

ศักยภาพและความพึงพอใจการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ  
ของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง  
และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

E-OFFICE CAPABILITY AND SATISFACTION OF PERSONNEL IN OFFICE  
OF THE PERMANENT SECRETARY, MINISTRY OF FINANCE AND OFFICE  
OF THE SECRETARY TO THE MINISTER, MINISTRY OF FINANCE

ขวัญตา ชูยามณี<sup>๑</sup>  
KHWANTA CHUAYMANEE

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของงานศึกษาความพึงพอใจบุคลากรปฏิบัติงานสำนักงานปลัด  
สาขาวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์)

บัณฑิตศึกษาดุษฎี

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. ๒๕๕๑

KMITL-2008-ED-M-214-094

**ศักยภาพและความพึงพอใจการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ  
ของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง  
และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง**

**E-OFFICE CAPABILITY AND SATISFACTION OF PERSONNEL IN OFFICE  
OF THE PERMANENT SECRETARY, MINISTRY OF FINANCE AND OFFICE  
OF THE SECRETARY TO THE MINISTER, MINISTRY OF FINANCE**

**ขวัญตา ช่วยมณี**

**KHWANTA CHUAYMANEE**

เลขหมู่.....  
เลขทะเบียน.....**82909**  
วัน,เดือน,ปี.....**25 ก.ค. 2551**

**วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการศึกษาวิทยาาสตร์ (คอมพิวเตอร์)  
บัณฑิตวิทยาลัย  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**

**พ.ศ.2551**

**KMITL-2008-ED-M-214-094**

**E-OFFICE CAPABILITY AND SATISFACTION OF PERSONNEL IN OFFICE  
OF THE PERMANENT SECRETARY, MINISTRY OF FINANCE AND OFFICE  
OF THE SECRETARY TO THE MINISTER, MINISTRY OF FINANCE**

**KHWANTA CHUAYMANEE**

**A THESE SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF SCIENCE IN SCIENCE EDUCATION (COMPUTER)  
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

**2008**

**KMITL-2008-ED-M-214-094**

**COPYRIGHT 2008**

**SCHOOL OF GRADUATE STUDIES**

**KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ศึกษาศักยภาพและความพึงพอใจการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี
นักศึกษา	นางสาวขวัญตา ช่วยมณี
รหัสประจำตัว	49063915
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์)
พ.ศ.	2551
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ไพฑูรย์ พิมพ์

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพและความพึงพอใจการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย มี 2 กลุ่ม คือ 1) บุคลากรหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง จำนวน 174 คน และ 2) บุคลากรหน่วยงานสำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงการคลัง จำนวน 27 คน รวม 201 คน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan ที่ระดับความมั่นใจร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับร้อยละ  $\pm 5$  การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามหน่วยงาน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปโดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับศักยภาพในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงการคลัง พบว่าอยู่ในระดับศักยภาพมาก ( $\bar{X} = 3.52$ )

2. ระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงการคลัง พบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.53$ )

<b>Thesis Title</b>	e-office Capability and Satisfaction of Personnel in Office of the Permanent Secretary ,Ministry of Finance and Office of the Secretary to the Minister, Ministry of Finance
<b>Student</b>	Miss Khwanta Chuaymanee
<b>Student ID</b>	49063915
<b>Degree</b>	Master of Science
<b>Program</b>	Science Education (Computer)
<b>Year</b>	2008
<b>Thesis Advisor</b>	Assistant Professor Dr.Lertlak Khinhom
<b>Thesis Co-Advisor</b>	Assistant Professor Paitoon Pimdee

## **ABSTRACT**

The purposes of this research were to study capability and satisfaction in using e-office of personnel in Office of Permanent Secretary Ministry of Finance and Office of the Secretary to the Minister ,Ministry of Finance. The samples used in this research were 201 personnel in these office which divided into 2 groups from the Office of Permanent Secretary Ministry of Finance 174 persons and Office of the Secretary to the Minister ,Ministry of Finance 27 persons, specification of sample size by table of Krejcie and Morgan on the level of confidently 95 percentages and error value equal  $\pm 5$  percentages , selection by stratified random sampling technique. The instrument used in this research was questionnaire with 0.88 reliability coefficients. The data were analyzed by statistical method comprising percentage, mean and standard deviation.

The result of this research as follows:

(I) The level of capability in using e-office of personnel in Office of Permanent Secretary Ministry of Finance and Office of the Secretary to the Minister , Ministry of Finance was at high level ( $\bar{X}= 3.52$ ).

(II) The level of satisfaction in using e-office of personnel in Office of Permanent Secretary Ministry of Finance and Office of the Secretary to the Minister , Ministry of Finance was at high level ( $\bar{X} = 3.53$ ).

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ไพฑูรย์ พิมดิ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ แนวทางการดำเนินการ รวมทั้งแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ และให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยเป็นอย่างดียิ่งตลอดมา ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

พร้อมกันนี้ขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ เพื่อมาปรับปรุง และแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มาก จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จ ลุล่วงอย่างสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในการตรวจสอบ เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้ให้กำเนิด ให้การศึกษา และเสียสละทุ่มเททุกสิ่งทุกอย่าง รวมถึงให้ความรักและกำลังใจอันมีค่ายิ่งแก่ผู้วิจัยตลอดมา ขอขอบคุณหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนๆ สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ ทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือและ คำแนะนำที่ดีเสมอมา โดยไม่ทอดทิ้งกัน รวมไปถึงเพื่อนสนิทที่คอยให้กำลังใจ และห่วงใยเสมอมา ตลอดจนบุคคลที่ผู้วิจัยไม่ได้กล่าวถึง ณ ที่นี้ที่ให้ความช่วยเหลือ และให้การสนับสนุนการ ดำเนินงานต่าง ๆ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้คุณประโยชน์อันใดอันเกิดจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ย่อมเป็นผลมาจากความกรุณา ของท่านดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ขวัญตา ช่วยมณี

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VII
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	4
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>6</b>
2.1 สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง.....	6
2.2 สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง.....	10
2.3 ทฤษฎีการจัดการสำนักงาน.....	10
2.4 ระบบสำนักงานอัตโนมัติ.....	12
2.5 ความหมายความสำคัญและแนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพ.....	20
2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	22
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>35</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	40
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>42</b>
4.1 ลำดับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย เเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>53</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	53
5.2 อภิปรายผล.....	57
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	59
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>61</b>
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>65</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม เรื่อง ศักยภาพและความพึงพอใจการใช้ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานปลัด กระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงการคลัง.....	66
ภาคผนวก ข หนังสือทางราชการ.....	72
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity).....	80
<b>ประวัติผู้เขียน.....</b>	<b>83</b>

## สารบัญญัตราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล ของบุคลากรหน่วยงาน สำนักงานปลัด กระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงการคลัง ที่ตอบแบบสอบถาม.....	42
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับศักยภาพในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง จำแนกเป็นรายด้าน.....	45
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง จำแนกเป็นรายด้าน.....	46
4.4 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับศักยภาพในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ด้านบุคลากร.....	46
4.5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับศักยภาพในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงการคลัง ด้านโปรแกรมระบบสำนักงานอัตโนมัติ.....	48
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับศักยภาพในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์.....	49
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ด้านการใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติ.....	50
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ด้านการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์.....	51

# สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 โครงสร้างอัตราค่าจ้าง.....	9
2.2 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ.....	25
2.3 กระบวนการเกิดความพึงพอใจ.....	26

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ และเป็นปัจจัยหลักของการพัฒนาประเทศทุกด้าน ด้วยความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น ก็ได้มีการพัฒนาและนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนอย่างมาก โดยเน้นที่การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากกับการดำเนินงานในชีวิตประจำวันของคนยุคปัจจุบัน และยังได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว

จากการที่รัฐบาลมีการปรับเปลี่ยนและปฏิรูประบบราชการ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 ได้กำหนดให้มีการเสริมสร้างระบบราชการให้มีความทันสมัยในการบริหารงานภาครัฐและการบริการประชาชนให้เป็นรูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานและการจัดการ เพื่อให้มีการบริหารงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะงานทางด้านการบริการที่ภาครัฐให้แก่ประชาชน โดยเน้นให้ประชาชนภาครัฐกิจและภาครัฐเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร และการบริการของภาครัฐได้สะดวกมากขึ้นผ่านทางอินเทอร์เน็ต

การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) แบบรัฐกับรัฐ (Government to Government) เป็นรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปมากของหน่วยราชการที่การติดต่อสื่อสารระหว่างกัน โดยใช้กระดาษ และลายเซ็นในระบบราชการเดิม จะมีการเปลี่ยนแปลงไปด้วยการใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศ และลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างเป็นทางการเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการ (Economy of Speed) ทั้งลดระยะเวลาในการส่งเอกสารและข้อมูลระหว่างกัน นอกจากนี้ ยังเป็นการบูรณาการการให้บริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยการใช้การเชื่อมต่อโครงข่ายสารสนเทศเพื่อเอื้อให้เกิดการทำงานร่วมกัน (Collaboration) และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน (Government Data Exchange) ทั้งนี้รวมไปถึงการเชื่อมโยงกับรัฐบาลของต่างชาติและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ระบบงานต่างๆ ที่ใช้ในเรื่องนี้ มีระบบงาน Back office ต่างๆ คือ ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Sarabann) ระบบงานจัดเก็บและค้นหาเอกสาร (e-Documents) ระบบบริหารงานบุคคล (Human Resource) ระบบลาราชการ ระบบจองรถ ระบบจองห้องประชุม และระบบลงเวลาปฏิบัติราชการ

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จินานโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สู่การปฏิบัติ เพื่อบริหารจัดการงาน ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลังให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector International and Outcomes of Thailand : Thailand PSO) โดยในเบื้องต้นได้พัฒนาระบบงานต่างๆ ขึ้น และทำให้ลดระยะเวลาการดำเนินงานได้อย่างมหาศาลพร้อมทั้งสร้างประสิทธิภาพของการทำงานได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งต่างจากที่ผ่านมามีการส่งเอกสารแบบเดิม ต้องใช้เวลาการรับส่งหนังสือจากสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลังไปยังหน่วยงานในสังกัดเป็นระยะเวลาประมาณ 5-7 วัน เช่น ระบบการจัดส่งเอกสารไปยังหน่วยงานในสังกัด ในปัจจุบันต้องมีการเดินทางมารับเอกสาร ซึ่งบางหน่วยงานใช้เวลาในการเดินทางนานมาก และเอกสารบางเอกสารอ่านแล้วไม่มีประโยชน์ ไม่คุ้มค่ากับการเสียเวลาในการเดินทางเท่าที่ควร แต่เมื่อมาใช้ระบบ สำนักงานอัตโนมัติ จะใช้เวลาเพียงไม่กี่วินาทีเท่านั้น นอกจากนี้จะช่วยให้มีการใช้เอกสารกระดาษลดน้อยลง (Paperless) เนื่องจากข้อมูลสำคัญจะถูกเก็บไว้ในฮาร์ดดิสก์มากขึ้นและในอนาคตระบบนี้จะต้องขยายและพัฒนาไปยังหน่วยงานทั่วประเทศความรับผิดชอบ และสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังได้มอบแนวทางและนโยบายให้หน่วยงานในสังกัดต่างๆ นำไปปฏิบัติบริหารจัดการของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงการคลังให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยจัดระบบการบริหารจัดการให้สั้นลง แต่ยังคงเนื้อหาไว้ ซึ่งเน้นการบริหารงานให้มีเอกสารน้อยที่สุด (Paperless) และลดขั้นตอนให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ อันจะส่งผลให้การทำงานรวดเร็วยิ่งขึ้น และจากนี้ไปหน่วยงานในสังกัดจะต้องรับส่งเอกสารทางอินเทอร์เน็ตได้ เป็นต้น

ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะทำการศึกษาถึงศักยภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง หลังจากการใช้งานระบบ เพื่อเป็นส่วนในการตัดสินใจในการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง และอำนวยความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้งานอย่างเป็นระบบที่สุด

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาศักยภาพของระบบสำนักงานอัตโนมัติ ในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

### 1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดจากผลงานการวิจัยของ สาวิตรี ช้างอยู่ (2550:4) ที่ได้ทำการศึกษาศักยภาพและปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากร หน่วยงานส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุขในจังหวัดชัยนาท นำมาปรับปรุง เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาศักยภาพและความพึงพอใจของบุคลากรการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ผู้วิจัยจะขอสรุปกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้

1. ด้านศักยภาพ
  - 1.1 ศักยภาพด้านบุคลากร
  - 1.2 ศักยภาพด้านโปรแกรมระบบสำนักงานอัตโนมัติ
  - 1.3 ศักยภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์
2. ด้านความพึงพอใจ
  - 2.1 ความพึงพอใจด้านการใช้งานระบบ
  - 2.2 ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์

### 1.4 ขอบเขตการวิจัย

#### 1.4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ปีงบประมาณ 2551 จำนวน 422 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan ที่ระดับความมั่นใจร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนเท่ากับร้อยละ  $\pm 5$  จำนวน 201 คนและทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น ตามหน่วยงาน

## 1.4.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามีดังนี้

- 1 ด้านศักยภาพ
  - 1.1 ศักยภาพด้านบุคลากร
  - 1.2 ศักยภาพด้านโปรแกรมระบบสำนักงานอัตโนมัติ
  - 1.3 ศักยภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์
- 2 ด้านความพึงพอใจ
  - 2.1 ความพึงพอใจด้านการใช้งานระบบ
  - 2.2 ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้เข้าใจที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงกำหนดความหมายของคำศัพท์เฉพาะต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ หมายถึง ระบบงานต่างๆ ที่มีในระบบสำนักงาน ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ประกอบด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Sarabann), ระบบงานจัดเก็บและค้นหาเอกสาร (eDocuments), ระบบบริหารงานบุคคล (Human Resource), ระบบการลาราชการ, ระบบจองรถ, ระบบจองห้องประชุม , และระบบเวลาปฏิบัติราชการ

2. สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง หมายถึง ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง ประกอบด้วย 4 กลุ่มงาน 4 สำนัก ดังต่อไปนี้ กลุ่มตรวจสอบภายในระดับกระทรวง , กลุ่มตรวจสอบภายใน , กลุ่มงานกฎหมาย , กลุ่มงานป้องกันปราบปรามการเงินนอกระบบ , สำนักบริหารกลาง , สำนักพัฒนาองค์กรและบริหารงานบุคคล , สำนักตรวจสอบและประเมินผล และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3. สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง หมายถึง ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง ประกอบด้วยจำนวน 3 กลุ่มงาน ดังต่อไปนี้ งานบริหารทั่วไป , กลุ่มงานประสานการเมือง และกลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ

4. ศักยภาพ หมายถึง ความสามารถสูงสุดที่เป็นไปได้ของบุคคลนั้นถ้าหากว่าบุคคลผู้นั้นได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในตัวของแต่ละบุคคล แต่สามารถเพิ่มหรือขยายได้โดยเกิดจากการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่ดี

4.1 ศักยภาพด้านบุคลากร หมายถึง ความสามารถสูงสุดที่เป็นไปได้ของข้าราชการ, พนักงานราชการ, ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ในหน่วยงานสำนักงาน

ปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลังที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน

4.2 ศักยภาพด้านโปรแกรมระบบสำนักงานอัตโนมัติ หมายถึง ความสามารถในการทำงานของระบบงานต่างๆ ที่มีในระบบสำนักงานอัตโนมัติ ได้แก่ ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Sarabann), ระบบงานจัดเก็บและค้นหาเอกสาร (e-Documents), ระบบบริหารงานบุคคล (Human Resource), ระบบราชการ, ระบบจองรถ, ระบบจองห้องประชุม และระบบเวลาปฏิบัติราชการ ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

4.3 ศักยภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ หมายถึง สมรรถนะ/ความเร็วในการทำงานและการประมวลผลของเครื่องคอมพิวเตอร์ตามความคิดของบุคลากรในหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

5. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพอใจโดยการได้บรรลุหรือการตอบสนองในความต้องการ ความคาดหวัง ความปรารถนา ความอยากของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากความชอบ ความสนใจ มีทัศนคติที่ดีต่อสถานการณ์หรือสิ่งใดๆ และเห็นว่าสิ่งนั้นมีประโยชน์และมีคุณค่า

5.1 ความพึงพอใจด้านการใช้งานระบบ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดในเชิงบวกของข้าราชการ, พนักงานราชการ, ลูกจ้างประจำ, และลูกจ้างชั่วคราวของหน่วยงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ที่ใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ และได้รับการตอบสนองตามความต้องการในการใช้งานระบบ

5.2 ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดในเชิงบวกของ ข้าราชการ, พนักงานราชการ, ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ของหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และได้รับการตอบสนองได้ตามความต้องการในการใช้งาน

6. บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ, พนักงานราชการ, ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ปีงบประมาณ 2551

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ศักยภาพและความพึงพอใจการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงการคลัง ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง
- 2.2 สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง
- 2.3 ทฤษฎีการจัดการสำนักงาน
- 2.4 ระบบสำนักงานอัตโนมัติ
- 2.5 ความหมายความสำคัญและแนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพ
- 2.6 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

หน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง (2550:Online)

##### 2.1.1 วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรบริหารกลางที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการประสานสัมพันธ์ กำกับ ตรวจสอบ และสนับสนุนการบริหารจัดการงานของกระทรวงการคลัง

##### 2.1.2 พันธกิจ

1. กำกับ ตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และประสานงานการดำเนินงานของกระทรวงการคลัง
2. ประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจ และเชื่อมั่นในงานของกระทรวงการคลัง
3. บริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
4. เสนอแนะนโยบาย และมาตรการในการป้องปรามธุรกิจการเงินนอกระบบ
5. เสนอแนะและพิจารณาเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงการคลัง

### 2.1.3 อำนาจหน้าที่

ให้สำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงการคลัง มีภารกิจเกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของกระทรวงและราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกรมใดกรมหนึ่งในสังกัดกระทรวง โดยเฉพาะรวมทั้งกำกับและเร่งรัด ตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในกระทรวงให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของกระทรวง โดยมีรายละเอียดอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ประสานงานกับหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องในการจัดทำนโยบายของกระทรวงเพื่อเสนอต่อรัฐมนตรี
2. ประสานในการพัฒนายุทธศาสตร์การบริหารของกระทรวง
3. ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงและเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานและกระทรวง
5. ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่กิจกรรม ตลอดจนผลงานของกระทรวง
6. เสนอความเห็นเพื่อกำหนดนโยบายและแผนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการใช้การสื่อสารประ โยชน์ของข้อมูลของหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวง และทำหน้าที่เป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศของกระทรวง
7. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาบุคลากรของกระทรวง รวมถึงการกำหนดนโยบายและวางแผนเพื่อบริหารและพัฒนาบุคลากรของกระทรวง
8. เสนอแนะนโยบาย และมาตรการตรวจสอบและติดตามการกระทำความคิดเกี่ยวกับธุรกิจการเงินนอกระบบ และเป็นศูนย์ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องปรามการกระทำความคิดอันเป็นอาชญากรรมทางเศรษฐกิจการเงิน
9. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

### 2.1.4 ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การสร้างความยั่งยืนทางการคลัง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การดำเนินงานด้านการเงินการคลัง

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การบริหารจัดการด้านสารสนเทศและการสื่อสารด้านการเงินการคลัง

#### 2.1.4.1 ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การสร้างความยั่งยืนทางการคลัง

##### เป้าประสงค์

ภาคการคลังของประเทศมีความแข็งแกร่งยั่งยืนเป็นที่น่าเชื่อถือและเป็นหลักของระบบเศรษฐกิจไทย

**ตัวชี้วัด**

จำนวนครั้งในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการลงทุน

**กลยุทธ์ตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน**

การส่งเสริมการขยายฐานการลงทุนจากต่างประเทศ

**2.1.4.2 ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การดำเนินงานด้านการเงินการคลัง****เป้าประสงค์**

กำกับและสนับสนุนการดำเนินงานของกระทรวง

**ตัวชี้วัด**

จำนวนข้าราชการและผู้นำองค์กร / ชุมชนกลุ่มเป้าหมายที่ผ่านการทดสอบ หลังจากได้รับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์รูปแบบธุรกิจการเงินนอกระบบ จำนวนหน่วยงานในพื้นที่เป้าหมายที่ได้รับการตรวจติดตาม ร้อยละของข้าราชการทุกคนได้รับการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า 3 วันทำการต่อปี จำนวนข่าวที่เผยแพร่ตามสื่อแขนงต่าง ๆ

**กลยุทธ์ตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน**

1. การป้องกันปรามธุรกิจการเงินนอกระบบ
2. การกำกับและตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด
3. การพัฒนาบุคคล การประสาน และพัฒนาเครือข่ายสำนักงาน
4. การพัฒนาระบบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ครอบคลุมทั่วถึงและรวดเร็ว

**2.1.4.3 ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การบริหารจัดการด้านสารสนเทศและการสื่อสาร****ด้านการเงินการคลัง****เป้าประสงค์**

เพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพของกระทรวงการคลังในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

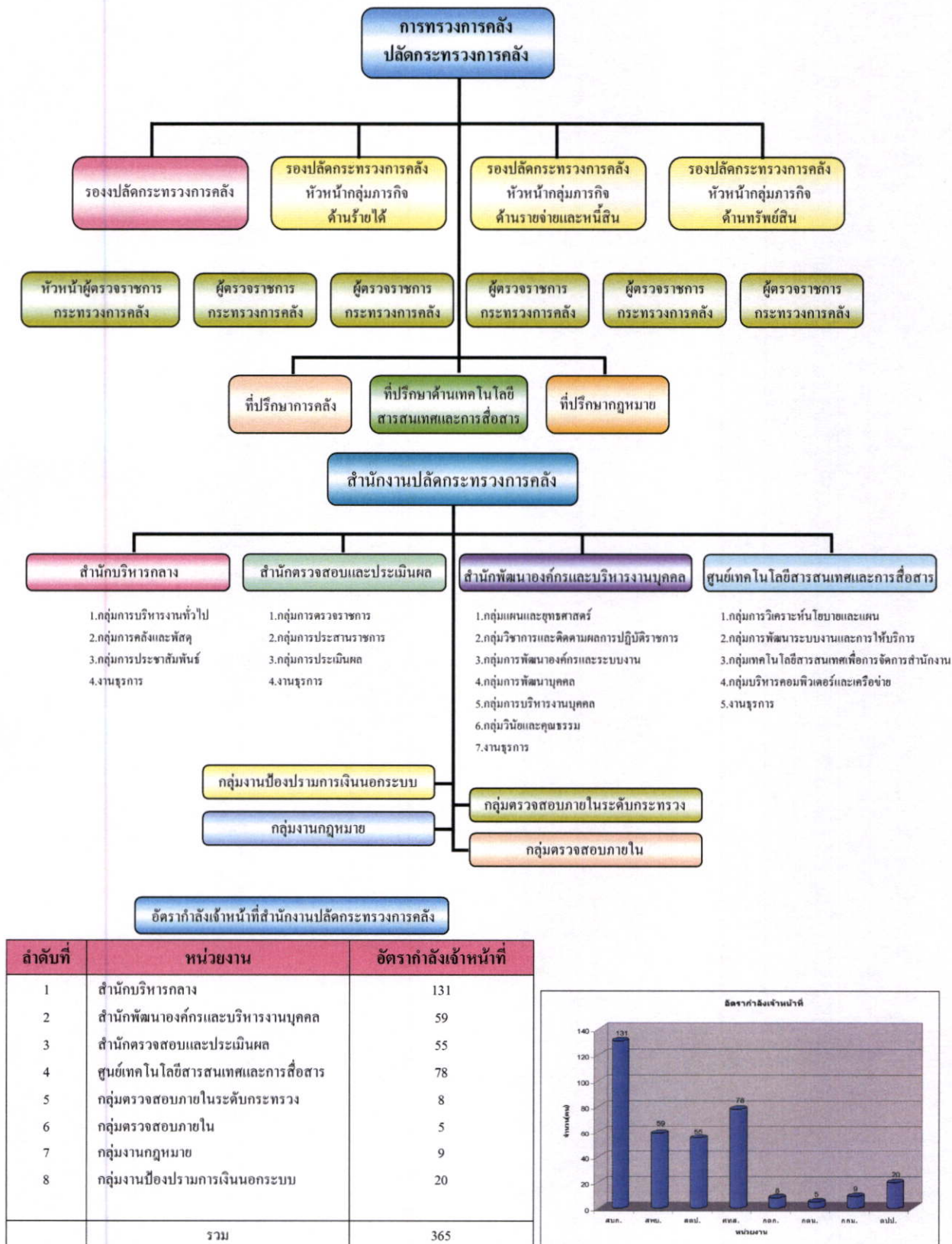
**ตัวชี้วัด**

จำนวนผู้ใช้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงการคลังที่เพิ่มขึ้น ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการพัฒนาระบบเครือข่ายวิทยุภักษ์

**กลยุทธ์ตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน**

การบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพรด้านสำนักงานของ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

### 2.1.5 โครงสร้างหน่วยงานและอัตรากำลัง



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างอัตรากำลัง

ที่มา : หน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

## 2.2 สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง (2550:Online)

### 2.2.1 อำนาจหน้าที่

สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงการคลังมีภารกิจเกี่ยวกับราชการทางการเมืองเพื่อสนับสนุนภารกิจของรัฐมนตรี ประสานนโยบายระหว่างกระทรวง โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์หลักเกณฑ์การขอเรื่องเพื่อเสนอรัฐมนตรี รวมทั้งเสนอความเห็นประกอบการวินิจฉัยสั่งการของรัฐมนตรี
2. สนับสนุนการทำงานของรัฐมนตรีในการดำเนินงานทางการเมืองระหว่างรัฐมนตรี คณะรัฐมนตรี รัฐสภาและประชาชน
3. ประสานงานเกี่ยวกับการตอบกระทู้ชี้แจงญัตติร่างพระราชบัญญัติ และกิจการอื่นทางการเมือง
4. ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี
5. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง หรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

### 2.2.2 ภารกิจ/วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

ปฏิบัติราชการตามที่ได้รับมอบหมาย หรือตามที่ข้าราชการการเมืองสั่งการ

## 2.3 ทฤษฎีการจัดการสำนักงาน

สาทิส เพิ่มสว่าง(2550:Online) ได้นำวิวัฒนาการของแนวคิดการจัดการที่สามารถนำหลักเกณฑ์ต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้สำหรับการจัดการสำนักงาน ดังนี้

### 2.3.1 ทฤษฎีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management Theory)

ผู้นำแนวคิดนี้คือ Frederick w. Taylor แนวคิดนี้ได้เริ่มต้นในปี ค.ศ. 1830 – 1900 เป็นวิธีการแก้ปัญหาด้วยเหตุและผลตามหลักวิทยาศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มผลผลิตของแรงงาน และเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการ ซึ่งปรัชญาการจัดการตามหลักวิทยาศาสตร์ของ Taylor มีหลักสำคัญ 4 ประการคือ

1. มีการพัฒนาหาวิธีที่ดีที่สุดในการทำงาน ทั้งนี้แต่ละงานต้องวิเคราะห์เพื่อพิจารณากระบวนการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด
2. การคัดเลือกและพัฒนาคน งานแต่ละอย่างต้องระมัดระวังการเลือกคนที่ดีที่สุด
3. การใช้วิธีการหาวิธีที่ดีที่สุดในการทำงานร่วมกับการคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสม เพราะ

บุคลากรเป็นผู้ที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงาน

4. มีการร่วมมือกันระหว่างผู้จัดการและบุคลากร

### 2.3.2 ทฤษฎีระบบราชการ (Bureaucratic Theory)

ผู้นำความคิดนี้ คือ Max Weber ลักษณะของทฤษฎีนี้มีดังนี้

1. องค์กรมีหน้าที่ทำงานกันอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยกฎข้อบังคับเป็นเครื่องผูกมัดให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. องค์กรมีการแบ่งงานออกเป็นงานเฉพาะด้านตามความชำนาญ และความสามารถเฉพาะอย่าง
3. มีการปกครองบังคับบัญชาและการควบคุมจากระดับสูงลงมาสู่ระดับล่าง
4. การเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้นจะถือเกณฑ์ผู้ที่มีความสามารถสูง
5. การปฏิบัติงาน การตัดสินใจ และกฎข้อบังคับทั้งหลายจะต้องบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรและเก็บรักษาไว้เป็นหลักฐาน

### 2.3.3 ทฤษฎีนักการบริหาร (Administration Theory)

ในปี ค.ศ. 1949 Henri Fayol เป็นบุคคลแรกที่กำหนดองค์ประกอบของการจัดการในลักษณะกระบวนการว่าประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การสั่งการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) การควบคุม (Controlling)

### 2.3.4 ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation Theory)

ในปี ค.ศ. 1920 และ ค.ศ.1930 ได้มีการศึกษาด้านมนุษยสัมพันธ์โดยกลุ่มนักวิจัยจากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้ศึกษากลุ่มแรงงานหญิงที่โรงงาน Hawthorne ของบริษัท Western Electric Company ในเมืองชิคาโก รัฐอิลลินอยส์ หัวหน้ากลุ่มวิจัยชื่อ Elton Mayo โดยศึกษาถึงผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมต่างๆ ในโรงงาน เช่น แสงสว่าง เสียง และการหยุดพักจากการทดลอง พบสิ่งผิดปกติเกิดขึ้น คือ จากการลดแสงสว่างในห้องทำงาน ซึ่งแทนที่จะทำให้ผลผลิตต่ำลง แต่กลับทำให้ผลผลิตสูงขึ้น และจากการตรวจสอบพบว่า นอกจากสภาพแวดล้อมด้านร่างกายแล้ว ยังมีปัจจัยด้านจิตวิทยาและด้านสังคมของบุคคลที่จะมีผลกระทบต่อความสามารถในการผลิต โดยเขาได้ทดลองนำปัจจัยด้านสังคมและจิตวิทยา เช่น การให้รางวัล การให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้ความสนใจเป็นรายบุคคล ซึ่งเป็นการเพิ่มปัจจัยด้านสนับสนุนมนุษยสัมพันธ์เข้าไปแล้วทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น

### 2.3.5 ทฤษฎีการจัดการเชิงบริหารศาสตร์ (The Management Theory)

วิธีการคิดแบบใหม่ (Modern Approach) เป็นแนวความคิดด้านการบริหาร โดยอาศัยหลักเกณฑ์ทางคณิตศาสตร์หรือการวิเคราะห์เชิงปริมาณมาใช้ในการตัดสินใจ ซึ่งต้องอาศัยการวิจัย

การปฏิบัติงาน (Operation Research) และการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Science Research) เนื่องจากปัญหาในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเป็นเรื่องที่คาดคะเนได้ยาก จึงจำเป็นต้องมีการรวบรวมข้อมูล โดยอาศัยความรู้ด้านคณิตศาสตร์มาช่วยในการตัดสินใจ และแก้ปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งนำความก้าวหน้าของเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์มาใช้ในการตัดสินใจและแก้ปัญหาต่าง ๆ ด้วย

### 2.3.6 ทฤษฎีการจัดการเชิงสถานการณ์ (Contingency)

แนวความคิดนี้เชื่อว่า ไม่มีวิธีการจัดการแบบใดที่สามารถใช้ได้เหมาะสมกับทุกสถานการณ์ ดังนั้นสถานการณ์ จึงมีอิทธิพลต่อองค์การทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลา เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์นั้น ๆ เหตุนี้เอง จึงเชื่อว่า การจัดการแบบใดก็ตามจะไม่มีวิธีการที่ดีที่สุดเพียงวิธีเดียวแต่มีวิธีที่ดีกว่าเสมอ ดังนั้น การทำงานจึงขึ้นอยู่กับศิลปะ (Arts) ของการเลือกแนวความคิดด้านการจัดการมาใช้ให้เหมาะสมกับงาน บุคคล และสิ่งแวดล้อม

## 2.4 ความหมายและองค์ประกอบของสำนักงานอัตโนมัติ

### ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสำนักงาน (2550:Online)

สำนักงานมีความจำเป็นสำหรับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน สำนักงานเป็นที่รวมของการปฏิบัติงานต่างๆ ที่ต้องใช้เอกสาร การสื่อสารติดต่อข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงาน หากสำนักงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี หน่วยงานก็จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและสำนักงานอัตโนมัติเป็นแนวคิดในการนำระบบคอมพิวเตอร์ และระบบโทรคมนาคมเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน โดยเฉพาะการทำงานเกี่ยวกับเอกสาร ข้อมูล สารสนเทศ การสื่อสารติดต่อ และการประชุม การพัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติจึงต้องเลือกวิธีที่เหมาะสม วางแผนการพัฒนาอย่างละเอียด และดำเนินการพัฒนาตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างเหมาะสม สำนักงานนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

#### 1. สำนักงานทั่วไป

ความหมายของสำนักงาน คือ สถานที่แห่งหนึ่งซึ่งอาจเป็นห้องเดียวหรือหลายห้อง จะมีขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ก็ได้ อาจเป็นสถานที่สำหรับทำธุรกรรมต่างๆ หรือเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานหรือควบคุมการดำเนินงานโดยอาศัยสารสนเทศเป็นเครื่องมือ โดยมีหน้าที่รับข้อมูลจากผู้หนึ่งมาประมวลผลแล้วส่งไปให้อีกผู้หนึ่ง การจำแนกข้อมูลหรือเอกสารในสำนักงานตามลักษณะและประเภท

## 1.1 ลักษณะ

- 1.1.1 คำสั่ง เช่น ใบสั่งซื้อสินค้า ใบขอถอนเงิน
- 1.1.2 รายงาน เช่น รายงานผลประกอบการ รายงาน โครงการ  
รายงานความคืบหน้าโครงการ
- 1.1.3 บันทึกช่วยจำ
- 1.1.4 ข่าว

## 1.2 ประเภท

- 1.2.1 เอกสารพิมพ์
- 1.2.2 เสียง เช่น โทรศัพท์
- 1.2.3 ภาพลักษณ์ เช่น แผนภูมิ
- 1.2.4 สื่อที่คอมพิวเตอร์อ่านได้

ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน งานสำคัญที่ทำในสำนักงานแบ่งเป็น 7 ด้าน

1. ด้านบริการผู้บริหาร เป็นงานสำคัญด้านการวางแผน การจัดทำลั้งคนและองค์การ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการการเงิน การจัดการการผลิตและการบริการ การควบคุมการดำเนินงาน และการจัดทำรายงาน นอกจากนี้ยังมีงานสนับสนุนจากพนักงานอื่นๆ เช่น การรับและสนทนาทางโทรศัพท์ การจัดตารางนัดหมาย การรับส่งเอกสารการจัดเก็บและค้นหาเอกสาร และการจัดการการเดินทาง

2. ด้านข้อมูลและเอกสาร จำแนกเป็นงานการรับและการบันทึกการรับ การส่งเอกสาร การจัดทำเอกสาร การจัดส่งและการบันทึกการจัดส่งเอกสาร การจัดเก็บ และการค้นหาเอกสาร

3. ด้านอาคารสถานที่ พัสค และอุปกรณ์

4. ด้านจัดการบุคลากร

5. ด้านการเงินและบัญชี

6. ด้านการจัดการประชุม

7. งานประชาสัมพันธ์

เครื่องใช้สำนักงาน เครื่องใช้สำคัญนอกจากโต๊ะ เก้าอี้ ยังประกอบด้วย เครื่องพิมพ์ดีด โทรศัพท์ โทรสาร ตู้เก็บเอกสาร เครื่องถ่ายเอกสาร คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลพร้อมเครื่องพิมพ์

