu$	$\sigma$	ค่า t	ค่า Sig.
บุคลากรสายวิชาการ	50	3.55	0.558	-0.083	0.934
บุคลากรสายสนับสนุน	22	3.56	0.523		
<b>รวม</b>	<b>72</b>	<b>3.56</b>			

จากตารางที่ 13 พบว่า ค่า Sig. ของความพึงพอใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสายงาน มีค่าเท่ากับ 0.934 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ  $H_0$  ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และปฏิเสธ  $H_1$  กล่าวคือ ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งสองสายงานไม่มีความแตกต่างกัน

**ตารางที่ 14** การเปรียบเทียบความพึงพอใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน	$\mu$	$\sigma$	ค่า F	ค่า Sig.
1-3 ปี	32	3.59	0.512	1.356	0.239
4 -6 ปี	13	3.51	0.526		
7 -9 ปี	7	3.19	0.336		
10 - 12 ปี	4	3.80	0.757		
13 - 15 ปี	4	3.32	0.525		
16 - 18 ปี	2	4.04	0.283		
19-21 ปี	3	3.24	0.360		
มากกว่า 21 ปี	7	3.81	0.736		
<b>รวม</b>	<b>72</b>	<b>3.56</b>			

จากตารางที่ 14 พบว่า ค่า Sig. ของความพึงพอใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าเท่ากับ 0.239 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีอายุการทำงานต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกัน





## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อหาความสัมพันธ์ถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี โดยพิจารณาถึงทฤษฎีและแนวคิดเพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบไปด้วยทฤษฎีองค์กร แนวคิดด้านการบริหารองค์การรวมถึงวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจประชากรจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรทั้งหมดของคณะฯ รวมจำนวน 72 คน แบ่งเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 45 คน และสายสนับสนุน จำนวน 27 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยทำการทดสอบสมมติฐาน เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัย 2 หัวข้อ คือ

1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ซึ่งผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัยในหัวข้อ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี พิจารณาได้จากการมีสัมฤทธิ์ผลและข้อผิดพลาดที่น้อยที่สุด โดยใช้ระยะเวลาลดน้อยลง ซึ่งแสดงได้จากผลสำรวจด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้วิจัย พิจารณาได้จากความชำนาญในการทำงานซึ่งประกอบไปด้วย คุณวุฒิการศึกษาและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Specialization) โดยผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความชำนาญในงานการเงินและบัญชี ซึ่งก่อนหน้านั้นผู้วิจัยสำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) วิชาเอกการบัญชี และประกาศนียบัตรวิชาชีพสูง (ปวส.) วิชาเอกการบัญชี โดยที่ความรู้ในอนุปริญญาทั้ง 2 หลักสูตร ได้เป็นพื้นฐานในการศึกษาระดับปริญญาตรี วิชาเอกการบัญชี

ส่วนประสบการณ์การทำงานของผู้วิจัย มีดังนี้ พ.ศ. 2536 – 2543 ทำงานที่ บริษัท ไทยประกันชีวิต สำนักงานใหญ่ ส่วนบัญชี ตำแหน่งตรวจสอบ บัญชีการลงบัญชีสาขา, พ.ศ. 2544 – ปัจจุบัน ทำงานที่คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตำแหน่งงานการเงินและบัญชี และผู้วิจัยยังมีความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก เช่น ธนาคาร กองคลัง หน่วยตรวจสอบภายใน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ

นอกจากคุณวุฒิและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านแล้ว ผู้วิจัยยังมีทักษะในการทำงานซึ่งมีความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรเป็นอย่างดี ส่งผลให้เกิดมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในด้านมนุษยสัมพันธ์ดี จนถึงความรับผิดชอบและความละเอียดรอบคอบในงานการเงินและบัญชี ซึ่งเป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี ผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องศึกษาและปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ทางราชการ ตลอดจนมีการจัดการเกี่ยวกับการรับและการจ่ายเงินของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคุมการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายและเงินงบประมาณเงินรายได้ ตลอดจนแนะนำให้คำปรึกษาแก่บุคลากร เกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินให้ถูกต้องตามระเบียบการและปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายภายในหน่วยงาน

นอกจากคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ที่มีความเข้าใจในระบบ ระเบียบและความชำนาญในการทำงานแล้ว ยังต้องอาศัยสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน โดยพิจารณาจากโครงสร้างขององค์กรที่ใช้การจัดรูปแบบอย่างเป็นทางการ (Formalization) จะเกี่ยวข้องกับการเขียนเอกสารต่าง ๆ ขององค์กร ประกอบด้วย วิธีการปฏิบัติ (Procedures) คำบรรยายลักษณะงาน (Job Descriptions) ระเบียบข้อบังคับ (Regulations) และคู่มือนโยบาย (Policy Manuals) มีกฎระเบียบที่กำหนดขึ้นจากหน่วยงานภายนอก ได้แก่ ระเบียบกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