## 2. สำนักงานอัตโนมัติ

มีผู้ให้ความหมายของสำนักงานอัตโนมัติไว้ดังนี้

Gordon (1984. อ้างใน สุวิสา ตันตระกูล 2547:12) “สำนักงานอัตโนมัติ” คือ การประยุกต์คอมพิวเตอร์และการสื่อสารในงานสำนักงานซึ่งประกอบด้วย พนักงาน นักวิชาชีพ และผู้จัดการ”

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2550:Online) “ในภาพกว้างแล้ว สำนักงานอัตโนมัติก็คือ การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการช่วยให้ผู้คนจัดการสารสนเทศ สำนักงานอัตโนมัติเป็นหลักการ เป็นวิธีการใหม่สำหรับคิดและดำเนินงานกับสารสนเทศ สำนักงานอัตโนมัติเป็นของจริง เป็นระบบที่ใช้งานได้ในทางปฏิบัติ และมีอยู่จริงสำนักงานอัตโนมัติไม่ได้เป็นสิ่งที่เรียกว่า “สำนักงานในอนาคต” ซึ่งยังเป็นเพียงแนวคิดผสมทฤษฎีเท่านั้น”

เฉลิม ศรีสุวรรณ. (2550:Online) “สำนักงานอัตโนมัติเป็นหลักการที่เกี่ยวข้องกับการประสานโต้ตอบกันของผู้ที่อยู่ในสำนักงาน โดยอาศัยระบบและเทคโนโลยีเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร”

ครุฑิต มาลัยวงศ์ (2536:6) “แนวคิด และวิธีการนำคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สำนักงานมาเชื่อมโยงกันด้วยระบบสื่อสารข้อมูล เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างรวดเร็ว และสะดวกสบาย ทั้งในด้านการผลิต และการเรียกค้นเอกสาร การประมวลผลข้อมูล การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานทั้งภายใน และภายนอกสำนักงาน การจัดงานนัดหมาย การประชุม และการตัดสินใจ”

สรุปได้ว่า สำนักงานอัตโนมัติจัดตั้งขึ้นให้เป็นส่วนหนึ่งของสำนักงาน และทำหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงาน ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงเป้าหมายที่หน่วยงานได้กำหนดไว้

### องค์ประกอบของสำนักงานอัตโนมัติ

องค์ประกอบของสำนักงานอัตโนมัติแบ่งเป็น 5 ประเด็น

1. บุคลากร อาจแบ่งได้หลายกลุ่ม เช่น ผู้บริหาร นักวิชาชีพ นักเทคนิค เลขานุการ เสมียน และพนักงานอื่นๆ

2. กระบวนการปฏิบัติงาน

- 2.1 การรับเอกสารและข้อมูล
- 2.2 การบันทึกเอกสารและข้อมูล
- 2.3 การสื่อสารเอกสารและข้อมูล
- 2.4 การจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารต่างๆ
- 2.5 การกระจายข่าวสาร
- 2.6 การขยายรูปแบบเอกสาร
- 2.7 การค้นคืนและการจัดเก็บเอกสารข้อมูล
- 2.8 การกำจัดและการทำลายเอกสาร
- 2.9 การดูแลความมั่นคงปลอดภัย

3 เอกสาร ข้อมูล สารสนเทศ

4 เทคโนโลยี

5 การบริหารจัดการ

### ประโยชน์ของสำนักงานอัตโนมัติ

1. ประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะการจัดเตรียมเอกสารกระดาษ การจัดส่ง การรับ การจัดเก็บและการทำลาย รวมทั้งงบประมาณในการจัดจ้างผู้ดำเนินการในแต่ละขั้นตอน
2. การเพิ่มประสิทธิภาพในสำนักงาน ลดขั้นตอนเวลาในการพิมพ์ผิด การตรวจสอบแก้ไข ปรับปรุง
3. ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ถูกต้องรวดเร็วขึ้น เนื่องจากความถูกต้องแม่นยำ และความรวดเร็วในการสืบค้น
4. ผู้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจในสำนักงานและหน่วยงานมากขึ้น เนื่องจากมีสำนักงานเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย รวดเร็วประหยัดเวลาในการทำงาน
5. หน่วยงานและสำนักงานมีภาพลักษณ์ที่ดี สำหรับหน่วยงานภายใน ที่ได้รับการบริการและการติดต่อสื่อสารที่ถูกต้องรวดเร็วทันสมัย

### เทคโนโลยีเพื่อสำนักงานอัตโนมัติ

1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

- 1.1 ซูเปอร์คอมพิวเตอร์ มีสมรรถนะสูง ราคาแพง เหมาะสำหรับงานวิจัยทางวิทยาศาสตร์
- 1.2 เมนเฟรม บันทึกลงและจัดเก็บฐานข้อมูลขนาดใหญ่ เหมาะสำหรับหน่วยงานธุรกิจขนาดใหญ่
- 1.3 ไมโครคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล มีขนาดเล็ก นิยมใช้เป็นลูกข่ายในระบบเครือข่าย

2. เทคโนโลยีโทรคมนาคม

2.1 เทคโนโลยีโทรคมนาคมพื้นฐาน

2.1.1 ระบบโทรศัพท์ ปัจจุบันมีโทรศัพท์พีซีที เป็นโทรศัพท์ไร้สายซึ่งสามารถถือติดตัว โทรศัพท์มือถือ รวมไปถึงการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาควบคุมการใช้โทรศัพท์ ที่เรียกว่า เทเลโฟนี (telephony)

2.1.2 ระบบโทรสาร เป็นอุปกรณ์สำหรับส่งภาพลักษณ์ของเอกสารในสำนักงานผ่านระบบโทรศัพท์จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง

2.1.3 ระบบประชุมทางไกล

2.2 ระบบสื่อสารข้อมูลเป็นการส่งข้อความหรือข้อมูลผ่านระบบโทรคมนาคมระหว่างสถานที่สองแห่ง ประกอบด้วยอุปกรณ์สำคัญ 3 ส่วน คือ

2.2.1 ส่วนรับ/ส่งข้อมูล

2.2.2 ส่วนแปลงสัญญาณ

2.2.3 ส่วนการสื่อสาร

2.3 เทคโนโลยีสำนักงาน

2.3.1 เครื่องพิมพ์ดีด

2.3.2 เครื่องถ่ายเอกสาร

2.3.3 เครื่องบันทึกเอกสารลงบนไมโครฟิล์มและเครื่องอ่าน  
ไมโครฟิล์ม

2.3.4 เครื่องบันทึกเอกสารลงสื่ออิเล็กทรอนิกส์

2.4 เทคโนโลยีภาพกราฟิก งานประมวลผลภาพกราฟิกเป็นงานที่เกี่ยวกับการนำเอกสารมาสแกนเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อนำมาบันทึกบนสื่อบันทึก หรือแสดงบนจอภาพ หรือส่งไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นเช่นเดียวกับโทรสาร บางกรณีต้องการเปลี่ยนภาพกราฟิกให้เป็นข้อความสำหรับนำไปใช้งานอื่นๆ จึงจำเป็นจะต้องใช้โปรแกรมประเภทโปรแกรมรู้จำอักขระด้วยแสง (Optical Character Recognition, OCR)

2.5 ระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นวิธีการสื่อสารที่เป็นมาตรฐานง่ายๆ ซึ่งสามารถจัดสร้างขึ้นให้ผู้ใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์เข้าถึงได้ และมีการกำหนดการทำงานกับเอกสารที่เป็นมาตรฐานและใช้กันอย่างกว้างขวาง ยังมีการนำแนวคิดและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตไปใช้กับการจัดระบบเครือข่ายอื่นๆ ได้แก่ ระบบอินทราเน็ต และระบบเอกซ์ทราเน็ต

### รูปแบบการจัดองค์กรสำนักงาน

รูปแบบการจัดองค์กรสำนักงานจะต้องพิจารณา 2 ด้าน คือ ส่วนที่เกี่ยวกับ “งานบริหารสำนักงาน” และส่วนที่เกี่ยวกับการบริการฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รูปแบบการจัดองค์กร “งานบริหารสำนักงาน” จะแตกต่างกันตามขนาด และลักษณะงานของแต่ละกิจการ รูปแบบการจัดองค์กรมีดังนี้

1. การจัด “งานสำนักงาน” ในรูปแบบ “บริการสำนักงาน” (Office Service Arrangement) งานบริการสำนักงาน จะเกี่ยวข้องกับจดหมายและรายงาน บริการไปรษณีย์และการติดต่อสื่อสาร การบันทึก การจัดทำสำเนา การจัดเก็บเอกสาร ในกรณีนี้จะจัดงานบริการเหล่านี้ให้อยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละแผนก เป็นการจัดงาน “งานสำนักงาน” แบบงานหลัก (Line Agency) ซึ่งจะจัดโครงสร้างงานบริการแบบรวมอำนาจหรือกระจายอำนาจก็ได้

2. การจัด “งานสำนักงาน” ในรูปแบบ “ระบบและกระบวนการปฏิบัติ” (The System and Procedure Arrangement) การจัดในรูปแบบนี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ “งานสำนักงาน” โดยกิจกรรมต่าง ๆ ทางด้านงานสำนักงานจะถืออยู่ในงานที่เป็นระบบและกระบวนการปฏิบัติขององค์กร

3. การจัด “งานสำนักงาน” ในรูปแบบ “งานบริการการบริหาร” (The Administrative

Services Arrangement) ฝ่ายงานบริการการบริหาร ทำหน้าที่การจัดการข้อมูลต่าง ๆ ขององค์กร โดยจัดเป็นสายงานหลักสายหนึ่งขององค์กร

4. การจัด “งานสำนักงาน” ในรูปแบบ “งานบริการการบริหารแบบที่ปรึกษา” (The Top Staff Administrative Services) มีลักษณะการจัดเหมือนข้อ 3 ต่างกันที่หน่วยงานบริการการบริหารก็ไม่ได้เป็นหน่วยงานหลัก แต่เป็นหน่วยงานที่ปรึกษา ทำหน้าที่เป็นฝ่ายวิเคราะห์ระบบและกระบวนการปฏิบัติขององค์กรทั้งหมดเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นแก่นแก่ประธานบริษัท

การจัดโครงสร้างใน “งานสำนักงาน” แต่ละแห่งอาจแตกต่างกันไป ตามประเภทของงาน ความสามารถของผู้บริหาร แต่ละส่วนงาน จำนวนบุคลากร ตลอดจนจรรยาบรรณการบริหารแต่ละคน ดังนั้นการออกแบบโครงสร้าง ให้สามารถรองรับการทำงานที่คืบหน้าต้องดูที่ความเหมาะสมของ “งานสำนักงาน” แต่ละประเภทเป็นสำคัญ แล้วเลือกแบบที่สามารถทำให้ “งานสำนักงาน” แห่งนั้นทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสภาพบางอย่างจนทำให้โครงสร้างองค์กร ไม่เหมาะสมหรือล้าสมัย ผู้บริหารต้องกล้าตัดสินใจเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่ดีขึ้น

#### ระบบสารสนเทศสำนักงาน

ระบบสารสนเทศ ที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้สนับสนุนการดำเนินการของ “การจัดการสำนักงาน” (Office Management) ที่เป็นการจัด “สำนักงาน” เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย โดยการใช้บุคลากร เครื่องจักรสำนักงานและอุปกรณ์ที่เหมาะสม ด้วยวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด รวมทั้งการจัดการสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมด้วย บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของงาน “การจัดการสำนักงาน” ในด้านหลักๆ ดังนี้

1. รับผิดชอบต่ออาคารสำนักงาน และ การจัดสรรพื้นที่สำนักงาน
2. รับผิดชอบต่อเฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้สำนักงาน
3. รับผิดชอบต่อการจัดองค์กร การจัดระบบและวิธีการปฏิบัติงาน
4. การออกแบบฟอร์มและการควบคุมสำนักงาน
5. การติดต่อสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรและโดยวาจา
6. การบริหารเอกสาร
7. การบริหารบุคคลในสำนักงาน

ประกอบกับหน้าที่ของผู้จัดการสำนักงาน คือ บุคคลที่ทำหน้าที่บริหาร “สำนักงาน” โดยนำทรัพยากรการบริหารต่างๆ (Management Resources) มาใช้ร่วมกัน ตามขั้นตอนการบริหาร (Management Process) ทำหน้าที่สั่งการให้พนักงาน “สำนักงาน” ปฏิบัติงานเพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายการบริหาร “สำนักงาน” จึงเกี่ยวข้องกับการจัดหาและใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อมาใช้ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ โดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเหมาะสม ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) พนักงาน “สำนักงาน” เป็นผู้ให้บริการและประสานงานระหว่างแผนกต่างๆ ภายในบริษัท และระหว่างบริษัทกับบุคคลภายนอก ดังนั้นผู้บริหาร “สำนักงาน” จึงต้องคัดเลือกพนักงานที่จะเข้าทำงานอย่างพิถีพิถัน และจะต้องฝึกอบรมสอนวิธีการทำงานต่างๆ ภายในองค์กร และกระตุ้นให้พนักงานเหล่านี้ปฏิบัติงานด้วยความภาคภูมิใจในหน้าที่

2. ทรัพยากรอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ (Equipment Resources) พนักงานจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพถ้ามีการจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่ถูกต้องให้

3. มีวิธีการบริหาร (Management Method) และวิธีปฏิบัติการ (Operation Method) ที่เป็นมาตรฐานและถือปฏิบัติตามได้

4. สิ่งแวดล้อม (Environment) ประกอบด้วยสิ่งที่เข้ามามีผลกระทบต่อการทำงานในองค์กร ได้แก่สิ่งแวดล้อมทั่วไปทางกายภาพ ที่ตั้งสำนักงาน เฟอร์นิเจอร์ แผนผังการทำงาน การตกแต่ง สิ่งเหล่านี้มีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลของพนักงาน รวมทั้งประสิทธิผลของระบบงานตลอดจนกระบวนการปฏิบัติงานด้วย ดังนั้นต้องมีการจัดสิ่งแวดล้อมที่ดีให้เกิดขึ้นในสำนักงาน

5. ทรัพยากรข้อมูล (Information Resources)

6. ทรัพยากรการเงิน (Financial Resources) เป็นเงินทุนต่าง ๆ ซึ่งต้องมีไว้เพื่อใช้ในการจัดซื้อทรัพยากร อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และเป็นค่าใช้จ่ายตอบแทนทรัพยากรมนุษย์ ตลอดจนค่าใช้จ่ายในการดำเนินการธุรกิจ

ด้วยเหตุนี้ “ระบบสารสนเทศสำนักงาน” จึงครอบคลุมถึงการสร้างและใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อช่วยในการบริหารจัดการทรัพยากรต่างๆ ในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดดังรายละเอียดข้างต้น

สรุปได้ว่า “ระบบสารสนเทศสำนักงาน” ก็คือ การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งเรียกรวมได้ว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” ตลอดจนถึงเทคโนโลยีอุปกรณ์สำนักงานต่างๆ มาช่วยในการบริหารจัดการ “งานสำนักงาน” ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นนั่นเอง

#### แนวทางการพัฒนาสำนักงานอัตโนมัติ

1. ลักษณะของสำนักงานอัตโนมัติที่มีประสิทธิผล ควรมีลักษณะดังนี้

- 1.1 ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องล้วนใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกันเป็นระบบเครือข่ายแลน
- 1.2 มีการวางแผนระบบเพิ่มข้อมูลอัตโนมัติเพื่อผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลและเอกสารได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
- 1.3 ซอฟต์แวร์ต่างๆ ใช้ง่าย และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร

- 1.4 อุปกรณ์ต่างๆเป็นมาตรฐานและทำงานร่วมกันได้
- 1.5 ระบบงานประยุกต์ต่างๆ ได้รับการติดตั้งหรือพัฒนาขึ้นให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้
2. บุคลากรที่มีบทบาทในการริเริ่มนำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้
  - 2.1 ผู้บริหารระดับสูง
  - 2.2 ผู้บริหารระดับกลางและผู้ปฏิบัติงานระดับต่างๆ
  - 2.3 นักคอมพิวเตอร์และนักเทคโนโลยีอื่นๆ
3. ประเด็นสำคัญในการพัฒนาสำนักงานอัตโนมัติ
  - 3.1 การเลือกแนวทางการพัฒนาสำนักงานอัตโนมัติ
  - 3.2 การวางแผนการพัฒนา
  - 3.3 การพัฒนาและจัดระบบสำนักงานอัตโนมัติ
  - 3.4 การประเมินผลการปฏิบัติงานและการปรับเปลี่ยน
4. สิ่งสำคัญในการวางแผน ข้อมูลพื้นฐานที่จะต้องทราบก่อนการวางแผนคือ
  - 4.1 ข้อมูลหน่วยงาน
  - 4.2 ข้อมูลสถานภาพปัจจุบันของหน่วยงาน
  - 4.3 ข้อมูลลักษณะของหน่วยงาน
  - 4.4 ข้อมูลผู้ใช้
  - 4.5 ระบบการสื่อสาร
  - 4.6 ลักษณะของระบบสารสนเทศที่ใช้
  - 4.7 การสนับสนุน

เมื่อทราบข้อมูลที่จำเป็นแล้วผู้วางแผนอาจจะจัดทำแผนการพัฒนาขึ้นโดยใช้เทคนิคต่างๆ หรือใช้มาตรฐานการวางแผนงานที่หน่วยงานกำหนดขึ้นเช่นอาจใช้วิธีการเขียนแผนงานเป็นผังงาน แคนต์หรือแคนต์ชาร์ต ซึ่งในแผนภาพดังกล่าวจะต้องแสดงระยะเวลาในการดำเนินการกิจ และรายการภารกิจต่างๆ ดังนี้ กำหนดทีมงาน จัดประชุมชี้แจง รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ความต้องการ ออกแบบระบบงาน เลือกอุปกรณ์และระบบงาน พัฒนาโปรแกรมเพิ่มเติม ติดตั้งอุปกรณ์และระบบงาน ทดสอบอุปกรณ์และระบบงาน จัดทำคู่มือ ฝึกอบรม ปรับเปลี่ยนข้อมูลเดิม เปลี่ยนระบบ ประเมินผลการดำเนินงาน ปรับปรุงแก้ไข

5. วิธีการพัฒนา หน่วยงานสามารถพัฒนาหรือจัดหาระบบงานคอมพิวเตอร์มาใช้งานได้ 6 แบบ ดังนี้

- 5.1 การจัดทำระบบงานเองโดยเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์
- 5.2 การจัดทำระบบงานเองโดยกลุ่มผู้ใช้ระบบ
- 5.3 การว่าจ้างบริษัทภายนอก

- 5.4 การซื้อระบบงานมาตรฐาน
- 5.5 การซื้อระบบงาน
- 5.6 การจัดซื้อบริการ
- 6. วัฏจักรพัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติ
  - 6.1 การศึกษาวิเคราะห์ความต้องการ
  - 6.2 การออกแบบระบบ
  - 6.3 การสร้างและการติดตั้งระบบ
  - 6.4 การทดสอบระบบงาน
  - 6.5 การเตรียมตัวใช้งานระบบ
  - 6.6 การเปลี่ยนระบบ
  - 6.7 การประเมินและปรับปรุงระบบ

## 2.5 ความหมายความสำคัญและแนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพ

มนุษย์เราทุกคนมีความสามารถที่จะทำงานทุกสิ่งให้ลุล่วงสำเร็จได้ดังที่ตั้งความหวังไว้ แต่ไม่มีใครจะประสบความสำเร็จดังที่มุ่งหวังไว้ก็ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นมีความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด มีความพยายาม มุ่งมั่นที่จะทำสิ่งนั้นๆ มากน้อยเพียงใด และมีการนำเอาความสามารถที่ซ่อนเร้นภายในร่างกายออกมาใช้ประโยชน์ได้มากเพียงใด ความสามารถที่ซ่อนเร้นนี้เราเรียกว่า “ศักยภาพ”

### 2.5.1 ความหมาย

คำว่า ศักยภาพ (Competency) ตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายความว่า ภาวะแฝง อำนาจ หรือคุณสมบัติที่มีแฝงอยู่ในสิ่งต่างๆ ซึ่งอาจทำให้พัฒนาหรือให้ปรากฏเป็นสิ่งที่ประจักษ์ได้

ศักยภาพของบุคคล หมายถึง ความสามารถสูงสุดที่เป็นไปได้ของบุคคลนั้นถ้าหากบุคคลนั้นได้รับการบำรุงส่งเสริมอย่างเต็มที่และถูกทางทั้งทางกายและทางจิต

อภิญา จำปามูล (2549: 1) ศักยภาพ คือ ความรู้ ความสามารถ พฤติกรรม ความเก่ง แอบแฝงของบุคคลที่คาดว่ายังมีอยู่แต่ยังไม่ได้ถูกนำมาใช้ในการทำงานจริงๆ

ไพศาล มะระพฤกษ์วรรณ (2539: 271) กล่าวถึงศักยภาพ ตามความหมายในหนังสือ The McGrawHill 36 hour managment ของ Lester R. Bittel หมายถึง ความหมายในการใช้ทักษะ (Skill) อย่างใดอย่างหนึ่ง มีการศึกษาที่สนับสนุนแนวคิดนี้ ได้แก่ ผลการวิจัยของบริษัท AT & T ซึ่งกล่าวไว้ว่าข้อเท็จจริงพื้นฐานในการสั่งงาน การตื่นตัวต่อเหตุการณ์ การปรับอารมณ์ การรู้จักตนเอง

การมอบหมายงาน และความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การบริหารเวลา การมอบหมายงาน การสร้างความร่วมมือ และการบริหารงานที่ไม่ก่อให้เกิดความเครียด

กองวิจัยทางการศึกษา (2545: 3) อธิบายความหมายของ ศักยภาพ ว่า คือ ผลที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ผสมผสานกับคุณสมบัติและคุณลักษณะที่แฝงอยู่ในตัวผู้เรียนจนเกิดเป็นความรู้ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะที่ตกตะกอนติดตัวนอกเหนือจากความรู้ในเนื้อหาวิชาหรือผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

กรมวิชาการ (2545: 13) ได้เสนอว่า การพัฒนาศักยภาพของบุคคลในการดำเนินชีวิตยุคโลกาภิวัตน์ เพื่อที่จะให้มีชีวิตอยู่อย่างสมบูรณ์หรือเป็นสุขได้นั้น จำเป็นต้องพัฒนาใน 3 ด้าน คือ 1) การพัฒนาตน ด้านการเรียนรู้ การคิด การสื่อสาร 2) การพัฒนางาน ด้านการจัดการ การทำงานร่วมกับผู้อื่น 3) การพัฒนาสังคม ด้านการควบคุมตนเอง ความรับผิดชอบ มีวินัยในตนเอง ช่วยเหลือผู้อื่น เสียสละ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาสังคม

ดังนั้นในการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับเรื่องศักยภาพและความพึงพอใจการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ของบุคคลากร หน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ก็เพื่อที่จะศึกษาถึงประสิทธิภาพของระบบ และทราบถึงความพึงพอใจของบุคคลากรในการใช้งาน ระบบสามารถทำให้การทำงานของแต่ละบุคคล มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว รวมถึงช่วยลดจำนวนกระดาษหรือไม่

## 2.5.2 แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพ

นคร สีฟ้า (2548: 17) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องศักยภาพของการใช้คอมพิวเตอร์ของสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดกำแพงเพชรนั้น เพื่อจะศึกษาถึงประสิทธิภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรือคุณสมบัติในการใช้งานว่าเหมาะสมกับการการใช้งานหรือไม่ รวมถึงปัญหาที่เกิดจากการใช้อุปกรณ์หรือการใช้งานคอมพิวเตอร์ โดยนำผลการศึกษาศักยภาพไปปรับปรุงพัฒนาต่อไป

Boyatzis (1982. อ้างใน อภิญา จำปามูล 2549: 5) ได้เสนอแนวคิด 2 แนวคิด ดังนี้

1. แนวคิด USA ที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพ ความสามารถที่ดูจากคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1.1 ความรู้

1.2 ทักษะความชำนาญทางเทคนิค

1.3 ความสามารถด้านอื่นๆ

ทั้ง 3 ข้อนี้นำไปสู่ผลงานที่มีประสิทธิภาพ

2. แนวคิด UK ที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพ ความสามารถที่บุคคลได้แสดงออกมาให้เห็นจริงในการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย (Actual Performance: เป็น Output-

Based) และสอดคล้องกับมาตรฐานความสามารถที่วางไว้ ประเมินได้จากการสังเกตการณ์ปฏิบัติงาน และมีการนำเอาการวิเคราะห์หน้าทำงานมาใช้

### 2.5.3 การพัฒนาศักยภาพ

การพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การนำเอาความสามารถที่ซ่อนเร้นภายในร่างกาย นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างมีกระบวนการมนุษย์เราเมื่อต้องการทำงานบางอย่าง จำเป็นต้องมีความรู้ในสิ่งนั้น ๆ มีความพยายามและมุ่งมั่นในการที่จะทำงานให้ดีที่สุด

1. การแบ่งประเภทของศักยภาพ ขึ้นอยู่กับข้อตกลงขององค์กรว่าจะใช้โมเดลของใครเป็นต้นแบบ เพราะการแบ่งประเภทก็มีความคล้ายคลึงกัน แต่การเรียกชื่อและความหมายอาจจะแตกต่างกันไปบ้าง

2. การกำหนดศักยภาพหลักของระดับองค์กร โดยเป็นศักยภาพที่ทุกคนในองค์กรต้องแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรม ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ในระดับที่คาดหวัง และทุกคนจะต้องถูกประเมิน โดยใช้แบบฟอร์มชุดเดียวกัน แต่เกณฑ์ผ่านการประเมินแตกต่างกันตามตำแหน่งงาน

3. การกำหนดศักยภาพตามตำแหน่งงาน โดยวิเคราะห์บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบจากรายละเอียดของงาน ว่าบุคคลในหน่วยงานนั้นๆ ควรจะแสดงพฤติกรรมหลักอะไรบ้าง ที่สามารถสังเกตเห็นและประเมินได้

4. การกำหนดศักยภาพเทคนิคเฉพาะ แตกต่างกันไปในแต่ละสาขาวิชาชีพ นั้นหมายถึง ควรจะมีศักยภาพที่เฉพาะเป็นพิเศษในทางเทคนิค แตกต่างกันไป

5. ในการกำหนดศักยภาพที่เป็นเทคนิคเฉพาะนั้น ควรจะพิจารณาตัวชี้วัดผลของหน่วยงาน (KPIs) และปัญหาการพัฒนาคุณภาพมาประกอบด้วย

## 2.6 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ท่านทราบหรือไม่ว่าการทำงานให้ดีได้ ต้องประกอบด้วยสิ่งใดบ้าง นอกจากแรงบัลดาลใจ และเพื่อนร่วมงาน หัวหน้าที่ดี และ สิ่งแวดล้อมที่ดี เราจำเป็นต้องมีความพึงพอใจกับงานที่เราต้องทำ งานนั้นจะประสบความสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ที่สุด เราจำเป็นต้องศึกษาถึง แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้คือ

### 2.6.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือ ความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ (เศกสิทธิ์ มาลัย, 2544: 6)

ความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาคือ ความรู้สึกของผู้ที่มาใช้บริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับ จากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการ นั้น

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อได้รับผลตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรม โดยเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล (พิณ แสงมณี.2529: 10 และ อัจฉนา ทองสุข.2534: 18)

Davis (1952. อ้างใน สมพร รัตนราช 2537:18) มีความเห็นว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะ 'ไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย' เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Vroom (1964. อ้างใน สมพร รัตนราช 2537:18) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

พิทักษ์ ตรีหิม ( 2538:24) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

รสรินทร์ ธรรมชาลี(2538:36. อ้างใน ดิเรก ฤกษ์ห่วย 2545:6) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

อุทัยพรรณ สูดใจ (2545:7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

ชรีณี เดชจินดา (2535: 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2547: 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการในขั้นพื้นฐานไม่แตกต่างกัน

พิณ แสงมณี (2544: 10) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจว่าหมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับผลตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ

อรุณพร ชาญพาณิชย์ (2546: 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

## 2.6.2 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

“ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน” ได้มีนักบริหารนักวิชาการได้ให้แนวคิดและความหมายไว้มากมาย ซึ่งจะแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้เนื่องมาจากประสบการณ์และการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันไป ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

พงษ์จันทร์ วรรณวิจิตร (2534: 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจะทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน และทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

กรองแก้ว อยู่สุข (2542: 33) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ทศนคติ โดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา ถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควร เช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย ได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯ จะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์การ

วันชัย ขุนทองดี(2544: 40) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการวัดถึงทัศนคติ โดยทั่ว ๆ ไป ของบุคคลที่มีต่องานของเขา โดยผู้ที่มีความพึงพอใจในงานสูงมีแนวโน้มที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานให้แก่องค์การมาก และน่าจะส่งผลถึงผลงานขององค์การ ขณะที่ผู้ที่มีความพึงพอใจในงานต่ำก็จะทุ่มเทต่อการทำงานน้อยลง จะเห็นว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในงานจะเป็นผู้ที่มีทัศนคติทางบวกกับการทำงาน ขณะที่ผู้ที่มีความไม่พอใจในงานจะมีทัศนคติในทางลบต่อองค์การ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อลักษณะงานหรือองค์ประกอบของงานที่บุคคลผู้นั้นกระทำอยู่

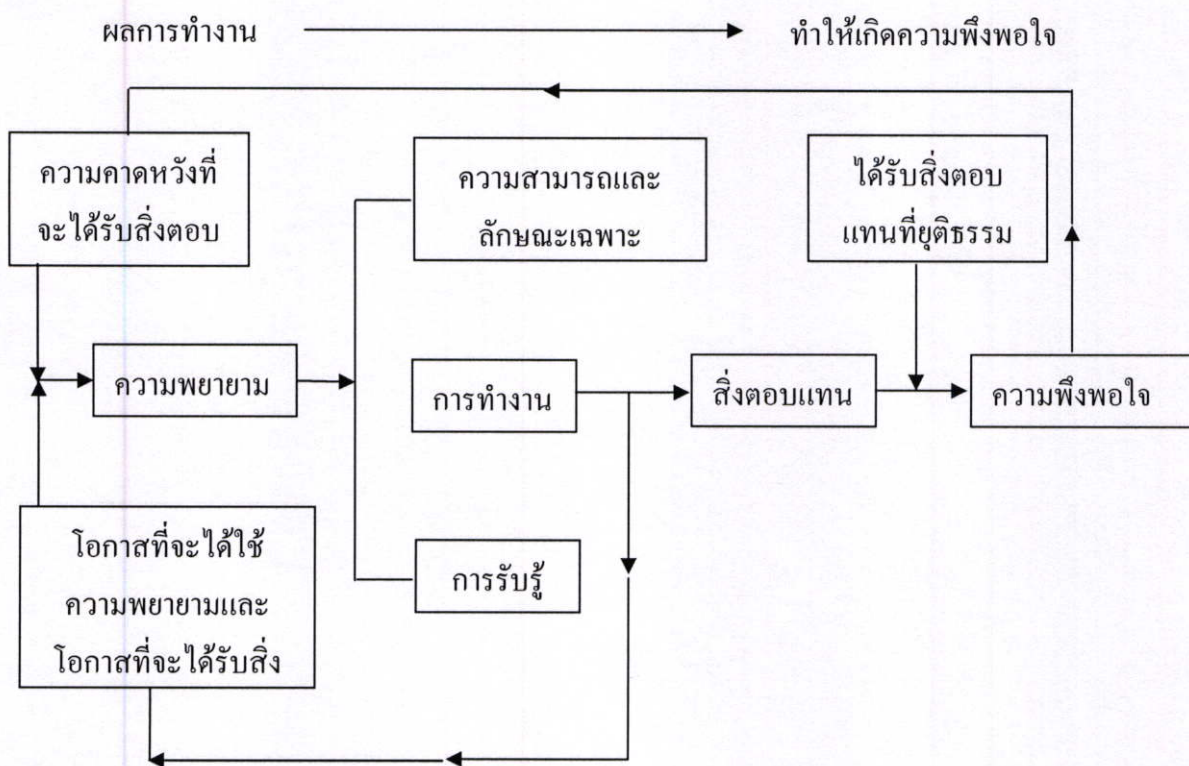
### 2.6.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

อาร์ี เพชรสุค (2530 : 58 - 59) ได้สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ 2 ทฤษฎี คือ

#### 1. ความพึงพอใจนำไปสู่การทำงานหรือความพึงพอใจสัมพันธ์กับการทำงาน

จากการศึกษาที่ Hawthorne ของ Elton Mayo และคณะ ตลอดจนการศึกษาด้านมนุษยสัมพันธ์ของนักจิตวิทยากลุ่มต่าง ๆ พยายามสรุปให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่เขารับผิดชอบอยู่ เขาจะสามารถทำให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีผลผลิตเพิ่มขึ้น และทำให้มีกำไรเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในงานอาจจะเกิดจากกำลังใจ ขวัญในการทำงาน คนที่มีขวัญดี กำลังขวัญสูง บุคคลนั้นจะมีความสุขและเมื่อมีความสุขก็จะทำให้งานมีประสิทธิภาพ

#### 2. ผลการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ



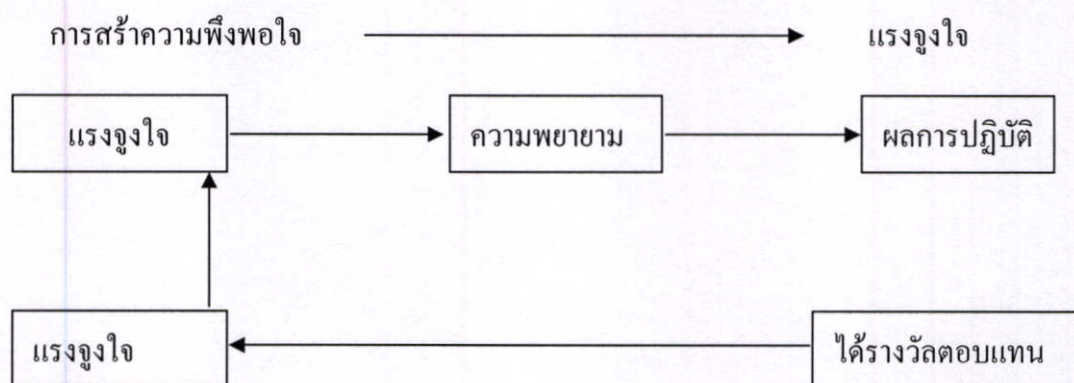
ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

นักมนุษยสัมพันธ์ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจมาก เน้นหนักลงไปว่าความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่มีบุคคลที่ไม่เห็นด้วยกับทฤษฎีแรกของมนุษยสัมพันธ์ จึงคิดทฤษฎีใหม่ขึ้นมาซึ่งกลับตรงข้ามกับทฤษฎีแรกคือผลงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน ในกลุ่มนี้มีบุคคลสำคัญที่มีแนวความคิดแบบหลังนี้คือ Porter กับ Lawer บุคคลทั้ง

สองเน้นให้เห็นว่ายังมีองค์ประกอบอื่น ๆ อีกมากมาย ตลอดจนผลงานที่ปรากฏจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น Porter และ Lawer จึงเสนอรูปแบบแนวความคิดของเขาซึ่งปรากฏในภาพที่ 2.2 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น มีอยู่หลายอย่างรวมทั้งแรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายใน ตลอดจนความคาดหวังที่จะได้รับสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ตามแนวทฤษฎีที่สองนี้สรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานจะไม่เกิดขึ้น ถ้าบุคคลที่ทำงานไม่ได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