การลำดับการบังคับบัญชาขององค์กรที่สอดคล้องกับระเบียบต่าง ๆ ทำให้การทำงานสัมพันธ์กันตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดขึ้นในระบบราชการซึ่งเป็นการจัดองค์กรแบบเป็นทางการ (Formal Organization) การกำหนดความสัมพันธ์ตามลำดับชั้นระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อแสดงให้ทราบถึงอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่ง (เจมส์ ฌูกองโซย, 2556) หรือเป็นการจัดโครงสร้างองค์กรตามเจตนาหรือบทบาท (Intentional Structure of Role) ในการปฏิบัติภายในองค์กร ซึ่งสามารถแสดงออกมาเป็นแผนภูมิโครงสร้างองค์กร (Organization Chart) ผู้บริหารจำเป็นต้องวางโครงสร้างที่แน่นอน ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบถึงอำนาจของตนเองใน

การปฏิบัติงาน และบ่งบอกถึงขอบเขตความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลที่ทำงานร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อความเป็นระเบียบ โดยไม่ทำงานซ้ำซ้อน แต่การจัดโครงสร้างองค์กรแบบเป็นทางการก็สามารถที่จะยืดหยุ่นได้บ้าง ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของสถานการณ์ (Situation) และสภาพแวดล้อม (Environment) ซึ่งการนำเทคโนโลยีขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการคำนวณ และการจัดระบบสารสนเทศตลอดจนการนำโปรแกรมระบบ ERP คือระบบที่ใช้ในการจัดการและวางแผนการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และ E-payment คือการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ซึ่งสามารถช่วยในการทำงานด้านการเงินและบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สิ่งเหล่านี้ได้แสดงมาจากผลการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ที่แสดงให้เห็นความมีประสิทธิภาพได้ ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีอีกด้วย เนื่องจากคณะได้มีการส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี โครงการที่ไปอบรมความรู้เพิ่มพูนความชำนาญในการทำงาน ได้แก่ โครงการอบรมเรื่องระเบียบและกระบวนการการเบิกจ่ายโครงการวิจัยวันที่ 12 พฤศจิกายน 2557 จัดโดยกองคลัง ณ ห้องประชุมเมธาวิอาคารวิทยบริการ สวส. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อการพัฒนางานด้านการเงิน วันที่ 16 - 18 มีนาคม 2558 จัดโดยกองคลัง ณ โรงแรมเดอะ รีเจนท์ ชะอำ ปีช รีสอร์ท จังหวัดเพชรบุรี, โครงการพัฒนาศักยภาพการบุคลากรคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างการเขียนคำ ขอโครงการ การเขียนคำขอครุภัณฑ์ การเขียนคำขออนุมัติ งานพัสดุและการเงิน จัดโดยคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน วันที่ 25 - 26 มิถุนายน 2558 ณ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ประชุมร่วมกำหนดเกณฑ์การปันส่วนค่าใช้จ่ายระดับหลักสูตร และจัดทำต้นทุนต่อหน่วยรายหลักสูตร วันที่ 18 สิงหาคม 2558 จัดโดยกองคลัง ณ ห้องรัตนตูล สำนักรงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เพื่อการพัฒนางานด้านการเงินของมหาวิทยาลัย วันที่ 28 - 29 พฤศจิกายน 2558 จัดโดยกองคลัง ณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนางานด้านการเงินของมหาวิทยาลัย วันที่ 27 - 29 พฤศจิกายน 2559 จัดโดยกองคลัง ณ ภูธราฟ้า รีสอร์ท จังหวัดนครราชสีมา โครงการที่ไปอบรมความรู้ทั่วไปเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน ได้แก่ โครงการอบรมโปรแกรมระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-office) วันที่ 23 มกราคม 2558 จัดโดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ ห้อง 201 อาคาร I work สวส. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน วันที่ 27 - 28 กรกฎาคม 2559 จัดโดยกองนโยบายและแผน