จากแนวความคิดตามทฤษฎีที่สอง เน้นให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการทำงานนั้น เป็นผลมาจากความสามารถ และลักษณะนิสัยเฉพาะตัวของบุคคล ประกอบกับการฝึกอบรมตามกระบวนการที่ถูกต้อง นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับสิ่งตอบแทนและค่าจ้าง

Kotter (1994) กล่าวถึงกระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานว่า ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 2.3 กระบวนการเกิดความพึงพอใจ

ที่มา : Kotter 1994

การศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจและตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์

Hodgetts (1990.อ้างใน ทศนีย์ กาญจน ไชยพันธ์ 2543:25) เสนอทฤษฎีการจูงใจว่า ปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นแตกต่างกันและไม่มีความสัมพันธ์กันเลย ปัจจัยปฏิเสธตั้งชื่อว่า Hygiene Factors เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลไม่เกิดความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามปัจจัยเหล่านี้ไม่มีผลทำให้ทำที่ ความรู้สึก หรือทัศนคติเป็นบวก และไม่มีผลทำให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตเพิ่มขึ้น ประกอบด้วยเงิน (Money) การนิเทศงาน (Supervision) สถานภาพทางสังคม (Social Status) ความมั่นคง (Security) สภาพการทำงาน (Working Condition) นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation) อีกปัจจัยหนึ่งคือปัจจัยกระตุ้น หรือปัจจัยจูงใจตั้งชื่อว่า

Motivation Factors เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยตรง และมีผลต่อการเพิ่มหรือลดผลผลิตของงานด้วย ได้แก่ ลักษณะของงาน (The Work Itself) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความเจริญก้าวหน้า (Advancement) ความเจริญงอกงามที่เป็นไปได้ (Possibility of Growth) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความสำเร็จ (Achievement)

Alderfer (1998. อ้างใน กรองแก้ว อยู่สุข 2542: 40) เห็นว่า ความต้องการของมนุษย์แยกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ความต้องการการอยู่รอด (Existence Needs) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านร่างกายและปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ ซึ่งชีวิตจริงในองค์กร ในความต้องการค่าจ้าง โบนัส และผลตอบแทน ตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดีและสัญญาการว่าจ้าง เหล่านี้ล้วนแต่เป็นเครื่องมือตอบสนองสิ่งจูงใจทั้งสิ้น

2. ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness Needs) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ต่อกันระหว่างบุคคลในองค์กรและความสัมพันธ์เหล่านี้หมายถึงความต้องการทุกชนิดที่มีความสำคัญในเชิงมนุษย์สัมพันธ์ ซึ่งชีวิตจริงในองค์กร ความต้องการของคนที่ต้องการจะเป็นผู้นำหรือมีสถานะเป็นหัวหน้า ความต้องการที่จะเป็นผู้ตาม และความต้องการอยากมีสายสัมพันธ์ทางมิตรภาพกับใคร ๆ ล้วนจัดอยู่ในความต้องการประเภทนี้

3. ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต (Growth Needs) ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับเรื่องราวของการพัฒนาเปลี่ยนแปลงฐานะสภาพ และการเจริญเติบโตก้าวหน้าของคนทำงาน ซึ่งชีวิตจริงในองค์กร จะเป็นความต้องการในการมีความรับผิดชอบเพิ่ม หรือความต้องการอยากได้กิจกรรมใหม่ ๆ ที่มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ และมีโอกาสเข้าไปสัมผัสกับงานใหม่ ๆ ในหลาย ๆ ด้านได้มากขึ้น

Golembiewski (2001. อ้างใน ภูมินทร์ พุ่มพันธุ์ม่วง 2547:28) กำหนดทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จไว้ 3 อย่าง คือ ความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิด คือ ต้องการมีความสุขสบาย และต้องการปลอดภัยจากเจ็บปวด แต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ จะเกิดขึ้นภายหลังโดยวิธีการเรียนรู้ อย่างไรก็ตาม มนุษย์ทุกคนต่างก็ใช้ชีวิตชวชนขายสิ่งต่าง ๆ คล้ายกัน จึงต้องมีประสบการณ์เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มาเหมือน ๆ กัน จนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างเรียนรู้ถึงความต้องการมีมากน้อยต่างกัน เหตุนี้จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกัน แต่มากน้อยแตกต่างกัน ซึ่งความต้องการทั้ง 3 อย่าง ได้แก่

ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่ซึ่งมีความต้องการประสบความสำเร็จสูง โดยมากมักจะนิยมตั้งเป้าหมายงานไว้ค่อนข้างสูง คนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ผลดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะทำงานนั้น ๆ สำเร็จผลให้ได้ด้วยฝีมือของตนเอง คนเหล่านี้จะไม่สนใจถึงความสำเร็จตามที่ใด้ตั้งใจไว้เป็นสำคัญ มากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์

ที่จะได้จากการทำงานนั้น คนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการ คือ 1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย 2) ต้องการทราบถึงความเป็นไปของงานที่ก้าวหน้าไปแต่ละขั้น ว่าเป็นไปตามที่ตั้งไว้เพียงใด และไม่ชอบการทำงานยาวนานเรื่อยเปื่อยโดยไม่รู้จักจบสิ้น โดยที่ไม่อาจเห็นชัดถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ 3) ต้องการที่จะควบคุมผลการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทกำลังความพยายามไป และจะไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้หนึ่งผู้ใด รวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคหรือคาดผลไม่ได้ จุดมุ่งหมายของคนเหล่านี้คือต้องการจะทำโครงการใดโครงการหนึ่งที่ชัดเจนเป็นการเฉพาะโดยมีขอบเขตชัดเจน แต่จะไม่นิยมทำงานที่ต้องขึ้นกับโอกาสที่เอาแน่ไม่ได้ หรือต้องขึ้นกับคนอื่น

ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คือ ความต้องการมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น และจะมุ่งพยายามแสดงออกเพื่อมีอำนาจควบคุมเหนือต่อทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคม คนประเภทที่นิยมชมชื่นอำนาจเป็นอันมากนี้ ต่างพยายามมุ่งใช้วิธีสร้างอิทธิพลเหนือหรือพยายามหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่น และบ่อยครั้งต่างจะไฝหาคำตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่ คนกลุ่มนี้จะรู้สึกมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มบทบาทอำนาจได้เต็มที่ ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้ คือ นิยมและเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร เชื่อในคุณค่าของงานที่ทำ พร้อมทั้งจะสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กร และเชื่อในความเป็นธรรมที่ไม่มีการลำเอียง

ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) คือ การให้น้ำหนักความสำคัญต่อไมตรีจิตและความสัมพันธ์ระหว่างกันและหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ด้วยเหตุนี้คนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์มาก จึงมักแสดงออกโดยหวังหรืออยากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้อื่นมากที่สุด โดยพยายามทำตนให้สอดคล้องกับเข้ากับความต้องการ และความอยากได้ของผู้อื่น และจะพยายามทำตนเป็นคนจริงใจ และพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มาก คนประเภทนี้มุ่งพยายาม และแสวงหาโอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การหวังจะรู้จักและมีโอกาสสื่อความกับผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้เสาะหาตลอดเวลา

Maslow (Donnelly, Jr et al. , 1998: 271-273) ทฤษฎีนี้มีประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่า มนุษย์จะมีความพอใจในการทำงาน ถ้าการทำงานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ โดยแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ และตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะมียุ่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

Maslow แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นที่ 1 เกี่ยวกับการดำเนินชีวิต ตอบสนองโดยให้ค่าจ้างด้านสวัสดิการ ตอบสนองโดยให้ชุดแต่งกาย จักรรถรับส่ง ให้การรักษาพยาบาล และอื่น ๆ

ขั้นที่ 2 เกี่ยวกับความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ตอบสนองโดยการทำสัญญาจ้าง ทำข้อตกลงกับสหภาพแรงงาน การประกันการว่างงาน การประกันสุขภาพ

ขั้นที่ 3 และ ขั้นที่ 4 เกี่ยวกับการสมาคมและการได้รับยกย่อง ตอบสนองโดยถามความเห็นผู้ที่ทำงานมาก่อน ในเรื่องการบรรจุคนเข้าทำงานใหม่ ให้อำนาจการตัดสินใจในบางส่วน สร้างบรรยากาศให้รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีส่วนในการเป็นเจ้าของ องค์กร ยกย่องชมเชย มอบงานที่สำคัญให้กระทำ

ขั้นที่ 5 เกี่ยวกับการบรรลุความสำเร็จที่ตนเองต้องการ ตอบสนองโดยเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานตามที่ปรารถนาบ้าง

ทฤษฎีของ Maslow นี้ สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหาร จะมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เพราะเนื่องจากระดับความต้องการของทั้งสองแตกต่างกัน

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการ ในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

#### 2.6.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น จะมีองค์ประกอบหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหลายประการ ซึ่งองค์ประกอบนั้นต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และในแต่ละบุคคลอาจจะมีองค์ประกอบของความพึงพอใจที่ไม่เหมือนกัน

Gilmer (1971. อ้างใน ทศนีย์ กาญจนไชยพันธ์ 2543:32) สรุปองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of The Job) องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากได้ทำงานตามที่เขานักก็จะเกิดความพอใจ

2. การนิเทศงาน (Supervision) มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการนิเทศงานที่ไม่ดี อาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้เขาพบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย

3. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่มีอายุมากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูงขึ้น

4. เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงและการดำเนินงานภายในของสถาบัน พบว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

5. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของสภาพการทำงาน และในระหว่างผู้หญิงด้วยกัน โดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้วจะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความนำความสำคัญเป็นอย่างมาก

6. ค่าจ้าง (Wages) มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานรัฐบาล

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม (Social Aspect of The Job) เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญกว่าผู้ชาย

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ-ส่ง ข้อเสนอเทศคำสั่งการทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริหารและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ เป็นต้น

## 2.6.5 การวัดควา มพึงพอใจ

ในการใช้บริการอาจจะทำการวัดความพึงพอใจได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

(สาโรช ไสยสมบัติ.2534:39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาตัวแปรความสัมพันธ์ของตัวแปรตลอดจนผลการวิจัยเพื่อตรวจสอบและสนับสนุนการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ดังนี้

งาน ภูมิพันธ์ (2533 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยสภาพและปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์การศึกษาในโรงเรียนมัธยมสังกัดกรมสามัญศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า

1. สภาพของการใช้คอมพิวเตอร์การศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา ส่วนใหญ่ใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ ขนาด 16 บิต อุปกรณ์ประกอบชุดไมโครคอมพิวเตอร์ ได้แก่ เครื่องพิมพ์เป็นส่วนใหญ่ ส่วนสถานที่ตั้งระบบไมโครคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่เป็นเอกเทศและมีระบบควบคุมอุณหภูมิที่เหมาะสม ในด้านงบประมาณจัดซื้อ จัดหา และดำเนินการได้รับจากการบริจาคจากชมรมหรือสมาคม บุคลากรที่รับผิดชอบส่วนใหญ่มีวุฒิไม่ตรงตามตำแหน่ง

2. สภาพของการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์การศึกษาในงานด้านการบริหาร พบว่า นำมาใช้ด้านจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์โรงเรียน ด้านการเงิน และด้านระเบียบนักเรียน ส่วนที่นำมาใช้

น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ ในด้านการใช้เพื่อการจัดการสอน พบว่า นำมาใช้งานด้านวัดผล และประเมินผลมากที่สุด และนำมาใช้น้อยที่สุด ได้แก่ งานโสตทัศน ในด้านการใช้เพื่อช่วยสอน พบว่านำมาใช้ในลักษณะ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และการสอนแบบสาธิตมากที่สุด

3. ปัญหาในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา ปรากฏว่า ปัญหาโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อแยกปัญหาที่มากที่สุดคือ ด้านการใช้เพื่อสอน

4. ปัญหาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์การศึกษา ของผู้บริหารและครูในด้านสภาพใช้ทั่วไป มีปัญหาไม่แตกต่างกัน

ธนิต สิงห์ชู (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณที่สังกัดฝ่ายอำนวยการกับฝ่ายปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน ส่วนเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่สังกัดไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นคร สีฟ้า (2548 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาศึกษากภาพการใช้คอมพิวเตอร์ของสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งวัตถุประสงค์ในการวิจัยของนคร สีฟ้า คือ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดกำแพงเพชร 2) เพื่อศึกษาข้อมูลคอมพิวเตอร์ของสหกรณ์ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรจังหวัดกำแพงเพชรที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในงาน สหกรณ์ในจังหวัดกำแพงเพชร

กฤษดา เรืองอารีรัชต์ (2541 : บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ทำการศึกษาเพื่อหาแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานสาธารณสุขในประเทศไทย เพื่อเป็นการทบทวนและศึกษาแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศด้านสาธารณสุขในต่างประเทศ เพื่อเปรียบเทียบกับการพัฒนาในประเทศไทย ซึ่งในด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศด้านสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดแผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้สำหรับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และมีการพัฒนาระบบสารสนเทศในหน่วยงานในระดับจังหวัด ตั้งแต่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และสถานีอนามัย

สุกมิตร สุขอนันต์(2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองโรงพยาบาลภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองโรงพยาบาลภูมิภาคอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส สาขาวิชาที่จบ ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน และอายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองโรงพยาบาลภูมิภาค

สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในโรงเรียนมัธยมศึกษา” ได้กล่าวถึงปัญหาในการทำ

เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ดังนี้ 1) ปัญหาด้านบุคลากร คือ บุคลากรขาดการอบรมความรู้อย่างต่อเนื่อง ขาดบุคลากรที่มีความรู้สามารถด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ขาดความรู้ด้าน Software และการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ 2) ปัญหาด้านอุปกรณ์ คือ มีอุปกรณ์ไม่เพียงพอกับบุคลากรในการใช้งาน มีอุปกรณ์ที่เป็นรุ่นเก่า (ล้าสมัย) และอุปกรณ์ไม่เพียงพอกับการเรียนการสอน 3) ปัญหาด้านการบริหารจัดการ คือ ขาดผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ Hardware และ Software ระบบการจัดการ ระบบการทำงานไม่ถูกต้อง คือ ไม่มีความรู้ด้านระบบการบริหารจัดการด้านคอมพิวเตอร์นั่นเอง

สายสุดา ปิ่นตระกูล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความต้องการสารสนเทศเพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานของบุคลากรของบริษัทยูไนเต็ด อินฟอร์เมชัน ไฮเวย์ จำกัด” กล่าวไว้ว่า บุคลากรของบริษัทยูไนเต็ดฯ มีความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีความต้องการสารสนเทศทางด้านเทคโนโลยีในรูปแบบของอินเทอร์เน็ตในระดับมาก ในแนวความคิดของผู้บริหารเห็นว่าสารสนเทศทางเทคโนโลยี จะช่วยให้การพัฒนาบุคลากร โดยเปลี่ยนวิธีการสอนและฝึกอบรมเป็นการสร้างความใฝ่รู้และศึกษาดูด้วยตนเอง และด้านแหล่งเทคโนโลยีสารสนเทศควรจัดการประชุม สัมมนาระหว่างหน่วยงานในวงการเดียวกันเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างหน่วยงาน

สมคิด ธนาพงษ์(2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด : กรณีศึกษาฝ่ายวิศวกรรมการจราจรทางอากาศ เฉพาะพนักงานปฏิบัติงานประจำที่ส่วนกลาง ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยการกำหนดปัจจัยในการศึกษาไว้ 7 ด้าน ดังนี้ 1) โอกาสในความก้าวหน้า 2) ค่าตอบแทนหรือรายได้ด้านการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา 3) นโยบายและการบริหารงานของบริษัทฯ 4) ความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน 5) ลักษณะของงาน 6) ความมั่นคงในการทำงาน โดยการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน เงินเดือน และระยะทางจากที่พักถึงที่ทำงาน ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดภายในฝ่ายวิศวกรรมการจราจรทางอากาศ จำนวน 150 คน เป็นลักษณะกรอกแบบสอบถาม

กรมการศึกษานอกโรงเรียน (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาสภาพและแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา กล่าวไว้ว่า หน่วยงานได้พัฒนาบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีโดยให้การอบรมโดยมีวิทยากร หรือผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้อบรมให้ รองลงมาคือด้านสถานที่และอุปกรณ์ หน่วยงานจะมีปัญหาเกี่ยวกับการขาดงบประมาณในการอบรม การขาดแคลนเครื่องมืออุปกรณ์และบุคลากรในการดำเนินงาน การพัฒนาบุคลากรส่วนใหญ่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นบุคลากรภายในหน่วยงาน ใช้วิธีการจัดฝึกอบรมภายในและการส่งบุคลากรไปฝึกอบรมภายนอกหน่วยงาน โดยใช้งบประมาณของหน่วยงาน มีการติดต่อประสานงานเพื่อพัฒนาบุคลากร แนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีในอนาคต ควรมีการสำรวจความต้องการพัฒนาบุคลากร การ

รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร วัสดุอุปกรณ์ สถานที่ วิทยากร แล้วนำมาวิเคราะห์จัดทำเป็นสารสนเทศ เผยแพร่ในรูปของสื่อสิ่งพิมพ์ CD – ROM และ Internet พัฒนาบุคลากร มีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อประสานงานและประเมินผลงาน

ชุติมา คำเที่ยง (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชีและนักการเงินบริษัท ปตท จำกัด (มหาชน) พบว่า นักบัญชีและนักการเงินของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า หน่วยธุรกิจไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการทำงานและประสบการณ์การทำงาน มีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และประสบการณ์การทำงานมีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับศักยภาพและความพึงพอใจการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดังนี้

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

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากร คือ บุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ปีงบประมาณ 2551 จำนวน 422 คน

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ปีงบประมาณ 2551 จำนวน 201 คน ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan ที่ระดับความมั่นใจร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับร้อยละ  $\pm 5$  และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น ตามหน่วยงาน

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่ม/สำนัก	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง		
1.1 สำนักบริหารกลาง	131	62
1.2 สำนักพัฒนาองค์กรและบริหารงานบุคคล	59	28
1.3 สำนักตรวจสอบและประเมินผล	55	26
1.4 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	78	37
1.5 กลุ่มตรวจสอบภายในระดับกระทรวง	8	4
1.6 กลุ่มตรวจสอบภายใน	5	3
1.7 กลุ่มงานกฎหมาย	9	4
1.8 กลุ่มงานป้องกันการเงินนอกระบบ	20	10
2. สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง	57	27
รวม	422	201

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวิเคราะห์ศักยภาพและความพึงพอใจการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ของบุคลากร หน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ลักษณะของคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ แต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

คะแนน	ระดับศักยภาพ
5	มีศักยภาพมากที่สุด
4	มีศักยภาพมาก
3	มีศักยภาพปานกลาง
2	มีศักยภาพน้อย
1	มีศักยภาพน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ แต่ละระดับมีความหมายดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	มีความพึงพอใจมาก
3	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	มีความพึงพอใจน้อย
1	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

### 3.2.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งศึกษาแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัย จากเอกสารหรือคู่มือต่างๆ ที่อธิบายถึงขั้นตอน และวิธีการสร้างเครื่องมือ เพื่อใช้ในการวิจัย

2. ศึกษาขอบเขตของศักยภาพและความพึงพอใจในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง และแนวทางในการกำหนดข้อคำถามหรือประเด็นคำถามที่จะใช้ในเครื่องมือวิจัยครั้งนี้ โดยคำนึงถึงคำตอบที่จะได้รับเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3. ร่างแบบสอบถามแล้วนำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขตามความเหมาะสม

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความถูกต้องตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะที่กำหนดไว้หรือไม่ ซึ่งมีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

คะแนน +1 สำหรับข้อความที่แน่ใจว่าสอดคล้องกับนิยามศัพท์ที่ระบุไว้

คะแนน 0 สำหรับข้อความที่ไม่แน่ใจว่าสอดคล้องกับนิยามศัพท์ที่ระบุไว้

คะแนน -1 สำหรับข้อความที่แน่ใจว่าไม่สอดคล้องกับนิยามคำศัพท์ที่ระบุไว้

บันทึกผลความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละข้อ และนำไปหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับนิยามศัพท์ที่ระบุไว้ ซึ่งเกณฑ์การตัดสินค่า IOC ถ้ามีค่ามากกว่า 0.50 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์ โดยหาค่า IOC จาก

แบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพและความพึงพอใจการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง สามารถสรุปจากผลการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องได้ผลดังนี้

ค่า IOC เท่ากับ 1 ได้ 15 ข้อ ใช้ได้

ค่า IOC เท่ากับ 0.6 ได้ 5 ข้อ ใช้ได้

ซึ่งจากผลการวิเคราะห์สามารถนำข้อคำถามที่มีค่า IOC ที่มากกว่า 0.5 ขึ้นไป นำไปใช้งานได้ และนำข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ไปทำการปรับปรุงแก้ไข ตามความคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้แนะนำไว้ ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในตารางที่ 6.1 (ภาคผนวก ก)

#### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1) นายวนา พรนราดล นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 8 วช. ผู้อำนวยการกลุ่มการพัฒนาระบบงานและการให้บริการ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

2) นางสาวภา บุญธรรม นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 8 วช. ผู้อำนวยการกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการสำนักงาน ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

3) นายธาดา ชพานนท์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 7 วช. กลุ่มงานการพัฒนาระบบงานและการให้บริการ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว มาปรับปรุงแก้ไข

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไข เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อพิจารณาขั้นสุดท้าย แล้วจึงนำแบบสอบถาม ไปทำการตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยทดลอง ใช้ (Try out) กับบุคคลกรหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลของแบบสอบถาม มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นมีค่าเท่ากับ 0.88 สูงกว่าความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ จึงนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูล

8. นำแบบสอบถามที่มีคุณภาพไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ตามลำดับดังนี้

1. ขอนหนังสือขออนุญาตจากคณะกรรมการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ณ หน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง
2. ผู้วิจัยนำส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยให้กับกลุ่มงานต่างๆ แจกและรับคืน จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสุ่ม ดังตารางที่ 3.1 และเก็บรวบรวมส่งกลับให้ผู้วิจัย ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1 เดือน ระหว่างวันที่ 8 -20 ตุลาคม พ.ศ. 2550 ได้รับแบบสอบถามจำนวน 201 ฉบับ คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์
3. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่รวบรวมได้

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาความถี่ และค่าร้อยละ
2. แบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพและความพึงพอใจ ในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง นำมาหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแปลความหมายค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ต่อไปนี้

**เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยพิจารณาคะแนนที่ได้ดังนี้**

ช่วงค่าเฉลี่ย	หมายถึง	ระดับศักยภาพ
4.50 - 5.00	หมายถึง	มีศักยภาพมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีศักยภาพมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีศักยภาพปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีศักยภาพน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	มีศักยภาพน้อยที่สุด

ช่วงค่าเฉลี่ย		ระดับความพึงพอใจ
4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

### 3.5 สูตรและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.5.1 การหาคุณภาพเครื่องมือ

3.5.1.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (พรณี กิจกิจวัฒนะ. 2548 : 121)

สูตร 
$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับนิยามศัพท์ที่ระบุไว้  
 $\sum R$  หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นในแต่ละข้อของผู้ทรงคุณวุฒิ  
 ทั้งหมด  
 N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

3.5.1.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดับโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์

อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach (รวิวรรณ ชินตระกูล. 2540 : 63)

สูตร 
$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left[ 1 - \left( \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right) \right]$$

เมื่อ  $\alpha$  หมายถึง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม  
 k หมายถึง จำนวนข้อของแบบสอบถาม  
 $S_i^2$  หมายถึง ความแปรปรวนของคะแนนในข้อคำถามข้อหนึ่งๆ  
 $S_r^2$  หมายถึง ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

### 3.5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การหาค่าร้อยละ (pc) (รวิวรรณ ชินะตระกูล. 2542 : 189)

สูตร 
$$pc = \left( \frac{fx}{n} \right) \times 100$$

เมื่อ	pc	หมายถึง	ค่าร้อยละ
	x	หมายถึง	ค่าของข้อมูลหรือคะแนน
	n	หมายถึง	จำนวนข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง
	f	หมายถึง	ความถี่ในการปรากฏของข้อมูล

2. การหาค่าเฉลี่ย (พรณี ลีกิจวัฒน์. 2548 : 137)

สูตร 
$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum$	หมายถึง	ผลรวม
	X	หมายถึง	คะแนนของแต่ละคน
	n	หมายถึง	จำนวนตัวอย่างในกลุ่ม

3. การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (รวิวรรณ ชินะตระกูล. 2542 : 179)

สูตร 
$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{n}}$$

เมื่อ	S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
	n	หมายถึง	จำนวนข้อมูล
	X	หมายถึง	ค่าคะแนนแต่ละคน
	$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้งหมด
	$\sum X$	หมายถึง	ผลรวมของคะแนน
	$\bar{X}$	หมายถึง	$\sum X / n$

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อศึกษาศักยภาพและความพึงพอใจการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

#### 4.1 ลำดับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยลำดับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ของบุคลากร หน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ของบุคลากร หน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล ของบุคลากร หน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ที่ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	บุคลากร (n = 201)	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	66	32.80
- หญิง	135	67.20
รวม	201	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	บุคลากร (n = 201)	
	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 21 ปี	2	1
- 21- 30 ปี	84	41.70
- 31- 40 ปี	59	29.40
- 41- 50 ปี	46	22.90
- 51 ปีขึ้นไป	10	5
รวม	201	100
3. วุฒิการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	33	16.40
- ปริญญาตรี	141	70.20
- ปริญญาโท	26	12.90
- สูงกว่าปริญญาโท	1	0.50
รวม	201	100
4. ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน		
- น้อยกว่า 1 ปี	12	6
- 1- 5 ปี	94	46.80
- 6 - 10 ปี	42	20.90
- 11- 15 ปี	20	10
- 15 ปีขึ้นไป	33	16.30
รวม	201	100
5. สถานภาพ		
- ข้าราชการ	142	70.60
- พนักงานราชการ	34	17
- ลูกจ้างประจำ	3	1.50
- ลูกจ้างชั่วคราว	22	10.90
รวม	201	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	บุคลากร (n = 201)	
	จำนวน	ร้อยละ
6. สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง		
- สำนักบริหารกลาง	62	30.80
- สำนักพัฒนาองค์กรและบริหารงานบุคคล	28	13.90
- สำนักตรวจสอบและประเมินผล	26	12.90
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	37	18.40
- กลุ่มตรวจสอบภายในระดับกระทรวง	4	2
- กลุ่มตรวจสอบภายใน	3	1.50
- กลุ่มงานกฎหมาย	4	2
- กลุ่มงานป้องกันการเงินนอกระบบ	10	5
7. สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง	27	13.50
รวม	201	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 67.20 และเป็นเพศชาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80

ข้อมูลเกี่ยวกับอายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21- 31 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70 อายุระหว่าง 31- 40 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 อายุระหว่าง 41- 50 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยมีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ด้านวุฒิการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 70.20 วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 และมีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ในส่วนของประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 มีประสบการณ์ทำงาน 6- 10 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 มีประสบการณ์ทำงาน 11- 15 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และมีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ

ด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นข้าราชการ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 70.60 พนักงานราชการ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17 ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 และลูกจ้างประจำ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

และหน่วยงานที่สังกัด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สังกัดอยู่สำนักบริหารกลาง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 สำนักพัฒนาองค์กรและบริหารงานบุคคล จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90 สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 สำนักตรวจสอบและประเมินผลจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 กลุ่มงานป้องกันการเงินนอกระบบ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5 กลุ่มงานตรวจสอบภายในระดับกระทรวง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 กลุ่มงานกฎหมายจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 และกลุ่มตรวจสอบภายใน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.2** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับศักยภาพในการใช้ระบบสำนักงาน บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง จำแนกเป็นรายด้าน

ศักยภาพ	บุคลากร (n = 201)		ระดับศักยภาพ	อันดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านบุคลากร	3.57	.84	มาก	1
ด้านโปรแกรมระบบสำนักงานอัตโนมัติ	3.48	.79	ปานกลาง	3
ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	3.52	1.31	มาก	2
รวม	3.52	.98	มาก	-

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าโดยภาพรวมทุกด้านของระดับศักยภาพในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง พบว่าอยู่ในระดับศักยภาพมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ศักยภาพ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.57$ )
2. ศักยภาพ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.52$ )
3. ศักยภาพ ด้านโปรแกรมระบบสำนักงานอัตโนมัติ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.48$ )

**ตารางที่ 4.3** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบ

สำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจ	บุคลากร (n = 201)		ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติ	3.64	.75	มาก	1
ด้านการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	3.43	.92	ปานกลาง	2
รวม	3.53	.83	มาก	-

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าโดยภาพรวมทุกด้านของระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง พบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจ ด้านการใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.64$ )
2. ความพึงพอใจ ด้านการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.43$ )

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

**ตารางที่ 4.4** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับศักยภาพในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง จำแนกเป็นรายด้าน

ศักยภาพ ด้านบุคลากร	บุคลากร (n = 201)		ระดับศักยภาพ	อันดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ความสามารถในการใช้โปรแกรมพื้นฐานของระบบปฏิบัติการ windows	3.86	.85	มาก	2
2. ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อค้นหาข้อมูลทาง Internet	3.92	.78	มาก	1

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ศักยภาพ ด้านบุคลากร	บุคลากร (n = 201)		ระดับศักยภาพ	อันดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
3. ความสามารถในการแก้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ในกรณีที่เกิดปัญหาการใช้งาน	3.02	1.01	ปานกลาง	4
4. ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบสำนักงานในเครือข่ายวิทยุ	3.48	.75	ปานกลาง	3
รวม	3.57	.84	มาก	-

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าระดับศักยภาพในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี ด้านบุคลากรโดยภาพรวมในด้านดังกล่าวอยู่ในระดับศักยภาพมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) อยู่ในระดับศักยภาพมาก 2 ข้อ อยู่ในระดับศักยภาพปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 4 อันดับแรก ดังนี้

1. บุคลากรมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อค้นหาข้อมูลทาง Internet ได้ในระดับศักยภาพมาก ( $\bar{X} = 3.92$ )
2. บุคลากรมีความสามารถในการใช้โปรแกรมพื้นฐานของระบบปฏิบัติการ windows ได้ในระดับศักยภาพมาก ( $\bar{X} = 3.86$ )
3. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบสำนักงานในเครือข่ายวิทยุได้ในระดับศักยภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ )
4. บุคลากรมีความสามารถในการแก้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ในกรณีที่เกิดปัญหาการใช้งานได้ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.02$ )

**ตารางที่ 4.5** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับศักยภาพในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ด้านโปรแกรมระบบสำนักงานอัตโนมัติ

ศักยภาพ ด้าน โปรแกรมระบบสำนักงานอัตโนมัติ	บุคลากร (n = 201)		ระดับศักยภาพ	อันดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ระบบสำนักงานอัตโนมัติสามารถลดระยะเวลาในการทำงาน	3.59	.79	มาก	1
2. การสืบค้นข้อมูลของโปรแกรมในฐานข้อมูลระบบสำนักงาน มีความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน	3.47	.76	ปานกลาง	3
3. โปรแกรมเสริม (Plug-in) ที่เกี่ยวข้องกับระบบสำนักงานอัตโนมัติแบบติดตั้งที่เครื่องลูกข่าย มีการติดตั้งง่าย ไม่ยุ่งยาก	3.30	.79	ปานกลาง	4
4. ระบบสามารถใช้งานร่วมกับอุปกรณ์ต่อพ่วงเช่น Scanner, Printer ได้	3.57	.83	มาก	2
รวม	3.48	.79	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าระดับศักยภาพในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ด้านโปรแกรมระบบสำนักงานอัตโนมัติโดยภาพรวมในด้านดังกล่าวอยู่ในระดับศักยภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ ) อยู่ในระดับศักยภาพมาก 2 ข้อ อยู่ในระดับศักยภาพปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 4 อันดับแรก ดังนี้

1. ระบบสำนักงานอัตโนมัติสามารถลดระยะเวลาในการทำงานได้ในระดับศักยภาพมาก ( $\bar{X} = 3.59$ )

2. ระบบสามารถใช้งานร่วมกับอุปกรณ์ต่อพ่วงเช่น Scanner, Printer ได้ในระดับศักยภาพมาก ( $\bar{X} = 3.57$ )

3. การสืบค้นข้อมูลของโปรแกรมในฐานข้อมูลระบบสำนักงาน มีความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานได้ในระดับศักยภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ )

4. โปรแกรมเสริม (Plug-in) ที่เกี่ยวข้องกับระบบสำนักงานอัตโนมัติแบบติดตั้งที่เครื่องลูกข่าย มีการติดตั้งง่าย ไม่ยุ่งยาก ได้ในระดับศักยภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ )

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับศักยภาพในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

ศักยภาพด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	บุคลากร (n = 201)		ระดับศักยภาพ	อันดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้มีความรวดเร็วในการประมวลผลเหมาะสมกับลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน	3.43	.95	ปานกลาง	3
2. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้งาน	3.62	1.02	มาก	2
3. เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง มีความพร้อมในการใช้งาน	3.72	2.26	มาก	1
4. เครื่องคอมพิวเตอร์ของท่านสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่มีปัญหาขัดข้อง หรือเสียหาย	3.32	1.02	ปานกลาง	4
รวม	3.52	1.31	มาก	-

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าระดับศักยภาพในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ด้านศักยภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ โดยภาพรวมในด้านดังกล่าวอยู่ในระดับศักยภาพมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) อยู่ในระดับศักยภาพมาก 2 ข้อ อยู่ในระดับศักยภาพปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 4 อันดับแรก ดังนี้

1. เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง มีความพร้อมในการใช้งาน อยู่ในระดับศักยภาพมาก ( $\bar{X} = 3.72$ )
2. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้งาน อยู่ในระดับศักยภาพมาก ( $\bar{X} = 3.62$ )
3. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้มีความรวดเร็วในการประมวลผลเหมาะสมกับลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน อยู่ในระดับศักยภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ )
4. เครื่องคอมพิวเตอร์ของท่านสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่มีปัญหาขัดข้องหรือเสียหาย อยู่ในระดับศักยภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ )

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ด้านการใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติ

ความพึงพอใจด้านการใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติ	บุคลากร (n = 201)		ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. สามารถเข้าใช้งานระบบได้ง่ายและรวดเร็ว	3.70	.82	มาก	1
2. ช่องทางและวิธีการเข้าถึงบริการต่างๆของระบบสำนักงานอัตโนมัติ มีความสะดวกรวดเร็ว	3.65	.75	มาก	2
3. รูปแบบของการจัดวางเมนู มีความสะดวกและใช้งานง่าย	3.63	.71	มาก	3
4. การเข้าใช้งานระบบ ผู้ใช้สามารถเข้าโดยการ Login เพียงครั้งเดียว	3.59	.83	มาก	4
รวม	3.64	.75	มาก	-

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ด้านการใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยภาพรวมในด้านดังกล่าวอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 4 อันดับแรก ดังนี้

1. สามารถเข้าใช้งานระบบได้ง่ายและรวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.70$ )
2. ช่องทางและวิธีการเข้าถึงบริการต่างๆของระบบสำนักงานอัตโนมัติ มีความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.65$ )
3. . รูปแบบของการจัดวางเมนู มีความสะดวกและใช้งานง่าย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.63$ )
4. การเข้าใช้งานระบบ ผู้ใช้สามารถเข้าโดยการ Login เพียงครั้งเดียว อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.59$ )

**ตารางที่ 4.8** แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ด้านการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