ณ ห้องประชุมเอกสโรชา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในส่วนของโครงการที่ไปอบรมความรู้ในการติดต่อประสานงานภายในองค์กรหรือระหว่างองค์กร ได้แก่ โครงการอบรมเครือข่ายผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน วันที่ 15 - 16 มิถุนายน 2558 จัดโดยหน่วยตรวจสอบภายใน ณ โรงแรม โคซี่ บีช จังหวัดชลบุรี,โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการบทบาทของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการขับเคลื่อนแผนพัฒนายุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วันที่ 17 - 18 ตุลาคม 2559 จัดโดยกองนโยบายและแผน ณ โรงแรมรอยัลฮิลล์ กอล์ฟ รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดนครนายก, โครงการอบรมผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน วันที่ 13 - 15 มิถุนายน 2560 จัดโดยหน่วยตรวจสอบภายใน ณ โรงแรมกรุงศรี ริเวอร์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน วันที่ 2 - 5 เมษายน 2561 จัดโดยคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ณ รีสอร์ท จ.ระยอง และคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## 5.2 อภิปรายผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในระดับสูง เนื่องจากงานการเงินและบัญชี เป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับ ตลอดจนจัดการเกี่ยวกับการรับและการจ่ายเงินของหน่วยงาน การควบคุมการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายและเงินงบประมาณรายจ่ายได้ ตลอดจนแนะนำให้คำปรึกษาแก่บุคลากร ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็บุคลากรสายวิชาการหรือสายสนับสนุน ก็ต้องยึดแนวทางในการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับเดียวกันทั้งสิ้น จึงทำให้ผลสำรวจแสดงค่าทางสถิติไปในทิศทางเดียวกัน งานการเงินและบัญชี เป็นงานสนับสนุนที่มีความสำคัญงานหนึ่งก็คืมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนของนโยบายและทิศทางของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ในด้านการประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แนวคิดของการบริหารการจัดการองค์กร โดยใช้ทฤษฎีองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย การศึกษาโครงสร้าง กระบวนการและพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร การศึกษาครั้งนี้ ได้แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่ส่งผลไปยังประสิทธิภาพขององค์กรในที่นี้ คือ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เมื่อผู้วิจัยได้พิจารณา

องค์ประกอบต่าง ๆ พบว่าตัวแปรที่จะทำให้การทำงานด้านการเงินและบัญชี ประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้ คือ

1) ความชำนาญในการทำงาน โดยมีข้อคำถามที่แสดงถึงความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานตามระเบียบเกี่ยวกับการเงินและบัญชี ดังปรากฏในข้อ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11 และ 21 (ในแบบสอบถาม ตอนที่ 2)

2) สิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีข้อคำถามที่แสดงถึงสิ่งแวดล้อมอุปกรณ์และระบบสารสนเทศต่างๆ ตลอดจนปริมาณงานที่เหมาะสมกับจำนวน ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน ที่จะทำให้การทำงานด้านการเงินและบัญชีได้อย่างดี ดังปรากฏในข้อ 7, 8, 10, 15, 16, 17 และ 18 (ในแบบสอบถาม ตอนที่ 2)

3) ความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กร โดยมีข้อคำถามที่แสดงถึงทัศนคติในการทำงานการเงินและบัญชี หรือพฤติกรรมในการแสดงออก ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อผู้รับบริการ ดังปรากฏในข้อ 9, 12, 13, 14, 19, 20, 22, 23, 24 และ 25 (ในแบบสอบถาม ตอนที่ 2)

ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด (3.6914) รองลงมา คือผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (3.5671) และปริญญาโท (3.5044) ตามลำดับ แต่เมื่อนำมาทดสอบความแตกต่างกันทางสถิติพบว่าทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานการเงินและบัญชีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสามารถอภิปรายได้ว่าประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ วุฒิภัทร สุขช่วย (2559) และกิตติยา พงษ์สีตานนท์ (2557) ที่ให้ความสำคัญกับบทบาทหน้าที่ในการจัดการด้านการเงินและการจัดการสถาบันการศึกษา โดยเมื่อพิจารณาเป็นองค์ประกอบย่อย พบว่าปัจจัยที่จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คือ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนความรู้ ความสามารถในบทบาทหน้าที่ รวมถึงการได้รับการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิภัทร สุขช่วย (2559), พันธิวา จันสีชา (2553), และอมรศักดิ์ โพธิ์อ่ำ (2560)

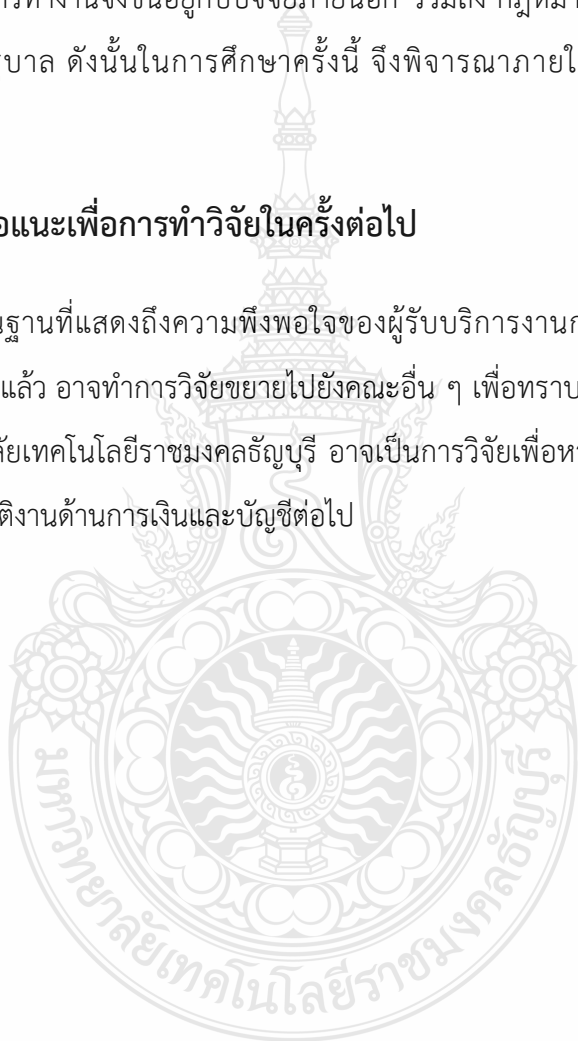
## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ใช้การศึกษาเพียงงานการเงินและบัญชี แต่ในการทำงานต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น กองคลัง หน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย ฯลฯ ดังนั้น ประสิทธิภาพในการทำงานจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอก รวมถึง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ปรับเปลี่ยนไปตามรัฐบาล ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ จึงพิจารณาภายใต้บริบทของระยะเวลาในการทำวิจัย

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยในครั้งต่อไป

เมื่อได้ข้อมูลพื้นฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการเงินและบัญชีของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนแล้ว อาจทำการวิจัยขยายไปยังคณะอื่น ๆ เพื่อทราบถึงภาพรวมของงานการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อาจเป็นการวิจัยเพื่อหาปัจจัยหรือวิธีการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีต่อไป



## บรรณานุกรม

- กมลเนตร สุภาพ. (2560). ความต้องการพัฒนาความรู้ทางด้านบัญชีและวิธีการให้บริการความรู้สำหรับผู้ทำบัญชีในธุรกิจภาคเหนือตอนล่าง 1. *วารสารวิทยาการจัดการ, 34(2)*, 29-54.
- กั้วล เทียนกันท์เทศน์. (2535). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและปรัชญาเบื้องต้น*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติยา พงษ์สีตานนท์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ Generation X, Y ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน). *วารสารการเงินการลงทุนการตลาด และการบริหารธุรกิจ, 4(2)*, 556-582.
- เชมณัฐ ภูกองไชย. (2556). ความหมายขององค์การ [เอกสารประกอบการสอนไม่มีการตีพิมพ์ รายวิชา PA55201 องค์การและการจัดการเชิงกลยุทธ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- ชัชวาล ศิลปะกิจ, อรวรรณ ศิลปะกิจ และรสสุคนธ์ ชมชื่น. (2558). ความตรงของแบบวัดชุดความคิด. *วารสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย, 23(3)*, 166-124.
- ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 [การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ดาเรศ ชูยก. (2549). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีมนำบลสามสัมพันธ์: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดยะลา. [การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วันชัย มีชาติ. (2555). *การบริหารองค์การ*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรษยา ศิริวัฒน์. (2554). *การบริหารร่วมสมัย*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นริศรา แดงเทโพธิ์. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบในวิชาชีพกับคุณภาพในการทำงานของบุคลากรทางด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นริศรา หงส์สุวรรณ และรัตพงษ์ สอนสุภาพ. (2560). การควมบรมกิจการสถาบันการเงินในประเทศไทย: กรณีศึกษา ธนาคารชนชาติกับธนาคารนครหลวงไทย. *วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจ และสังคมศาสตร์, 3(1-2)*, 43-61.

พงษ์เทพ จันทรสวรรณ. (2558). The Functions of the Executive Chester I. Barnard, 1938.

วารสารสมาคมนักวิจัย, 20(2), 172-176.

พัชสิรี ชมพุกำ. (2552). องค์การและการจัดการ. ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พันธิวิภา จันสีษา. (2553). ความผูกพันต่อองค์กรการมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตจังหวัดสระบุรี [การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ภัทร์พิชชา วรพิมพ์รัตน์ และสุภัทรชรร ทวีจันทร์. (2560). ผลกระทบของความเครียดที่มีต่อการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานทางบัญชีของเจ้าหน้าที่บัญชีในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในประเทศไทย. วารสารราชธานีนวัตกรรมทางสังคมศาสตร์, 1(2), 21-34.

รัตนภรณ์ ศุภประเสริฐ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา [การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2555). สัมมนาการบริหารองค์การในภาครัฐ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วุฒิกัทร สุขช่วย. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้การปฏิบัติงานทางการบัญชีกับความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหารฝ่ายกองคลังของสถาบันอุดมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา [วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). คู่มือสมรรถนะหลัก: คู่มือสมรรถนะทางการบริหาร. นนทบุรี: สำนักงานงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง(วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา [วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.



อมรศักดิ์ โพธิ์อำ. (2560). ปัจจัยบริหารและกระบวนการที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของผู้รับผิดชอบงานการเงินในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัด พิษณุโลก. *วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข*, 34(2), 29-54.

อัมพร ชำรงลักษณะ. (2557). *รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แนวหลังสมัยใหม่นิยม*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Bateman, T.S. & Snell, S.A. (1999). *Management – Building Competitive Advantage*. Irwin/McGraw Hill.

Daft, R.A. (2001). *Organizational theory and design*. In Parsaeian, A. & Arabi S. M. (Eds.), *Cultural research publication*. Enennaam.