ความพึงพอใจ ด้านการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์	บุคลากร (n = 201)		ระดับความ พึงพอใจ	อันดับ ที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ความสามารถในการทำงานและการ ประมวผลของเครื่องคอมพิวเตอร์	3.55	.83	มาก	1
2. เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอต่อ ความต้องการของบุคลากร	3.51	.99	มาก	2
3. อุปกรณ์ต่อพ่วงมีจำนวนเพียงพอต่อความ ต้องการในการใช้งาน	3.37	.92	ปานกลาง	3
4. เครื่องคอมพิวเตอร์ของท่านสามารถทำงาน ได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่เกิดข้อขัดข้องหรือ หยุดการทำงาน	3.31	.96	ปานกลาง	4
รวม	3.43	.92	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าระดับความพึงพอใจของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ด้านการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ โดยภาพรวมในด้านดังกล่าวอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก 2 ข้อ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 4 อันดับแรก ดังนี้

1. ความสามารถในการทำงานและการประมวผลของเครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.55$ )
2. เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.51$ )
3. . อุปกรณ์ต่อพ่วงมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ( $\bar{X} = 3.37$ )
4. เครื่องคอมพิวเตอร์ของท่านสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่เกิดข้อขัดข้องหรือหยุดการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ( $\bar{X} = 3.31$ )

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ของแบบสอบถามแบบปลายเปิด มีดังนี้

1) ด้านปัญหาความรู้ความสามารถของบุคลากร จะเห็นได้ว่าบุคลากรมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพื้นฐานจนถึงปานกลาง ซึ่งบุคลากรจะสามารถใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ได้ดีเฉพาะงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่เป็นประจำเท่านั้น แต่หากต้องปฏิบัติงานนอกเหนือจากเดิมแล้ว ทำให้การทำงานล่าช้าลงบ้าง เช่น การใช้โปรแกรมระบบงานสารบรรณที่เป็น โปรแกรมเฉพาะงาน มีการสแกนภาพ และมีการต่ออุปกรณ์ต่อพ่วง เป็นต้น

2) ด้านคอมพิวเตอร์ พบว่า คอมพิวเตอร์มีความล่าช้าในการทำงาน เพราะงบประมาณในการปรับปรุงมีน้อย และคอมพิวเตอร์บางหน่วยงานมีอายุการใช้งานนาน จนทำให้การทำงานในบางครั้งไม่ราบรื่น รวมถึงอุปกรณ์บางอย่างชำรุดทำให้ใช้งานพร้อมกันไม่ได้ เพราะอุปกรณ์มีจำกัด

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเพื่อศึกษาศักยภาพและความพึงพอใจการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาศักยภาพของระบบสำนักงานอัตโนมัติ ในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

##### 5.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรในหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ปีงบประมาณ 2551 จำนวน 422 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan ที่ระดับความมั่นใจร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับร้อยละ  $\pm 5$  จำนวน 201 คนและทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น ตามหน่วยงาน

##### 5.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวิเคราะห์ศักยภาพและความพึงพอใจการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ของบุคลากร หน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ลักษณะของคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

#### 5.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ตามลำดับดังนี้

1. ขออนุญาตจากคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงการคลัง

2. ผู้วิจัยนำส่งและรับคืนแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 8 -20 ตุลาคม พ.ศ. 2550

3. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่รวบรวมได้

#### 5.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาความถี่และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพและความพึงพอใจ ในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง นำมาหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### 5.1.6 ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ผลการวิจัย มีดังนี้

1. ภาพรวมทุกด้านของระดับศักยภาพในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง พบว่าอยู่ในระดับศักยภาพมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ศักยภาพ ของบุคลากร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.57$ )

2) ศักยภาพ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย

( $\bar{X} = 3.52$ )

3) ศักยภาพ ด้าน โปรแกรมระบบสำนักงานอัตโนมัติ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.48$ )

2. ภาพรวมทุกด้านของระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง พบว่าอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความพึงพอใจ ด้านการใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.64$ )

2) ศักยภาพการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากร ด้านอุปกรณ์ต่อพ่วงและคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.43$ )

3. ระดับศักยภาพในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ด้านบุคลากรโดยภาพรวมในด้านดังกล่าวอยู่ในระดับศักยภาพมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) อยู่ในระดับศักยภาพมาก 2 ข้อ อยู่ในระดับศักยภาพปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 4 อันดับแรก ดังนี้

1) บุคลากรมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อค้นหาข้อมูลทาง Internet ได้ในระดับศักยภาพมาก ( $\bar{X} = 3.92$ )

2) บุคลากรมีความสามารถในการใช้โปรแกรมพื้นฐานของระบบปฏิบัติการ windows ได้ในระดับศักยภาพมาก ( $\bar{X} = 3.86$ )

3) บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบสำนักงานในเครือข่ายวิทยุทัศน์ได้ในระดับศักยภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ )

4) บุคลากรมีความสามารถในการแก้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ในกรณีที่เกิดปัญหาการใช้งานได้ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.02$ )

4. ระดับศักยภาพในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ด้านโปรแกรมระบบสำนักงานอัตโนมัติโดยภาพรวมในด้านดังกล่าวอยู่ในระดับศักยภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ ) อยู่ในระดับศักยภาพมาก 2 ข้อ อยู่ในระดับศักยภาพปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 4 อันดับแรก ดังนี้

1) ระบบสำนักงานอัตโนมัติสามารถลดระยะเวลาในการทำงานได้ในระดับศักยภาพมาก ( $\bar{X} = 3.59$ )

2) ระบบสามารถใช้งานร่วมกับอุปกรณ์ต่อพ่วงเช่น Scanner, Printer ได้ในระดับศักยภาพมาก ( $\bar{X} = 3.57$ )

3) การสืบค้นข้อมูลของโปรแกรมในฐานข้อมูลระบบสำนักงาน มีความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานได้ในระดับศักยภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ )

4) โปรแกรมเสริม (Plug-in) ที่เกี่ยวข้องกับระบบสำนักงานอัตโนมัติแบบติดตั้งที่เครื่องลูกข่าย มีการติดตั้งง่าย ไม่ยุ่งยาก ได้ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ )

5. ระดับศักยภาพในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

โดยภาพรวมในด้านดังกล่าวอยู่ในระดับศักยภาพมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) อยู่ในระดับศักยภาพมาก 2 ข้อ อยู่ในระดับศักยภาพปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 4 อันดับแรก ดังนี้

- 1) เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง มีความพร้อมในการใช้งาน อยู่ในระดับศักยภาพมาก ( $\bar{X} = 3.72$ )
- 2) มีเครื่องคอมพิวเตอร์ เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้งาน อยู่ในระดับศักยภาพมาก ( $\bar{X} = 3.62$ )
- 3) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้มีความรวดเร็วในการประมวลผลเหมาะสมกับลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน อยู่ในระดับศักยภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ )
- 4) เครื่องคอมพิวเตอร์ของท่านสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่มีปัญหาขัดข้อง หรือเสียหาย อยู่ในระดับศักยภาพปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ )

6. ระดับความพึงพอใจของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ด้านการใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยภาพรวมในด้านดังกล่าวอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 4 อันดับแรก ดังนี้

- 1) สามารถเข้าใช้งานระบบได้ง่ายและรวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.70$ )
- 2) ช่องทางและวิธีการเข้าถึงบริการต่างๆของระบบสำนักงานอัตโนมัติ มีความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.65$ )
- 3) รูปแบบของการจัดวางเมนู มีความสะดวกและใช้งานง่าย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.63$ )
- 4) การเข้าใช้งานระบบ ผู้ใช้สามารถเข้าโดยการ Login เพียงครั้งเดียว อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.59$ )

7. ระดับความพึงพอใจของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ด้านการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์โดยภาพรวมในด้านดังกล่าวอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก 2 ข้อ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 4 อันดับแรก ดังนี้

- 1) ความสามารถในการทำงานและการประมวลผลของเครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.55$ )
- 2) เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.51$ )

3) อุปกรณ์ต่อพ่วงมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ( $\bar{X} = 3.337$ )

4) การเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่านสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่เกิดข้อขัดข้องหรือหยุดการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ( $\bar{X} = 3.31$ )

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ของแบบสอบถามแบบปลายเปิด มีดังนี้

1) ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร จะเห็นได้ว่าบุคลากรมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ในกรณีเกิดปัญหาการใช้งาน อยู่ในระบบปานกลาง เนื่องจากบุคลากรบางคนขาดทักษะและความรู้ในการแก้ปัญหาในเบื้องต้น ส่วนการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ซึ่งบุคลากรจะสามารถใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ได้ดีเฉพาะงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่เป็นประจำเท่านั้น แต่หากต้องปฏิบัติงานนอกเหนือจากเดิมแล้ว ทำให้การทำงานล่าช้าลงบ้างซึ่งอาจจะต้องศึกษาการใช้งานด้วยตัวเองหรือสอบถามจากบุคคลที่มีความชำนาญ เช่น การใช้โปรแกรมระบบงานสารบัญที่เป็นโปรแกรมเฉพาะงาน มีการสแกนภาพ และมีการต่ออุปกรณ์ต่อพ่วง เป็นต้น

2) ด้านคอมพิวเตอร์ พบว่า คอมพิวเตอร์ในบางหน่วยงานมีความล่าช้าในการทำงาน เนื่องจากคอมพิวเตอร์บางหน่วยงานมีอายุการใช้งานนาน จนทำให้การทำงานในบางครั้งไม่ราบรื่น รวมถึงอุปกรณ์บางอย่างชำรุดทำให้ใช้งานพร้อมกันไม่ได้ เพราะอุปกรณ์มีจำกัด

## 5.2 อภิปรายผล

การวิจัยศึกษาเรื่องศักยภาพและความพึงพอใจการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากร หน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงการคลัง สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

### 5.2.1 ศักยภาพการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ

พบว่าบุคลากรมีศักยภาพในภาพรวมอยู่ในระดับศักยภาพมาก โดยสามารถแยกอภิปรายผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

1) ด้านบุคลากร จากการวิจัยพบว่าศักยภาพการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากร ด้านนี้ มีอยู่ในระดับศักยภาพมาก ซึ่งจะเห็นได้ว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อค้นหาข้อมูลทาง Internet และสามารถใช้โปรแกรมพื้นฐานของระบบปฏิบัติการ Windows ได้ ในระดับศักยภาพมาก มีความรู้และความเข้าใจในการใช้ระบบสำนักงานในเครือข่ายวิทยุภักษ์ในระดับปานกลาง ส่วนความสามารถในการดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ในเบื้องต้น และหากจะต้องต่อ

อุปกรณ์ต่อพ่วงเข้ากับคอมพิวเตอร์ บุคลากรก็มีความรู้ความสามารถต่ออุปกรณ์ได้ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งอาจขึ้นอยู่กับประสบการณ์ความรู้ความสามารถของบุคลากรแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี ช้างอยู่ (2550 : 5) ได้กล่าวถึงศักยภาพ ไว้ว่า ความสามารถสูงสุดที่เป็นไปได้ของบุคคลนั้นถ้าหากว่าบุคคลผู้นั้นได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในตัวของแต่ละบุคคล แต่สามารถเพิ่มหรือขยายได้โดยเกิดจากการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่ดี จากรายงานของกองวิจัยทางการศึกษา (2545 : 3) ที่ได้อธิบายความหมายของศักยภาพว่า คือผลที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ผสมผสานกับคุณสมบัติและคุณลักษณะที่แฝงอยู่ในตัวผู้เรียนจนเกิดเป็นความรู้ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะที่ตกตะกอนติดตัวนอกเหนือจากความรู้

2) ด้านโปรแกรมระบบสำนักงานอัตโนมัติ จากการวิจัยพบว่าระดับศักยภาพในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งในส่วนที่มีการนำระบบสำนักงานอัตโนมัติเข้ามาใช้สามารถช่วยลดระยะเวลาในการทำงาน รวมทั้งสามารถใช้งานร่วมกับอุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น Scanner และ Printer ได้ในระดับศักยภาพมาก มีความสะดวกและง่ายต่อการใช้ในการสืบค้นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการติดตั้งโปรแกรมเสริม (Plug-in) ที่เกี่ยวข้องกับระบบสำนักงานอัตโนมัติแบบติดตั้งที่เองที่เครื่องถูกขาย บุคลากรบางส่วนยังไม่มีความเข้าใจ ขั้นตอนการติดตั้งด้วยตัวเองอยู่บ้าง จึงจำเป็นต้องสอบถามจากผู้ที่มีความเข้าใจที่มากกว่าในการแก้ปัญหาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมเกียรติ ศรีอนันตคม (2542 : บทคัดย่อ) ได้สรุปว่า การใช้ประโยชน์การจัดการเทคโนโลยีในสำนักงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นทั้งในด้านปริมาณ เวลา และคุณภาพและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยทัศน์ เกียรติยากุล (2549 : บทคัดย่อ) ด้านการทดสอบระบบเพื่อหาประสิทธิภาพของระบบมีการทดสอบ 2 แบบ คือ Alpha Testing และ Beta Testing โดยผลการทดสอบพบว่า โปรแกรมคอมพิวเตอร์ระบบการจัดส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานฝ่ายสารบรรณได้

3) ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ถือว่าเป็นปัจจัยที่จะแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของบุคลากรในการใช้คอมพิวเตอร์นั้นว่าอยู่ในระดับใด ส่วนหนึ่งมาจากอุปกรณ์ที่มีความพร้อมในการใช้งาน จากการวิจัยพบว่าศักยภาพในด้านนี้อยู่ในระดับมาก เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในปัจจุบันมีความเร็วในการประมวลผลเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติและมีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เมาส์, คีย์บอร์ด, จอแสดงผล และลำโพง สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่เกิดปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สาวิตรี ช้างอยู่ (2550 : 44) ที่กล่าวไว้ว่าศักยภาพการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากร หน่วยงานส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในจังหวัดชัยนาท นั้นอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่ใช้อยู่ยังเป็นเครื่องรุ่นเก่าแต่ยังสามารถใช้งานได้ตามปกติ ซึ่งก็ยังไม่เต็มประสิทธิภาพการทำงานมากนัก แต่ในขณะที่ส่วนของปริมาณความจุของหน่วยความเก็บ

รวบรวมข้อมูล จะอยู่ในระดับศักยภาพมากเนื่องจากเป็นอุปกรณ์ที่สามารถเพิ่มเติมได้ง่ายและราคาไม่แพง

### 5.2.2 ความพึงพอใจการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ

1) ด้านการใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติ จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก การใช้งานของระบบระบบสำนักงานอัตโนมัติผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนที่หนึ่งที่ทำให้การทำงานง่ายขึ้นเพราะว่าการทำงานที่คล้ายกับการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของระบบทำให้ผู้ใช้ระบบพึงพอใจที่จะใช้งานอย่างง่าย ๆ ตามระบบของการทำงานที่ไม่ติดขัดไปตามกลไกของระบบเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็ความสามารถในการเข้าใช้งานระบบซึ่งมีความรวดเร็ว รวมทั้งมีความสะดวกในการเข้าใช้งานระบบ ผู้ใช้สามารถเข้าใช้งาน โดยการ Login เพียงครั้งเดียว จะทำให้การเข้าใช้งานมีความสะดวก ทั้งยังช่วยลดระยะเวลาแต่ละขั้นตอนเป็นการดำเนินงานไปตามเหตุและผลของการทำงาน จึงส่งผลให้ความพึงพอใจของระบบเกิดขึ้นในขั้นตอนและกระบวนการนี้ส่งผลให้ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ เกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมากหรือ มากที่สุด แต่ในมุมมองกลับกันคือ ถ้าเป็นกระบวนการที่ตนเองไม่ได้ปฏิบัติก็จะเกิดความพึงพอใจน้อยลง หรือความพึงพอใจในระดับน้อย และในขั้นตอนที่ไม่มีการใช้งานนานๆ ก็จะเป็นส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่น้อยลงเช่นกัน

2) ด้านการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ และความเร็วในการประมวลผลที่มีเพียงพอต่อความต้องการในการใช้งานของบุคลากรก็จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ จากผลการวิจัยพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง จำนวนอุปกรณ์ต่อพ่วงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร ส่วนความสามารถในการทำงานและกระบวนการผลของเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก แต่ในบางหน่วยงานอาจมีความล่าช้าในการทำงาน เนื่องจากคอมพิวเตอร์มีอายุการใช้งานนาน จนทำให้การทำงานในบางครั้งไม่ราบรื่น รวมถึงอุปกรณ์บางอย่างชำรุดทำให้ใช้งานพร้อมกันไม่ได้

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1) ด้านปัญหาความรู้ความสามารถของบุคลากร จะเห็นได้ว่าบุคลากรมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพื้นฐานจนถึงปานกลาง ซึ่งบุคลากรจะสามารถใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติได้ดีเฉพาะงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่เป็นประจำเท่านั้น แต่หากต้องปฏิบัติงานนอกเหนือจากเดิมแล้วจะทำให้การทำงานล่าช้าลง เช่น การใช้โปรแกรมระบบงานสารบัญที่เป็นโปรแกรมเฉพาะงาน มีการสแกนภาพ และมีการต่ออุปกรณ์ต่อ

พ่วงเป็นต้น จึงควรจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากร เรื่องการใช้อุปกรณ์เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เช่น การใช้เครื่องพิมพ์ การใช้สแกนเนอร์ หรือวิธีการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นหากอุปกรณ์เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มีปัญหา

2) ด้านคอมพิวเตอร์ พบว่า การทำงานของคอมพิวเตอร์มีความล่าช้า เพราะสภาพชำรุด อายุการใช้งานนาน และบุคลากรไม่มีความสามารถที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ทั้งนี้มีสาเหตุจากงบประมาณในการบำรุงรักษา และปรับปรุงมีน้อย พร้อมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ และทักษะในการแก้ปัญหาที่ดีเท่าที่ควร ดังนั้นจึงควรมีการจัดสรรงบประมาณในด้านการบำรุงรักษา และปรับปรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งให้การอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ และทักษะในการบำรุงรักษา และใช้งานคอมพิวเตอร์ที่ถูกต้องอย่างต่อเนื่อง