Gareth, R. J. (1999). *Understanding and Managing: Organizational Behavior* (2<sup>nd</sup> ed.). Addison - Wesley Publishing Company.

Hodge, B.J., Anthony, W.P. & Gales, L.M. (1996). *Organization theory*. Rio de Janeiro.

Schermerhorn, J.R., Jr., Hunt, J.G., & Osborn, R.N. (2000). *Organizational behavior*. Wiley.

Zikmund, W.G. (2000). *Business Research Methods* (6<sup>th</sup> ed.). The Dryden Press.



# ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี  
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จัดทำโดย

นางสาวศิริพร เสาะแสง

คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
 คำตอบทุกคำตอบของท่าน ผู้วิจัยถือเป็นความลับ การนำเสนอผลการศึกษาคือจะกระทำในลักษณะผลรวม  
 ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการวิจัย จึงขอความกรุณาท่าน โปรดตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยให้ตรงตาม  
 ความเป็นจริง

ขอขอบคุณที่ท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามครบทุกข้อมา ณ ที่นี้ด้วย

### ตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

#### 1. เพศ

ชาย  หญิง

#### 2. ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี  ปริญญาโท  ปริญญาเอก

#### 3. ตำแหน่ง

บุคลากรสายวิชาการ  บุคลากรสายสนับสนุน

#### 4. อายุการทำงานในการดำรงตำแหน่ง (ตามข้อ3.)

1 - 3 ปี  4 - 6 ปี  7 - 9 ปี  10 - 12 ปี  
 13 - 15 ปี  16 - 18 ปี  19 - 21 ปี  มากกว่า 21 ปี

#### 5. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานการเงินการบัญชีในระดับใด

มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด

#### 6. ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงานการเงินการบัญชีในระดับใด

มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด

## ตอนที่ 2 เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

### มทร.ธัญบุรี

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.ธัญบุรี ของท่าน โดยพิจารณาตามเกณฑ์ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก
- 3 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย
- 1 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. มีความรู้ ความสามารถตรงกับการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี					
2. มีทักษะในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีอย่างคล่องแคล่ว ประหยัด ต้นทุนเวลา					
3. มีความรับผิดชอบ สามารถปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน และ ถูกต้อง					
4. มีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบและวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวกับการเงินและบัญชี อย่างชัดเจน					
5. สามารถปฏิบัติงานตามระเบียบเกี่ยวกับการเงินและบัญชีอย่างเคร่งครัด					
6. สามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการเงินและบัญชีได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดเวลา และง่ายต่อการปฏิบัติ					
7. ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ สาธารณูปโภคที่ใช้ในการ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเงินและบัญชี					
8. ความเหมาะสมของสถานที่เป็นส่วน มีสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เอื้อต่อ การปฏิบัติงานการเงินและบัญชี					
9. มีมนุษยสัมพันธ์ กิริยาท่าทาง การใช้งานที่เหมาะสมกับผู้มาใช้บริการ การเงินและบัญชี					

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
10. มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารเพื่อขอรับบริการทางการเงินและบัญชีได้อย่างสะดวกและเหมาะสม					
11. มีทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี					
12. มีความเอาใจใส่ในงานการเงินและบัญชี ได้อย่างรวดเร็ว เสมอภาค					
13. มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานการเงินและบัญชีที่รับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงโดยดี					
14. สามารถแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการเงินและบัญชีได้อย่างถูกต้อง					
15. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับเวลาในการปฏิบัติงาน					
16. จำนวนบุคลากรมีความเหมาะสมกับเวลาในการปฏิบัติงาน					
17. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับจำนวนบุคลากร					
18. มีการจัดทำ-จัดเก็บหลักฐาน เอกสารการเงินและบัญชีประเภทต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง					
19. มีการให้คำปรึกษาในงานการเงินและบัญชีได้ตลอดเวลาพร้อมให้การสนับสนุนเพื่อให้การทำงานของท่านประสบความสำเร็จ					
20. มีการเสียสละเวลาเพื่อทำหน้าที่การเงินและบัญชีเสมอ					
21. สามารถวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาและการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพที่เกี่ยวข้องกับการเงินและบัญชีได้					
22. มีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี					
23. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีทั้งต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน และต่อองค์กร					
24. มีความกระตือรือร้นในการเฝ้าหาความรู้ทั้งในงานที่ปฏิบัติและงานอื่นที่เกี่ยวข้อง					
25. ความพึงพอใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีโดยรวม					

### ตอนที่ 3 การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี ที่ดำเนินการโดย คณะเทคโนโลยี สื่อสารมวลชน มทร.ธัญบุรี

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.ธัญบุรี ของท่าน โดยพิจารณาตามเกณฑ์ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก
- 3 หมายถึง ระดับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย
- 1 หมายถึง ระดับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. สนับสนุนและส่งเสริมให้มีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีอย่างสม่ำเสมอ					
2. จัดให้มีการประชุมซักซ้อมความเข้าใจในงานการเงินและบัญชีกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องก่อนการปฏิบัติงาน					
3. จัดให้มีการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจในระเบียบ วิธีปฏิบัติต่าง ๆ เกี่ยวกับงานการเงินและบัญชีทางด้านสื่อทุกรูปแบบขององค์กร					
4. จัดหาจำนวนบุคลากรให้สอดคล้องกับปริมาณงานและเวลาในการปฏิบัติงาน					
5. จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ สภาพแวดล้อมที่ใช้ติดต่อสื่อสารเพื่อให้การปฏิบัติงานการเงินและบัญชีอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพสูงสุด					
6. สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในงานการเงินและบัญชี เพื่อการประสานงานอย่างเป็นมิตรภายในองค์กรได้อย่างยั่งยืน					
7. เพิ่มความรวดเร็วของข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ ด้านการเงินและบัญชีขององค์กร					
8. องค์กรเห็นความสำคัญของการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีอย่างจริงจัง					
9. ปรับปรุงพัฒนากระบวนการและข้อบังคับของงานการเงินและบัญชีเพื่อมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร					



ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ/แนวทางในการแก้ไขปัญหา เกี่ยวกับการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.ธัญบุรี

1. ในด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.ธัญบุรี

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ในด้านแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงิน คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.ธัญบุรี

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

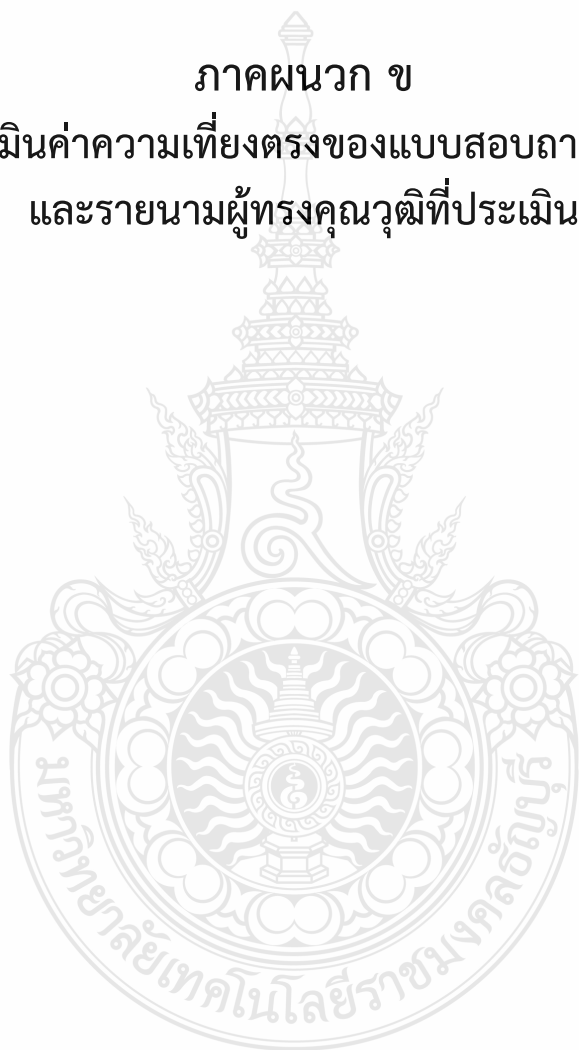
.....

.....

.....

♥♥♥♥ ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามของท่าน ♥♥♥♥♥

ภาคผนวก ข  
แบบประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC  
และรายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ประเมิน



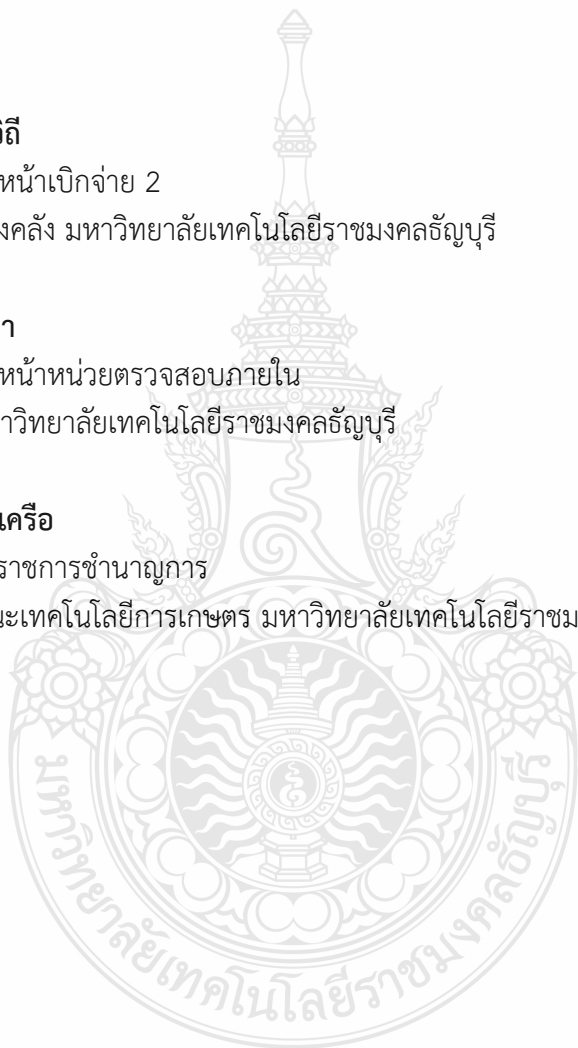
แบบประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิ  
เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

หัวข้อประเมิน

- ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุ การทำงาน และคำถามที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจของผู้รับบริการ เมื่อมาติดต่อกิจการด้านการเงินและบัญชี
- ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี และ
- ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี

ผู้ทรงคุณวุฒิ

1. นางทัศนีย์ ชลวิถี  
ตำแหน่ง หัวหน้าเบิกจ่าย 2  
หน่วยงาน กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. นางนิภา แจ้งฟ้า  
ตำแหน่ง หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน  
หน่วยงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. นางรุ่งอรุณ ศรีเครือ  
ตำแหน่ง ข้าราชการชำนาญการ  
หน่วยงาน คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



สรุปผลการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC)

โครงการวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี  
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

โดย

นางสาวศิริพร เสาะแสง

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาข้อความเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ว่าเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน รวม	คะแนน เฉลี่ย	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1.	เพศ <input type="radio"/> ชาย <input type="radio"/> หญิง	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
2.	ระดับการศึกษา <input type="radio"/> ปริญญาตรี <input type="radio"/> ปริญญาโท <input type="radio"/> ปริญญาเอก	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
3.	ตำแหน่ง <input type="radio"/> บุคลากรสายวิชาการ <input type="radio"/> บุคลากรสายสนับสนุน	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
4.	อายุการทำงานในการดำรงตำแหน่ง (ตามข้อ3.) <input type="radio"/> 1 - 3 ปี <input type="radio"/> 4 - 6 ปี <input type="radio"/> 7 - 9 ปี <input type="radio"/> 10 - 12 ปี <input type="radio"/> 13 - 15 ปี <input type="radio"/> 16 - 18 ปี <input type="radio"/> 19 - 21 ปี <input type="radio"/> มากกว่า 21 ปี	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
5.	ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานการเงินการบัญชีในระดับใด <input type="radio"/> มากที่สุด <input type="radio"/> มาก <input type="radio"/> ปานกลาง <input type="radio"/> น้อย <input type="radio"/> น้อยที่สุด	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
6.	ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงานการเงินการบัญชีในระดับใด <input type="radio"/> มากที่สุด <input type="radio"/> มาก <input type="radio"/> ปานกลาง <input type="radio"/> น้อย <input type="radio"/> น้อยที่สุด	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม

**ตอนที่ 2 เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร. รัตนบุรี**

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.รัตนบุรี ของท่าน โดย พิจารณาตามเกณฑ์ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก
- 3 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย
- 1 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาข้อความเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การเงินและบัญชีว่าเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็น			คะแนนรวม	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
		ผู้เชี่ยวชาญ					
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
	<b>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี</b>						
1.	มีความรู้ ความสามารถตรงกับการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
2.	มีทักษะในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี อย่างคล่องแคล่ว ประณีต ทันเวลา	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
3.	มีความรับผิดชอบ สามารถปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน และถูกต้อง	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
4.	มีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบและวิธีปฏิบัติ ที่เกี่ยวกับการเงินและบัญชีอย่างชัดเจน	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
5.	สามารถปฏิบัติงานตามระเบียบเกี่ยวกับการเงินและบัญชีอย่างเคร่งครัด	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
6.	สามารถอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน การเงินและบัญชีได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดเวลา และง่ายต่อการปฏิบัติ	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
7.	ความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์ สารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเงินและบัญชี	1	1	0	2	0.67	มีความเหมาะสม
8.	ความเหมาะสมของสถานที่เป็นสัดส่วน มีสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี	1	0	1	2	0.67	มีความเหมาะสม
9.	มีมนุษยสัมพันธ์ กิริยาท่าทาง การใช้วาจาที่เหมาะสมกับผู้มาใช้บริการการเงินและบัญชี	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน รวม	คะแนน เฉลี่ย	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
<b>ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี</b>							
10.	มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารเพื่อขอรับบริการ บริการทางการเงินและบัญชีได้อย่างสะดวก และเหมาะสม	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
11.	มีทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน การเงินและบัญชี	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
12.	มีความเอาใจใส่ในงานการเงินและบัญชี ได้อย่าง รวดเร็ว เสมอภาค	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
13.	มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานการเงินและบัญชี ที่รับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงโดยดี	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
14.	สามารถแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการเงิน และบัญชีได้อย่างถูกต้อง	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
15.	ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความ เหมาะสมกับเวลาในการปฏิบัติงาน	1	0	1	2	0.67	มีความเหมาะสม
16.	จำนวนบุคลากรมีความเหมาะสมกับเวลาใน การปฏิบัติงาน	1	0	1	2	0.67	มีความเหมาะสม
17.	ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความ เหมาะสมกับจำนวนบุคลากร	1	0	1	2	0.67	มีความเหมาะสม
18.	มีการจัดทำ-จัดเก็บหลักฐาน เอกสารการเงิน และบัญชีประเภทต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
19.	มีการให้คำปรึกษาในงานการเงินและบัญชีได้ ตลอดเวลาพร้อมให้การสนับสนุนเพื่อให้การ ทำงานของท่านประสบความสำเร็จ	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
20.	มีการเสียสละเวลาเพื่อทำหน้าที่การเงินและ บัญชีเสมอ	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
21.	สามารถวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อนำไปสู่ การแก้ปัญหาและการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ ที่เกี่ยวข้องกับการเงินและบัญชีได้	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
22.	มีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานการเงินและ บัญชี	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
23.	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานการเงิน และบัญชีทั้งต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน และต่อ องค์กร	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
24.	มีความกระตือรือร้นในการเฝ้าหาความรู้ทั้งใน งานที่ปฏิบัติและงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
25.	ความพึงพอใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การเงินและบัญชีโดยรวม	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม

### ตอนที่ 3 การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี ที่ดำเนินการโดย คณะเทคโนโลยี สื่อสารมวลชน มทร.ธัญบุรี

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นต่อแนว  
ทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.ธัญบุรี ของท่าน  
โดยพิจารณาตามเกณฑ์ ดังนี้

5 หมายถึง ระดับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก

3 หมายถึง ระดับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง

2 หมายถึง ระดับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย

1 หมายถึง ระดับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาข้อความเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการ  
ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีว่าเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน รวม	คะแนน เฉลี่ย	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
<b>แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การเงินและบัญชี</b>							
1.	สนับสนุนและส่งเสริมให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในหน้าที่ความรับผิดชอบของการปฏิบัติงาน การเงินและบัญชีอย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
2.	จัดให้มีการประชุมซักซ้อมความเข้าใจในงาน การเงินและบัญชีกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องก่อน การปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
3.	จัดให้มีการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจใน ระเบียบ วิธีปฏิบัติต่าง ๆ เกี่ยวกับงานการเงิน และบัญชีทางด้านสื่อทุกรูปแบบขององค์กร	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
4.	จัดหาจำนวนบุคลากรให้สอดคล้องกับปริมาณ งานและเวลาในการปฏิบัติงาน	1	0	1	2	0.67	มีความเหมาะสม
5.	จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ สภาพแวดล้อมที่ใช้ ติดต่อสื่อสารเพื่อให้การปฏิบัติงานการเงินและ บัญชีอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพสูงสุด	1	0	1	2	0.67	มีความเหมาะสม
6.	สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในงานการเงินและบัญชี เพื่อการประสานงานอย่างเป็นมิตรภายใน องค์กรได้อย่างยั่งยืน	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
7.	เพิ่มความรวดเร็วของข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ ด้านการเงินและบัญชีขององค์กร	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
8.	องค์กรเห็นความสำคัญของการปฏิบัติงาน การเงินและบัญชีอย่างจริงจัง	1	0	1	2	0.67	มีความเหมาะสม
9.	ปรับปรุงพัฒนากระบวนการและข้อบังคับของงาน การเงินและบัญชีเพื่อมีความเหมาะสมและเอื้อต่อ การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม



ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ/แนวทางในการแก้ไขปัญหา เกี่ยวกับการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.ธัญบุรี

คำชี้แจง โปรดเขียนข้อความแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ/แนวทางในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.ธัญบุรี ดังนี้

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาข้อความสำหรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ/แนวทางในการแก้ไขปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามว่าเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนรวม	คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1.	ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.ธัญบุรี	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม
2.	ด้านแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงิน คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.ธัญบุรี	1	1	1	3	1	มีความเหมาะสม

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

-ไม่มี-



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวศิริพร เสาะแสวง
วัน เดือน ปีเกิด	12 กันยายน 2515
ภูมิลำเนา	111/99 หมู่ 1 ตำบลรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110 E-mail: siriporn_s@rmutt.ac.th
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนธัญรัตน์ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาวิชาการบัญชี โรงเรียนพาณิชย์การจันทบุรี ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการบัญชี โรงเรียนเซนต์จอห์นเทคนิคกรุงเทพ ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ วิชาเอกการบัญชี มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
ประวัติการทำงาน	2536 - 2543 ตำแหน่งพนักงานบัญชี แผนกบัญชี สำนักงานใหญ่ บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด 2544 - ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติหน้าที่งานการเงิน และบัญชี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.ธัญบุรี