3) ควรมีการสำรวจ และจัดทำระบบฐานข้อมูลของระบบคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ ของระบบสำนักงานอัตโนมัติ เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการวางแผน และพิจารณาจัดสรรงบประมาณสำหรับการบริหารจัดการต่อไป

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรดำเนินการศึกษาถึงศักยภาพการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังจำแนกแต่ละฝ่าย โดยเน้นเกี่ยวกับลักษณะงานที่นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งแต่ละฝ่ายอาจจะมีการใช้คอมพิวเตอร์ในลักษณะที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรที่จะวิเคราะห์ศักยภาพการใช้คอมพิวเตอร์ออกเป็นฝ่ายว่าบุคลากรภายในหน่วยงานมีศักยภาพมากน้อยเพียงใด

2. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาศักยภาพและความพึงพอใจในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ผลโดยรวม ดังนั้นการวิจัยในครั้งต่อไปควรที่จะมีการเปรียบเทียบศักยภาพและความพึงพอใจในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยจำแนกออกตามระบบงาน

## บรรณานุกรม

- กรมการศึกษานอกโรงเรียน. 2545. สภาพและแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.
- กรมวิชาการ. 2545. การประเมินผลจากสภาพจริง (Authentic Assessment). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.
- กรองแก้ว อยู่สุข. 2542. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กองวิจัยทางการศึกษา. 2545. การพัฒนาและการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน : กรณีศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา. กรุงเทพฯ : กรมวิชาการ.
- กฤษดา เรืองอารีย์รัชต์. 2541. รายงานการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานสาธารณสุขในประเทศไทย. นนทบุรี : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- กองวิจัยทางการศึกษา. 2540. การพัฒนาและการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน : กรณีศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา. กรุงเทพฯ : กรมวิชาการ.
- ครรรชิต มาลัยวงศ์. 2536. เอกสารการฝึกอบรมเรื่องสำนักงานอัตโนมัติ ในการฝึกอบรมการจัดการสำนักงานยุคใหม่. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสำนักงาน. 2550. [Online]. Available:  
<http://www.stou.ac.th/Thai/Schools/Sst/eLearning/Oa/html/charpternew.htm>
- จ่านง ภูมิพันธ์. 2533. “การศึกษาสภาพและปัญหาการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาวิทยาลัย สาขาการบริหารศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เฉลิม ศรีสุวรรณค์. 2550. [Online]. Available:  
<http://www.elecnet.chandra.ac.th/learn/courses/5653613/oa.html>
- ชรีณี เดชจินดา. 2535. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามารถซีเคียวริตี้การ์ด.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยทัศน์ เกียรติยากุล. 2549. “การพัฒนาระบบจัดส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.” วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์ศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ชุติมา เทียงคำ. 2547. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักบัญชีและนักการเงินบริษัท ปตท จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ดิเรก อุทัยห่วย. 2545. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการ  
อุดมศึกษา.” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ทัศนีย์ กาญจนไชยนันท์. 2543. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามของ  
เจ้าหน้าที่ศุลกากร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร”  
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชนิด สิงห์ชู. 2540. “สภาพความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ประจำสถาบันอุดมศึกษา  
เอกชน.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิจัยการศึกษา, จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- นคร สีฟ้า. 2548. “การวิเคราะห์ศักยภาพการใช้คอมพิวเตอร์ของสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัด  
กำแพงเพชร.” ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์  
โครงการบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พงษ์จันทร์ วรรณวิจิตร. 2534. “องค์ประกอบของความพึงพอใจของพนักงานปฏิบัติการใน  
โรงงานอุตสาหกรรม ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร.” ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรรณี ลิกิจวัฒน์. 2548. ระเบียบวิธีวิจัย. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด เพทายการพิมพ์.
- พิณ แสงมณี. 2544. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาสมัคร  
การศึกษานอกโรงเรียนในเขตพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้.” วิทยานิพนธ์  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิทักษ์ ทรัพย์ทิพย์. 2538. “ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่องค์การพัฒนาเอกชนที่ปฏิบัติงาน  
ทางด้านเด็ก พัฒนาชุมชนเมืองและพัฒนาชนบท.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ไพศาล มะระพฤกษ์วรรณ. 2539. “ความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา  
ของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ชั้นปีที่ 4.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาโสตทัศนศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภูมินทร์ พุ่มพันธุ์ม่วง. 2547. “ความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจกองบังคับการตำรวจ  
ปราบปรามยาเสพติด 2.” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2550. [Online]. Available:  
<http://www.stou.ac.th/Thai/Schools/Sst/eLearning/Oa/html/charpter5.html>
- ราชบัณฑิตสถาน. 2542. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ :  
บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.

- รวีวรรณ ชินะตระกูล. 2540. **วิธีวิจัยการศึกษา**. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- วันชัย ขุนทองดี. 2544. “ความพึงพอใจในงานของนายสถานีเดินรถ บริษัทขนส่ง จำกัด.” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. 2547. “ความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจกองบังคับการตำรวจปราบปรามยาเสพติด 2.” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศุภมิตร สุขอนันต์. 2541. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองโรงพยาบาลภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสกสิทธิ์ มาลัย. 2546. “สภาพ ปัญหาและความพึงพอใจ การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาที่เข้าร่วมโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กระทรวงศึกษาธิการ. 2544. **การใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- สมเกียรติ ศรีอนันต์คม. 2542. “การใช้ประโยชน์การจัดการเทคโนโลยีในสำนักงาน.” ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมคิด ธนาพงษ์. 2544. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมพร รัตนราช. 2537. “ความพึงพอใจและปัญหาในการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากรสหกรณ์เกษตรจังหวัดมหาสารคาม.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สาทิส เพิ่มสว่าง. 2550. [Online]. Available:  
<http://tutor2.phukettechno.ac.th/course/category.php?id=8>
- สายสุดา ปั้นตระกูล. 2544. “ความต้องการสารสนเทศเพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานของบุคลากรของบริษัทยูไนเต็ด อินฟร่าเมชั่น ไฮเวย์ จำกัด.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สาโรช ไสยสมบัติ. 2534. “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการบัณฑิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม รุ่นปีการศึกษา 2547.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สาวิตรี ช้างอยู่. 2550. “ทำการศึกษาศักยภาพและปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากร หน่วยงานส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในจังหวัดชัยนาท.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร

มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยี  
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สุวิสา ตันตระกูล. 2547. เอกสารการฝึกอบรมสำนักงานยุคใหม่ไว้กระดาษ.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.

หน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง. 2550. [Online]. Available:

<http://palad.mof.go.th/index.html>

หน่วยงานสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง. 2550. [Online]. Available:

<http://www.ofm.mof.go.th>

อภิญา จำปามูล. 2549. การพัฒนาตัวชี้วัดเพื่อประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติการพยาบาล.

มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อรรถพร ชาญพาณิชย์. 2546. การสร้างแรงจูงใจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย

อารี เพชรสุด. 2530. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูศูนย์การศึกษานอก

โรงเรียนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา

การบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุทัยพรรณ สุดใจ. 2545. เอกสารการอบรมหลักจิตวิทยาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ:

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ศักยภาพและความพึงพอใจการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากร  
หน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี  
กระทรวงการคลัง

## แบบสอบถาม

เรื่อง ศักยภาพและความพึงพอใจการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ  
ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง  
และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

---

### คำชี้แจง

ให้ท่านขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ] ที่ตรงกับข้อเท็จจริง ระดับศักยภาพและระดับความพึงพอใจของท่านในการใช้ระบบสำนักงาน และเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการศึกษาครั้งนี้ ดังนั้นจึงขอความกรุณาจากท่าน โปรดตอบตามความคิดเห็นของท่านให้ครบทุกข้อและทุกตอนตามสภาพที่เป็นจริงที่สุด

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี

นางสาวขวัญตา ช่วยมณี

ผู้วิจัย



**ตอนที่ 2** แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากร  
สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยอาศัย  
หลักเกณฑ์ดังนี้

คะแนน		ระดับศักยภาพ
5	หมายถึง	มีศักยภาพมากที่สุด
4	หมายถึง	มีศักยภาพมาก
3	หมายถึง	มีศักยภาพปานกลาง
2	หมายถึง	มีศักยภาพน้อย
1	หมายถึง	มีศักยภาพน้อยที่สุด

ข้อ	รายการ	ระดับศักยภาพ				
		5	4	3	2	1
<b>ศักยภาพ ด้านบุคลากร</b>						
1	ท่านสามารถใช้โปรแกรมพื้นฐานของระบบปฏิบัติการ windows					
2	ท่านมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อค้นหาข้อมูลทาง Internet อยู่ในระดับใด					
3	ท่านมีความสามารถในการแก้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ เบื้องต้น ได้ หากเกิดปัญหาการใช้งาน					
4	ท่านมีความรู้ความเข้าใจการใช้ระบบสำนักงาน ในเครือข่าย วายท์กซ์ อยู่ในระดับใด					
<b>ศักยภาพ ด้านโปรแกรมระบบสำนักงานอัตโนมัติ</b>						
5	ระบบสำนักงานอัตโนมัติสามารถลดระยะเวลาในการทำงานของท่านได้ในระดับใด					
6	การสืบค้นข้อมูลของโปรแกรมในฐานข้อมูลระบบสำนักงาน มีความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานอยู่ในระดับใด					
7	โปรแกรมเสริม (Plug-in) ที่เกี่ยวข้องกับระบบสำนักงานอัตโนมัติแบบติดตั้งที่เครื่องลูกข่าย มีการติดตั้งง่าย ไม่ยุ่งยาก					
8	ระบบสามารถใช้งานร่วมกับอุปกรณ์ต่อพ่วงเช่น Scanner, Printer ได้ในระดับใด					

ข้อ	รายการ	ระดับศักยภาพ				
		5	4	3	2	1
<b>ศักยภาพ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์</b>						
9	เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้มีความรวดเร็วในการประมวลผล เหมาะสมกับลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันอยู่ในระดับใด					
10	มีเครื่องคอมพิวเตอร์ เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้งานอยู่ในระดับใด					
11	เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง มีความพร้อมในการใช้ งานอยู่ในระดับใด					
12	เครื่องคอมพิวเตอร์ของท่านสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่ มีปัญหาขัดข้อง หรือเสียหายได้ดีเพียงใด					

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของ  
สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยอาศัย  
หลักเกณฑ์ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
<b>ความพึงพอใจ ด้านการใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติ</b>						
1	สามารถเข้าใช้งานระบบได้ง่ายและรวดเร็ว					
2	ช่องทางและวิธีการเข้าถึงบริการต่างๆของระบบสำนักงาน อัตโนมัติ มีความสะดวกรวดเร็วเพียงใด					
3	รูปแบบของการจัดวางเมนู มีความสะดวกและใช้งานง่ายเพียงใด					
4	การเข้าใช้งานระบบ ผู้ใช้สามารถเข้าโดยการ Login เพียงครั้งเดียว					

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ความพึงพอใจ ด้านการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์						
5	ความสามารถในการทำงานและการประมวลผลของเครื่องคอมพิวเตอร์					
6	เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร					
7	อุปกรณ์ต่อพ่วงมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน					
8	เครื่องคอมพิวเตอร์ของท่านสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่เกิดข้อขัดข้องหรือหยุดการทำงาน					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

\*\*\* ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม \*\*\*

ภาคผนวก ข

หนังสือราชการ



ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์(คอมพิวเตอร์) ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการดังนี้

นางสาวขวัญตา ช่วยมณี รหัสประจำตัว 46063915 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ศักยภาพและความพึงพอใจการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากร หน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง (E-Office Capability and Satisfaction of Personnel in Office of Permanent Secretary Ministry of Finance and Office of The Secretary To The Minister)” โดยมี ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ไพฑูรย์ พิมพ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2550

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของบัณฑิตวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ 15 ตุลาคม พ.ศ. 2550

(รศ.ดร.อิทธิพล แจ่มชัด)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศท 0524.04/ 3955

คณะกรรมการอำนวยการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๕ ตุลาคม 2550

เรื่อง ขอบเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน นายวนา พรนราดล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวขวัญตา ช่วยมณี นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ศักยภาพและความพึงพอใจในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง” โดยมี ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ไพฑูรย์ พิมดี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอำนวยการ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาวขวัญตา ช่วยมณี มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศท 0524.04/ 3955

คณะกรรมการผู้ดุษฎีบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๙ ตุลาคม 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน นางสาวภา บุญธรรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวขวัญตา ช่วยมณี นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ศักยภาพและความพึงพอใจในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง” โดยมี ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ไพฑูรย์ พิมดี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการผู้ดุษฎีบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาวขวัญตา ช่วยมณี มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศท 0524.04/ 3955

คณะกรรมการอำนวยการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๙ ตุลาคม 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน นายธาดา ชพานนท์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวขวัญตา ช่วยมณี นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ศักยภาพและความพึงพอใจในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง” โดยมี ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ไพฑูรย์ พิมดี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอำนวยการ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาวขวัญตา ช่วยมณี มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศษ 0524.04/ 4031

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

16 ตุลาคม 2550

เรื่อง ขอบขออนุญาตให้นักศึกษาทดลองใช้แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวขวัญตา ช่วยมณี นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ศักยภาพและความพึงพอใจในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังและสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง” โดยมี ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ไพฑูรย์ พิมพ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางสาวขวัญตา ช่วยมณี ทดลองใช้แบบสอบถามเพื่อการวิจัยภายในหน่วยงานท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้  
ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)  
รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา  
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-326-4325



ที่ ศท 0524.04/ 4188

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๑ ตุลาคม 2550

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ปลัดกระทรวงการคลัง

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ  
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวขวัญตา ช่วยมณี นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ศักยภาพและความพึงพอใจการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง” โดยมี ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ไพฑูรย์ พิมพ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2550 คณะกรรมการอุตสาหกรรม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางสาวขวัญตา ช่วยมณี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อการวิจัยภายในหน่วยงานท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้  
ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)  
รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา  
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-326-4325

ติดต่อนักศึกษา โทร.089-691-6255



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม งานบริการทางวิชาการและวิจัย โทร. 3720,3722

ที่ ศธ 0524.04(8)/ 127

วันที่ 12 มีนาคม 2551

เรื่อง รับรองผลการพิจารณาบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม สจล.

เรียน คุณขวัญตา ช่วยมณี

ตามที่ท่านได้ส่งบทความ “ เรื่อง ตักยภาพและความพึงพอใจการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงการคลัง ” เพื่อตีพิมพ์ลงในวารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรมนั้น ทางกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิ ได้พิจารณาแล้วว่าบทความของท่านสามารถตีพิมพ์ในวารสารดังกล่าว ได้ในปีที่ 7 ฉบับที่ 1 ตุลาคม 2550 – มีนาคม 2551

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นายประเสริฐ เคนพันค้อ)

บรรณาธิการ

ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา  
(Content Validity) ของแบบสอบถาม

ตารางที่ 6.1 ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ศึกษาภาพและความพึงพอใจการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัด  
กระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

แบบสอบถาม ตอนที่	ลำดับข้อ	คะแนนความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	1	1	1	1	3	1	ใช้งานได้
	2	1	1	1	3	1	ใช้งานได้
	3	1	1	1	3	1	ใช้งานได้
	4	1	1	1	3	1	ใช้งานได้
	5	1	1	1	3	1	ใช้งานได้
	6	1	1	1	3	1	ใช้งานได้
2	1	1	1	1	3	1	ใช้งานได้
	2	1	1	1	3	1	ใช้งานได้
	3	1	1	1	3	1	ใช้งานได้
	4	1	1	1	3	1	ใช้งานได้
	5	1	1	1	3	1	ใช้งานได้
	6	1	1	1	3	1	ใช้งานได้
	7	1	1	1	3	1	ใช้งานได้
	8	1	1	0	2	0.6	ใช้งานได้
	9	1	1	1	3	1	ใช้งานได้
	10	1	1	1	3	1	ใช้งานได้
	11	1	1	1	3	1	ใช้งานได้
	12	1	1	1	3	1	ใช้งานได้

ตารางที่ 6.1 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ศักยภาพและความพึงพอใจการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัด  
กระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง

แบบสอบถาม ตอนที่	ลำดับข้อ	คะแนนความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
3	1	1	1	1	3	1	ใช้งานได้
	2	1	1	1	3	1	ใช้งานได้
	3	1	1	1	3	1	ใช้งานได้
	4	1	1	0	2	0.6	ใช้งานได้
	5	1	1	0	2	0.6	ใช้งานได้
	6	1	0	1	2	0.6	ใช้งานได้
	7	1	0	1	2	0.6	ใช้งานได้
	8	1	1	1	3	1	ใช้งานได้

เกณฑ์การตัดสินค่า IOC ถ้ามีค่ามากกว่า 0.50 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงของ  
เนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์ สามารถนำข้อคำถามนั้นไปใช้งานได้ หากข้อคำถามใดที่เกณฑ์การ  
ตัดสินค่าน้อยกว่า 0.5 ให้นำนั้นไปปรับปรุงแก้ไข แล้วจึงนำไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และ  
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสม

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวขวัญตา ช่วยมณี
วัน เดือน ปีเกิด	9 มีนาคม 2525
สถานที่เกิด	จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2547 บริหารธุรกิจบัณฑิต (ระบบสารสนเทศ) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตวังไกลกังวล ปีการศึกษา 2551 วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ประวัติการทำงาน	ปี 2547 – 2550 ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สังกัด ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัด กระทรวงการคลัง ปี 2551 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง Business Analyst บริษัท กรุงเทพ คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด