

ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

นางสมหวัง ชนะภัย

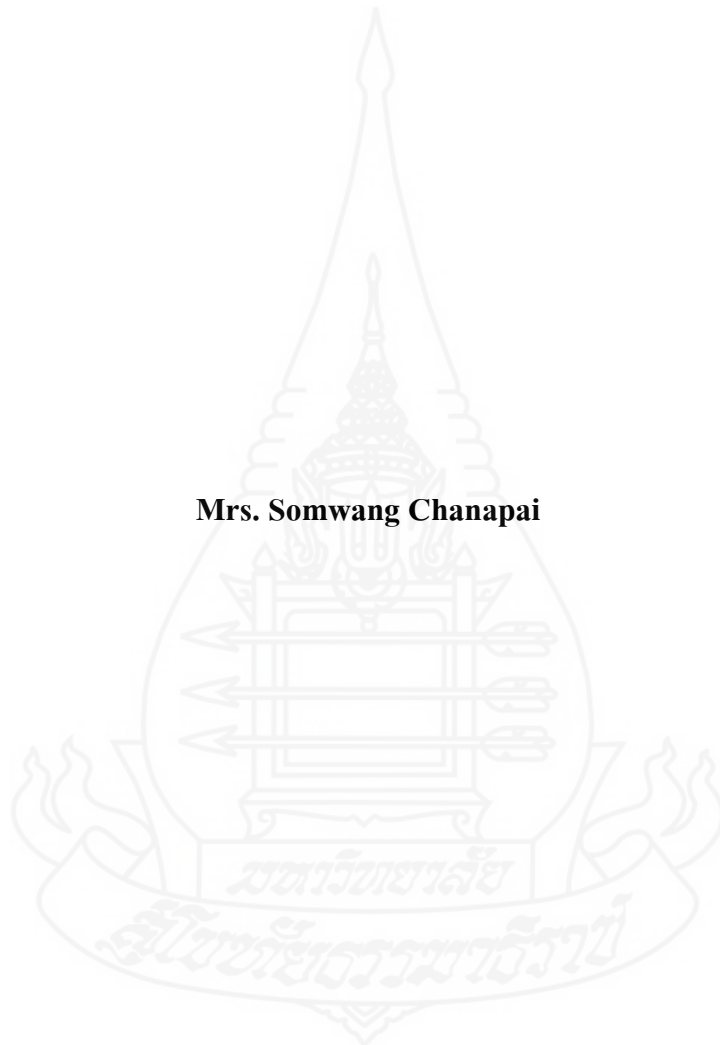


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2561

Efficiency of Electronic Procurement of the Department of Business Development

Mrs. Somwang Chanapai



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2018

ชื่อวิทยานิพนธ์ ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ผู้วิจัย นางสาวหวัง ชนะภัย รหัสนักศึกษา 2563000203 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2) อาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์
ปีการศึกษา 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน 232 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 147 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าอยู่ในระดับมาก และ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยด้านความรับผิดชอบ โดยสามารถร่วมกันอธิบายตัวแปรตามได้ร้อยละ 52.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ ประสิทธิภาพการดำเนินการ การจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

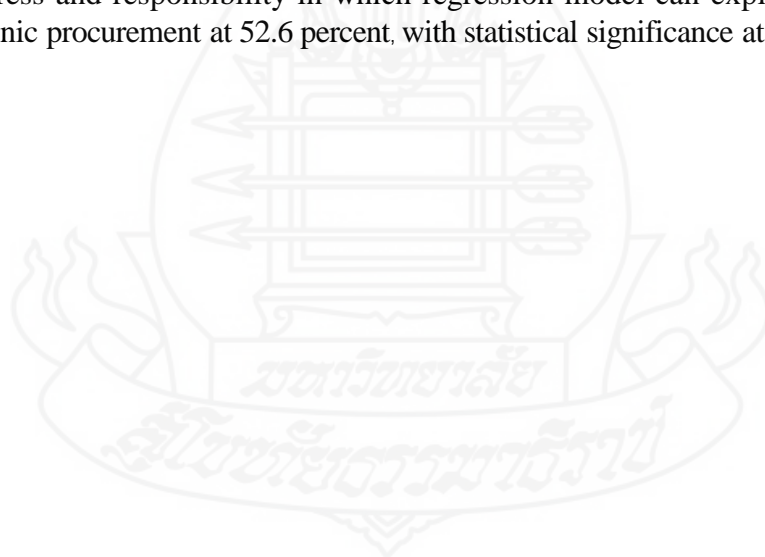
Thesis title: Efficiency of Electronic Procurement of the Department of Business Development
Researcher : Mrs.Somwang Chanapai; **ID:** 2563000203;
Degree : Master of Public Administration;
Thesis advisors : (1) Dr.Waraporn Rungreungkolkich,Associate Professor;
(2) Dr.Phanompatt Smitananda **Academic year :** 2018

Abstract

The Objectives of this research were to study 1) the efficiency of electronic procurement operations of the Department of Business Development and 2) factors affecting the efficiency of electronic procurement of the Department of Business Development.

This research was a mixed – method. The Population was Procurement personal at the Department of Business Development with total of 232. Sample size, Determined by using Taro Yamane’s formulation, was 147. Stratified Sampling method was used for qualitative study. And 5 key informants were selected for qualitative study. Data were collected by questionnaire and interview form. Statistic used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, stepwise multiple-multiple regression analysis and content analysis.

The results indicated that 1) the efficiency of electronic procurement operation of the Department of Business Development was at a high level and 2) factors affecting the efficiency of electronic procurement were job security, policy and management, job progress and responsibility in which regression model can explain the efficiency of electronic procurement at 52.6 percent, with statistical significance at the level of 0.01



Keywords : Operational efficiency, electronic procurement, Department of Business Development

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความเมตตาเป็นอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์ ที่ให้เกียรติเป็นที่ปรึกษา ซึ่งได้เสียสละเวลาในการให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำที่มีคุณค่า รวมทั้งตรวจสอบแก้ไขเนื้อหาให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ และ ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ไตรรัตน์ โภคพลภรณ์ ประธานกรรมการ สอบวิทยานิพนธ์ที่ให้ความกรุณาแนะนำ ปรับปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความเมตตา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม รวมทั้งให้คำแนะนำต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ ในการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

พร้อมกันนี้ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ ประสาทวิชาความรู้ ปลุกฝังแนวความคิด ตลอดจนการมอบประสบการณ์ที่ดีด้วยความเมตตาให้แก่ผู้วิจัยตลอด การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต และขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษา เจ้าหน้าที่ โครงการปริญญาโททุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ และประสานงานให้ด้วยดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณเจ้าหน้าที่และผู้บริหารกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทุกท่านที่ เสียสละเวลา ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม ตอบแบบสอบถาม ตอบแบบสัมภาษณ์ในครั้งนี้ ซึ่งมีส่วนช่วยให้วิทยานิพนธ์สำเร็จลงได้ และขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ ทุกคนในครอบครัวที่ได้ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจที่สำคัญยิ่งตลอดระยะเวลาที่ศึกษา และทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วง

สมหวัง ชนะภักย์

มิถุนายน 2562

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
คำถามในการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	11
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	17
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	29
ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg' Two Factors Theory)	35
เทคโนโลยีสารสนเทศกับการทำงานภาครัฐ	38
การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	47
ข้อมูลกรมพัฒนาธุรกิจการค้า	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	65

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	77
รูปแบบการวิจัย.....	77
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	78
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	81
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	86
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	87
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	89
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	90
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	90
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	124
สรุปผลการวิจัย.....	125
การอภิปรายผล.....	130
ข้อจำกัดของงานวิจัย.....	133
ข้อเสนอแนะ.....	134
บรรณานุกรม.....	137
ภาคผนวก.....	144
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	145
ภาคผนวก ข เอกสารประกอบการวิจัย.....	169
ประวัติผู้วิจัย.....	187

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 การสังเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการ.....	73
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	78
ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	80
ตารางที่ 4.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	91
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลประสิทธิภาพการดำเนินการ จัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวม.....	93
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลประสิทธิภาพการดำเนินการ จัดซื้อจัดจ้าง ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านคุณภาพ โดยจำแนกเป็นรายชื่อ.....	94
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลประสิทธิภาพการดำเนินการ จัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านเวลา โดยจำแนกเป็นรายชื่อ.....	95
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลประสิทธิภาพการดำเนินการ จัดซื้อจัดจ้าง ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านค่าใช้จ่าย โดยจำแนกเป็นรายชื่อ.....	96
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปัจจัยเชิงใจ โดยภาพรวม.....	97
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านความก้าวหน้าในงาน โดยจำแนกเป็นรายชื่อ.....	98
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยจำแนกเป็นรายชื่อ.....	99
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านความรับผิดชอบ โดยจำแนกเป็นรายชื่อ.....	100

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านการยอมรับนับถือโดยจำแนกเป็นรายชื่อ.....	101
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านความสำเร็จในการทำงานโดยจำแนกเป็นรายชื่อ.....	102
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านปัจจัยค้ำจุนโดยภาพรวม.....	103
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านสถานภาพการทำงานโดยจำแนกเป็นรายชื่อ.....	104
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านนโยบายและการบริหารงานโดยจำแนกเป็นรายชื่อ.....	105
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยจำแนกเป็นรายชื่อ.....	106
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน โดยจำแนกเป็นรายชื่อ.....	107
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยจำแนกเป็นรายชื่อ.....	108
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านสถานภาพของงานโดยจำแนกเป็นรายชื่อ.....	109

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.19	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด..... 110
ตารางที่ 4.20	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับเกี่ยวกับ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ โดยจำแนกเป็นรายชื่อ..... 111
ตารางที่ 4.21	การวิเคราะห์ผลการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เมื่อเพิ่มปัจจัยทีละตัว..... 114
ตารางที่ 4.22	การวิเคราะห์ผลการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) โดยแสดงแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์..... 116
ตารางที่ 4.23	ผลสรุปโดยรวมการทดสอบสมมติฐาน..... 117



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดการวิจัย.....	5
ภาพที่ 2.1 ส่วนประกอบระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์.....	51
ภาพที่ 2.2 การพัฒนาระบบ e-gp ระยะที่ 1 – 3.....	52
ภาพที่ 2.3 การพัฒนาภาพรวมระบบ e-GP ระยะ 1.4.....	55
ภาพที่ 2.4 รูปภาพกรมพัฒนาธุรกิจ.....	56
ภาพที่ 2.5 ภาพแสดงโครงสร้างกรมพัฒนาธุรกิจการค้า.....	58



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพจนนำไปสู่ประสิทธิผลบรรลุความสำเร็จได้มากน้อยเพียงใด คือ คน หรือบุคลากรในองค์การ การบริหารบุคลากรหรือการบริหารงานบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการที่มีลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ของการดูแลคน บรรยากาศแรงจูงใจในการทำงาน ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามความคาดหวัง การได้ระดับผลิตผลที่สูงทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ล้วนเป็นผลมาจากการบริหารบุคลากรในองค์การทั้งสิ้นองค์การที่มียุทธศาสตร์และกระบวนการบริหารบุคลากรที่ดีย่อมได้เปรียบมากกว่าองค์การที่ไม่สนใจในคุณภาพของการบริหารบุคลากร การศึกษาเรื่องการบริหารบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพมีประโยชน์ทั้งผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้บริหารจัดการ และผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นสมาชิกในองค์การสาระสำคัญจะอยู่ที่การพิจารณาสิ่งที่ควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติเพื่อความสำเร็จของการบริหารบุคลากร ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การเช่นกัน (สมใจ ลักษณ์, 2543)

จากแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการได้กำหนดให้มีการปรับปรุงกลไกและวิธีการเกี่ยวกับการบริหารพัสดุภาครัฐเพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้าง การใช้ทรัพยากรของรัฐและระบบการตรวจสอบถ่วงดุลเป็นไปอย่างโปร่งใส ประหยัด มีประสิทธิภาพ และรัฐได้มีนโยบายให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานของรัฐทุกแห่งลงประกาศความต้องการจัดซื้อจัดจ้าง/การประกวดราคา ให้เป็นที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางในเว็บไซด์ (จุฬาสารบริหารพัสดุ, 2552) กรมบัญชีกลางเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลการบริหารพัสดุได้พัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน ทัวถึง โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มความโปร่งใส สะดวกต่อการตรวจสอบ ลดปัญหาทุจริตคอร์รัปชั่น ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้ทุกส่วนราชการเริ่มใช้งานระบบ (e-Government Procurement: e-GP) ตั้งแต่วันที่ 1

เมษายน 2553 เพื่อให้ครอบคลุมทุกกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนครอบคลุมวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งทุกขั้นตอนดำเนินการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐให้มีความทันสมัยทัดเทียมมาตรฐานสากล และเพิ่มความโปร่งใสลดโอกาสในการสมยอมราคากัน ในการเสนอราคาระหว่างผู้ค้า ก่อให้เกิดการแข่งขันอย่างแท้จริง โดยไม่ให้มีการเผชิญหน้าหรือพบกันระหว่างผู้ซื้อกับผู้ค้า ผู้ค้ากับผู้ค้า และไม่มีการเปิดเผยรายชื่อผู้เสนอราคาระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดธรรมาภิบาลและความโปร่งใสมากขึ้น เนื่องมาจากการเปิดเผยข้อมูล และประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบได้ตลอดเวลา ซึ่งจะนำไปสู่ การลดการคอร์รัปชันได้ในที่สุด โดยระบบพัฒนาตั้งแต่ปี 2553 จนถึงปัจจุบันมี 4 ระยะ (กรมบัญชีกลาง, 2560)

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงพาณิชย์ จึงได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างผ่านวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามนโยบายของรัฐบาลและตามแนวทางที่กรมบัญชีกลางกำหนด เพื่อให้เกิดความประหยัดงบประมาณ และสร้างโอกาสให้ผู้ขายและผู้รับจ้าง ได้เข้าถึงข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างอย่างทั่วถึง รวมทั้งประชาชนทั่วไปสามารถเข้ามาตรวจสอบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในการจัดซื้อจัดจ้างได้อย่างโปร่งใส อันจะเป็นกลไกการป้องกันการทุจริต คอร์รัปชัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกรมได้เริ่มดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2554 เป็นต้นมา ซึ่งการดำเนินการผ่านระบบ e-GP ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา กรมบัญชีกลางได้มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น บุคลากรเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญมาก ในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีของกรมในการเสริมสร้างความมีศักดิ์ศรีของการเป็นหน่วยงานภาครัฐ สร้างความมั่นใจ ศรัทธา และไว้วางใจจากประชาชน ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านผู้ปฏิบัติงานเป็นหนึ่งในนโยบายหลักในการส่งเสริมสนับสนุนให้มีระบบแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ประสบการณ์และความรู้ในการปฏิบัติงานทุกระดับ เพื่อยกระดับมาตรฐานในการปฏิบัติงาน สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และสร้างความผูกพันในองค์กร (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2561) การที่บุคลากรจะปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น จะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงาน และผู้บริหารยังต้องให้ความสำคัญกับการโน้มน้าวบุคคลให้ใช้ความสามารถ หรือทักษะในการทำงาน เพราะว่าหากที่บุคคลในองค์กรจะเกิดขวัญกำลังใจในการทำงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งจูงใจที่องค์กรมีอยู่ ถ้าองค์กรมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมาก บุคคลในองค์กรนั้นก็จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงานมาก ส่งผลให้

องค์กรนั้นก็จะเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ (สมศักดิ์ พัสตร, 2551) ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานนั้นไม่ได้เกิดจากองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากหลายองค์ประกอบรวมเข้าด้วยกัน อันจะเป็นพลังสะท้อนส่งผลต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายด้านการปฏิบัติงาน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าการที่จะเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพได้นั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจน ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีบุคลากรที่เป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญ หากบุคลากรนี้ได้รับปัจจัยกระตุ้นที่ดี ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ผลการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยผลจากการวิจัยจะใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

3. คำถามในการวิจัย

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามการวิจัย ดังนี้

- 3.1 การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

3.2 มีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และเป็นอย่างไร

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

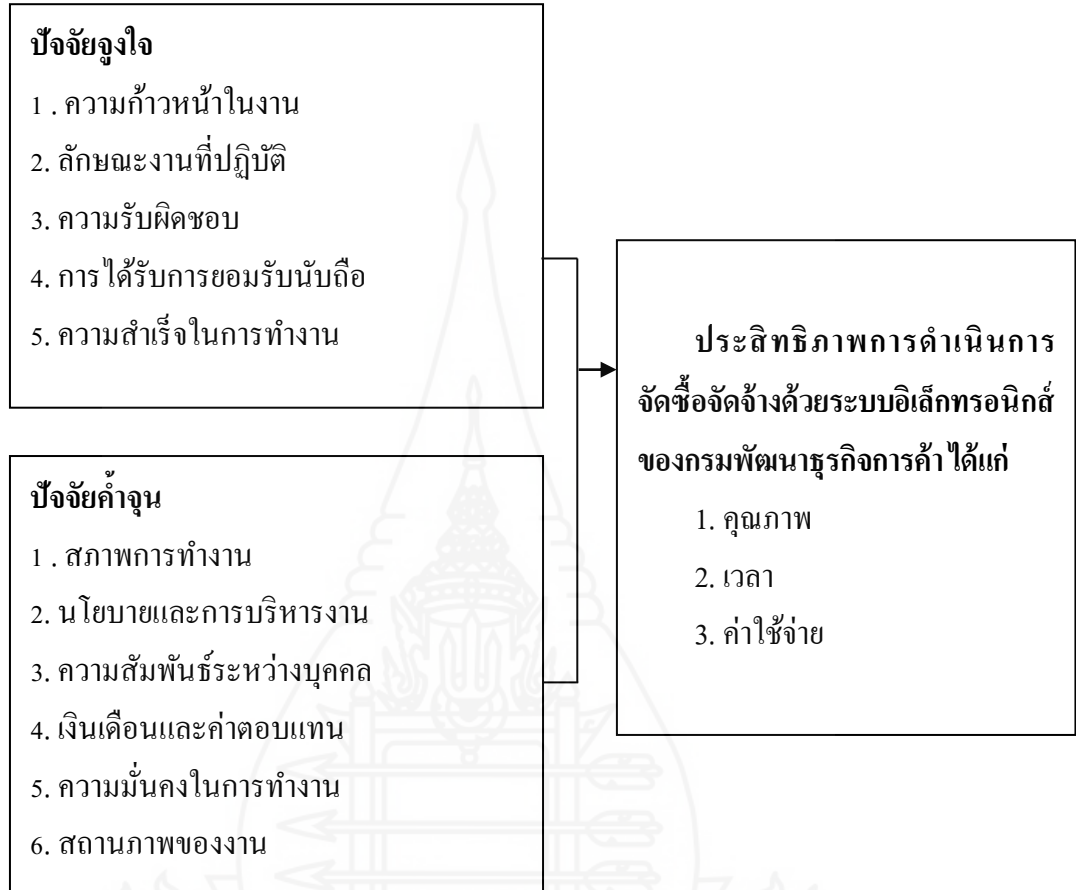
จากการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพปัจจุบัน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยผู้วิจัยสังเคราะห์จากแนวคิดทฤษฎีของ Herzberg แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความก้าวหน้าในงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือความสำเร็จในการทำงาน และ 2) ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วยสภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน และสถานภาพของงาน

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้านคุณภาพ เวลาและค่าใช้จ่ายดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

5. สมมติฐานในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ผู้วิจัยมีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

5.1 การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

5.2 ปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

6. ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษางานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

6.1 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

6.1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ มีจำนวนทั้งสิ้น 232 คน (ข้อมูลสำนักงานเลขานุการกรม ปี พ.ศ. 2561)

6.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample groups) ผู้ศึกษาใช้วิธีการเลือกจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ด้วยค่าความคลาดเคลื่อน 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 147 คน

6.1.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ผู้ศึกษาทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้บริหารกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 5 ท่าน

6.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในด้านปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การดำเนินการ โดยสังเคราะห์จากแนวคิด ทฤษฎีของ Herzberg ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) ปัจจัยปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความก้าวหน้าในงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือ และความสำเร็จในการทำงาน และ 2) ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน และสถานภาพของงาน ตามกรอบแนวคิดที่พัฒนาขึ้น

6.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

6.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

- 1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาอาชีพปัจจุบัน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน
- 2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยผู้วิจัยสังเคราะห์จากแนวคิด ทฤษฎีของ Herzberg แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านปัจจัยปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความก้าวหน้าในงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จในการทำงาน และ 2) ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วยสภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน และสถานภาพของงาน

6.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ประกอบด้วย คุณภาพ เวลา และค่าใช้จ่าย

6.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ หน่วยงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

6.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือน มีนาคม 2561 ถึง สิงหาคม 2562

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน** หมายถึง ผลการดำเนินงานขององค์กรที่สามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่หวังไว้ ตามกำหนดเวลา และใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด โดยประสิทธิภาพสามารถวัดได้จากประสิทธิภาพด้านคุณภาพ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

7.1.1 **ประสิทธิภาพด้านคุณภาพ** หมายถึง ผลของงานที่ทำออกมามีความถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ความต้องการของงานนั้นๆ

7.1.2 **ประสิทธิภาพด้านเวลา** หมายถึง การทำงานโดยมีการจัดสรรเวลา ซึ่งพิจารณาจากเวลา 24 ชั่วโมง ในสัดส่วนที่เหมาะสม ใช้เวลาคุ่มค่า การทำงานสอดคล้องตามแผนที่วางไว้ หรือทำให้เสร็จในเวลาที่กำหนดอย่างถูกต้อง แม่นยำ

7.1.3 **ประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย** หมายถึง การจัดสรรเงินงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

7.2 **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน** หมายถึง ตัวแปรหรือกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินการ ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

7.2.1 **ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)** หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงานโดยตรง ผู้ปฏิบัติงานจะพูดถึงเมื่อเกิดความรู้สึกที่ดีกับงาน ประกอบด้วยความก้าวหน้าในงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือ และความสำเร็จในการทำงาน

1) **ความก้าวหน้าในงาน (Advancement)** หมายถึง การมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2) **ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work itself)** หมายถึง เป็นงานที่น่าสนใจ ต้องใช้ความรู้ความสามารถและอาศัยความริเริ่มสร้างสรรค์ มีความท้าทายให้ลงมือทำ และช่วยเพิ่มศักยภาพให้ผู้ปฏิบัติงาน

3) **ความรับผิดชอบ (Responsibility)** หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการงานใหม่ๆ มีอิสระและมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

4) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถจากบุคคลต่างๆ

5) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง ความสามารถในการทำงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย สามารถแก้ปัญหาและรู้จักการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อทำสำเร็จจะเกิดความรู้สึกภูมิใจในผลสำเร็จของงานนั้น

7.2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene/Maintenance Factors) หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่มีอยู่ตลอดเวลา สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป็นความพึงพอใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงาน เป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ประกอบด้วย สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน และสถานภาพของงาน

1) สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น การรักษาความปลอดภัย อาคารสถานที่ อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่เพียงพอ และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

2) นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การที่หน่วยงานมีนโยบายที่ชัดเจน มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร และสามารถนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันได้

3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation, Peers) หมายถึง ความสามารถในการติดต่อสื่อสารกันทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

4) เงินเดือนและค่าตอบแทน (Salary) หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระงานและเพียงพอในการดำรงชีพ การเลื่อนขึ้นเงินเดือนมีความเหมาะสมตามผลงาน รวมทั้งได้รับสวัสดิการและผลตอบแทนอื่นที่เหมาะสม

5) ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

6) สถานภาพของงาน (Status) หมายถึง งานที่มีส่วนช่วยพัฒนาสังคม เป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี และสร้างความภูมิใจ

7.3 การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ระบบงานสารสนเทศที่ถูกออกแบบมาเป็นการเฉพาะเจาะจง สำหรับรับส่งข้อมูล ประมวลผล และแสดงผล เกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ การครอบคลุมทุกวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง และทุกขั้นตอน กระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างอย่างครบวงจร และเชื่อมโยงไปยังระบบอื่น บุคคลภายนอกและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการงาน เพื่อให้บริการข้อมูล และดำเนินธุรกรรมผ่านทางระบบออนไลน์

7.4 กรมพัฒนาธุรกิจการค้า หมายถึง หน่วยงานใหญ่ในราชการ มีอธิบดีเป็นหัวหน้า เป็นองค์กรหนึ่งของกระทรวงพาณิชย์ ที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมพัฒนาภาคธุรกิจ ร่วมขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยมีงานหลักด้านบริการจดทะเบียนและข้อมูลธุรกิจ ด้านส่งเสริมพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจ ธุรกิจบริการ และสถาบันการค้า ด้านธรรมาภิบาลธุรกิจ และงานบริหารทั่วไป

7.5 บุคลากรในหน่วยงานส่วนกลาง หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานเฉพาะหน่วยงานในที่ตั้งส่วนกลางของกรม

7.6 ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการฝ่ายพลเรือนที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

7.7 ลูกจ้างประจำ หมายถึง กำลังคนภาครัฐประเภทหนึ่งที่มีลักษณะของตำแหน่งต่างไปจากข้าราชการ กล่าวคือ เป็นตำแหน่งที่ใช้แรงงานหรือฝีมือ ซึ่งปฏิบัติงานในลักษณะประจำโดยจ้างจากเงินงบประมาณรายจ่ายของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

7.8 พนักงานราชการ หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการจ้างตามสัญญาจ้าง โดยได้รับค่าตอบแทนจากงบประมาณของส่วนราชการ เพื่อเป็นพนักงานของรัฐในการปฏิบัติงานให้กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

8.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิด โดยนำเสนอวรรณกรรมตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
4. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg' Two Factors Theory)
5. เทคโนโลยีสารสนเทศกับการทำงานภาครัฐ
6. การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
7. ข้อมูลกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เมื่อใครคนใดคนหนึ่งหรือหลายๆ คนคิดประกอบกิจการงานอะไร กิจการงานเหล่านั้น เป็นเรื่องที่ต้องเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทั้งสิ้น ความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรจะเกิดขึ้นไม่ได้เลย ถ้าการดำเนินงานขององค์กรนั้นไม่มี “ประสิทธิภาพ” ผู้วิจัยจึงได้ทบทวนวรรณกรรม เอกสาร แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน 2542: น. 510 ได้ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

เซอร์เบิร์ต เอ. ไชมอน (Herbert A. Simon 1960) กล่าวว่า ถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต

ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐ จะบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไป ด้วยเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

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

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O = ผลิตผลหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใส่เข้าไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

กิบสัน และคณะ (Gibson and Others 1988: 37 อ้างในสมใจ ลักษณะ 2543 : น.7) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่าโดยทั่วไป เมื่อพูดถึงประสิทธิภาพก็จะหมายถึงอัตราส่วนของผลิตผลต่อปัจจัย (Ratio of outputs it inputs) การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น

1. อัตราการได้ผลตอบแทน (Rate of return) ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน

2. ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลิตผล (Unit cost)

3. อัตราการสูญเสียเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร

4. อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

จอห์น ดี.มิลเล็ท (John D.Millet) มองว่าประสิทธิภาพหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์ อีกทั้งได้เกิดประโยชน์จากการปฏิบัติงานนั้น ด้วย (Human satisfaction and benefit produced)

เอลมอร์ ปีเตอร์สัน และอี กลอสวินอร์ พลอแมน (Peterson, E.& Plawman, E.G., 1953) กล่าวว่า ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) วิธีการ (Method) ในการผลิต

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538) กล่าวถึงประสิทธิภาพว่ามีความหมายรวมถึง
ผลิตผลประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพสามารถวัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการ
ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การ
ใช้ทรัพยากรด้านเงินทุน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดความสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่การทำงานที่
ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ

4. เกิดประโยชน์ต่อสังคม สร้างผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดี
ต่อการทำงานและการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้ที่มารับบริการ

อมร รักษาสัตย์ เห็นว่าประสิทธิภาพอาจพิจารณาได้ 2 ด้าน คือ ประสิทธิภาพเชิง
สมบูรณ์ (absolute efficiency) และประสิทธิภาพเชิงสัมพัทธ์ (relative efficiency) โดยเห็นว่า
ประสิทธิภาพเชิงสมบูรณ์ เป็นการมองว่าการปฏิบัติงานจะต้องได้ผลออกมาเท่ากับ 100
เปอร์เซ็นต์เต็ม ซึ่งสถานการณ์เช่นนี้อาจไม่เกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นยาก จึงให้ความสำคัญต่อ
ประสิทธิภาพเชิงสัมพัทธ์ซึ่งก็คือการใช้แนวคิดในการเปรียบเทียบตั้งแต่สองสิ่งขึ้นไป อาทิ
เปรียบเทียบระหว่างต้นทุนกับผลประโยชน์ ถ้าผลประโยชน์มีมากกว่าต้นทุนแสดงว่ามี
ประสิทธิภาพ เป็นต้น

ชูป กาญจนประกร ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ว่าเป็นแนวคิดหรือ
ความมุ่งมอดปรารถนาในการบริหารงานในระบบประชาธิปไตยในอันที่จะให้การบริหารราชการ
ได้ผลสูงสุดคุ้มกับการที่ได้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารประเทศ และจะต้องก่อให้เกิดความพึง
พอใจแก่ประชาชน

เจริญ เกษฎาวัลย์ (2535: น.41) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ
(Efficiency) ในความหมายของ Engineer หมายถึง ผลผลิตที่ได้มาสูงกว่าค่าใช้จ่ายที่เสียไป หรือ
กล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งมีมากกว่า
ต้นทุนที่เสียไป

สมใจ ลักษณ์ะ (2543: น.266) ประสิทธิภาพมีความหมายถึง การปฏิบัติกิจกรรม
การทำงานอย่างราบรื่น ครบถ้วน ประหยัดเวลา ใช้กำลังและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดการสูญเปล่า
น้อยที่สุด

อุษณีย์ ภัทรมนตรี (2552: น.17) ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การพิจารณาทางเลือก ที่ให้มีกระบวนการขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานที่ใช้เวลาน้อย ทำให้เกิดของเสีย (Defect) หรือความสูญเปล่า (Waste) น้อยที่สุด หรือการเลือกกระบวนการที่ทำให้อัตราส่วนผลผลิต (Output) หรือผลลัพธ์ (Outcomes) ต่อสิ่งนำเข้า (Inputs) มากที่สุด

พจน์ พจนพานิชย์กุล (2556) ประสิทธิภาพในการทำงานนั้น หมายถึงการทำงาน ที่ให้ผลผลิต (Output) สูงเมื่อเทียบกับปัจจัยนำเข้า (Input) หรือพูดให้ง่ายขึ้นก็คือการประหยัดทรัพยากร (4 M) และเวลา ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับต้นทุนนั่นเอง

ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ และสุพิน เกษาคุปต์ (2557: น.8-10) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความมุ่งปรารถนาหรือความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวัดผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการทำงานโดยสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานได้ ซึ่งประสิทธิภาพสามารถวัดได้หลายประเด็น ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว การใช้ทรัพยากรด้านเงินทุน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดความสูญเสียน้อยที่สุด และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการดำเนินงานขององค์กรที่สามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่หวังไว้ ตามกำหนดเวลา และใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด โดยประสิทธิภาพสามารถวัดได้จากประสิทธิภาพด้านคุณภาพ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

1.2 การวัดประสิทธิภาพในการดำเนินการ

ปีเตอร์สัน และ โพลแมน (Petersen & Plowman, 1953: น.433) ได้กล่าวว่าถึงตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกอบด้วยสิ่งสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน คือ การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพให้เป็นไปตามข้อกำหนด ที่ต้องการ โดยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
2. ปริมาณงาน คือ จำนวนงานที่ปฏิบัติที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานซึ่งให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อปริมาณงานที่ปฏิบัติ
3. เวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย โดยใช้เวลาน้อยที่สุดแต่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
4. วิธีการ คือ กระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์
5. ค่าใช้จ่าย คือ งบประมาณต่างๆ ในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับงาน

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2548: น.9) ได้กล่าวว่าการวัดประสิทธิภาพสามารถวัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ซึ่งได้แก่การใช้ทรัพยากร ประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี และทรัพยากรอื่นๆ ที่มีการใช้อย่างคุ้มค่าและประหยัดทำให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่การทำงานที่ถูกต้องได้ มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต และผลลัพธ์ (Outcome) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีกับการปฏิบัติงานและ บริการ เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

รัชดาภรณ์ สงฆ์สุวรรณ (2549: น.25) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน โดยยึดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งต้องประเมินจากผลงานและคุณลักษณะการปฏิบัติงานองค์ประกอบในการประเมินประกอบด้วย

1. การประเมินผลงาน ประกอบด้วย

1.1 ปริมาณงาน เป็นการพิจารณาปริมาณผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ข้อตกลงหรือมาตรฐานของงาน

1.2 คุณภาพของผลงาน โดยการพิจารณาจากความถูกต้อง ความครบถ้วน ความสมบูรณ์และความประณีต หรือคุณภาพอื่น

1.3 ความทันเวลาโดยเปรียบเทียบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการปฏิบัติงานหรือภารกิจนั้น

1.4 ผลลัพธ์ ประโยชน์ในการนำไปใช้ และประสิทธิผลของงาน ซึ่งพิจารณาจากผลผลิตหรือผลลัพธ์ของงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน

1.5 การประหยัดทรัพยากรหรือความคุ้มค่าของผลงาน โดยพิจารณาจากความฟุ่มเฟือยในการใช้ทรัพยากรหรือความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่ใช้กับผลผลิตของงานหรือโครงการ

2. การประเมินคุณลักษณะการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

2.1 ความสามารถและความอดสาหะในการปฏิบัติงาน

2.2 การรักษาวินัย

2.3 การปฏิบัติตนเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ

ปุลณรัตน์ ชนะสิทธิ์ (2554: น.98) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า และ เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

ชนินทร์ ชุณหพันธ์ (2553: น.6) กล่าวว่า การวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติเป็นการวัดจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยพิจารณา ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิต (Output) เพื่อให้ต้นทุนของการใช้ทรัพยากรต่ำสุด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การทำให้ถูกต้องในสิ่งที่ทำ (Doing the thing right)

นิวัฒน์ การงาน (2554: น.27 – 28) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสามารถวัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร ซึ่งได้แก่ การมีวิธีการทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

ดังนั้นสรุปได้ว่าการวัดประสิทธิภาพในการดำเนินการ ควรใช้ตัวชี้วัดที่มีความเกี่ยวข้องกับลักษณะงาน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดจากแง่มุมของผลลัพธ์ในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ประสิทธิภาพด้านคุณภาพ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ธิดา สุขใจ (2548: น.8) อธิบายไว้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งใดๆ ที่เป็นแรงผลักดัน หรือกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติหรือแสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจ เพื่อที่จะนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมูลเหตุจูงใจที่สำคัญ คือ ความต้องการ ความพึงพอใจในการทำงานจะนำมาซึ่งการปฏิบัติที่ดีของบุคลากรทำให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งจะเป็นเงื่อนไขสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

บุศรา เตียรบรรจง (2546: น.12) อธิบายไว้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งจูงใจ หรือสิ่งที่กระตุ้นพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ทำให้ผู้นั้นปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ พร้อมใจ และพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ชาญศิลป์ วาสนบุญมา (2546: น.26) อธิบายไว้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง พลัง ทั้งจากภายในและภายนอก ซึ่งช่วยกระตุ้นพฤติกรรมให้บุคคลทำในสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจ และเป็นตามกระบวนการจูงใจของแต่ละบุคคล

ประยงค์ มีใจซื่อ (2555: น.113) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความเต็มใจในการใช้ความพยายามในระดับสูงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งถูกกำหนดโดยความสามารถในการใช้ความพยายามเพื่อตอบสนองต่อความต้องการส่วนบุคคล บางประการให้ได้รับความพึงพอใจ องค์ประกอบที่สำคัญของการจูงใจมี 3 ประการคือ

1. ความพยายาม (Effort)
2. เป้าหมายขององค์กร (Organizational Goal) และ
3. ความต้องการ (Needs)

สุชาดา สุขบำรุงศิลป์ (2553: น.17) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคล เป็นแรงขับเป็นพลังของแต่ละคนที่ทำให้กระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจนสำเร็จ โดยมีกระบวนการ

เกิดจากการที่มนุษย์ทุกคนมีความคาดหวัง ความต้องการ และเป้าหมายในชีวิต ทำให้เกิดแรงขับ เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย เพราะฉะนั้นแรงจูงใจจึงมีอิทธิพลในการกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และรักษาพฤติกรรมนั้นไว้เพื่อให้ตนเองนั้น ได้สิ่งที่คาดหวัง หรือต้องการ

ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ (2548: น.14) ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานหมายถึง แรงผลักดันทั้งจากภายนอกและภายในซึ่งช่วยกระตุ้นทิศทางหรือแนวทางของพฤติกรรมให้บุคคลกระทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจและเป็นไปตามแรงจูงใจของบุคคล

พชรพร ครองยุทธ (2549: น.46) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลทุ่มเทแรงกายแรงใจและแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ, วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2553: น.5 - 34) กล่าวว่า แรงจูงใจหมายถึง ความปรารถนาภายในตัวบุคคลที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่บุคคลนั้นต้องการ

สรุปความหมายของการจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งใดๆ ก็ตาม ที่เป็นพลังผลักดันหรือกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจเต็มกำลังความสามารถ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร โดยแรงจูงใจจะเป็นตัวกำหนดทิศทาง ความพยายามและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้น

2.2 ความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

สมยศ นาวิการ (2545: น.359) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจว่า มีความสำคัญต่อการบริหารงานมาก เพราะผู้บริหารจะต้องทำงานให้ประสบความสำเร็จได้โดยอาศัยบุคคลอื่น คนเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจ แรงจูงใจจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกของคนในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ จึงถือได้ว่าแรงจูงใจมีความสำคัญต่อผู้บริหารเสมอ

สุพัตรา สุภาพ (2541: น.125) กล่าวถึงเรื่องแรงจูงใจว่าเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ เพื่อชักนำให้ผู้อื่นปฏิบัติตามเป้าหมาย เป็นการโน้มน้าวจิตใจให้บุคคลเกิดพลังร่วมกันในการทำงาน การทำภารกิจขององค์กรให้ลุล่วงไปด้วยดี นักบริหาร หัวหน้าหรือผู้นำ จึงต้องมีเทคนิคพิเศษให้บุคคลสามารถอุทิศตัวเพื่อหน่วยงานโดยที่

1. ใช้ไม้นวม (positive motivation) โดยการให้รางวัลหรือการให้กำลังใจ เวลาทำดีด้วยการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหรือชมเชย

2. ใช้ไม้แข็ง (negative motivation) โดยใช้การข่มขู่ หรือลงโทษเพื่อให้ทำตาม เช่นการตัดเงินเดือน ลดขั้น เป็นต้น

ราณี อิติชัยกุล (2543: น.277) ได้ให้ความสำคัญการจูงใจไว้ว่า การจูงใจบุคลากรเป็นเรื่อง ที่สำคัญต่อองค์กร มีผลโดยตรงต่อผลงานขององค์กร นอกจากนี้การจูงใจยังมีความสำคัญต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้วย ซึ่งพิจารณาได้ดังนี้

1. ความสำคัญต่อองค์กร การจูงใจมีความสำคัญต่อองค์กรในอันที่จะตอบสนองความต้องการด้านพฤติกรรมของพนักงานให้แก่องค์กร เพื่อนำไปสู่ผลสำเร็จของงานหรือเป้าหมายขององค์กรในเรื่อง ดังต่อไปนี้

1.1 ช่วยเป็นหลักประกันว่าบุคลากรในองค์กรจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ทั้งหมด

1.2 ช่วยเพิ่มผลกำไรให้กับองค์กร หากพนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ย่อมส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงขึ้น

1.3 ช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมที่มีความไม่แน่นอน

1.4 ช่วยเกื้อหนุนให้บุคลากรเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ขององค์กร

1.5 ช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์กร

2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร การจูงใจมีความสำคัญต่อผู้บริหาร ผู้บริหารจะได้รับประโยชน์จากการจูงใจบุคลากรโดยตรงในด้านต่างๆ ดังนี้

2.1 ช่วยให้ผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่ดี การจูงใจเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้การอำนวยความสะดวกหรือการนำของผู้บริหารเกิดประสิทธิผล เนื่องจากมีวัตถุประสงค์ให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร

2.2 ช่วยให้การกระจายอำนาจของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารคนเดียวไม่สามารถปฏิบัติงานทุกอย่างได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงต้องมีผู้ได้บังคับบัญชาหรือพนักงานมาแบ่งภาระ โดยผู้บริหารใช้วิธีการกระจายอำนาจหน้าที่ หรือมอบอำนาจหน้าที่ บางส่วนให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การจูงใจจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยินดีรับมอบ

อำนาจหน้าที่ได้ดีขึ้น ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจหรือมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองมากขึ้น

2.3 ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารและพนักงาน การจูงใจเป็นความเต็มใจหรือความต้องการที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตามที่ผู้บริหารต้องการ ทำให้ผู้บริหารมีอิทธิพลเหนือพนักงานหรือพนักงานเกิดการยอมรับในงานของตน ดังนั้นโอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งในการทำงานย่อมลดน้อยลง

2.4 ช่วยทำให้การควบคุมดำเนินไปด้วยความราบรื่น อยู่ในกรอบขององค์การและศีลธรรม

3. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน นอกจากองค์การและผู้บริหารแล้ว การจูงใจยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานในองค์การในหลายด้าน ดังนี้

3.1 ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน การจูงใจเป็นเรื่องของการที่ผู้บริหารให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการให้รางวัลตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานย่อมเกิดความพอใจในการทำงานมากขึ้นและทำให้การหลีกเลี่ยงงานย่อมลดน้อยลงด้วย

3.2 ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ของตนเองไปพร้อมกัน การจูงใจจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความกระจำในเรื่องของวัตถุประสงค์ขององค์การสามารถพิจารณาปรับปรุงวัตถุประสงค์ของตนเองให้สอดคล้องกับองค์การให้ง่ายขึ้น

3.3 ช่วยส่งเสริมและเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ เป็นการสร้างพลังของกลุ่มหรือทีมงาน

3.4 ช่วยให้นักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำรงค์ศักดิ์ จงวิบูลย์ (2543: น.10) ให้ความหมายว่าแรงจูงใจหมายถึง แรงกระตุ้นหรือแรงเร้าอันทรีย์ได้เพิ่มพูนความสามารถ ความพยายามหรือพลังที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในให้เกิดการกระทำหรือทุ่มเทในงานที่ทำเพื่อให้บรรลุความปรารถนาในการแก้ปัญหาหรือเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย อันจะนำมาซึ่งความพอใจ

นรา สมประสงค์ (2544: น.120) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการจูงใจต่อการบริหารไว้หลายประการ ดังนี้

1. ช่วยเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคคลในองค์การ
2. ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงานแก่ผู้ทำงาน
3. ช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรในองค์การมีความจงรักภักดีต่อองค์การ

4. ช่วยเสริมสร้างความสามัคคี ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของบุคคล และกลุ่มในองค์กร

5. ช่วยให้การควบคุมดูแลการปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความราบรื่น

6. ช่วยให้เกิดความเชื่อถือ ความศรัทธาในองค์กรที่ทำงานอยู่ บุคลากรมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย

7. ช่วยเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่ผู้ทำงาน ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

8. ช่วยทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สูงขึ้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545: น.107) ได้กล่าวว่า ความแตกต่างระหว่างการจูงใจและความพึงพอใจคือ การจูงใจเป็นสิ่งที่เร้าและความพยายามที่ตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจหมายถึง ความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้น การจูงใจเป็นสิ่งที่เร้าเพื่อให้ได้ความพึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์ นั่นคือเมื่อเกิดแรงจูงใจขึ้นแล้วสามารถตอบสนองแรงจูงใจนั้นจะได้ผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจ

พิภพ ช้างเงิน (2547: น.38) กล่าวว่า การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลได้ให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจในฐานะที่แรงจูงใจเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ ความสำคัญของแรงจูงใจสามารถสรุปได้ดังนี้

1. แรงจูงใจทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพราะหากบุคลากรในองค์กรได้รับแรงจูงใจที่เหมาะสมย่อมทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานและปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเต็มใจ

2. แรงจูงใจสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานบุคคล เพื่อลดอัตราการลาป่วย ลากิจ และลาออกจากงานให้น้อยลง ทั้งนี้ เพราะหากบุคคลได้รับแรงจูงใจที่ดีย่อมแสวงหาความสุขจากการปฏิบัติงานได้ การลาป่วย ลากิจ หรือการลาออกจากงาน เพื่อหลีกเลี่ยงสภาพที่ไม่พึงปรารถนาในการปฏิบัติงานจึงไม่ใช่สิ่งจำเป็นอีกต่อไป

3. แรงจูงใจช่วยเสริมสร้างเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งช่วยทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน อาจกล่าวได้ว่าแรงจูงใจเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

4. แรงจูงใจเป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในองค์กร ซึ่งมีผลให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ

5. แรงจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการปฏิบัติงานให้บุคคล พลัง (energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ กระตือรือร้น ขยันขันแข็ง ที่เกิดขึ้นได้จากแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง

6. แรงจูงใจช่วยในการเพิ่มความพยายามในการปฏิบัติงานให้บุคคล ความพยายาม (persistence) ทำให้บุคคลมีความอดทน มานะ บากบั่น ด้วยการคิดหาวิธีการทำงานอย่างเต็มความสามารถและนำประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ทอดทิ้งแม้ว่างานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดีก็มักคิดหาวิธีปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

7. แรงจูงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการปฏิบัติงานของบุคคล เกิดการเปลี่ยนแปลง (variability) และรูปแบบการปฏิบัติงานหรือวิธีการปฏิบัติงานในบางครั้ง ก่อให้เกิดการดำเนินงานที่ดีกว่าหรือประสบผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นความเจริญก้าวหน้าของบุคคลแสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ให้ชีวิต

8. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าของคนที่สมบูรณ์แบบ กล่าวคือ บุคคลที่มีแรงจูงใจจะเป็นบุคคลที่มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในงานที่ตนรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน บุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบมั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการปฏิบัติงาน ซึ่งลักษณะเช่นนี้จะเห็นได้ถึงความสำเร็จของคน บุคคลผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดหรือทำในสิ่งที่ไม่ดี

สรุปแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การต่อผู้บริหารและต่อผู้ปฏิบัติงาน ในการตอบสนองความต้องการ เพื่อให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มที่ด้วยความเต็มใจในอันที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

พิทยา บวรวัฒนา (2555: น.158-160) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ว่าเป็นนักทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อความคิดของนัก รัฐศาสตร์มาก ในปี ค.ศ. 1954 Maslow ได้เสนอทฤษฎีตามลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) หมายถึง ความ ต้องการซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค การพักผ่อนและสิ่งจำเป็นอื่นๆ ที่ทำให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ ความ ต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการพื้นฐานที่มนุษย์จะถูกจูงใจให้ทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อที่จะให้ได้ สิ่งจำเป็นเหล่านี้ มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไปเมื่อความต้องการชนิดนี้ได้รับการ ตอบสนองแล้ว

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึงความ มั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ความปลอดภัยจากสิ่ง ต่างๆ รอบด้าน ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ โจรผู้ร้าย มีสิ่งต่างๆ ที่จะช่วยปกป้องคุ้มครองป้องกันให้ ตนพ้นจากภัยอันตรายต่างๆ ต้องการให้ตนมีความมั่นคงในหน้าที่การงานที่มีหลักประกันใน การทำงานหรือประกอบอาชีพ หรือถ้าหากไม่สามารถประกอบอาชีพได้ก็มีเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ หรือเงินชดเชยในการเลี้ยงชีพ

3 ความต้องการที่จะผูกพันในสังคม (Social Needs) หมายถึง ความ ต้องการในสองข้อแรกได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความ ต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือกลุ่มสังคม เช่น ความต้องการ เข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์กรต่างๆ อยากคบหาสมาคมกับบุคคลอื่นรวมถึงการได้รับมิตรภาพและ การมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้นด้วย

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการให้เกิดความเคารพตนเอง (Self-Respect) ความรู้สึกว่าคุณเอง เป็นผู้ประสบความสำเร็จ เกียรติยศ (Prestige) เป็นส่วนสำคัญของความต้องการความยกย่องเคารพ การที่ความต้องการนี้ได้รับการตอบสนอง จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองและรู้สึกว่าคุณเป็นผู้มี ประโยชน์และความสำคัญในสังคม

5. ความต้องการที่จะประจักษ์ตน หรือตระหนักถึงความจริงในตนเอง (Self-Actualization or Self Realization) ภายหลังที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ชั้น อย่างครบถ้วนแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในระดับที่สูงที่สุด หมายถึง การที่มนุษย์สามารถใช้ความสามารถที่ตนมีอยู่ได้อย่างเต็มที่ที่สุด ซึ่งเท่ากับเปิดโอกาสให้มนุษย์สามารถสนองความต้องการของตนเท่าที่ตนจะมีความสามารถกระทำได้

2.3.2 ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Clayton Alderfer

สุรพล พยอมแย้ม (2541: น.53) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Clayton Alderfer ว่าเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (E = Existence Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้าง เป็นต้น

2. ความต้องการสัมพันธภาพ (R = Relatedness Needs) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไมตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วยเช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (G = Growth Needs) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุดประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็น โอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

2.3.3 ทฤษฎีความต้องการของ McClelland

วูติพล สกนเกียรติ (2546: น.195-196) ทฤษฎีความต้องการซึ่งพัฒนาโดย David McClelland เสนอว่าความต้องการถูกพัฒนาขึ้นตามความต้องการของมนุษย์ ประกอบด้วยความต้องการ 3 ด้าน คือ ความต้องการด้านความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ และความต้องการความผูกพัน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) หมายถึง ความต้องการปรารถนา ที่จะกระทำให้บางสิ่งบางอย่างให้ดีขึ้น หรือเกิดประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าที่ได้กระทำมาก่อนเป็นการต่อสู้ดิ้นรนหรือแรงขับที่นำไปสู่สิ่งที่ดีกว่า และการประสบผลสำเร็จตามมาตรฐานที่มีอยู่

2. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) หมายถึง ความปรารถนาที่จะได้มาและรักษาการควบคุมบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการอำนาจสูงจะพอใจกับการควบคุม ดิ้นรนที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ชอบสถานการณ์ที่มีการแข่งขันเพื่อจะได้มาซึ่งตำแหน่งที่เกี่ยวกับเกียรติยศ ความสนุกสนานกับ การเผชิญหน้ากับบุคคลอื่นๆ และมีความต้องการรุนแรงที่จะควบคุมสภาพแวดล้อมของพวกเขา

3. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) หมายถึง ความต้องการความเป็นมิตร ความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างใกล้ชิดรวมทั้งการยอมรับของกลุ่มบุคคลอื่น การรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดีเอาไว้ภายในองค์กร ซึ่งการมีความต้องการความผูกพันสูงอาจจะไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของการบรรลุเป้าหมาย เนื่องจากความปรารถนาที่จะรักษาความสัมพันธ์ไว้วันนั้น ซึ่งปัจจุบันมีการใช้ทีมงานมากขึ้น เพื่อให้บุคคลร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สมาชิกของกลุ่มจึงต้องการความผูกพันสูงและทำให้เกิดความจงรักภักดีสูงขึ้นด้วย โดยทั่วไปบุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะมีลักษณะที่พยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางจิตใจอย่างใกล้ชิดกับบุคคลอื่น กล่าวคือ ต้องการที่จะให้บุคคลอื่นชอบ ต้องการสนุกกับงานเลี้ยงสังสรรค์จากกิจกรรมทางสังคม ชอบพูดคุยและแสวงหาการมีส่วนร่วมด้วยการเข้ากลุ่มหรือองค์กร เพื่อปฏิบัติงานร่วมกันมากกว่าการแข่งขัน

2.3.4 ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg)

ธงชัย สันติวงษ์ (2540 อ้างถึงใน Herzberg, Frederick, 1956) ทฤษฎีนี้มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ “Motivation-Maintenance” หรือ “Dual Factor Theory” หรือ “The Motivation-Hygiene” หรือ “Two Factors Theory” เป็นแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ 2 เรื่องใหญ่ๆ คือ ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขอนามัยหรือปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ ซึ่งเฮิร์ซเบิร์กได้ทำการศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจของคนในองค์กร ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ ที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors หรือ Motivators) ที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายในเป็นกลุ่มที่มีสภาพเป็นตัวกระตุ้นจูงใจและทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากมิได้จัดให้มีขึ้นก็ไม่ได้ก่อให้เกิด ความไม่พอใจในการทำงานปัจจัยกลุ่มนี้สามารถใช้เป็นตัวกระตุ้นจูงใจผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

1) ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

2) ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ การงานใหม่ๆ มีอิสระและมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ เป็น ปัจจัยจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง เป็นงานที่น่าสนใจ ต้องใช้ความรู้ความสามารถ ต้องอาศัยความริเริ่มสร้างสรรค์ทำให้ลงมือทำและสามารถเพิ่มศักยภาพให้ผู้ปฏิบัติงานได้ ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

4) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลต่างๆ เช่น ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักงาน

5) ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาและรู้จักการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อทำสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

2. ปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ (Hygiene/Maintenance Factors) หรือเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงานจึงจำเป็นต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นสิ่งจรรโลงใจให้ผู้ปฏิบัติงานคงความพอใจเป็นปกติอยู่ตลอดไป ปัจจัยบำรุงรักษาเป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ ไม่สามารถจูงใจได้ คือ ช่วยขจัดความไม่พอใจต่างๆ ได้แต่ไม่สามารถสร้างความพอใจได้ ปัจจัยกลุ่มนี้มีดังนี้

1) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของการทำงาน ความปลอดภัยจาก สิ่งต่างๆ ในการทำงานรอบด้านปลอดภัยจากอุบัติเหตุ รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น การรักษาความปลอดภัย อาคารสถานที่ อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่องาน

2) นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อ สื่อสารภายในองค์การ

3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีต่อกัน เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงาน

4) เงินเดือนและค่าตอบแทน หมายถึง การเลื่อนขั้นเงินเดือน ในหน่วยงานเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

5) ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

6) สถานภาพของงาน หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี อาชีพเป็นรูปแบบการดำรงชีพในสังคมมนุษย์ปัจจุบัน อาชีพเป็นหน้าที่ของบุคคลในสังคม การที่บุคคลประกอบอาชีพจะได้มาซึ่งค่าตอบแทน หรือรายได้ เพื่อใช้จ่ายในการดำรงชีวิต ลักษณะอาชีพ อธิบายได้ว่า อาชีพที่จำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน เรียกว่า วิชาชีพ เช่น วิศวกร แพทย์ พยาบาล ทนายความ และอาชีพที่ถูกกฎหมายและศีลธรรม เรียกว่า สัมมาชีพ เช่น ค้าขาย ส่วนบางอาชีพที่ผิดกฎหมาย เรียกว่า มิถนาชีพ เช่น โจร อาชีพอาจมีรายได้ต่างๆกันไป ลักษณะอาชีพที่เป็นลูกจ้างจะได้ค่าตอบแทนในรูปแบบ

เงินเดือน อาชีพค้าขายหรือประกอบกิจการส่วนตัวหรือการลงทุนจะได้ค่าตอบแทนในรูปแบบ
กำไร

เฮิร์ชเบิร์ก พยายามให้นักบริหารเข้าใจว่า ปัจจัยจูงใจที่
บำรุงรักษาจิตใจเป็นสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น แต่ไม่
สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ เพราะการใช้เงิน หรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวกับงาน หรือบีบ
บังคับให้พนักงานทำงานด้วยการขู่ หรือการลงโทษจะทำให้พนักงานทำงานด้วยความจำเป็น
ไม่มีความรู้สึกพอใจต่องาน ดังนั้น จึงควรจะใช้ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานเพื่อ
สร้างแรงจูงใจในการทำงาน พนักงานก็จะรู้สึกว่าคุณมีความหมายในการทำงาน งานท้าทาย
ความสามารถ มีโอกาสพัฒนาตนเอง พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในงานซึ่งหลักการของเฮิร์ช
เบิร์ก ดังกล่าว แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจในการทำงานสองกลุ่มกับความพึงพอใจ
ในงาน (Job satisfaction) และความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction)

2.3.5 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) ของวรูม

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551: น.90-91) วรูมและคณะได้สนใจศึกษา
กระบวนการที่บุคคลตัดสินใจแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยที่วรู
มอธิบายว่า พฤติกรรมของคนจะเป็นผลมาจากการตัดสินใจเลือกที่จะกระทำในสิ่งที่เขาเชื่อว่า
ได้ผลตอบแทนสูงสุด

การจูงใจ (M) จะเกิดความคาดหวัง (E) หรือ โอกาสที่การกระทำจะ
บรรลุความสำเร็จกับวิธีการหรือเครื่องมือ (I) ที่จะทำให้บรรลุความต้องการกับคุณค่า (V) ของ
รางวัลหรือผลลัพธ์ที่บุคคลได้รับจากการกระทำนั้น โดยบุคคลจะมีการจูงใจเมื่อปัจจัยทั้งสาม
มีแนวโน้มจะส่งผลตามที่เขาต้องการ โดยทฤษฎีความคาดหวังจะอธิบายกระบวนการ
ตัดสินใจของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับประเมินปัจจัย 3 ประการ ได้แก่

1. ความน่าสนใจหรือคุณค่าของผลงาน (Attractiveness) เป็นคุณค่า
และความพอใจในผลลัพธ์ที่บุคคลจะได้รับเมื่อเขาทำงานเสร็จ ซึ่งจะมีความแตกต่างกันในแต่
ละคน

2. ความคาดหวังจากผลลัพธ์ของการทำงาน (Performance-outcome
Expectancy) เป็นความเชื่อมั่นในความสำเร็จของผลงานว่ามีโอกาสหรือความเป็นไปได้มาก
หรือน้อยอย่างไร

3. ความคาดหวังจากแรงพยายามและการทำงาน (Effort-performance Expectancy) เป็นความพยายามที่บุคคลเฝ้าลงไปในงาน เพื่อให้ให้ได้ผลงานออกมาตามต้องการ

ทฤษฎีความคาดหวัง สรุปได้ว่า การกระทำเป็นผลมาจากแรงจูงใจและความสามารถ แรงจูงใจขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่บุคคลคาดว่าจะได้รับผลจากที่เขาได้พยายาม แรงจูงใจประกอบไปด้วยทั้งแรงจูงใจภายในและภายนอก แรงจูงใจภายใน คือ ความพึงพอใจที่ประสบความสำเร็จ แรงจูงใจภายนอก คือ รางวัลที่ได้รับ

จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ ผู้ศึกษาพิจารณาว่าทฤษฎี สองปัจจัยของ เฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) มีองค์ประกอบที่น่าจะสอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามากที่สุด

3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

แนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินการเกิดประสิทธิภาพได้มี นักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญๆที่น่าสนใจ ดังนี้

ซาตินิค (Zaleanick, 1958: น. 40) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานจะดีมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายใน และภายนอกมากน้อยเพียงใด

ความต้องการภายใน (Internal) ได้แก่

1. ความต้องการเข้ามู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความจงรักภักดีความเป็นเพื่อนและความรักใคร่

ความต้องการภายนอก (External) ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่

บาร์นาร์ด (Barnard, 1972: น. 142-149) ได้กล่าวว่าบรรดาปัจจัยที่หน่วยงานจะใช้เป็น เครื่องมือกระตุ้นบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพไว้หลายประการ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ หมายถึง เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายภาพที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ หมายถึง สิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้ บุคลากรจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิ ตำแหน่ง การให้สิทธิพิเศษและการมีอำนาจ เป็นต้น

3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางการในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สิ่งจูงใจซึ่งอยู่ระหว่างความมีอำนาจที่สุดกับความหือแท้ที่สุด ผลประโยชน์ทางอุดมคติ คือ สมรรถภาพของหน่วยงานที่จะสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกเท่าเทียมกัน การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวของตนเองและผู้อื่น รวมทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

5. ความดีใจในทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพัน และความพอใจร่วมงานกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและเจตคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นบุคคลคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน

เซอร์โต (Certo, 2000: น.282 - 286) เสนอรูปแบบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การ โดยมุ่งไปที่ปัจจัย 3 องค์ประกอบ คือ

1. ปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์การ (Structural Factors) ที่ซึ่งองค์การจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะ โครงสร้างที่เหมาะสม โดยจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการดำเนินงาน เป็นต้น

1.2 ปัจจัยด้านการบริหารและการจัดการที่ครอบคลุมถึงการจัดโครงสร้างเกี่ยวกับงานใหม่ ความซับซ้อน ความเป็นทางการ การรวมศูนย์หรือการกระจายอำนาจการจัดสายงาน การบังคับบัญชา การจัดกลุ่มงาน การจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุมการทำงาน การจัดสรรทรัพยากร การติดตามกำกับดูแลและการประเมินผลการทำงาน

2. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) จัดว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะบุคคลคือหมุดคณะของการรวมตัวร่วมกันเป็นองค์กร มีวัตถุประสงค์ร่วมกันมีบทบาทในการทำงานหรือดำเนินงานต่างๆ สัมพันธ์กันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้น บุคคลจึงรวมถึงผู้บริหาร บุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ ตามโครงสร้างงานในองค์กร ครอบคลุมบุคลากรระดับสูง กลางและล่าง รวมถึงบุคลากรในระดับการทำงานทั้งหมด ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและคุณสมบัติ ที่พึงปรารถนาในด้านต่างๆ ได้แก่ จำนวนบุคลากรในแต่ละกลุ่มงาน ความรู้ ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ความเป็นผู้นำและทักษะในการนำ ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านการบริหารจัดการ เจตคติ ค่านิยมพึงปรารถนา ความสามารถในการพัฒนาคน พัฒนางานและการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนการดำเนินงานขององค์กร

3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์การออกแบบการบริการ การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยในกระบวนการผลิต การควบคุม และการตรวจสอบคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูล การเชื่อมโยงการตลาดและการบริการเพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม

ธัญญา ผลอนันต์ (2546: น. 77-78) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ เช่น เพศ อายุ การศึกษา บุคลิกภาพ เชื้อชาติ ปัญญา ประสบการณ์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความสนใจงาน และมุมมองต่อฝ่ายบริหาร เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของเนื้องาน เช่น งานนั้นน่าสนใจหรือไม่มีความท้าทาย แปลกใหม่เล็กน้อยเพียงใด เปิดโอกาสในการศึกษาฝึกอบรมและพัฒนาเล็กน้อยเพียงใด

ฐานะทางวิชาชีพและขนาดขององค์กร ตลอดจนความยากง่ายของงานก็มีผลต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจ เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ หมายถึง ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงานภาวะผู้นำของผู้บริหาร

กวนยั เกษบุญชู (2550: น.14) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน มักขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายสาเหตุทั้งผลกระทบทางตรงและทางอ้อมซึ่งอาจแบ่งออกเป็น

1. ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ในเรื่องของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่จะส่งผลต่อความปลอดภัยและความพึงพอใจในการทำงานรวมทั้งเกิดความคล่องตัวในการทำงาน การปกครองบังคับบัญชาหรือการบริหารองค์กรต้องมีการกำหนดแนวทางที่ชัดเจนใช้ระบบคุณธรรมในการบริหารมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วสามารถลดขั้นตอนในการทำงานได้เป็นอย่างดี

2. ปัจจัยภายใน ได้แก่ การที่องค์กรได้คนที่มีความรู้ความสามารถมีประสบการณ์มาทำงานตรงตามตำแหน่งงาน รวมทั้งการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อให้เกิดแนวความคิดหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ การสร้างขวัญและแรงจูงใจด้วยการให้สวัสดิการหรือรางวัลตอบแทนเพื่อให้ผลของงานเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดตามเป้าหมายที่วางไว้

สมคิด บางโม (2550: น.193) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ประกอบด้วย

1. วัตถุประสงค์ของงานที่มีคุณค่าที่แท้จริง ไม่ว่าจะปฏิบัติงานอะไร ถ้าข้าราชการรู้ว่าสิ่งที่ตนทำนั้นมีค่ามีประโยชน์อย่างแท้จริงย่อมตั้งใจปฏิบัติงานที่มีคุณค่านั้นๆ มากกว่างานที่ไม่มีประโยชน์หรือมีค่าน้อยในขณะที่เงินเดือนเท่ากันข้าราชการย่อมสนใจงานที่มีคุณค่ามากกว่า

2. สถานที่ปฏิบัติงาน หรือสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี การจัดสถานที่ปฏิบัติงาน สะอาด มีอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกสบายที่เหมาะสม แสงสว่างพอเพียงทำให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และอยู่กับโต๊ะปฏิบัติงานนานขึ้นได้ผลงานมากขึ้น ทำให้รักและพอใจในการปฏิบัติงาน ห้องพักรักษาใจให้สะอาดเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกพอสมควร

3. ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมั่นใจอยู่เสมอว่าตำแหน่งหน้าที่ที่ตนกระทำนั้นจะเป็นอะไร ผู้บริหารที่ดีจะต้องพยายามสนับสนุนให้ข้าราชการของตนก้าวหน้าต่อไปให้มากที่สุด หาโอกาสให้ได้รับตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น สนับสนุนให้เรียนต่อ หรือเข้ารับการอบรมสัมมนา

ประสิทธิ์ชัย พิภักดี (2552: น.20) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานมีดังนี้

1. ตัวแปรด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะหรือข้อเท็จจริงที่เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลซึ่งลักษณะเหล่านี้จะนำมาซึ่งการกระทำบางชนิดที่เป็นลักษณะพฤติกรรมเฉพาะของตนเอง ความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลจะมีผลทำให้พฤติกรรมของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไปซึ่งตัวแปรด้านนี้ ได้แก่ ความถนัดในด้านต่างๆ ลักษณะทางกายภาพ ลักษณะบุคลิกภาพ ความสนใจและแรงจูงใจ อายุ เพศ การศึกษา และประสบการณ์ ดังนั้น ตัวแปรต่างๆ ที่กล่าวมาจะมีผลทำให้บุคคลมีความต้องการที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

2. ตัวแปรด้านสถานการณ์ คือ เงื่อนไขของสถานการณ์หรือลักษณะของสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลเหล่านี้ เงื่อนไขบางอย่างอยู่ภายใต้การรับรู้ของบุคคล แต่บางอย่างก็อยู่นอกเหนือจากการรับรู้ ซึ่งตัวแปรด้านสถานการณ์แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

2.1 ตัวแปรทางกายภาพและงาน คือลักษณะการทำงานรวมถึงสถานที่ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งตัวแปรทางกายภาพและงาน ได้แก่ วิธีการทำงาน รูปแบบและสภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน สถานที่ทำงานและการจัดสถานที่ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

2.2 ตัวแปรทางองค์การและสังคม ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่อยู่ไกลจากสภาพการทำงานมากที่สุดและมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด แต่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของพนักงานมาก ซึ่งตัวแปรทางองค์การและสังคม ได้แก่ ลักษณะขององค์การ ชนิดของเครื่องล่อใจ ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมทางสังคม

อนงเยาว์ พูลเพิ่ม (2552: น.6) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานมีดังนี้

1. ลักษณะของงาน หมายถึง ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมตรงกับความรู้ ความสามารถ งานที่รับผิดชอบนั้นๆ มีความน่าสนใจ เมื่อได้มีการปฏิบัติจึงทำให้เกิดความภาคภูมิใจ และมีความสุข ส่งผลทำให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี
2. ด้านความมั่นคง ความก้าวหน้า หมายถึง การปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรนี้ทำให้ท่านได้รับความเจริญก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น มีโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ และมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน
3. ด้านเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การได้รับความเป็นมิตรจากเพื่อนร่วมงาน ปฏิบัติงานร่วมกันแล้วทำให้เกิดความสบายใจ สามารถให้คำปรึกษาช่วยเหลือเกื้อกูลกัน รวมทั้งเป็นที่รักใคร่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานที่มีส่วนให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน
4. ด้านผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ที่เป็นหัวหน้างานระดับชั้นตามสายงาน มีการสั่งงานด้วยความชัดเจน สามารถช่วยแก้ไขปัญหาและรับฟังความคิดเห็น ให้คำปรึกษาในปัญหาต่างๆ มีความเป็นธรรม ช่วยสนับสนุนและส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ความรับผิดชอบตามสายงาน
5. ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ที่มีการวางผังงานแบ่งเป็นสัดส่วนตามแผนก ระดับอุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย มีการจัดเก็บเป็นระเบียบ ทำให้การปฏิบัติงานสะดวก รวดเร็ว และมีความสะดวกในการเดินทางไป – กลับที่ทำงาน
6. ด้านนโยบายบริหารจัดการ หมายถึง หน่วยงานมีนโยบายสามารถปฏิบัติได้จริง และมีการมอบหมายหน้าที่ด้วยชัดเจน รวมถึงระบบการประสานงานภายในมีความชัดเจน เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี
7. ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ หมายถึง ลักษณะงานที่รับผิดชอบสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง รวดเร็วกว่าที่กำหนด ซึ่งปริมาณงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบและผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ

8. ความอิสระในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีอิสระในการควบคุมและตัดสินใจแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ รวมถึงผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการมอบหมายงานภายใต้สายงานบังคับบัญชา

9. ด้านสวัสดิการผลตอบแทน หมายถึง เงินเดือน ค่าจ้าง ที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความสามารถและปริมาณงานที่ปฏิบัติ มีความเป็นธรรมในการเลื่อนเงินเดือน ค่าจ้าง เลื่อนตำแหน่ง รวตถึงสวัสดิการวันหยุดตามหน่วยงานกำหนด

10. ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมสถานที่ในการปฏิบัติงานมีความโปร่ง อากาศถ่ายเทได้สะดวก มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ รวมไปถึงมีสถานที่จอดรถเพียงพอแก่ผู้ปฏิบัติงาน

ดังนั้น ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความก้าวหน้าในงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือความสำเร็จในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน และสถานภาพของงาน

4. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg' Two Factors Theory)

จากความหมายและความสำคัญที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎี โดยพิจารณาจากความหมายทั่วไป นัยสำคัญของแรงจูงใจ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งพิจารณาแล้วเห็นว่ามีส่วนสัมพันธ์และสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก ดังนี้

4.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959)

4.1.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานมักจะเป็นสาเหตุของความพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยจูงใจที่มีประสิทธิภาพที่ทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะให้ได้ผลงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน โดยตรง ผู้ปฏิบัติงานจะพุดถึงเมื่อเกิดความรู้สึกที่ดีกับงาน เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ 'ได้แก่

1) *ความก้าวหน้าในงาน (Advancement)* หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม สามารถนำความรู้ที่เรียนมาไปปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าแก่ตนเอง

2) *ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work itself)* หมายถึง ลักษณะของงานที่น่าสนใจและท้าทายในความสามารถ เป็นงานที่ต้องใช้ความคิด งานประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ๆ แบบใหม่ๆ พนักงานจะรู้สึกพอใจที่จะทำงานในลักษณะนี้

3) *ความรับผิดชอบ (Responsibility)* การจัดลำดับของการทำงานได้เองความสำนึกในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ตลอดจนความมีอิสระในการปฏิบัติงาน

4) *การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)* หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จการได้รับการยกย่อง ชื่นชม เชื้อถือ ไว้วางใจในผลงานหรือการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชาผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลอื่นๆ

5) *ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)* หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจในความสำเร็จของงาน

4.1.2 *ปัจจัยค้ำจุน* เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเกี่ยวข้องกับอยู่เสมอ หากผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านี้เพียงพอก็จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1) *สภาพการทำงาน (Working Condition)* หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆเกี่ยวกับการทำงาน บรรยากาศ ท่าที่ตั้งของที่ปฏิบัติงาน วัสดุครุภัณฑ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน ตลอดจนความสะดวกในการปฏิบัติงาน

2) *นโยบายและการบริหาร (policy and administration)* หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงานทำให้เห็นถึงนโยบายขององค์กร การบริหารงาน การจัดระบบงานของผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหาร

3) *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations)* หมายถึง สภาพความสัมพันธ์การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับคนอื่นๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อน

ร่วมงาน และผู้ได้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่างๆ การร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุน และการปรึกษาหารือ

4) *เงินเดือนและค่าตอบแทน (Salary)* หมายถึง เงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับการเลื่อนขั้นขึ้นเงินเดือนและตำแหน่งที่เหมาะสม เป็นผลให้เกิดความพอใจในองค์การ

5) *ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security)* หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นอย่างมั่นคง

6) *สถานภาพของงาน (Status)* หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคณะอื่น หรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่นว่าบุคคลอื่นอยู่ในตำแหน่งใดในองค์การ เป็นงานที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี และสร้างความภูมิใจ

นอกจากนี้ Herzberg ยังเสนอให้องค์การกระตุ้นให้พนักงานพึงพอใจในงานเพราะจะทำให้องค์การประสบความสำเร็จ โดยที่ไม่ละเลยการให้ความสำคัญแก่ปัจจัยค้ำจุน เพราะถ้าปัจจัย ค้ำจุนอ่อนแอจะสร้างความไม่พอใจให้แก่พนักงานมาก และจะเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานไม่พอใจงานที่ทำ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่หน่วยงาน ดังนั้นถ้าความสามารถลดความไม่พึงพอใจของพนักงาน หรือป้องกันความไม่พึงพอใจของพนักงานไม่ให้เกิดขึ้นก็จะเป็นผลในการลดความคับข้องใจ และความรู้สึกในปัญหาต่างๆ ของหน่วยงานจะลดลง หลังจากนั้นค่อยเริ่มกระตุ้นด้วยปัจจัยจูงใจจะเป็นการง่ายและได้ผลดีกว่า

จากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์กที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาและอ้างอิงในการทำงานวิจัยครั้งนี้ มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า คือ ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือ และความสำเร็จในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน และสถานภาพของงาน

5. เทคโนโลยีสารสนเทศกับการทำงานภาครัฐ

5.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยี (Technology) เป็นเรื่องของการประยุกต์ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ไปให้เกิดประโยชน์แก่การดำรงชีวิตและกิจกรรมต่างๆ ของมนุษย์ ส่วนสารสนเทศ (Information) เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่สื่อความหมาย ความรู้เกิดจากการสังสมข้อมูลข่าวสารต่างๆ และการใช้ไปในการสร้างแบบแผนความคิดเป็นหลักและทฤษฎีต่างๆ มนุษย์อาศัยความสามารถในการประมวลผลข้อมูล (Data) จากความจำของสมองและแปรผลไม่เป็นสารสนเทศ (Information) ที่สื่อความความหมายและนำไปใช้ประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ได้ ในปัจจุบันนี้มีข้อมูลรอบตัวเรามาก ข้อมูลเหล่านี้มาจากสื่อต่างๆ และมีการแปรผลเป็นสารสนเทศกันอย่างแพร่หลาย จึงมีผู้กล่าวว่ายุคนี้เป็นยุคของสารสนเทศ ดังนั้น เมื่อรวมคำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศกับสารสนเทศกันแพร่หลาย จึงมีผู้กล่าวว่ายุคนี้เป็นยุคของสารสนเทศ ดังนั้น เมื่อรวมคำว่าเทคโนโลยีกับสารสนเทศเข้าด้วยกันจึงหมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดการสารสนเทศ เป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับเครื่องจักร เครื่องมือทั้งหลายทั้งปวงที่นำไปใช้ในการจัดการสารสนเทศตั้งแต่การรวบรวมการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลการพิมพ์ การสร้างรายงาน การสื่อสารข้อมูล ฯลฯ เทคโนโลยีสารสนเทศจะรวมไปถึงเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดระบบการให้บริการ การใช้ และการดูแลข้อมูลด้วย (ดำรงค์ วัฒนา, 2555: 165)

เทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวันมีที่ใช้กันอยู่มาก ดังนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผลการแสดงผลลัพท์ การทำสำเนา การสื่อสารโทรคมนาคม

องค์ประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบไปด้วยข้อมูลสารสนเทศ เทคโนโลยี ระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในส่วนประกอบของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถแบ่งได้เป็น 5 ส่วน คือ บุคลากร (People) ขั้นตอนการปฏิบัติ (Procedures) เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ (Hardware)

ซอฟต์แวร์ (Software) ข้อมูล (Data) ฐานข้อมูล (Database) การจัดการฐานข้อมูล (DBMS: Database Management System)

หน้าที่ของระบบจัดการฐานข้อมูล มีดังนี้ ช่วยกำหนดและเก็บโครงสร้างฐานข้อมูล (Define and Store Database Structure) การบรรจุข้อมูลลงฐานข้อมูล (Load Database) เก็บและดูแลข้อมูล (Store and Maintain Data) ประสานงานกับระบบปฏิบัติการ (Operating System) ช่วยควบคุมความปลอดภัย (Security Control) การจัดทำข้อมูลสำรองและการกู้ (Backup and Recovery) ควบคุมการใช้งานพร้อมกันของผู้ใช้ในระบบ (Concurrency Control) ควบคุมความบูรณาภาพของข้อมูล (Integrity Control) และทำหน้าที่จัดทำพจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary)

5.2 รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นเมื่อประเทศไทยได้เข้าร่วมข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน (e-ASEAN Agreement) ในวันที่ 28 พฤศจิกายน 2542 โดยจุดประสงค์หลักของข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน คือ การเสริมสร้างศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภูมิภาคอาเซียน โดยประเทศสมาชิกจะต้องมีการดำเนินการสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการผลักดันให้เกิดระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละประเทศสมาชิก สำหรับประเทศไทยได้เริ่มพัฒนาโครงการที่เรียกว่า e-Thailand ขึ้น โดยแนวคิดของ e-Thailand คือ แนวทางการพัฒนาประเทศเพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในสังคมอย่างเป็นธรรม และพัฒนาสังคม นวัตกรรม และสารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมการค้า การลงทุน การสร้างความเชื่อมั่น และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและภาคเอกชน (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2558)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการนำไปสู่ความสำเร็จของ e-Thailand เนื่องจากการทำให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นในหน่วยงานของรัฐจะเป็นกลไกที่สำคัญของภาครัฐในการพัฒนาประเทศ เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของการพัฒนาระบบราชการให้มีความรวดเร็ว ทันสมัย การนำเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพในรูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ จะทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ ประชาชนมีโอกาสได้เลือกใช้บริการที่หลากหลายผ่านอินเทอร์เน็ต ได้รับบริการจากภาครัฐที่ดีขึ้น แม่นยำขึ้น สะดวกขึ้น เสียเวลาน้อยลง และกระจายความเสมอภาค และความเจริญไปสู่ประชาชนในชนบทที่ห่างไกล

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือที่เรียกว่า e-government คือ การที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาหน่วยงานของรัฐ โดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ดังนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงถือว่าเป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่หรือ เรียกว่า เป็นวิธีการบริหารจัดการหน่วยงานของรัฐสมัยใหม่ เพราะเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน บริการข้อมูลต่างๆ แก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับการบริการจากภาครัฐที่ดีขึ้นและมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้นอีกทั้งทำให้ประเทศ มีความสามารถในการแข่งขันกับนานาประเทศได้ดียิ่งขึ้นด้วย

กระบวนการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์คือ การนำบริการต่างๆ ของภาครัฐมาทำการออนไลน์ ผ่านระบบเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ตนั่นเอง ดังนั้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงบริการของภาครัฐ ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเกิดขึ้นได้จากความร่วมมือทั้งจากภาครัฐและภาคประชาชน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้้นอกจากการบริการที่มีประสิทธิภาพแล้ว การเกิดธรรมาภิบาลและความโปร่งใสที่มีเพิ่มมากขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบราชการ ก็เป็นผลลัพธ์ประการหนึ่ง เพราะหน่วยงานของรัฐ มีการเปิดเผยข้อมูลของตน และประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบได้ซึ่งจะนำไปสู่การลดการคอร์รัปชันได้ในที่สุด ซึ่งตัวอย่างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเห็นได้ในกรณีนี้คือ เว็บไซต์ www.gprocurement.go.th ซึ่งเป็นแหล่งรวมการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐนั่นเอง

โดยสรุปแม้ว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะถูกมองว่าเป็นเพียงเครื่องมือหนึ่งในการเข้าถึงบริการของหน่วยงานของรัฐ แต่ในความเป็นจริงแล้วรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นรูปแบบการทำงานใหม่ของหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเพื่อเสริมและสร้างให้เกิดความทันสมัยในการบริหารงานของ ภาครัฐ และนำไปสู่การให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยรวมนั่นเอง หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การบริการที่ภาครัฐให้แก่ประชาชนโดยยึดหลัก ดังต่อไปนี้ (ประสพโชค ประมงกิจ, 2549)

1. ที่เดียว คือ ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐที่จุดเดียว โดยได้รับการแบบ เบ็ดเสร็จจากหน้าเว็บไซต์ที่บูรณาการบริการต่างๆ ที่เคยอยู่อย่างกระจัดกระจายให้มารวมอยู่ที่เดียวได้

2. ทันใจ คือ หน่วยงานของรัฐสามารถให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน โดยมีการตอบรับแบบทันทีทันใด ไม่เสียเวลารอการตอบกลับทางเอกสาร ส่งผลให้ประชาชนสามารถทราบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

3. ทั่วไทย คือ ประชาชนสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถเชื่อมโยงประชาชนคนไทยทุกคนในโลกให้สามารถเข้าใช้บริการของภาครัฐ ได้โดยผ่านการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่หน่วยงานของรัฐจัดบริการได้

4. ทุกเวลา คือ ประชาชนสามารถใช้บริการออนไลน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกเวลา เนื่องจากคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและระบบอินเทอร์เน็ตเปิดทุกวัน ตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง ประชาชนจะได้รับความสะดวกเพิ่มขึ้นเนื่องจากสามารถรับบริการนอกเวลาราชการได้

5. ทัวถึงและเท่าเทียม คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชนมีความเสมอภาคและเท่าเทียมในโอกาส การเข้ารับบริการจากภาครัฐ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ

6. โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ประชาชนสามารถ เข้ามาสืบค้นข้อมูลได้เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นแหล่งข้อมูลที่เปิดเผย

5.3 ประเภทการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

นอกจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานของหน่วยงานของรัฐแล้ว รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการของหน่วยงานของรัฐเช่นเดียวกัน โดยสามารถแบ่งกลุ่มผู้รับบริการออกเป็น 4 ประเภท (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2549) ดังนี้

5.3.1 การให้บริการจากภาครัฐสู่ประชาชน (Government to Citizen: G2C)

เป็นการให้บริการพื้นฐานจากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ประชาชนโดยตรง ประชาชนสามารถทำธุรกรรม โดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศของภาครัฐ อินเทอร์เน็ตจึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะรองรับและสามารถตอบสนองกับกิจกรรมที่ประชาชนขอรับบริการได้ เช่น การชำระเงินภาษีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และการค้นหาข้อมูลซึ่งภาครัฐดำเนินการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

5.3.2 การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาคเอกชน (Government to Business: G2B)

เป็นการให้บริการ พื้นฐานจากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ภาคเอกชน โดยภาครัฐจะต้อง

ให้การบริการที่รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้รวมถึงมีความถูกต้องของข้อมูล เช่น การจดทะเบียนการค้า การจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์และการชำระภาษี เป็นต้น

5.3.3 การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาครัฐ (Government to Government: G2G) เป็นการนำ เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานระหว่างหน่วยงานของรัฐ หรือภายในหน่วยงานของรัฐ โดยเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานใหม่ด้วยการใช้ระบบสารสนเทศของภาครัฐร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วและสามารถเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ รวมทั้งสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ทำให้เกิดการดำเนินงานร่วมกัน เช่น ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัญชีและการเงิน ระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

5.3.4 การให้บริการจากภาครัฐสู่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ (Government to Employee: G2E) การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดการให้บริการแก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐเพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่จำเป็นเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ระบบสวัสดิการ เป็นต้น

5.4 ระดับการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อภาครัฐได้ริเริ่มการพัฒนากระบวนการโดยการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานหน่วยงานของรัฐจึงต้องมีพัฒนาการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นตามลำดับ เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการ ให้ทันสมัยมากขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์รวมทั้งยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐจะต้องเริ่มปรับเปลี่ยนขั้นตอน การดำเนินงานและโครงสร้างการทำงาน โดยเริ่มพัฒนาระดับการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

5.4.1 ระดับที่หนึ่ง ระดับการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน เป็นระดับการเผยแพร่ข้อมูล โดยหน่วยงานของรัฐต่างๆ จะต้องจัดให้มีเว็บไซต์เพื่อให้บริการข่าวสารข้อมูลสู่ประชาชน โดยเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง มีคุณค่าต่อการใช้งาน และมีความทันสมัย ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานของรัฐมีบริการข้อมูลพื้นฐานทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

5.4.2 ระดับที่สอง ระดับการให้ข้อมูลที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เป็นระดับที่มีการตอบโต้ โดยหน่วยงานของรัฐจะต้องจัดให้มีเว็บไซต์ต่างๆ ที่สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์กับประชาชนได้ประชาชน สามารถเข้าไปสืบค้นข้อมูล หรือแม้กระทั่งสร้างกระดาน

สนทนา เพื่อให้ประชาชนได้ร้องทุกข์ฝากปัญหาต่างๆ และมีการตอบกลับมาจากหน่วยงานของรัฐในเวลาที่เหมาะสม

5.4.3 ระดับที่สาม ระดับการให้บริการธุรกรรมออนไลน์เป็นระดับที่มีการทำธุรกรรมออนไลน์โดยหน่วยงานของรัฐจะต้องจัดให้มีเว็บไซต์หน่วยงานของรัฐที่ประชาชนสามารถดำเนินธุรกรรม ทางอิเล็กทรอนิกส์เสมือนกับติดต่อกับหน่วยงานของรัฐเอง เว็บไซต์ต่างๆของหน่วยงานของรัฐต้องสามารถดำเนินธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยสมบูรณ์เหมือนร้านค้าอิเล็กทรอนิกส์โดยทั่วไป ซึ่งจะเป็นการตัดขั้นตอนการให้บริการ โดยที่ประชาชนไม่ต้องเดินทางไปทำธุรกรรมด้วยตัวเอง ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจน ได้แก่ ระบบ e-Revenue เป็นระบบการรับชำระภาษีประเภทต่างๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของหน่วยงาน

5.4.3 ระดับที่สี่ ระดับการเชื่อมโยงข้อมูลและธุรกรรมออนไลน์ข้ามหน่วยงานเป็นระดับการบูรณาการ ข้ามหน่วยงาน โดยหน่วยงานของรัฐจัดให้มีการรวมการให้บริการต่างๆ ที่ประชาชนต้องไปดำเนินการหลายๆ หน่วยงานของรัฐ ให้มาดำเนินการภายในหน่วยงานของรัฐเพียงหน่วยงานเดียว เพื่อให้ประชาชนมีความสะดวกในการดำเนินธุรกิจของตัวเองได้อย่างรวดเร็ว

5.5 ประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

5.5.1 ด้านประโยชน์ต่อประชาชน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชนได้ใช้ระบบสารสนเทศ ที่ดีกว่าเดิมสามารถเข้าถึงการบริการของรัฐได้มากขึ้น ประชาชนมีช่องทางในการรับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถ รับบริการได้ทุกที่ทุกเวลา

5.5.2 ด้านประโยชน์ต่อหน่วยงาน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้หน่วยงานของรัฐสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงาน สามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มประสิทธิภาพ ในการให้บริการพื้นฐานของรัฐ การทำงานของหน่วยงานของรัฐมีช่องทางการสื่อสารที่มากขึ้นทั้งภายในหน่วยงานของรัฐและระหว่างหน่วยงานของรัฐและสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน รวมทั้งเกิดการผลักดันให้หน่วยงานของรัฐให้บริการข้อมูลที่ดี มีมาตรฐาน และมีคุณภาพแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นช่องทางสื่อสาร ภายในหน่วยงานของรัฐและระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วย

5.6 ปัจจัยส่งเสริมสู่ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะประสบความสำเร็จไม่ได้หากไม่ได้รับความร่วมมืออย่างเต็มที่จากทั้งภาครัฐและภาคประชาชน การจะเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้นั้น จะต้องมีความพร้อมในหลายๆ ด้าน ดังนี้

5.6.1 ผู้บริหารระดับสูง การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานจะเป็นแรงผลักดัน ให้มีการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องใหม่ที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย และการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานของรัฐจะต้องมีการสนับสนุนด้านงบประมาณจากผู้บริหารระดับสูง เพื่อส่งเสริมบุคลากรในการฝึกอบรมเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ในการนำมาใช้พัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการของหน่วยงาน

5.6.2 บุคลากรและความรู้ความเข้าใจของบุคลากร หากหน่วยงานของรัฐมีบุคลากรที่มีทักษะมีความสามารถ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอ และช่วยพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรอื่นๆ ในหน่วยงาน รวมทั้งบุคลากรมีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรมองค์กรยอมรับการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรม มีการแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศให้แกกันแล้วจะนำไปสู่ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรของหน่วยงานของรัฐ ถือได้ว่าเป็นผู้ปฏิบัติหากขาดความรู้ความเข้าใจหรือไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงก็จะทำให้เกิดความล่าช้า และมีผลต่อความสำเร็จในทางปฏิบัติได้

5.6.3 นโยบายภาครัฐและความชัดเจนของกฎระเบียบที่รองรับการมีนโยบายภาครัฐและความชัดเจนของกฎระเบียบที่รองรับ จะทำให้เกิดการกำหนดกรอบแนวทางมาตรฐานในการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ชัดเจน และนำไปสู่การแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ควรระบุนโยบายความชัดเจนในการแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศในระดับต่างๆ ภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงต้องมีการกำหนดกรอบงบประมาณ กรอบด้านกฎหมาย และความปลอดภัย ด้านข้อมูลสารสนเทศด้วย

5.6.4 การพัฒนาระบบสารสนเทศภาครัฐและโครงสร้างพื้นฐานด้านสื่อสารโทรคมนาคม ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญ เพราะหากมีการจัดระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ระบบการให้บริการภาครัฐ และระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐที่สมบูรณ์แล้ว จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ตรง

เวลา และถูกต้อง ทั้งนี้ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์ และฐานข้อมูลต้องมีความเพียงพอ ทันสมัย สะดวกใช้งาน รวมทั้งต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานของรัฐให้ได้มาตรฐานและสามารถเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานของรัฐได้เพราะหากสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันในลักษณะโครงข่ายข้อมูลที่เชื่อมต่อถึงกันได้แล้ว จะทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.7 รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับการพัฒนาระบบราชการไทย

จากปัญหาที่สั่งสมมายาวนานของระบบราชการไทย ทั้งปัญหาโครงสร้าง ปัญหาการบริหารงาน ปัญหาระบบบริหารงานบุคคลและบุคลากร ปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมไปถึงนโยบายทางการเมือง และกระแสเรียกร้องการปฏิรูปของกลุ่มต่างๆ ที่ต้องการพัฒนาและปรับปรุงระบบราชการให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งสภาพแวดล้อมของประเทศ การเมือง เศรษฐกิจ สังคม ประชากร และเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว และเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มีความต้องการและความคาดหวังต่อการได้รับการบริการจากภาครัฐเพิ่มสูงขึ้น การพัฒนาระบบราชการจึงกลายเป็นสิ่งจำเป็น และได้มีการนำหลักการมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) และหลักการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เข้ามาประยุกต์ใช้กับระบบราชการ

ปัจจุบันรัฐบาลไทยได้มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 – 2561) มาเป็นกรอบแนวทางหลักในการพัฒนาระบบราชการไทย ซึ่งหนึ่งในแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว คือ การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ ซึ่งกลยุทธ์สำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของยุทธศาสตร์ดังกล่าว คือ การส่งเสริมและพัฒนาหน่วยงานของรัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

การส่งเสริมและพัฒนาหน่วยงานของรัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ นั้น เป็นการส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ภายในหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงระบบบริหารจัดการงานภาครัฐ ทำให้การบริหารงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้นและนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนโดยประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น

ดังนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงถือเป็นกลยุทธ์และมาตรการหนึ่งในการพัฒนาระบบราชการไทย เพราะสร้างวิธีการปฏิบัติงานใหม่ที่ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ

หน่วยงานของรัฐมากขึ้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเครื่องมือปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและพัฒนาการให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็วอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน

5.8 ตัวอย่างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันหน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็วมากขึ้น โดยการนำระบบการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีความสะดวกและ รวดเร็วมาให้บริการแก่ประชาชนและยังเป็นการตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาระบบราชการ และสนับสนุนกระบวนการทำงานของ ภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับปรุงระบบการทำงานและ ขั้นตอนการให้บริการประชาชน ซึ่งเราสามารถทำความเข้าใจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ อย่าง ง่ายๆ จากตัวอย่างระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นรูปธรรม ดังตัวอย่างต่อไปนี้

5.8.1 การจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement)

ปัจจุบันมีการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศมาสนับสนุน การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ เช่น การตกลงราคา การสอบราคา การประกวดราคา การจัดซื้อแบบออนไลน์การแลกเปลี่ยน ข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์การลงทะเบียนบริษัทผู้ค้า การ ทำงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบออนไลน์ ทั้งในลักษณะที่เป็นระบบปิด เช่น อินทราเน็ต หรือระบบเปิด เช่น อินเทอร์เน็ต การจัดซื้อจัด จ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยป้องกันการทุจริตช่วยลดต้นทุนการจัดซื้อเพิ่ม ประสิทธิภาพ ทำให้การทำงานของหน่วยงานของรัฐเป็นระบบ

ขั้นตอนสำคัญขั้นตอนหนึ่งของการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์ คือ การประมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ซึ่งเป็นการจัดซื้อจัดจ้าง ด้วยวิธีสอบราคาแบบออนไลน์โดยผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นการจัดซื้อสินค้าที่ วางขายในท้องตลาดทั่วไป หรือจัดจ้างบริการซึ่งสามารถกำหนดลักษณะได้แน่ชัด โดยผู้เสนอ ราคาที่ดีที่สุดจะได้รับการคัดเลือก การประมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เหมาะกับการจัดซื้อ จัดจ้างสินค้าหรือบริการที่มีมูลค่าสูงหรือ มีความต้องการในปริมาณมากและลักษณะสินค้า ไม่มีความซ้ำซ้อนมากนักด้วย

6. การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

6.1 ความหมายของการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) เป็นระบบงานที่จัดทำเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ทัวถึง เป็นศูนย์ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ที่มีระบบบริหารจัดการรหัสสินค้าและบริการภาครัฐ และเก็บข้อมูลของหน่วยจัดซื้อและผู้ค้าสำหรับการจัดซื้อจัดจ้างรูปแบบต่างๆ เชื่อมต่อข้อมูลกับแหล่งข้อมูลภายนอกที่เกี่ยวข้อง และเป็นต้นแบบการประมวลด้วยอิเล็กทรอนิกส์ที่ครบกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มความโปร่งใส ลดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานตามระเบียบลดความซ้ำซ้อนการบันทึกข้อมูล และฝ่ายบริหารสามารถติดตามข้อมูลได้แบบ Online Real time ในระบบ รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายเงินงบประมาณได้ (กรมบัญชีกลาง, 2554)

6.2 ความเป็นมาของการพัฒนาการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

กรมบัญชีกลางได้พัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ซึ่งมาทดแทนระบบการจัดทำประกาศจัดซื้อจัดจ้างฯ เดิม เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถปฏิบัติงานต่างๆ ผ่านเว็บไซต์ www.gprocurement.go.th ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น และให้หน่วยงานภาครัฐลงทะเบียนเพื่อขอรหัสผ่านผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) เป็นผู้มีสิทธิใช้งานระบบ e-gp ใหม่ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (จุลสารบริหารพัสดุ, 2552)

6.2.1 ความเป็นมา

จากแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการได้กำหนดให้มีการปรับปรุงกลไกและวิธีเกี่ยวกับการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้าง การขอใช้ทรัพยากรของรัฐและระบบการตรวจสอบการถ่วงดุลเป็นไปอย่างโปร่งใส ประหยัด มีประสิทธิภาพ และรัฐได้มีนโยบายให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐทุกแห่งลงประกาศความต้องการจัดซื้อจัดจ้าง/ประกวดราคา ให้เป็นที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางในเว็บไซต์ เพื่อให้เกิด

ความชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้ (ซึ่งได้มีการจัดทำเว็บไซต์ให้หน่วยจัดซื้อภาครัฐมาดำเนินการดังกล่าวแล้ว) กรมบัญชีกลางในฐานะหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารงานพัสดุ จึงได้จัดทำแผนปฏิรูปการบริหารพัสดุให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในการบริหารภาครัฐแนวใหม่ โดยแผนปฏิรูปฯ ดังกล่าว ได้กำหนดให้พัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึง ให้การดำเนินการผ่านเว็บไซต์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง และพัสดุภาครัฐที่มีความถูกต้องได้ความรวดเร็ว ครบถ้วน และทั่วถึง มีต้นแบบการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ครบกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและเพื่อเชื่อมต่อข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้ ซึ่งเป้าหมายการจัดซื้อจัดจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยประหยัดงบประมาณได้ และจะช่วยสร้างโอกาสให้ผู้ขายและผู้รับจ้างได้เข้าถึงข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างอย่างทั่วถึงและประชาชนทั่วไปยังสามารถเข้ามาตรวจสอบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐได้อย่างโปร่งใสอันจะเป็นกลไกในการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

6.2.2 ระบบงาน

การพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement System: e-GP) ประกอบด้วย 5 ระบบงาน ดังนี้

1) ระบบเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

เป็นระบบเผยแพร่ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างเพื่อเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ ผู้ค้าและผู้สนใจสามารถรับข้อมูลข่าวสารจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐที่มีความสมบูรณ์ ทันสมัย และมีประสิทธิภาพและสามารถรองรับผู้ใช้งานจำนวนมาก ซึ่งมีระบบย่อย 7 ระบบ ดังนี้

(1) ระบบลงทะเบียนสำหรับหน่วยจัดซื้อภาครัฐ เป็นระบบการกำหนด Username และ Password ให้ผู้ลงทะเบียนเพื่อเข้าใช้งานในระบบ

(2) ระบบลงทะเบียนสำหรับผู้สนใจทั่วไป เป็นระบบการกำหนด Username และ Password ผู้ลงทะเบียนเพื่อผู้ลงทะเบียนเลือกข้อมูลให้ระบบจัดส่งตามที่ต้องการ

(3) ระบบประกาศจัดซื้อจัดจ้าง เป็นระบบที่ให้หน่วยจัดซื้อภาครัฐเข้ามาจัดทำข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อประกาศเผยแพร่ในเว็บไซต์

ได้แก่ ประกาศแผนจัดซื้อจัดจ้างเอกสารประกวดราคา ประกาศประกวดราคา ประกาศร่าง TOR ประกาศการจัดซื้อจัดจ้าง (เชิญชวน) ประกาศรายชื่อผู้ขอรับ/ซื้อเอกสาร ประกาศรายชื่อผู้ยื่นเสนอราคา ประกาศชื่อผู้มีสิทธิยื่นข้อเสนอ และประกาศผู้ชนะการเสนอราคา เพื่อให้ผู้ค้าทั่วไปสามารถค้นหาและเข้าร่วมการแข่งขันได้โดยหากมีการยกเลิกประกาศฯ ก็จะแสดงความสัมพันธ์ให้เห็นด้วย

(4) ระบบจัดการเนื้อหาด้าน กฎ ระเบียบเกี่ยวกับการพัสดุ เป็นระบบการนำข้อมูลด้านระบบ มติคณะรัฐมนตรี และหนังสือเวียนที่เกี่ยวกับการพัสดุเข้าสู่ระบบเพื่อเผยแพร่ทางเว็บไซต์

(5) ระบบจัดการเนื้อหา ด้านราคากลางงานก่อสร้าง เป็นระบบการนำเข้าข้อมูลด้านราคากลางงานก่อสร้าง เข้าสู่ระบบเพื่อเผยแพร่ทางเว็บไซต์

(6) ระบบจัดการบัญชีรายชื่อผู้ทำงาน เป็นระบบการนำเข้าข้อมูลรายชื่อผู้ทำงาน และหนังสือเวียนรายชื่อผู้ทำงานเข้าสู่ระบบ เพื่อเผยแพร่ทางเว็บไซต์

2) ระบบบริหารจัดการรหัสสินค้าและบริการภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GPSC Management System)

เป็นระบบจัดเก็บ แก้ไข เปลี่ยนแปลง และค้นหาข้อมูลรหัสสินค้าและบริการภาครัฐ (Government Products and Services Code: GPSC) รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3) ระบบบริหารทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ (Supplier Management System) เป็นระบบที่นำข้อมูลไปใช้ในระบบที่เกี่ยวข้อง เช่น ประกาศรายชื่อผู้ขอรับ/ซื้อเอกสาร ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิยื่นข้อเสนอ ประกาศผู้ชนะการเสนอราคา และระบบ e-Auction System ซึ่งมีระบบย่อย 2 ระบบ ดังนี้

(1) ระบบลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ เป็นระบบกำหนด Username และ Password ผู้ที่จะมาทำนิติสัมพันธ์เพื่อขายสินค้า/บริการให้แก่ภาครัฐ ซึ่งระบบมีการตรวจสอบความเป็นนิติบุคคลหรือความมีตัวตนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย

(2) ระบบจัดเกรดผู้ค้าภาครัฐ เป็นระบบการประเมินคุณภาพของผู้ค้ากับภาครัฐในด้านความพึงพอใจและการส่งงานตามกำหนดเวลา เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งข้อมูลที่จัดเกรดจะไม่มีเผยแพร่ในเว็บไซต์

4) ระบบ e-Auction

เป็นระบบต้นแบบระบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ครบทั้งกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (Integration System) ซึ่งจะใช้กับโครงการขนาดใหญ่ และให้กรมบัญชีกลางเป็นหน่วยงานนำร่องในการใช้ระบบนี้ ซึ่งมีระบบย่อยอย่างน้อย 5 ระบบ ดังนี้

(1) ระบบจัดทำเอกสารการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบงานที่ให้หน่วยงานผู้ซื้อภาครัฐ สามารถนำเข้าข้อมูลการประมูลเข้าระบบ เพื่อเผยแพร่ ในเว็บไซต์

(2) ระบบแจกจ่ายเอกสารการประมูล เป็นระบบงานที่ให้หน่วยงานผู้ซื้อภาครัฐสามารถจัดการเรื่องเกี่ยวกับการจำหน่ายเอกสารประกวดราคาผ่านทาง เว็บไซต์

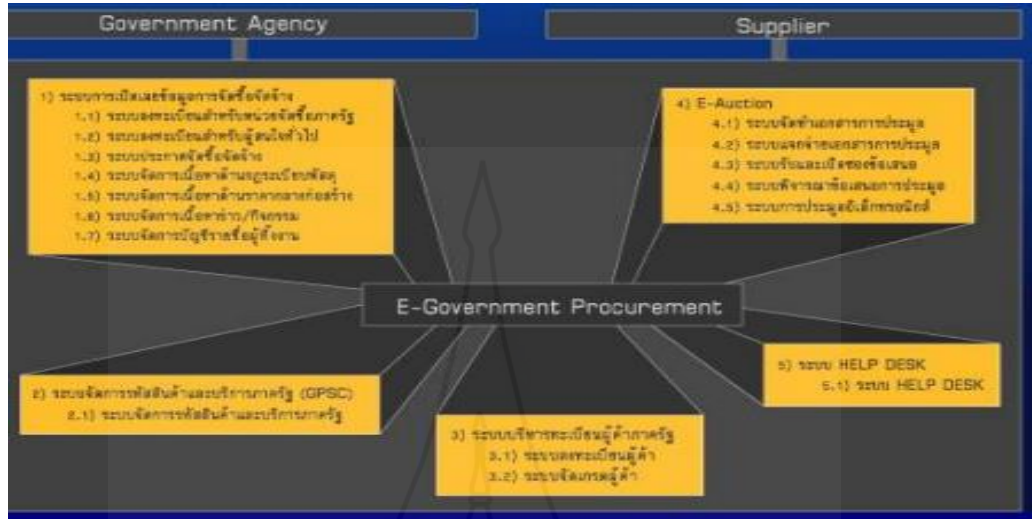
(3) ระบบรับและเปิดซองข้อเสนอ เป็นระบบงานที่ให้หน่วยงานผู้ซื้อภาครัฐสามารถจัดการเรื่องการรับและเปิดซองประกวดราคาผ่านทางเว็บไซต์

(4) ระบบการพิจารณาข้อเสนอการประมูลฯ เป็นระบบงานที่ให้หน่วยงานผู้ซื้อภาครัฐสามารถจัดการเรื่องการคัดเลือกผู้เสนอราคาผ่านทางเว็บไซต์

(5) ระบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction Solution) เป็นระบบงานที่จัดทำขึ้นเพื่อรองรับการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์

5) ระบบ HELP DESK

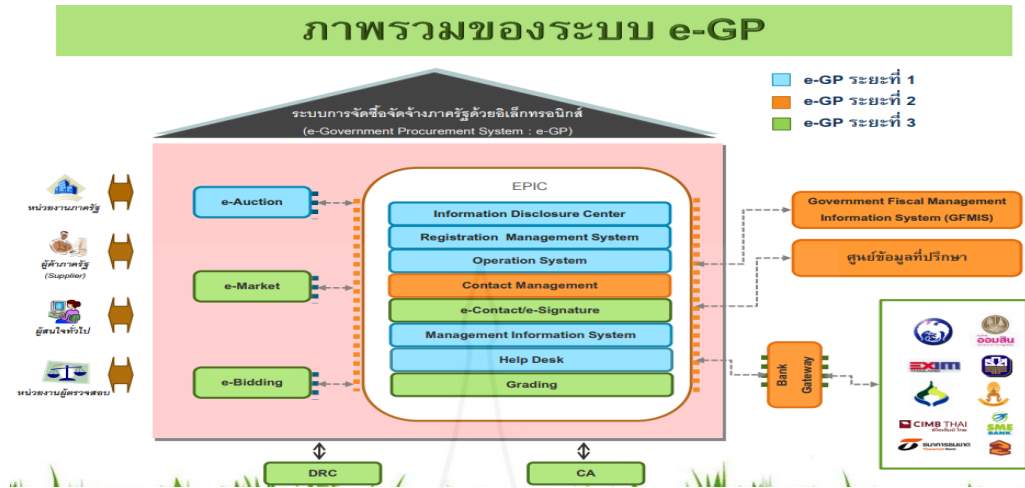
เป็นระบบจัดการและจัดเก็บปัญหาต่างๆ ที่มีผู้สอบถามเข้ามา โดยสามารถบันทึก รายละเอียดของปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาต่างๆ ไว้ในระบบเพื่อนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลและสามารถจัดกลุ่มและประเภทของปัญหา เพื่อประโยชน์ในการค้นหาและประเมินผลการแก้ไขปัญหาได้



ภาพที่ 2.1 ส่วนประกอบระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์

6.3 การพัฒนาระบบ e-gp ระยะที่ 1 – 3

กรมบัญชีกลางได้พัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ให้นำหน่วยงานภาครัฐและเอกชนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน ทัวถึง โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มความโปร่งใส สะดวกต่อการตรวจสอบ ลดปัญหาทุจริตคอร์รัปชั่น ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คณะรัฐมนตรีมีมติวันที่ 7 เมษายน พ.ศ. 2553 ให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน และหน่วยงานของรัฐทุกแห่ง ดำเนินการจัดทำประกาศจัดซื้อจัดจ้างสำหรับการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีสอบราคา ประกวดราคา และประกวดราคาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ e-GP ตั้งแต่ 1 เมษายน 2553 เป็นต้นไป โดยมี 3 ระยะ ดังนี้



ภาพที่ 2.2 การพัฒนาระบบ e-gp ระยะที่ 1 – 3

6.3.1 การพัฒนาระบบระยะที่ 1

เป็นการพัฒนาศูนย์ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง (Electronic Procurement Information Center : EPIC) ซึ่งประกอบด้วย 5 ระบบ ดังนี้

1) ระบบลงทะเบียน (Registration management Center) เป็นระบบลงทะเบียนและบริหารจัดการข้อมูลการลงทะเบียนของหน่วยงานภาครัฐ ผู้ค้ากับภาครัฐ และผู้สนใจทั่วไป เพื่อรับสิทธิการใช้งานในระบบ e-GP โดยผู้ลงทะเบียนสามารถกรอกข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ ซึ่งระบบจะกำหนดรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านให้อัตโนมัติ และแจ้งผลการลงทะเบียนให้ทราบทาง e-mail เพื่อการใช้งานในระบบตามสิทธิที่กำหนดไว้

2) ระบบปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ Operation System เป็นระบบที่สนับสนุนกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยจัดซื้อ สำหรับการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีสอบราคา ประกวดราคา และประกวดราคาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การจัดทำเอกสาร การจัดทำรายงานซื้อผู้ขอรับ/ซื้อเอกสาร รายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอ รายชื่อผู้ผ่านการพิจารณา รายชื่อผู้มีสิทธิเสนอราคา รายชื่อผู้ชนะการเสนอราคา เป็นต้น รวมถึงการเชื่อมข้อมูลกับผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 12 ราย

3) ระบบเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง (Information Disclosure Center: IDC) เป็นระบบสำหรับเผยแพร่ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างเพื่อเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐผู้ค้าและผู้สนใจสามารถรับข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐที่มีความสมบูรณ์ ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ โดยสามารถค้นหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์ www.gprocurement.go.th

4) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System: MIS) ทำหน้าที่กำกับดูแล จัดเก็บ (Data Warehouse) และวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจ (Decision Support) แก่หน่วยงานจัดซื้อต่างๆ ทำให้สามารถเลือกสินค้าและบริการ และผู้ที่มีหน้าที่ตรวจสอบสามารถตรวจสอบขั้นตอนหรือความผิดปกติในการจัดซื้อจัดจ้างได้ สะดวกขึ้นอีกด้วย

5) ระบบ Help Desk เป็นระบบจัดการและจัดเก็บปัญหาต่างๆ ที่มีผู้สอบถามเข้ามา โดยสามารถบันทึกรายละเอียดของปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาต่างๆ ไว้ในระบบ เพื่อนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลต่อไป

6.3.2 การพัฒนาระบบ e-GP ระยะที่ 2

เป็นการพัฒนาระบบศูนย์ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (EPIC) ในส่วนของระบบปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ หรือการพัฒนาต่อจากระยะที่ 1 ให้ครอบคลุมทุกวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งหมด 12 วิธี คือ วิธีตกลงราคา วิธีสอบราคา วิธีประกวดราคา วิธี e-Auction วิธีพิเศษ วิธีกรณีพิเศษ การจ้างที่ปรึกษาวิธีตกลง การจ้างที่ปรึกษาคัดเลือก การจ้างออกแบบวิธีตกลง การจ้างออกแบบวิธีคัดเลือก การจ้างออกแบบวิธีคัดเลือกแบบจำกัดข้อกำหนด และการจ้างออกแบบวิธีพิเศษ และครอบคลุมทุกขั้นตอนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงการบริหารสัญญา ซึ่งสามารถติดตามการจัดซื้อจัดจ้างได้ทุกขั้นตอน ตั้งแต่การสร้างโครงการ จนถึงการเบิกจ่ายเงิน รวมทั้งการเชื่อมโยงกับธนาคาร เพื่อให้สามารถซื้อของประกวดราคาแบบอิเล็กทรอนิกส์ และตรวจสอบหนังสือค้ำประกัน (Bank Guarantee) ผ่านระบบของธนาคาร การเชื่อมโยงข้อมูลด้านการเบิกจ่ายกับระบบ GFMIS การเชื่อมโยงข้อมูลกับศูนย์ที่ปรึกษา

6.3.3 การพัฒนาระบบ e-GP ระยะที่ 3

เป็นการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับสินค้าเป็นตัวกำหนดวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง สินค้าที่มีความซับซ้อนกับไม่ซับซ้อน หรือที่มีมาตรฐาน ควรมีวิธีการจัดซื้อจัดจ้างที่แตกต่างกัน (ไม่ได้ใช้วงเงินเป็นตัวกำหนดวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งจะมี 2 ระบบ คือ การจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบ e-Bidding และระบบ e-Marketplace โดยสินค้าที่มีความซับซ้อนให้จัดซื้อ

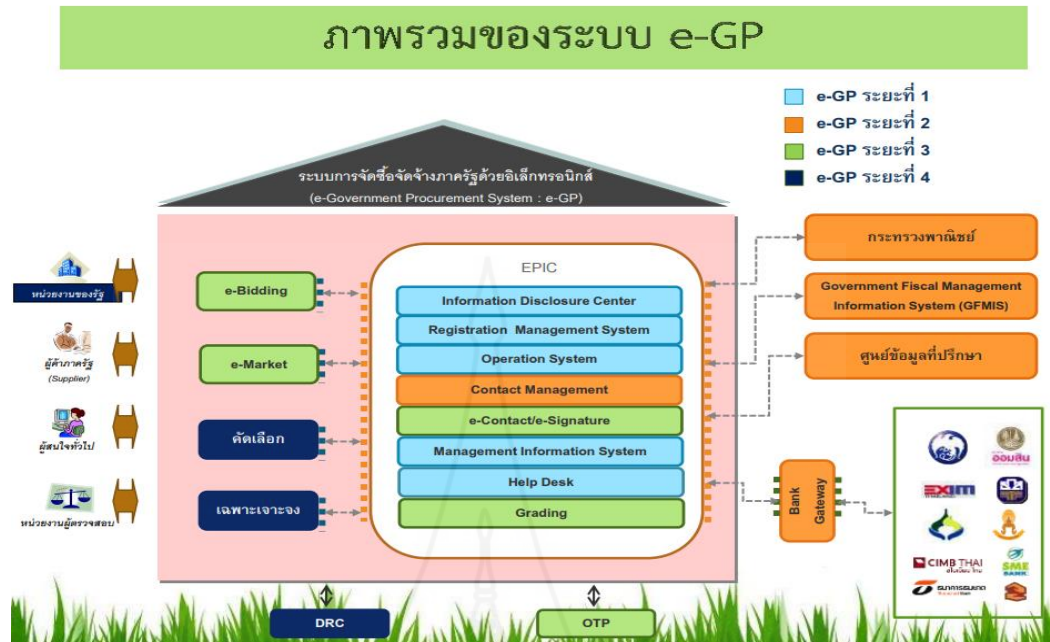
จัดจ้างด้วยวิธี e-Bidding อาทิกงานก่อสร้างที่ต้องใช้ความประณีตเป็นพิเศษ การจัดซื้อจัดจ้างยา และเวชภัณฑ์บางประเภทและ การพัฒนาระบบสารสนเทศ (IT) ที่มีลักษณะเฉพาะตัวสำหรับ หน่วยงานแต่ละหน่วยงาน เป็นต้นและสินค้าที่ไม่ซับซ้อนให้จัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธี e-Market ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกสำหรับวิธีการจัดซื้อจัดจ้างในหน่วยงานภาครัฐ และเป็นวิธีที่ ลดการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย โดยเน้น ให้หน่วยงานภาครัฐสามารถจัดซื้อพัสดุ ได้สอดคล้องกับรูปแบบประเภทสินค้าและเงินงบประมาณที่ได้รับ เพื่อความ โปร่งใส การ แข่งขันอย่างเป็นธรรม ความคุ้มค่า ที่ส่วนราชการจะสามารถจัดหาพัสดุได้ในราคาที่เหมาะสม และทันเวลาที่จะใช้งาน ลดปัญหาทุจริตคอร์รัปชั่น ลดต้นทุนการดำเนินงานทั้งของภาครัฐ และเอกชน และการทำงานผ่านระบบที่มีมาตรฐาน ง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งประกอบด้วย ระบบงาน ดังนี้

1) การยื่นซองข้อเสนอด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bidding) ใช้ แนวทางการพัฒนาที่ทุกขั้นตอนการดำเนินงานให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด โดยผู้ค้าจะต้อง เสนอราคาเพียงครั้งเดียวพร้อมกับการยื่นเอกสารในระบบ ซึ่งขั้นตอนการทำงานของระบบจะ มีลักษณะคล้ายกับที่กำหนดในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทาง อิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2549

2) ระบบ e-Market คือ ตลาดกลางรวบรวมสินค้าทั่วไป สินค้าที่มี มาตรฐานหรือร้านค้าหรือบริษัทจำนวนมาก เพื่อเป็นสื่อกลางในการซื้อ/ขายสินค้าและบริการ ภาครัฐ โดยเป็นการติดต่อสื่อสารกันระหว่าง 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายผู้ซื้อ ฝ่ายผู้ค้า และฝ่ายผู้ดูแล ตลาด โดยเป็นการจัดซื้อจัดจ้างโดยผ่านใบคำขอข้อเสนอราคา Request For Quotation (RFQ) ซึ่งหน่วยจัดซื้อสามารถเข้าระบบทำการเลือกสินค้าที่ต้องการจัดซื้อ และเลือกผู้ขายในระบบ แล้วจัดทำ RFQ จากนั้นประกาศจะถูกจัดส่งไปให้ผู้ค้าที่เลือกผู้ค้าที่เสนอราคาที่ดีที่สุดทำ สัญญาอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

6.3.4 การพัฒนาระบบ e-GP ระยะที่ 4

ปัจจุบันกรมบัญชีกลางได้พัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วย อิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement: e-GP) อย่างครบวงจรเพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูล สารสนเทศด้านการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ปรับปรุงกลไกและวิธีการเกี่ยวกับการบริหารพัสดุ ภาครัฐให้สามารถดำเนินการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความโปร่งใส ในการจัดซื้อ จัดจ้างภาครัฐ และมีมาตรฐานสากล โดยการดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 (กรมบัญชีกลาง, 2560)



ภาพที่ 2.3 การพัฒนาภาพรวมระบบ e-GP ระยะ 1.4

ที่มา: กรมบัญชีกลาง, (2560)

6.4 การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าซึ่งเป็นส่วนราชการได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามแนวทางปฏิบัติด้วยวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด โดยดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลางผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) ซึ่งใช้เอกสารที่จัดพิมพ์ขึ้นจากระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นเอกสารประกอบการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง โดยได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ 2554 เป็นต้นมา (ระบบจัดซื้อจัดจ้างกรมพัฒนาธุรกิจการค้า)

7. ข้อมูลกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

7.1 ประวัติความเป็นมากรมพัฒนาธุรกิจการค้า



ภาพที่ 2.4 รูปภาพกรมพัฒนาธุรกิจ

ที่มา: กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, (2561)

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (Department of Business Development) เป็นกรมที่ได้เปลี่ยนชื่อมาจากกรมเดิม คือ "กรมทะเบียนการค้า" (Department of Commercial Registration) ตามผลการปฏิรูปราชการ ครั้งใหญ่ ที่ใช้บังคับมาตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม 2545 ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545

ผลของการปรับปรุงระบบราชการในครั้งนั้น นอกจากทำให้ "กรมทะเบียนการค้า" เปลี่ยนชื่อใหม่เป็น "กรมพัฒนาธุรกิจการค้า" แล้ว ยังได้มีการปรับปรุงบทบาทภารกิจและโครงสร้างใหม่ เริ่มตั้งแต่โอนงานด้านชั่งตวงวัด ไปขึ้นกับกรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ พร้อมกับการโอนงานด้านน้ำมันเชื้อเพลิง ให้กับกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน ในเวลาเดียวกันนั้นก็รับโอนภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ รวมทั้งงานจดทะเบียนและงานส่งเสริมสมาคมการค้าและหอการค้ามาจากกรมการค้า

ภายในกับงานตามภารกิจใหม่ คือ งานด้านส่งเสริมธุรกิจบริการและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มาปฏิบัติพร้อมกับภารกิจเดิม คือ งานด้านจดทะเบียนธุรกิจ การกำกับดูแลธุรกิจ และการให้บริการธุรกิจ

7.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักขององค์การ

7.2.1 วิสัยทัศน์องค์การ

เป็นผู้ให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบภายในปี 2564 และมุ่งมั่นพัฒนา SMEs ให้ขับเคลื่อนด้วยองค์ความรู้และนวัตกรรม (To become a state agency capable of delivering fully electronic-based services within 2021 and to steer SMEs sector forward based on knowledge and innovation)

7.2.2 พันธกิจ

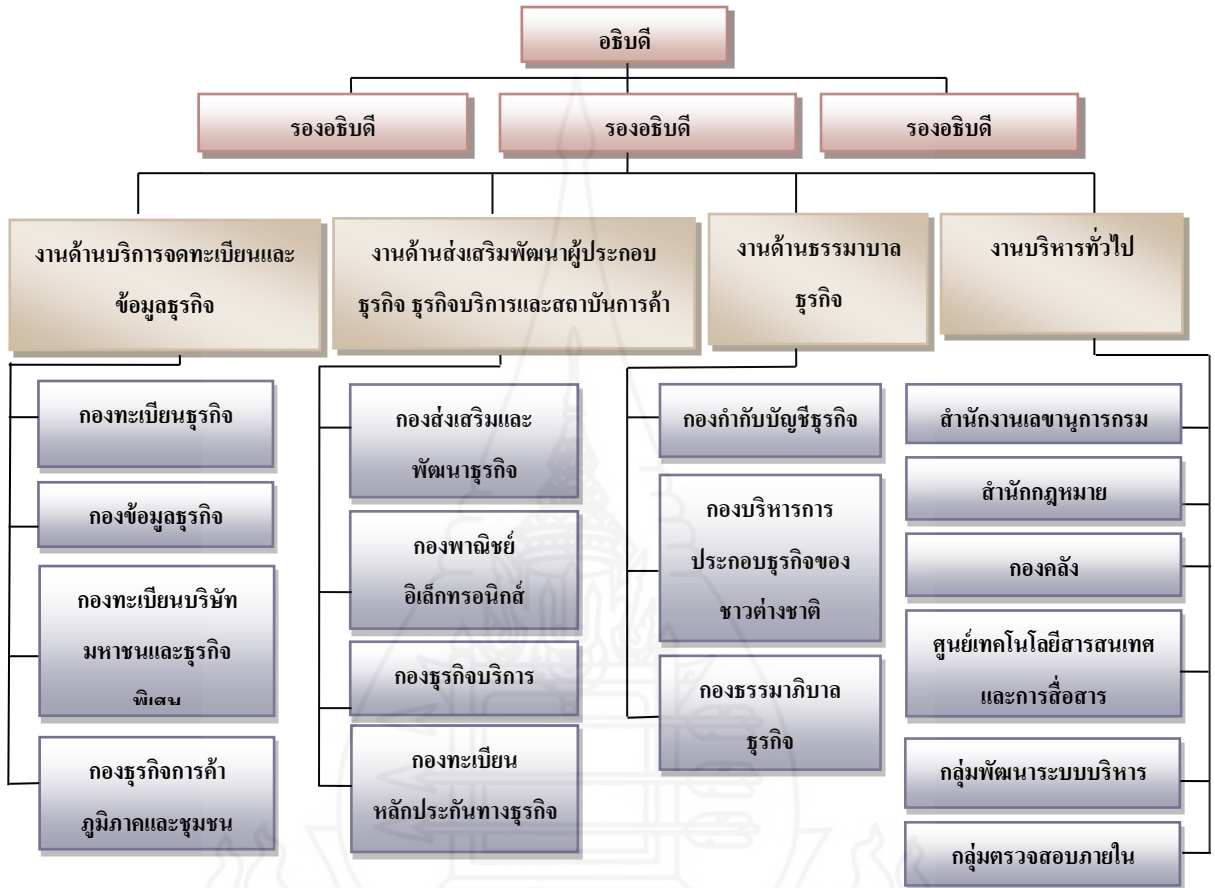
- 1) บริการจดทะเบียนและข้อมูลธุรกิจ ถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส
(*Delivering business registration and information services in a timely, accurate and transparent manner*)
- 2) สร้างธรรมาภิบาลธุรกิจ (*Building corporate governance*)
- 3) พัฒนาธุรกิจไทยให้เข้มแข็งแข่งขันได้ (*Strengthening competitiveness of Thai businesses*)
- 4) สร้างและพัฒนาผู้ประกอบการยุคใหม่ (*Promoting and encouraging modern entrepreneurs*)

7.2.3 ค่านิยมหลักขององค์การ

ยิ้มแย้ม โปร่งใส ใส่ใจบริการ

7.3 โครงสร้างองค์การ

โครงสร้างกรมพัฒนาธุรกิจการค้า แบ่งออกได้ 2 สำนัก 12 กอง 2 กลุ่ม และ 1 ศูนย์ ดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 ภาพแสดงโครงสร้างกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, (2561)

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นองค์กรหนึ่งของกระทรวงพาณิชย์ที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมพัฒนาภาคธุรกิจในประเทศให้มีศักยภาพและเข้มแข็ง และร่วมขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยให้มีการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยได้แบ่งงานหลักออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วยงานด้านบริการจดทะเบียนและข้อมูลธุรกิจ งานด้านส่งเสริมพัฒนาผู้ประกอบการ

ธุรกิจ ธุรกิจบริการและสถาบันการค้า งานด้านสร้างธรรมาภิบาลธุรกิจ และงานด้านบริหารทั่วไป ดังนี้

1. งานด้านบริการจดทะเบียนและข้อมูลธุรกิจ มีหน่วยงานในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ดังนี้

1.1 กองทะเบียนธุรกิจ

งานบริการจดทะเบียนบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ตอบข้อหารือ วิเคราะห์ให้ความเห็น ระบุข้อพิพาทเกี่ยวกับการจดทะเบียนและการพัฒนาการจดทะเบียนบริษัทจำกัดและ ห้างหุ้นส่วน ให้ทันสมัย และเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

1.2 กองข้อมูลธุรกิจ

งานบริการออกหนังสือรับรอง และสำเนาเอกสารทางทะเบียน การบริการรับงบการเงิน พัฒนาและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเป็นคลังข้อมูลธุรกิจ

1.3 กองทะเบียนบริษัทมหาชนและธุรกิจพิเศษ

งานบริการจดทะเบียนบริษัทมหาชนจำกัด ธุรกิจที่มีกฎหมายควบคุมพิเศษ สมาคมการค้า และหอการค้า การจดทะเบียนพาณิชย์ และวิสาหกิจเพื่อชุมชน วิเคราะห์ติดตามปัญหาและข้อพิพาทด้านการจดทะเบียน รับขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับรองลายมือชื่อ รวมถึงการถอนทะเบียนร่าง

1.4 กองธุรกิจภูมิภาคและชุมชน

งานส่งเสริม สนับสนุน กำกับติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามภารกิจของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในส่วนภูมิภาค และพัฒนาธุรกิจชุมชนและธุรกิจเพื่อสังคม รวมถึงวินิจฉัยข้อพิพาท ข้ออุทธรณ์การจดทะเบียนธุรกิจของภูมิภาค

2. งานด้านส่งเสริมพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจ ธุรกิจบริการ และสถาบันการค้ามีหน่วยงานในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

2.1 กองส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ

งานส่งเสริมพัฒนาธุรกิจแฟรนไชส์ธุรกิจค้าส่ง-ค้าปลีก ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ และธุรกิจเป้าหมายอื่นๆ สร้างความเข้มแข็งและส่งเสริมบทบาทของสถาบันการค้าให้เป็นตัวแทนภาคธุรกิจที่มีศักยภาพ รวมทั้งสนับสนุนการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงร่วมกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน

2.2 กองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

งานวิเคราะห์วางแผนการพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่งเสริมพัฒนาการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการประกอบธุรกิจ พัฒนาศักยภาพธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และสร้างความน่าเชื่อถือให้ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย

2.3 กองธุรกิจบริการ

งานพัฒนาและให้คำปรึกษาด้านบริหารจัดการให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจสร้างความเข้มแข็ง และผลักดันยุทธศาสตร์การบริหารจัดการธุรกิจบริการสมัยใหม่ให้เป็นรูปธรรม รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างเครือข่ายตลอดห่วงโซ่คุณค่าในธุรกิจบริการ

2.4 กองทะเบียนหลักประกันทางธุรกิจ

งานจดทะเบียน ออกหลักฐานสัญญาหลักประกัน ออกใบอนุญาตให้ความรู้ผู้บังคับหลักประกัน รวมถึงปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบ หลักเกณฑ์วิธีการรับจดทะเบียนพิจารณาวินิจฉัยปัญหาข้อกฎหมายเกี่ยวกับการเป็นผู้บังคับหลักประกัน รวมถึงให้ความรู้การใช้ประโยชน์จากกฎหมายหลักประกันทางธุรกิจในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนแก่ SME และผู้ที่เกี่ยวข้อง

3. งานด้านธรรมาภิบาลธุรกิจ มีหน่วยงานในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ดังนี้

3.1 กองกำกับบัญชีธุรกิจ

งานส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีและสำนักงานบัญชี การส่งเสริมจัดทำบัญชีธุรกิจ ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการคณะกรรมการกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพบัญชี ตามพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2543 กำกับดูแลและตรวจสอบการจัดทำบัญชีของธุรกิจให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 และการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดทำงบการเงินของนิติบุคคล

3.2 กองบริหารการประกอบธุรกิจของชาวต่างชาติ

งานส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีและสำนักงานบัญชีการส่งเสริมจัดทำบัญชีธุรกิจ ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการคณะกรรมการกำกับดูแลการประกอบวิชาชีพบัญชีตามพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2543 กำกับดูแลและตรวจสอบการจัดทำบัญชีของธุรกิจให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 และการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดทำงบการเงินของนิติบุคคล

3.3 กองธรรมาภิบาลธุรกิจ

งานสร้างธรรมาภิบาลธุรกิจ กำกับดูแลและตรวจสอบธุรกิจให้ปฏิบัติตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า รวมถึงพัฒนาหลักเกณฑ์มาตรฐานด้านธรรมาภิบาลธุรกิจ

4. งานบริหารทั่วไป มีหน่วยงานในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

4.1 สำนักงานเลขานุการกรม

งานบริหารจัดการด้านสารบรรณ การบริหารงานด้านบุคคลและพัฒนาบุคลากร และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

4.2 สำนักกฎหมาย

งานด้านกฎหมายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยหุ้นส่วนบริษัท กฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัด กฎหมายว่าด้วยทะเบียนพาณิชย์ กฎหมายว่าด้วยการกำหนดความผิดเกี่ยวกับห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด สมาคม และมูลนิธิ กฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยการบัญชี กฎหมายว่าด้วยวิชาชีพบัญชี กฎหมายว่าด้วยสมาคมการค้า หอการค้า กฎหมายว่าด้วยหลักประกันทางธุรกิจและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการศึกษาวิเคราะห์ร่างและพัฒนากฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง และหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวกับกฎหมายของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

4.3 กองคลัง

งานบริหารจัดการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี และการบริหารงบประมาณ การกำกับดูแล และควบคุมการเบิกจ่ายงบประมาณ การจัดทำบัญชี การจัดเก็บรายได้ทุกประเภทตามที่กฎหมายกำหนด การจัดหาพัสดุ บำรุงรักษาพัสดุครุภัณฑ์ อาคาร สถานที่ และยานพาหนะ

4.4 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

งานกำกับ ควบคุม ดูแลและบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย สื่อสารของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า งานบริหารจัดการระบบรักษาความปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายงานศึกษา วิเคราะห์ออกแบบ พัฒนาระบบงานดิจิทัล นวัตกรรมบริการ รวมทั้งบริหารจัดการ ตรวจสอบฐานข้อมูลกรมให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลธุรกิจให้แก่ หน่วยงานต่างๆ

4.5 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

งานวิเคราะห์ เสนอแนะให้คำปรึกษาด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการการปรับปรุง ภารกิจ โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า การกำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คำรับรองการปฏิบัติราชการ นโยบายรัฐบาล รัฐธรรมนูญ และการวิเคราะห์จัดทำยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ และแผนปฏิบัติการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

4.6 กลุ่มตรวจสอบภายใน

งานตรวจสอบการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบาย กฎหมาย ข้อบังคับ ที่ทางราชการกำหนด ประเมินความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามแผนงาน ความประหยัดและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ

5. การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545 – 2549 และนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเน้นเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงานภาครัฐให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้ภาครัฐสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการสนับสนุนภาคเอกชนให้มีความแข็งแกร่งและร่วมกันพัฒนาประเทศให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน จึงให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement) โดยการประมูลออนไลน์ (e-Auction)

ดังนั้น กรมพัฒนาธุรกิจการค้าในฐานะหน่วยงานราชการ สังกัดกระทรวงพาณิชย์ มีบทบาทเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจตั้งแต่การบริการจดทะเบียนธุรกิจ การบริการข้อมูลธุรกิจ การพัฒนาส่งเสริมให้ธุรกิจเข้มแข็งสามารถแข่งขันได้ และการสร้างธรรมาภิบาลธุรกิจ เป็นองค์กร “ต้นสายปลายทางธุรกิจ” ซึ่งมีส่วนผลักดันในการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลในยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน สร้างโอกาสความเสมอภาค และเท่าเทียมกันทางสังคม การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริต ประพฤติมิชอบ และธรรมาภิบาลในสังคมไทย เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และการใช้บริการของภาครัฐ ซึ่งการดำเนินงานตามภารกิจมีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ดังนั้น เพื่อความโปร่งใส ลด

ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ตามระเบียบ ลดความซ้ำซ้อนการบันทึกข้อมูล และฝ่ายบริหารสามารถติดตามข้อมูลในระบบได้ตลอดเวลา รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายงบประมาณได้ จึงได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามนโยบายรัฐบาล และด้วยวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด โดยดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลางผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) ดังนี้

5.1 ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)

ปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2547 ที่กำหนดให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกแห่งดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ตามประกาศของกระทรวงการคลัง ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2548 เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาระบบการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เข้ามามีบทบาทมากยิ่งขึ้น เพื่อช่วยสนับสนุนกระบวนการทำงานในภาครัฐให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ส่งผลให้ภาครัฐสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการสนับสนุนองค์กรธุรกิจให้มีความแข็งแกร่งและร่วมกันพัฒนาประเทศชาติให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ยังคงยึดถือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2549 โดยเริ่มใช้ระบบเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2549

5.2 ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) ระยะที่ 1 (2553 – 2555)

ปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 7 เมษายน พ.ศ. 2553 ที่ให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน และหน่วยงานของรัฐทุกแห่ง แจ้งตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีด่วนที่สุด ที่ นร 0506/ว78 ลงวันที่ 12 กันยายน 2553 ดำเนินการจัดทำประกาศจัดซื้อจัดจ้างสำหรับการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีสอบราคา ประกวดราคาและประกวดราคาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในระบบ e-GP ให้เป็นที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางในเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง และเว็บไซต์ของหน่วยงาน ซึ่งกรมบัญชีกลางในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลการบริหารพัสดุได้พัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนสามารถเข้าถึง

แหล่งข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน ทัวถึงโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างผ่านระบบ On-Line บนเว็บไซต์ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนที่ระบุไว้ด้วยการพัสดุฯ กำหนดเพิ่มความโปร่งใส ลดปัญหาทุจริตคอร์รัปชัน ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานตามระเบียบ ลดความซ้ำซ้อนการบันทึกข้อมูลและฝ่ายบริหารสามารถติดตามข้อมูลได้แบบ Online Real time ในระบบ รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยหน่วยงานเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2553

5.3 ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) ระยะที่ 2 (2555 – 2558)

ปฏิบัติตามหนังสือกรมบัญชีกลางที่ กค 0421.6/ว 70 ลงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2555 เรื่อง การเริ่มใช้งานระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ระยะที่ 2 ซึ่งเพิ่มเติมจากระบบ e-GP ระยะที่ 1 โดยครอบคลุมทุกกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนครอบคลุมวิธีการจัดซื้อจัดจ้างทั้งหมด 12 วิธี และมีการเชื่อมโยงกับระบบภายนอกอื่นๆ อาทิ เชื่อมโยงกับระบบของธนาคาร และระบบการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System: GFMIS) โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2555

5.4 ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) ระยะที่ 3 (2558 – 2560)

ปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2557 ที่เห็นชอบแนวทางการปฏิบัติในการจัดหาพัสดุด้วยวิธี e-market และวิธี e-bidding และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2558 โดยพัฒนาระบบตลาดกลางการซื้อขายสินค้าและบริการภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-market) และระบบประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ซึ่งทุกขั้นตอนดำเนินการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐให้มีความทันสมัยทัดเทียมมาตรฐานสากล และเพิ่มความโปร่งใส ลดโอกาสในการสมยอมราคากันในการเสนอราคาระหว่างผู้ค้าก่อให้เกิดการแข่งขันอย่างแท้จริง โดยไม่ให้เกิดการเผชิญหน้าหรือพบกันระหว่างผู้ซื้อกับผู้ค้า ผู้ค้ากับผู้ค้าและไม่มีการเปิดเผยรายชื่อผู้เสนอราคา ระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดธรรมาภิบาล และความโปร่งใสมากขึ้นเนื่องมาจากการเปิดเผยข้อมูลและประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบได้ตลอดเวลา ซึ่งจะนำไปสู่การลดการคอร์รัปชัน

5.5 ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) ระยะที่ 4 (ปัจจุบัน)

ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 โดยมีผลบังคับใช้ในวันที่ 24 สิงหาคม 2560 ซึ่งการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุตามระเบียบนี้ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานของรัฐดำเนินการในระบบเครือข่ายสารสนเทศกรมบัญชีกลางผ่านทางระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ((Electronic Government Procurement: e-GP) ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด โดยใช้เอกสารที่จัดพิมพ์จากระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นเอกสารประกอบการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามวิธีการที่กำหนดในระเบียบนี้

8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนิศร ยืนยง (2557:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองในเขตอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองในเขตอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานเทศบาลเมืองปทุมธานีและพนักงานเทศบาลเมืองบางคูวัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลจากการวิจัยพบว่า 1.ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส/หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี 2.พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกออกเป็น 2 ปัจจัย พบว่าปัจจัยจูงใจพนักงานมีระดับแรงจูงใจโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยค้ำจุน พนักงานมีระดับแรงจูงใจโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงานและด้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก 3. พนักงานเทศบาลเมืองในเขตอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 4. พนักงานที่มีระดับพนักงานและพนักงานที่มีค่าตอบแทนต่อเดือนต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5. ปัจจัยจูงใจโดยรวมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและรายด้าน ดังนี้ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง 6. ปัจจัยค้ำจุน โดยรวมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและรายด้าน ดังนี้ ความมั่นคงในการทำงาน นโยบายและการบริหารงานรายได้และสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

ธชพรณ บุรี (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินในจังหวัดแม่ฮ่องสอนมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินในจังหวัดแม่ฮ่องสอน 2) เสนอแนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานที่ดินในจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยมีกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ข้าราชการและ ลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของสำนักงานที่ดินในจังหวัดแม่ฮ่องสอนทั้งหมด จำนวน 43 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม และประเด็นสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยเชิงเส้นพหุ ผลการศึกษา พบว่า 1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการประเมินผลการประเมินประสิทธิภาพประจำปีของบุคลากรของสำนักงานที่ดินในจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านผลงานและด้านการปฏิบัติงาน 2. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินในจังหวัด แม่ฮ่องสอน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 คือ นโยบายและการบริหาร และ ความมั่นคงในการทำงาน โดยมีอิทธิพลเชิงสาเหตุเท่ากับ 0.417 และ 0.371 ตามลำดับ กล่าวคือ แม้ว่าบุคลากร จะพึง

พอใจกับสวัสดิการของข้าราชการ แต่ก็ยังมีปัญหาอยู่ 2 ประการ คือ จำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน บุคลากรขาดความรู้ความชำนาญเนื่องจากการปรับเปลี่ยนบ่อยครั้ง บุคลากรอยากย้ายออกเนื่องจากพื้นที่ปฏิบัติงานอยู่ห่างไกล และมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดอื่น กรอบกับการคมนาคมไม่สะดวกเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ส่วนระดับนโยบายและการบริหาร พบว่า แม้ว่านโยบายแผนงานขององค์กรมีความชัดเจน แต่ก็มีปัญหาอุปสรรคในทางปฏิบัติ เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อปฏิบัติขององค์กร ที่กระทบกับหน่วยงานอื่นๆ โดยเฉพาะปัญหาแนวเขตป่าไม้และที่สาธารณประโยชน์ 3. ผู้ศึกษาเสนอแนะว่าควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดหาบุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมเพียงพอ ควรเพิ่มสวัสดิการหรือค่าตอบแทนให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดแม่ฮ่องสอนเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และจงใจให้ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดแม่ฮ่องสอนควรมีการบูรณาการ กับหน่วยงานอื่น ในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติตามกฎหมายที่ยังไม่มีความชัดเจนหรือไม่สอดคล้องกัน

เทียน เอี่ยมอ่อน (2553: บทคัดย่อ) การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ จังหวัดพิจิตร โลก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน 2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและ 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือจังหวัดพิจิตร โลก จำนวน 262 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเปิดตาราง สำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 160 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายด้วยการจับสลากตามรายชื่อพนักงาน โดยจำแนกตามสัดส่วนในสายงาน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านสิทธิหรือประโยชน์อื่นที่ได้รับอยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง 2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก 3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 7 ด้านกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุก

ด้านมีความสัมพันธ์ เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งไปเป็นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยพหุคูณ เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุดที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พบว่า มีเพียงปัจจัย 2 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน

บุญทิพย์ ทองเพชร (2557: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพบริการพยาบาลของหัวหน้างานในกลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชนจังหวัด สุราษฎร์ธานี มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพบริการพยาบาลของหัวหน้างานในกลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้างานในกลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุระยะเวลาในการทำงาน รายได้ของท่าน ภาวะสุขภาพความพึงพอใจในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพบริการพยาบาลหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัยโดยผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาให้คะแนนความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์จากนั้นหาความเที่ยงของเครื่องมือด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่มีค่าเท่ากับ 0.78 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบไคสแควร์และหาความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพบริการพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านอายุ ความพึงพอใจในงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพบริการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ชยุตพงศ์ นิลอ่อน (2553: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัทฐาปนทรัพย์โลหะกิจ จำกัด การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการจูงใจการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ฐาปนทรัพย์ โลหะกิจ จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยในการจูงใจการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฐาปนทรัพย์ โลหะกิจ จำกัด ที่มีความแตกต่างกันในเรื่องอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ฐาปนทรัพย์ โลหะกิจ จำกัด จำนวน 60 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 39 ปี โดยมีวุฒิการศึกษา

ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ โดยมีปัจจัยในการจงใจการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฐานทรัพย์สิน โภหารกิจ จำกัด ต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคลในด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการจงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

เจษฎ์ นามอาษา (2559: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองอรัญญูประเทศ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองอรัญญูประเทศ 2) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองอรัญญูประเทศ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองอรัญญูประเทศ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานเทศบาลเมืองอรัญญูประเทศ ทั้งหมดจำนวน 196 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองอรัญญูประเทศ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานด้านการบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือน และด้านสภาพการทำงานตามลำดับ

เจดีย์ อุปภา (2559: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (3) เสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช การศึกษาครั้งนี้เป็นการ

วิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำนวน 54 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยสรุปในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด

อรอนงค์ ส่งสุพร (2559: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 การวิจัยครั้งนี้ วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยแรงจูงใจของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 2) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 4) ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ (1) การจูงใจด้วยภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานรองลงมาคือ (2) การจูงใจด้วยงาน (3) การจูงใจด้วยสวัสดิการ (4) การจูงใจด้วยผลตอบแทนที่เป็นเงิน (5) การจูงใจด้วยผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับมาก

ปริศนา พิมพา (2559: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม และข้อเสนอแนะ ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 232 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .95 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนมจังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยด้านอำนาจในหน้าที่ในการทำงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ปัจจัยด้านการนิเทศงาน และปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ

สรารุช โล่ตระกูล (2558: บทคัดย่อ) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขาสำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่ งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขา สำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 35-44 ปี สถานภาพสมรสแล้ว วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท ประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี มีปัจจัยเชิงจิตด้านความสำเร็จในหน้าที่การทำงานเป็นด้านที่สูงที่สุด ด้านสภาพการทำงานเป็นด้านที่พนักงานเห็นด้วยสูงสุด ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน พบว่า ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารกับปัจจัยด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารธนชาติ จำกัด สาขาสำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่

อนงค์ ชารินทร์ (2558: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสหกรณ์ จังหวัดขอนแก่น การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสหกรณ์จังหวัดขอนแก่น (2) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสหกรณ์จังหวัดขอนแก่น (3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสหกรณ์จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล (4) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสหกรณ์จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ใน

ระดับปานกลาง ปัจจัยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

พรทิพย์ ชุมเสน (2557: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบูรณ์ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบูรณ์ (2) ศึกษาปัจจัยด้านงานและการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบูรณ์ และ (3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบูรณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบูรณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านผลลัพธ์อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาอยู่ในระดับสูงคือ ด้านกระบวนการบริหาร และด้านค่าใช้จ่ายตามลำดับ (2) ปัจจัยด้านงานและการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบูรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 53 และ (3) บุคลากรวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบูรณ์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการดำเนินการ ซึ่งนักวิชาการทั้งชาวไทยและต่างประเทศได้ทำการวิจัยไว้ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการ ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อค้นพบได้ ตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 การสังเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการ

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการ	Herzberg (1968)	Zaleznick (1958)	Barnard (1972)	Certo (2000)	รัญญา ผลบุญอนันต์ (2546)	ภูวนัย เกษมบุญชู (2550)	สมคิด บางโม (2550)	ประสิทธิ์ชัย พิทักษ์ (2552)	อนงเยาว์ พูลเพิ่ม (2552)	ธนิตร์ ยืนยง (2557)	รชพรรณ นูรี (2559)	เทียน เขียมอ่อน (2553)	บุญทิพย์ ทองเพชร (2557)	ชยุตพงศ์ นิลอ่อน (2553)	เจษฎ์รัส นามอาษา (2559)	เคล็ย อุปภา (2559)	อรอนงค์ ส่งสุพร (2559)	ปริตนา พิมพ์า (2559)	สราวุธ โล่ตระกูล (2558)	อนงค์ ชารินทร์ (2558)	พรทิพย์ ชุมเสน (2557)
1. ความต้องการเข้าหมู่คณะ		✓																			
2. ความต้องการแสดงความรักภักดี		✓																			
3. เงินเดือนและค่าตอบแทน	✓	✓	✓						✓	✓					✓		✓			✓	
4. อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่		✓	✓		✓													✓			
5. นโยบายและการบริหารงาน	✓			✓	✓				✓	✓	✓	✓			✓				✓	✓	
6. การปกครองบังคับบัญชา					✓	✓		✓							✓				✓		
7. เทคโนโลยี				✓	✓																
8. ปัจจัยด้านบุคคล				✓	✓			✓					✓								
9. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓			✓	
10. ความมั่นคงในการทำงาน	✓	✓	✓		✓		✓			✓	✓				✓					✓	
11. ความก้าวหน้าในงาน	✓				✓				✓	✓		✓		✓	✓					✓	✓
12. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓		✓		✓		✓	✓	✓
13. ความรับผิดชอบ	✓				✓				✓	✓				✓	✓			✓		✓	
14. ความอิสระในการปฏิบัติงาน									✓												
15. สถานภาพทางวิชาชีพ	✓		✓																		
16. ความสำเร็จในการทำงาน	✓									✓		✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓	

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพ การดำเนินการ	Herzberg (1968)	Zaleanick(1958)	Barnard (1972)	Certo (2000)	ธัญญา ผลบุญอนันต์(2546)	ภูวชัย เกษมบุญชู (2550)	สมคิด บำจิม (2550)	ประสิทธิ์ชัย พิทักษ์ (2552)	อองเยาว์ พูลเพิ่ม (2552)	ธนิศร ยืนยง (2557)	ธชพรธม บุรี (2559)	เทียน เขียมอ่อน (2553)	บุญทิพย์ ทองเพชร (2557)	ชยุตพงศ์ นิลอ่อน (2553)	เจษฎ์ นามอาษา (2559)	เคลีย อุปภา (2559)	อรอนงค์ ส่งสุพร (2559)	ปรีตนา พิมพ์พา (2559)	สราวุธ โสไตรกุล (2558)	อองศ์ ชรินทร์ (2558)	พรทิพย์ ชุมสน (2557)
35. สภาพแวดล้อม ทางสังคม								✓													
36. ระดับพนักงาน										✓											
37. ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน										✓											
38. ผลตอบแทนที่ ไม่ใช่ตัวเงิน																	✓				
39. ความพึงพอใจใน งาน													✓								
40. ขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน						✓							✓								

จากตารางที่ 2.1 ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเลือกศึกษาเฉพาะปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1968: 28) เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สอดคล้องและใกล้เคียงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานและ ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งการบริหารงานของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาจัดกลุ่มให้ สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ

1.1 ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) ประกอบด้วย การฝึกอบรมและ พัฒนา การเปิดโอกาสในการศึกษา ผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน สิทธิและประโยชน์อื่น

1.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work itself) ประกอบด้วย ความรู้ความสามารถ

1.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) ประกอบด้วย อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ ความอิสระในการปฏิบัติงาน

1.4 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ประกอบด้วย ขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน

1.5 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) ประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน

2.1 สภาพการทำงาน (Working Condition) ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน เทคโนโลยี

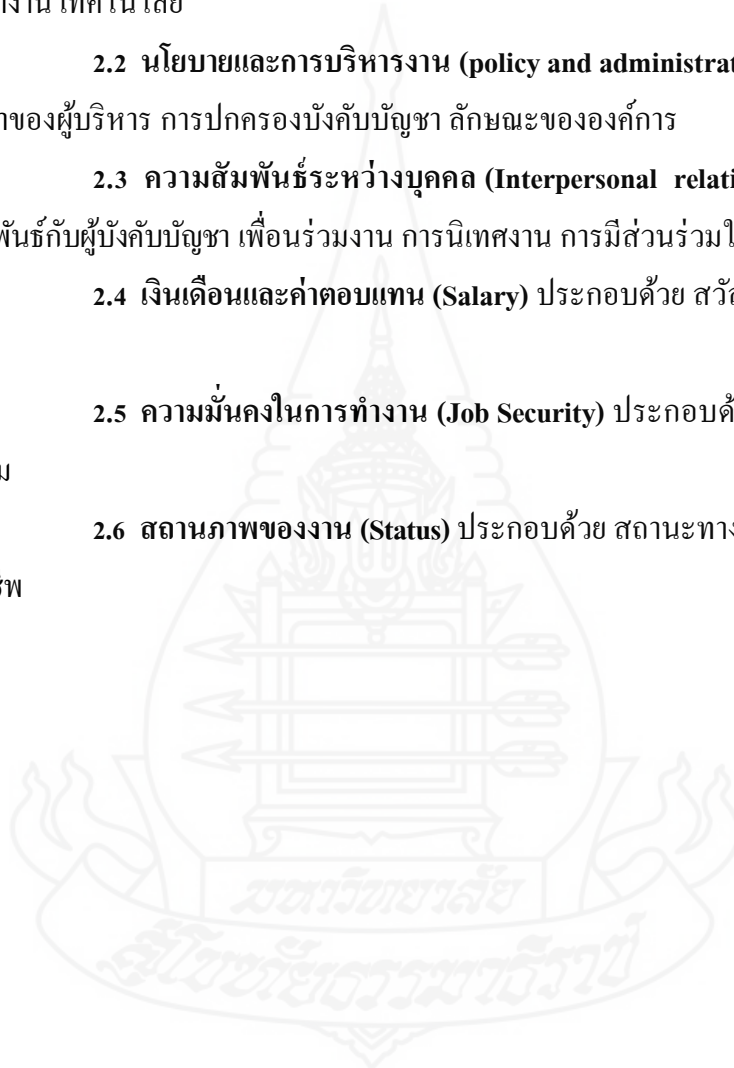
2.2 นโยบายและการบริหารงาน (policy and administration) ประกอบด้วย ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การปกครองบังคับบัญชา ลักษณะขององค์กร

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน การนิเทศงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน

2.4 เงินเดือนและค่าตอบแทน (Salary) ประกอบด้วย สวัสดิการ/รางวัลตอบแทน

2.5 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางสังคม

2.6 สถานภาพของงาน (Status) ประกอบด้วย สถานะทางวิชาชีพ สถานภาพทางวิชาชีพ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อศึกษาประสิทธิภาพและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population)

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน 232 คน ประกอบด้วย ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานราชการ (ข้อมูลสำนักงานเลขานุการกรม ปี พ.ศ. 2561) ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย

รายชื่อสำนัก/กอง	บุคลากรที่ปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้าง			รวม
	ราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	
1. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	10		2	12
2. สำนักกฎหมาย	7	-	-	7
3. กลุ่มตรวจสอบภายใน	5	-	-	5
4. สำนักงานเลขานุการกรม	15	-	-	15
5. กองธุรกิจภูมิภาคและชุมชน	9	1	-	10
6. กองกำกับบัญชีธุรกิจ	23	1	1	25
7. กองคลัง	28	3	5	36
8. กองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	6	-	-	6
9. กองส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ	19	-	-	19
10. กองข้อมูลธุรกิจ	22	-	-	22
11. กองทะเบียนธุรกิจ	14	-	-	14
12. กองทะเบียนบริษัทมหาชนฯ	5	-	-	5
13. กองธรรมาภิบาลธุรกิจ	20	-	-	20
14. กองทะเบียนหลักประกันฯ	6	-	-	6
15. กองธุรกิจบริการ	5	-	-	5
16. กองบริหารการประกอบธุรกิจฯ	8	-	-	8
17. ศูนย์เทคโนโลยีและการสื่อสาร	17	-	-	17
รวม	219	5	8	232

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) และวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ดังนี้

2.2.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) กลุ่มตัวอย่างได้มาจากบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 147 คน จากสูตรการคำนวณของ Taro Yamane โดยใช้ด้วยค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 และระดับความเชื่อมั่น 0.95 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้น จำนวน 147 คน โดยแสดงการคำนวณ ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ประชากรทั้งหมด 232 คน เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ดังนี้

$$\text{แทนค่า } n = \frac{232}{1 + 232(0.05)^2}$$

$$n = \frac{232}{1 + 0.58}$$

$$n = \frac{232}{1.58}$$

$$n = 146.84 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 147 คน

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากร	จำนวนประชากร (คน)	การคำนวณสัดส่วน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ข้าราชการ	219	$219 \times (147/232)$	139
ลูกจ้างประจำ	5	$5 \times (147/232)$	3
พนักงานราชการ	8	$8 \times (147/232)$	5
รวม	232	-	147

2.2.2 วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Sampling Method)

1) กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ผู้ทำการวิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการแบบชั้นภูมิ เนื่องจากจำนวนประชากรที่ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละหน่วยงานมีไม่เท่ากัน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เนื่องจากสะดวกต่อการเก็บข้อมูลเพราะวิธีการนี้จะใช้ในการแจกแบบสอบถามแก่บุคลากรกรมพัฒนาธุรกิจตามหน่วยงานต่างๆ ทั้ง 17 หน่วยงาน จากตารางที่ 3.2

2) กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ โดยมีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

3.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.1 แบบสอบถาม

- 1) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างแบบสอบถาม
- 2) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณารายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้
- 3) ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
- 4) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5) นำเสนอร่างแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข
- 6) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Tryout) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา
- 7) จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง และนำไปแจกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
- 8) รวบรวมแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์

3.1.2 แบบสัมภาษณ์

- 1) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างแบบสัมภาษณ์
- 2) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้
- 3) ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์

4) สร้างแบบสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

5) นำแบบเสนอร่างแบบสัมภาษณ์ต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

6) นำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองใช้ (Tryout) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 คน

7) นำแบบสัมภาษณ์ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) แล้วนำมาวิเคราะห์

3.2 ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาพัฒนาขึ้นตามกรอบของประสิทธิภาพในการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งแบ่งเป็นเนื้อหาแบบสอบถามเป็น 6 ตอน ดังนี้

3.2.1 ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) คำถามปลายเปิด (Open-ended question) ได้แก่ มาตรการอัตราส่วน (Ratio scale) และปลายปิด (Close-ended question) ได้แก่ มาตรการแบบนามบัญญัติ (Nominal scale) และมาตรการแบบเรียงลำดับ (Ordinal scale) มีจำนวน 7 ข้อ ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)

ข้อที่ 3 สถานภาพการสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 5 อชีพปัจจุบัน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 6 รายได้ต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)

ข้อที่ 7 ประสบการณ์การทำงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)

3.2.2 ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้านปัจจัยเชิงใจ ประกอบด้วย ความก้าวหน้าในงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือ และความสำเร็จในการทำงาน จำนวน 20 ข้อ

3.2.3 **ตอนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ด้านปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน และสถานภาพของงาน จำนวน 25 ข้อ

3.2.4 **ตอนที่ 4** สอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในด้านคุณภาพ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย จำนวน 13 ข้อ

3.2.5 **ตอนที่ 5** ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

3.2.6 **ตอนที่ 6** เป็นแบบสอบถามปลายปิด แบบ Likert scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในเชิงบวก ดังนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

ในการแปลความหมายของข้อมูล จะกระทำโดยอาศัยขอบเขตของคะแนน 1,2,3,4 และ 5 แล้วแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดดังต่อไปนี้ (วิจิต อุ่ออัน 2550: 114)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงคะแนน}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8 \\
 \text{เกณฑ์ประเมิน} &= + 0.80
 \end{aligned}$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	ในระดับมากที่สุด
ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	ในระดับมาก
ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	ในระดับปานกลาง
ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	ในระดับน้อย
ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	ในระดับน้อยที่สุด

การตรวจสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งมีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจคำถามในแบบสอบถามอย่างชัดเจนหรือไม่ เมื่อมีข้อบกพร่องก็จะได้ทำการแก้ไขให้ถูกต้อง แล้วจึงนำแบบสอบถามแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาดังที่ได้กำหนดไว้แล้วในส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา

3.3 การตรวจสอบและหาคุณภาพของเครื่องมือ

การหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.3.1 **ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา** นำมาประกอบการสร้างเครื่องมือซึ่งคือแบบสอบถาม

3.3.2 **หาความเที่ยงตรง (Validity)** โดยการนำแบบสอบถามที่สร้าง เพื่อขอความเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษา และนำเสนอผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระ และความถูกต้องชัดเจนของการใช้ภาษาและถ้อยคำ และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruency Index : IOC) ทุกข้อ

จากนั้นนำผลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ในแต่ละข้อ (Item-Objective Congruency Index : IOC) โดยกำหนดคะแนนผลการพิจารณา ดังนี้

- ให้ +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามวัดตรงกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด
- ให้ 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดตรงกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด
- ให้ -1 หมายถึง ถ้านั่นใจว่าข้อคำถามวัดไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่ง

ต้องใช้ค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไปทุกข้อ และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) สูตรที่ได้ในการคำนวณหาค่า IOC ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดยที่ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาที่ต้องการวัด

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทุกคนในแต่ละข้อ

คำถาม

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ทำการแปลงค่าดัชนีความสอดคล้อง พิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้องได้ค่าดัชนีมีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.6 มีความสอดคล้องกัน ค่าดัชนีต่ำกว่า 0.6 ไม่มีความสอดคล้อง จากผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง พบว่ามีจำนวนข้อคำถาม 10 ข้อที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.6 จึงนำไปปรับปรุงแก้ไขข้อคำถาม แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบใหม่อีกครั้ง (รายละเอียดปรากฏตามผนวก ก)

3.3.4 หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) (รายละเอียดปรากฏตามผนวก ก)

3.3.5 นำแบบสอบถามที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้แจกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

4.1.1 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปเก็บข้อมูลกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 147 ชุด และเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้อง ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ทั้งหมดจำนวน 147 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

4.1.2 นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

4.2.1 ขอนหนังสือจากสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์

4.2.2 ทำการนัดวัน เวลา และสถานที่กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เพื่อสัมภาษณ์ตามที่กำหนดไว้

4.2.3 ดำเนินการสัมภาษณ์ตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนดนัดไว้ จนครบทุกประเด็น โดยขออนุญาตใช้วิธีการจดบันทึกและบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์

4.2.4 นำข้อมูลดิบที่ได้มารวบรวมเพื่อวิเคราะห์ โดยวิธีการที่เหมาะสมและนำเสนอต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมทั้งหมดมาดำเนินการ ดังนี้

5.1.1 ตรวจสอบข้อมูล (Auditing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง ในการตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาคัดเลือกฉบับสมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

5.1.2 ลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

5.1.3 การประมวลผลข้อมูล ที่ลงรหัสแล้วได้นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูล

5.1.4 วิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพไปวิเคราะห์เพื่อสรุปลักษณะของประชากร แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น หรือ สถิติเชิงพรรณนา (*Descriptive statistic*) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

(1) การแจกแจงความถี่ (*Frequency*) โดยจำแนกข้อมูลจำนวนลักษณะที่สนใจเป็นไปได้ทั้งหมด ได้แก่ เพศ แบ่งเป็นเพศชายและหญิง สถานภาพสมรส แบ่งเป็น โสด สมรส หย่า และการแจกแจงความถี่สำหรับค่าในแต่ละช่วงกรณีที่มีข้อมูลที่ไปได้ทั้งหมดของลักษณะที่สนใจมีจำนวนมาก เช่น อายุ

(2) หาค่าร้อยละ (*Percentage*) เพื่อให้ทราบข้อมูลส่วนตัวทั่วไปของบุคลากรในข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 (ยกเว้น อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ใช้ค่า Mean และ Standard Deviation)

(3) ค่าคะแนนเฉลี่ย (*Mean*) เพื่อใช้แปลความหมายข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อที่ 2, 5 (อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน) ส่วนที่ 2, 3, 4, 5 และส่วนที่ 6

(4) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*Standard Deviation*) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อที่ 2, 5 (อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน) ตอนที่ 2, 3, 4, 5 และตอนที่ 6)

2) การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (*Inferential statistic*) ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (*Stepwise Multiple Regression Analysis*) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (*qualitative analysis*)

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ (*In-Depth Interview*) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (*Content Analysis Techniques*)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า” ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 147 ชุด โดยกำหนดสัญลักษณ์แต่ละตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

N	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	หมายถึง	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
X1	หมายถึง	ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน
X2	หมายถึง	ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
X3	หมายถึง	ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ
X4	หมายถึง	ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ
X5	หมายถึง	ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน
X6	หมายถึง	ปัจจัยด้านสภาพของงาน
X7	หมายถึง	ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน
X8	หมายถึง	ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
X9	หมายถึง	ปัจจัยด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน
X10	หมายถึง	ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน
X11	หมายถึง	ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน
Y	หมายถึง	ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หุคูณ
R ²	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (อำนาจพยากรณ์)
Adjusted R ²	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่มีการปรับลดจากเดิมเมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระทีละตัว
SE.B	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย
B	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปของคะแนนมาตรฐาน
Beta	หมายถึง	ค่ามาตรฐานสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอย

*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
Constant	หมายถึง	ค่าคงที่

1. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพต่อการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพปัจจุบัน รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การ โดยนำเสนอข้อมูลเป็นค่าความถี่ และร้อยละ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ลำดับ	ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n=147)	ร้อยละ (100)	
1.	เพศ	ชาย	34	23.10
		หญิง	113	76.90*
2.	อายุ	อายุ 18 - 25 ปี	1	0.70
		อายุ 26 - 30 ปี	8	5.40
		อายุ 31 - 40 ปี	38	25.90
		อายุ 41 - 50 ปี	61	41.50*
		อายุ 51 - 60 ปี	39	26.50
3.	สถานภาพการสมรส	โสด	68	46.30*
		สมรส	67	45.60
		หย่า	8	5.40
		แยกกันอยู่	4	2.70
4.	ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	7.50
		ปริญญาตรี	102	69.40*
		ปริญญาโท	31	21.10
		ปริญญาเอก	3	2.00
5.	อาชีพปัจจุบัน	พนักงานราชการ	7	4.80
		ลูกจ้างประจำ	3	2.00
		ข้าราชการ	137	93.20*
6.	รายได้ต่อเดือน	10,001 - 20,000 บาท	26	17.70
		20,001 - 30,000 บาท	40	27.20
		30,001 - 40,000 บาท	49	33.30*
		40,001 - 50,000 บาท	32	21.80
7.	ประสบการณ์การทำงาน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	11	7.5
		6 - 10 ปี	22	15.00
		11 - 20 ปี	55	37.40*
		21 - 30 ปี	48	32.70
		31 ปี ขึ้นไป	11	7.50
รวม		147	100	

หมายเหตุ : * ข้อมูลส่วนใหญ่

จากตารางที่ 4.1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกได้ ดังนี้

1. เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 76.90 และเพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 ตามลำดับ

2. อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 ปี รองลงมา คือ มีอายุอยู่ระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 อายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90 อายุระหว่าง 26 - 30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 และน้อยที่สุด มีอายุอยู่ระหว่าง 18 - 25 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70 ตามลำดับ

3. สถานภาพการสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30 รองลงมาสมรส จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 45.60 หย่า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 และน้อยที่สุดมีสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 ตามลำดับ

4. ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 69.40 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.50 และน้อยที่สุดศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

5. อาชีพปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นข้าราชการ จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 93.20 รองลงมาเป็นพนักงานราชการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 และน้อยที่สุดเป็นลูกจ้างประจำ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

6. รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาทต่อเดือนจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมาคือ มีรายได้ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 มีรายได้ 40,001 - 50,000 บาทต่อเดือน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 และน้อยที่สุดคือมีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 ตามลำดับ

7. ประสบการณ์การทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 11 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.40 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 11 - 20 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40 รองลงมา คือ มีประสบการณ์การทำงาน 21 - 30 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 ประสบการณ์การทำงาน 6 - 11 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และน้อยที่สุด มีประสบการณ์การทำงาน 31 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน และประสบการณ์การทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 11 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย โดยนำเสนอข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.2 – 4.5

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ด้านค่าใช้จ่าย	4.19	0.65	มาก
2. ด้านคุณภาพ	4.19	0.62	มาก
3. ด้านเวลา	4.10	0.63	มาก
รวม	4.16	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.62) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายมีระดับสูงสุด ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.65) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านคุณภาพ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.62) อยู่ในระดับมาก ส่วนระดับสุดท้ายคือ ด้านเวลาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.63) ตามลำดับ

1.1 ด้านคุณภาพ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.3 ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านคุณภาพ โดยจำแนกเป็นรายชื่อ

ประสิทธิภาพด้านคุณภาพ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงคุณภาพของผลงานเป็นหลัก	54 (36.70)	78 (53.10)	15 (10.20)	-	-	4.27	0.63	มากที่สุด
2. ท่านปฏิบัติงานสำเร็จตามภาระงานที่รับผิดชอบ ตรงตามเป้าหมายของหน่วยงาน	48 (32.70)	84 (57.10)	15 (10.20)	-	-	4.22	0.61	มากที่สุด
3. ท่านปฏิบัติงานให้สำเร็จรวดเร็ว ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้	42 (28.60)	85 (57.80)	20 (13.60)	-	-	4.15	0.63	มาก
4. ผลการปฏิบัติงานของท่านมีคุณภาพถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด	40 (27.20)	87 (59.20)	20 (13.60)	-	-	4.14	0.62	มาก
รวม						4.19	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้านคุณภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.62) และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงคุณภาพของผลงานเป็นหลักมีระดับสูงสุด ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.63) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การปฏิบัติงานสำเร็จตามภาระงานที่รับผิดชอบตรงตามเป้าหมายของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.61) อยู่ในระดับมากที่สุด การปฏิบัติงานให้สำเร็จรวดเร็วตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.63) อยู่ในระดับมาก ส่วนระดับสุดท้ายคือ ผลการปฏิบัติงาน มีคุณภาพถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.62) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

1.2 ด้านเวลา ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.4
 ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อ
 จัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านเวลา โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ประสิทธิภาพด้านเวลา	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ ทันตามกำหนดเวลาตามแผน ที่วางไว้	46 (31.30)	86 (58.50)	15 (10.20)	-	-	4.21	0.61	มากที่สุด
2. ท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงาน ได้อย่างคุ้มค่า	43 (29.30)	90 (61.20)	14 (9.50)	-	-	4.20	0.59	มาก
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้ แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด อย่างถูกต้อง และแม่นยำ	37 (25.20)	86 (58.50)	24 (16.30)	-	-	4.09	0.64	มาก
4. ในการปฏิบัติงานของท่านได้ มีการจัดทำแผนปฏิบัติงาน ตามช่วงระยะเวลาในสัดส่วน ที่เหมาะสม	33 (22.40)	88 (59.90)	24 (16.30)	2 (1.40)	-	4.03	0.66	มาก
5. ท่านมีการลดขั้นตอนในการ ทำงาน โดยนำความรู้และ เทคนิคใหม่ๆ มาใช้เพื่อให้ เกิดความสะดวก รวดเร็วใน การทำงาน	35 (23.80)	79 (53.74)	33 (22.44)	-	-	4.01	0.68	มาก
	รวม					4.10	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินการ
 จัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้านเวลาโดยภาพรวมอยู่ในระดับ
 มาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.63) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ทัน

ตามกำหนดเวลาตามแผนที่วางไว้มีระดับสูงสุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.61) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.59) สามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนดอย่างถูกต้อง และแม่นยำ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.63) มีการจัดทำแผนปฏิบัติงานตามช่วงระยะเวลาในสัดส่วนที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.66) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ข้อ ส่วนระดับสุดท้ายคือ มีการลดขั้นตอนในการทำงาน โดยนำความรู้และเทคนิคใหม่ๆ มาใช้ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการทำงาน ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.62) ตามลำดับ

1.3 ด้านค่าใช้จ่าย ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านค่าใช้จ่าย โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านดูแลรักษาทรัพยากรเป็นอย่างดี ก่อให้เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด	54 (36.70)	85 (57.80)	7 (4.80)	1 (0.70)	-	4.31	0.59	มากที่สุด
2. ท่านใช้อุปกรณ์ เทคโนโลยี และหรือเครื่องมือต่างๆ ของหน่วยงานในการปฏิบัติงานให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด	54 (36.70)	83 (56.50)	10 (6.80)	-	-	4.30	0.59	มากที่สุด
3. ท่านใช้วัสดุในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด	43 (29.30)	88 (59.86)	16 (10.90)	-	-	4.18	0.60	มาก
4. ท่านได้รับการจัดสรรงบประมาณในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	45 (30.60)	62 (42.20)	35 (23.80)	4 (2.70)	1 (0.70)	3.99	0.84	มาก
						4.19	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้านค่าใช้จ่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.65) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรดูแลรักษาทรัพยากรเป็นอย่างดีก่อให้เกิดการสูญเสียน้อยที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุดและสูงสุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.59) รองลงมา คือ ใช้อุปกรณ์ เทคโนโลยี และหรือเครื่องมือต่างๆ ของหน่วยงานในการปฏิบัติงานให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.59) ใช้วัสดุในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.60) ส่วนระดับสุดท้ายคือ ได้รับการจัดสรรงบประมาณในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.84) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

2.1 ด้านปัจจัยเชิงใจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้านปัจจัยเชิงใจ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะงาน ที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านการสำเร็จในการทำงาน โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.6 – 4.11

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านปัจจัยเชิงใจ โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์กรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้านปัจจัยเชิงใจ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.12	0.63	มาก
2. ด้านความรับผิดชอบ	3.92	0.73	มาก
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.88	0.77	มาก
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.79	0.92	มาก
5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.70	0.75	มาก
รวม	3.88	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านปัจจัยเชิงใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{X} = 4.12, S.D. = 0.63$) รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.92, S.D. = 0.73$) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.77$) ด้านความก้าวหน้าในงาน ($\bar{X} = 3.79, S.D. = 0.92$) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 3.70, S.D. = 0.75$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.1.1 ด้านความก้าวหน้าในงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.7

2.1.2

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านความก้าวหน้าในงาน โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ปัจจัยเชิงใจ ด้านความก้าวหน้าในงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. องค์กรของท่านมีการประเมินผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งอย่างสม่ำเสมอ	66 (44.90)	62 (42.20)	16 (10.90)	3 (2.00)	-	4.30	0.74	มากที่สุด
2. ท่านมีโอกาสดำเนินการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	42 (28.60)	42 (28.60)	48 (32.60)	10 (6.80)	5 (3.40)	3.72	1.05	มาก
3. ท่านมีโอกาสดำเนินการได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และความสามารถในงาน	46 (31.30)	62 (42.20)	34 (23.10)	4 (2.70)	1 (0.70)	4.01	0.84	มาก
4. ท่านมีโอกาสดำเนินการได้รับการสนับสนุนในเรื่องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	13 (8.80)	43 (29.30)	56 (38.10)	22 (15.00)	13 (8.80)	3.14	1.06	ปานกลาง
	รวม					3.79	0.92	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ด้านความก้าวหน้าในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79, S.D. = 0.92$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า องค์กรมีการประเมินผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.30, S.D. = 0.74$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และความสามารถในงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01, S.D. = 0.84$) มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72, S.D. = 1.05$) สำหรับการมีโอกาสได้รับการสนับสนุนในเรื่องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นปานกลาง ($\bar{X} = 3.14, S.D. = 1.06$) ตามลำดับ

2.1.2 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.8 ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ปัจจัยเชิงใจ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ลักษณะงานที่ปฏิบัติได้ใช้ ความรู้ ความสามารถของท่าน ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	38 (25.90)	79 (53.70)	28 (19.00)	2 (1.40)	-	4.04	0.71	มาก
2. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ ช่วยเพิ่มศักยภาพในตัวท่าน	31 (21.10)	79 (53.70)	35 (23.80)	2 (1.40)	-	3.95	0.71	มาก
3. ท่านได้รับมอบหมายงานที่มี ลักษณะน่าสนใจ ท้าทาย ความสามารถ	36 (24.50)	56 (38.10)	47 (32.00)	8 (5.40)	-	3.82	0.86	มาก
4. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ ต้องใช้ ความ คิ ตรี เริ่ม สร้างสรรค์	24 (16.30)	67 (45.60)	45 (30.60)	11 (7.50)	-	3.71	0.82	มาก
		รวม				3.88	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.77) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.71) รองลงมา คือ ได้รับมอบหมายงานที่ช่วยเพิ่มศักยภาพในตัวอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.71) ได้รับมอบหมายงาน ที่มีลักษณะน่าสนใจ ทำท่ายความความสามารถ ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.86) ซึ่งอยู่ในระดับมาก สำหรับระดับสุดท้ายคือได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.82) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.1.3 ด้านความรับผิดชอบ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.9 ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านความรับผิดชอบ โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ปัจจัยเชิงใจ ด้านความรับผิดชอบ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ	62 (42.20)	62 (42.20)	23 (15.60)	-	-	4.27	0.71	มากที่สุด
2. ท่านมีความพึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ	33 (22.40)	77 (52.40)	34 (23.10)	3 (2.10)	-	3.95	0.73	มาก
3. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน	26 (17.70)	68 (46.30)	50 (34.00)	3 (2.00)	-	3.80	0.74	มาก
4. ท่านมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่	24 (16.30)	56 (38.10)	63 (42.90)	4 (2.70)	-	3.68	0.77	มาก
						3.92	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.73) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.71) รองลงมา คือ มีความพึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.73) ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.86) ส่วนระดับสุดท้ายมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.77) ซึ่งอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.1.4 ด้านการยอมรับนับถือ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.10 ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านการยอมรับนับถือ โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ปัจจัยเชิง ด้านการยอมรับนับถือ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านทำงานได้สำเร็จ	21 (14.30)	80 (54.40)	44 (29.90)	2 (1.40)	-	3.82	0.68	มาก
2. ท่านได้รับการยอมรับด้านความสามารถและได้รับการชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน	20 (13.60)	69 (46.90)	50 (34.00)	7 (4.80)	1 (0.70)	3.68	0.79	มาก
3. ท่านได้รับการยอมรับความคิดเห็นที่เสนอต่อผู้บังคับบัญชา	21 (14.30)	66 (44.90)	52 (35.40)	7 (4.80)	1 (0.70)	3.67	0.80	มาก
4. ท่านได้รับการกล่าวยกย่องชมเชยผลการทำงานจากผู้บังคับบัญชา	15 (10.20)	69 (46.90)	58 (39.50)	4 (2.70)	1 (0.70)	3.63	0.73	มาก
	รวม					3.70	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้านการยอมรับนับถือโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70, S.D. = 0.75$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานเมื่อทำงานได้สำเร็จอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27, S.D. = 0.71$) รองลงมาคือ ได้รับการยอมรับด้านความสามารถและได้รับการชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68, S.D. = 0.79$) ได้รับการยอมรับความคิดเห็นที่เสนอต่อผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67, S.D. = 0.80$) ส่วนระดับสุดท้ายคือ ได้รับการกล่าวยกย่องชมเชยผลการทำงานจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.63, S.D. = 0.73$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.1.5 ด้านความสำเร็จในการทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ปัจจัยเชิงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านมีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ท่านทำ	49 (33.30)	80 (54.40)	18 (12.30)	-	-	4.21	0.64	มากที่สุด
2. ท่านสามารถทำงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมายที่วางไว้	44 (29.90)	85 (57.80)	18 (12.00)	-	-	4.18	0.62	มาก
3. ท่านสามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้สำเร็จ	40 (27.20)	86 (58.50)	21 (14.30)	-	-	4.13	0.63	มาก
4. ท่านสามารถวางแผนการทำงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้	27 (18.40)	87 (59.20)	33 (22.40)	-	-	3.96	0.64	มาก
	รวม					4.12	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่าระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.12, S.D. = 0.63$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด ได้แก่ มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ ($\bar{X} = 4.21, S.D. = 0.53$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ สามารถทำงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.18, S.D. = 0.62$) สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้สำเร็จ ($\bar{X} = 4.13, S.D. = 0.63$) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนระดับสุดท้ายคือ สามารถวางแผนการทำงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ($\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.64$) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

2.2 ด้านปัจจัยค้ำจุน

เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้านปัจจัยค้ำจุน ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนด้านความมั่นคงในการทำงาน และสภาพของงาน โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.12 -18

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านปัจจัยค้ำจุน โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์กรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้านปัจจัยค้ำจุน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1.ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.38	0.71	มากที่สุด
2.ด้านสถานภาพของงาน	4.38	0.68	มากที่สุด
3.ด้านสภาพการทำงาน	4.27	0.71	มากที่สุด
4.ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.12	0.65	มาก
5.ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.96	0.71	มาก
6.ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	3.64	0.77	มาก
รวม	4.12	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.70) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคงในการทำงานมีระดับสูงสุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.71) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสภาพของงาน ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.68) และด้านสภาพการทำงาน ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.71) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.65) ด้านนโยบายและการบริหารงาน ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.71) และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.2.1 ด้านสถานภาพการทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.13 ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านสถานภาพการทำงาน โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีความเหมาะสม	59 (40.10)	73 (49.70)	13 (8.80)	2 (1.40)	-	4.29	0.68	มากที่สุด
2. วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้มีความปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน	60 (40.80)	72 (49.00)	10 (6.80)	5 (3.40)	-	4.27	0.73	มากที่สุด
3. มีการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	59 (40.10)	71 (48.30)	15 (10.20)	2 (1.40)	-	4.27	0.69	มากที่สุด
4. วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ	61 (41.50)	66 (44.90)	16 (10.90)	4 (2.70)	-	4.25	0.75	มากที่สุด
	รวม					4.27	0.71	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้านสภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27, S.D. = 0.71$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรแสดงความคิดเห็นว่าสถานที่ปฏิบัติงานมีความเหมาะสมมีระดับสูงสุด ($\bar{X} = 4.29, S.D. = 0.68$) วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้มีความปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.27, S.D. = 0.73$) มีการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ($\bar{X} = 4.27, S.D. = 0.69$) และวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ ($\bar{X} = 4.25, S.D. = 0.75$) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

2.2.2 ด้านนโยบายและการบริหารงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.14 ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ปัจจัยคำจูน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. หน่วยงานของท่านมีความชัดเจนในโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร	49 (33.30)	71 (48.30)	23 (15.60)	3 (2.00)	1 (0.80)	4.12	0.79	มาก
2. หน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารภายในที่ดีและรวดเร็ว	25 (17.00)	96 (65.30)	23 (15.60)	2 (1.40)	1 (0.70)	3.97	0.66	มาก
3. หน่วยงานของท่านมีความยืดหยุ่นในการบริหารงานและประสานงาน	25 (17.00)	86 (58.50)	32 (21.80)	4 (2.70)	-	3.90	0.70	มาก
4. หน่วยงานของท่านมีนโยบายที่ชัดเจนนำไปปฏิบัติ เป็นมาตรฐานเดียวกันได้	27 (18.40)	79 (53.70)	38 (25.90)	3 (2.00)	-	3.88	0.71	มาก
รวม						3.96	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้านนโยบายและการบริหารงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.71) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานมีความชัดเจนในโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรมีระดับสูงสุด ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.79) รองลงมาคือ หน่วยงานมีการติดต่อสื่อสารภายในที่ดีและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.66) หน่วยงานมีความยืดหยุ่นในการบริหารงานและประสานงาน ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.70) หน่วยงานมีนโยบายที่ชัดเจนนำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันได้ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.71) ซึ่งอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.2.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ปัจจัยคำจูน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านสามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้	47 (31.97)	83 (56.46)	17 (11.57)	-	-	4.20	0.63	มาก
2. บุคลากรในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	39 (26.50)	91 (61.90)	17 (11.60)	-	-	4.15	0.60	มาก
3. ท่านสามารถทำงานกับผู้บังคับบัญชาได้	47 (31.97)	73 (49.65)	24 (16.32)	2 (1.36)	1 (0.70)	4.11	0.76	มาก
4. บุคลากรในหน่วยงานให้ความเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน	36 (24.50)	90 (61.20)	20 (13.60)	1 (0.70)	-	4.10	0.63	มาก
5. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	36 (24.48)	90 (61.22)	18 (12.24)	3 (2.04)	-	4.08	0.66	มาก
รวม						4.12	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12, S.D. = 0.65$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด ได้แก่ สามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ ($\bar{X} = 4.20, S.D. = 0.63$) รองลงมาคือ บุคลากรในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ($\bar{X} = 4.15, S.D. = 0.60$) สามารถทำงานกับผู้บังคับบัญชาได้ ($\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.76$) บุคลากรในหน่วยงานให้ความเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.63$) ส่วนระดับสุดท้ายคือ ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.66$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.2.4 ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ปัจจัยจำแนก	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านได้รับสวัสดิการ และผลตอบแทนอื่นที่เหมาะสม	29 (19.70)	68 (46.30)	44 (29.90)	6 (4.10)	-	3.82	0.79	มาก
2. การพิจารณาผลการตอบแทนการเลื่อนขั้นเงินเดือน มีความโปร่งใสและยุติธรรม	15 (10.20)	75 (51.00)	47 (32.00)	8 (5.40)	2 (1.40)	3.63	0.79	มาก
3. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระงาน	11 (7.50)	80 (54.40)	47 (32.00)	8 (5.40)	1 (0.70)	3.63	0.73	มาก
4. เงินเดือนของท่านเพียงพอกับการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน	9 (6.10)	73 (49.70)	51 (34.70)	13 (8.80)	1 (0.70)	3.52	0.77	มาก
รวม						3.64	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64, S.D. = 0.77$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่าได้รับสวัสดิการและผลตอบแทนอื่นที่เหมาะสมมีระดับสูงสุด ($\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.79$) รองลงมาคือ การพิจารณาผลการตอบแทนการเลื่อนขึ้นเงินเดือนมีความโปร่งใสและยุติธรรม ($\bar{X} = 3.63, S.D. = 0.79$) เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระงาน ($\bar{X} = 3.63, S.D. = 0.73$) และเงินเดือนเพียงพอกับการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ($\bar{X} = 3.52, S.D. = 0.77$) ซึ่งอยู่ในระดับมากตามลำดับ

2.2.5 ด้านความมั่นคงในการทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ปัจจัยจำแนก ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านเชื่อมั่นว่างานที่ทำอยู่มีความมั่นคง	74 (50.30)	63 (42.90)	10 (6.80)	-	-	4.44	0.62	มากที่สุด
2. ท่านเชื่อมั่นว่าองค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีความมั่นคง	77 (52.40)	63 (42.90)	4 (2.70)	3 (2.00)	-	4.44	0.74	มากที่สุด
3. ท่านจะไม่ถูกไล่ออกจากงานโดยปราศจากความสามารถ	67 (45.60)	65 (44.20)	14 (9.50)	1 (0.70)	-	4.35	0.67	มากที่สุด
4. ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานในหน่วยงานนี้จนเกษียณอายุราชการ	67 (45.60)	62 (42.20)	13 (8.80)	3 (2.00)	2 (1.40)	4.29	0.81	มากที่สุด
รวม						4.38	0.71	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้านความมั่นคงในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.71) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด ได้แก่ เชื่อมั่นว่าองค์กรที่ทำงานอยู่มีความมั่นคง ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.74) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เชื่อมั่นว่างานที่ทำอยู่มีความมั่นคง ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.62) จะไม่ถูกไล่ออกจากงานโดยปราศจากความสามารถ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.67) ส่วนระดับสุดท้าย คือ มีความตั้งใจที่จะทำงานในหน่วยงานนี้จนเกษียณอายุราชการ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.81) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

2.2.6 ด้านสถานภาพของงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านสถานภาพของงาน โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ปัจจัยจำแนก ด้านสถานภาพของงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. งานของท่านมีเกียรติและศักดิ์ศรี	83 (56.55)	54 (36.70)	10 (6.80)	-	-	4.50	0.62	มากที่สุด
2. งานของท่านสร้างความภาคภูมิใจให้แก่ท่านและครอบครัว	72 (49.00)	59 (40.10)	15 (10.20)	1 (0.70)	-	4.37	0.69	มากที่สุด
3. งานของท่านเป็นที่ยอมรับของสังคม	70 (47.60)	57 (38.80)	20 (13.60)	-	-	4.34	0.70	มากที่สุด
4. งานของท่านมีส่วนช่วยพัฒนาสังคม	70 (47.60)	55 (37.40)	22 (15.00)	-	-	4.33	0.72	มากที่สุด
	รวม					4.38	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้านสถานภาพของงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.68) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด ได้แก่ งานมีเกียรติและศักดิ์ศรี ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.62) รองลงมาคือ งานสร้างความภาคภูมิใจให้แก่ท่านและครอบครัว ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.69) งานเป็นที่ยอมรับของสังคม ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.70) และงานของท่านมีส่วนช่วยพัฒนาสังคม ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.72) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง

3.1 การแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ โดยนำเสนอข้อมูลเป็นค่าความถี่ และร้อยละ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ตอบ/ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	17	11.56
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	130	88.44
รวม	147	100.00

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามปลายเปิด พบว่า ในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 147 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ 17 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ส่วนที่เหลือเป็นผู้ไม่ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 88

3.2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ซึ่งจำแนกเป็นข้อๆ โดยนำเสนอข้อมูลเป็นค่าความถี่ และร้อยละ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ โดยจำแนกเป็นรายชื่อ

ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ค่าความถี่ของจำนวนที่ตอบ	ร้อยละ
<p>1. <u>ด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์</u></p> <p>ยังมีประสิทธิภาพไม่ดีเท่าที่ควร การเชื่อมต่อระบบช้าและหลุดบ่อย ส่งผลให้ผู้มายื่นข้อเสนอไม่ผ่านการพิจารณา และเป็นการเพิ่มงานให้กรรมการพิจารณาต้องจัดพิมพ์เอกสารเอง โดยใช้เวลาจัดพิมพ์เอกสารและตรวจสอบอย่างน้อย 1 วัน จากเดิมคณะกรรมการรับเอกสารมาสามารถพิจารณาได้เลย และการคำนวณคะแนนในระบบของกรมบัญชีกลางมีปัญหาทำให้มีผลกระทบกับระยะเวลาการพิจารณาผลการจัดจ้างของคณะกรรมการ และการโหลดเอกสารเข้าสู่ระบบไม่เป็นหมวดหมู่ ทำให้เกิดความล่าช้าในการจัดชุดเอกสารของคณะกรรมการ อีกทั้งขาดที่ปรึกษาที่ชัดเจนเมื่อเกิดปัญหาจากระบบจึงควรปรับปรุงระบบและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัย รวมทั้งพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างชัดเจน</p>	8	34.78

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ค่าความถี่ของ จำนวนที่ตอบ	ร้อยละ
<p>2. <u>ด้านระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ</u> ไม่เอื้ออำนวยให้ผู้รับจ้างที่ดีที่สุด และไม่เอื้อต่อการดำเนินงานในกรณีเร่งด่วน เนื่องจากขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน ยุ่งยากมากเกินไป เกิดความล่าช้า ทำให้มีเวลาในการดำเนินการโครงการน้อย ส่งผลกระทบทั้งประสิทธิภาพการทำโครงการและการเบิกจ่ายเงิน</p>	5	21.74
<p>3. <u>ด้านแนวทางการดำเนินการตามระเบียบฯ ในภาพรวมของกรม</u> ยังไม่มี ความชัดเจน ทำให้การทำงานบางเรื่องมีความล่าช้า เนื่องจากต่างหาแนวทางดำเนินการที่เหมาะสมก่อน การกำหนดหลักเกณฑ์ที่เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากกฎหมายโดยผู้บริหาร ทำให้มีความยากลำบาก มีอุปสรรคมากขึ้น หาผู้รับงานได้ยากขึ้น และในการดำเนินงานตามพรบ.การจัดซื้อจัดจ้างใหม่ในปี 2560 เป็นปีแรก ทำให้เกิดความล่าช้า ส่งผลให้การทำสัญญาและเบิกจ่ายไม่เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด</p>	4	17.39
<p>4. <u>ด้านงบประมาณที่ได้รับ</u> มีอย่างจำกัด ไม่เพียงพอต่อการพัฒนาธุรกิจที่มีอยู่จำนวนมาก และไม่ เป็นปัจจุบันกับพัสดุที่ต้องการใช้งาน กล่าวคือ การตั้งงบประมาณในปีใด จะได้รับการพิจารณาการจัดสรรจากภาครัฐในปีต่อไป กว่าที่จะได้จัดซื้อบางครั้งพัสดุนั้นอาจหมดความจำเป็นใช้งานแล้ว</p>	3	13.04
<p>5. <u>ด้านการกำหนดราคากลาง</u> ทำให้ขาดแรงจูงใจ สำหรับผู้ที่ต้องการมารับงานที่ต้องการงานคุณภาพ</p>	1	4.35
<p>6. <u>ด้านความรอบคอบ</u> ในการดำเนินงาน และการใช้ดุลยพินิจ</p>	1	4.35
<p>7. <u>ด้านการติดต่อประสานงาน</u> การติดต่อเป็นไปได้ยาก</p>	1	4.35
รวม	23	100

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้แก่ ด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 34.78 รองลงมา คือ ด้านระเบียบการจัดซื้อ จัดจ้างภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 21.74 ด้านแนวทางดำเนินการตามระเบียบฯ ของกรม คิดเป็นร้อยละ 17.39 ด้านงบประมาณที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 13.04 และด้านการกำหนดราคากลาง ด้านความรอบคอบ ด้านความยากในการติดต่อประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 4.35 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีประสิทธิภาพอยู่ระดับมาก โดยวิเคราะห์ผลจากการทดสอบจากค่าเฉลี่ย และกำหนดสมมติฐานไว้ ดังนี้

H_0 : การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีประสิทธิภาพต่ำกว่าระดับมาก

H_1 : การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 โดยด้านคุณภาพด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานทางทฤษฎีที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ว่ามีอย่างน้อย 1 ปัจจัย จากกลุ่มปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

สามารถวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบขั้นตอน (Stepwise) ซึ่งเป็นวิธีการเพิ่มตัวแปรที่อธิบายความผันแปรเพิ่มได้มากที่สุดมาใช้ซึ่งได้กำหนดสมมติฐานว่าง (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_1) ของการวิจัยไว้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และ ปัจจัยค้ำจุน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

H₁: มีอย่างน้อย 1 ปัจจัย จากกลุ่มปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผู้วิจัยได้ศึกษากลุ่มตัวแปรอิสระหรือกลุ่มตัวพยากรณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยวิเคราะห์ผลจากการเพิ่มปัจจัยทีละตัว มีรายละเอียดตามผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบขั้นตอน (Stepwise) มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ผลการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เมื่อเพิ่มปัจจัยทีละตัว

ตัวแปรอิสระ	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate	F
X3	.678	.487	.483	.35092	257.643**
X3 X1	.716	.513	.512	.34157	144.042**
X3 X1 X7	.723	.524	.518	.33854	99.653**
X3 X1 X7 X10	.731	.533	.526	.33647	76.794***

**p < .01

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อหาตัวพยากรณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จากตัวแปรอิสระ 11 ตัวแปร มีตัวแปรอิสระที่ทดสอบแล้วว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งหมด 4 ตัวแปรตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ (x3) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน (x1) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน (x7) ปัจจัยด้านปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน (x10) ซึ่งสามารถนำมาอธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ (x3) สามารถพยากรณ์ได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้ดีที่สุดในลำดับที่ 1 มีค่าสัมประสิทธิ์ การถดถอยหรือมีอำนาจพยากรณ์เท่ากับ 0.483 ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 48.30

เมื่อเพิ่มปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน (x1) เข้าไป สัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น .512 ซึ่งค่าที่เพิ่มขึ้น เมื่อตรวจสอบความแตกต่างกับค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เดิม พบว่า ยังมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และทำให้ทราบว่าปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นร้อยละ 51.20

เมื่อเพิ่มปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน (x7) เข้าไป สัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น .518 ซึ่งค่าที่เพิ่มขึ้นเมื่อตรวจสอบความแตกต่างกับค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เดิม พบว่า ยังมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และทำให้ทราบว่าปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพิ่มขึ้นร้อยละ 51.80

เมื่อเพิ่มปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน (x10) เข้าไป สัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น .526 ซึ่งค่าที่เพิ่มขึ้นเมื่อตรวจสอบความแตกต่างกับค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรืออำนาจพยากรณ์เดิม พบว่า ยังมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และทำให้ทราบว่าปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นร้อยละ 52.60

ส่วนตัวแปรอิสระอีก 7 ตัว คือ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (x2) ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ (x4) ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน (x5) ปัจจัยด้านสภาพของงาน (x6) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (x8) ปัจจัยด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน (x9) ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน (x11) ถูกตัดออกจากสมการ เนื่องจากพบว่าไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การวิเคราะห์ผลการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) โดยแสดงแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์ผลการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) โดยแสดงแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ตัวแปรอิสระ	B	Std.Error	Beta
X3	.321	.066	.377
X1	.125	.057	.146
X7	.138	.065	.167
X10	.097	.169	.127
a (Constant)	1.126	.168	

R = .731 Adjusted R square = .526 F = 76.794
R Square = .533 Std. Error Square = .33647

**p < .01

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีผลมาจากปัจจัยที่มีผลหรือตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญเรียงตามลำดับ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ (X3) ปัจจัยด้านความก้าวหน้า (X1) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน (X7) ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน (X10)

ดังนั้นผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\text{สมการ } Y = a + Bn (X-3 + X1 + X7 + X10)$$

$$Y = 1.126 + .321 + .125 + .138 + .097$$

อธิบายความได้ว่า

ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ = 1.125 (ค่าคงที่) + .321 (ความรับผิดชอบ) + .125 (ความก้าวหน้าในงาน) + .138 (นโยบายและการบริหารงาน) + .097 (ความมั่นคงในการทำงาน)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = .731

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ (R Square) = .533

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) = .526

ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย (Std. Error Square) = .33647

จะเห็นว่าเมื่อนำตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปรเข้าสู่สมการพยากรณ์แล้ว ก็จะได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = .731 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) = .526 หรือสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 52.60

ดังนั้น ตีความว่ามีข้อมูลที่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 ว่ามีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยจากกลุ่มปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.23 ผลสรุปโดยรวมการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ปฏิเสธ H_0	ยอมรับ H_1
1. การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีประสิทธิภาพอยู่ระดับมาก		✓
2. ปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการ จัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า		✓

ตอนที่ 4 สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การสัมภาษณ์นี้ มีจุดมุ่งหมายในการศึกษารวบรวมข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในงาน ปัจจัยก้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพของงาน และประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านคุณภาพ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งสรุปบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Keys' Informant) ในระดับบริหารจำนวน 5 ท่าน

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารจำนวน 5 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งผู้ศึกษาได้ใช้รูปแบบการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยจัดกลุ่มความหมายแยกออกเป็นประเด็น จัดกลุ่มข้อมูลที่มีลักษณะร่วมหรือที่มีความหมายเหมือนกันไว้ด้วยกัน โดยสามารถแสดงข้อคำถามและผลการวิเคราะห์จากผลการสัมภาษณ์ ดังนี้

4.1 ท่านคิดว่ามีปัจจัยใดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการด้านการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์บ้าง (ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จในการทำงาน สภาพการทำงาน นโยบาย และการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน สถานภาพของงาน เป็นต้น)

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่

4.1.1 ด้านปัจจัยจูงใจ

1) **ด้านความก้าวหน้าในงาน** ผู้บริหารมีความเห็นว่าการทำงานใดๆ ไม่เฉพาะด้านการจัดซื้อจัดจ้างเท่านั้น บุคลากรทุกคนล้วนต้องการความก้าวหน้า เป็นสิ่งที่มีความหมายและความสำคัญต่อชีวิตการรับราชการ การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง จะนำพามาซึ่งรายได้ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นเรื่องที่อยู่ในจิตสำนึกของข้าราชการที่จะหวังให้ได้รับในชีวิตการรับราชการ หากการเลื่อนขั้นตำแหน่งเป็นไปอย่างบริสุทธิ์เที่ยงธรรม ไม่ทำเฉพาะคนใดคนหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง จะทำให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจที่ดี จูงใจให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป และพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) *ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ* ผู้บริหารมีความเห็นว่า การทำงานบุคลากรไม่ได้ต้องการเพียงเงินเดือน ค่าจ้าง หรือสวัสดิการเท่านั้น เพราะการรับราชการต้องได้รับอยู่แล้ว แต่สิ่งที่ต้องการนอกเหนือจากนั้น คือคำชม การได้รับการยกย่องชมเชย การได้รับการได้รับการยอมรับในความสามารถจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน จะทำให้เกิดความรู้สึกมีกำลังใจในการปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นในตนเอง และสามารถนำความรู้ความสามารถนั้นมาใช้ทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ และผลการดำเนินงานจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3) *ด้านความรับผิดชอบ* ผู้บริหารมีความเห็นว่า งานด้านพัสดุเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถมีทั้งระบบ ระเบียบ กฎหมาย และมีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยครั้ง ทำให้ต้องศึกษาทำความเข้าใจระเบียบกฎหมาย หนังสือสั่งการใหม่ๆ อยู่ตลอด และความต้องการพัสดุหรืองานจ้างมีจำนวนมาก ดังนั้น จำเป็นต้องมีความรอบคอบ ระมัดระวังอย่างมาก และการปฏิบัติตามขั้นตอนต่างๆ มีกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน เป็นงานที่ยาก และท้าทาย ซึ่งกรมก็ได้ให้อิสระในการดำเนินงาน แต่ภายใต้ความถูกต้องของกฎระเบียบ และนโยบายกรม

4) *ด้านความสำเร็จในการทำงาน* ผู้บริหารมีความเห็นว่า การทำงานทุกคนล้วนต้องการและคาดหวังให้งานของตนประสบความสำเร็จ ซึ่งความสำเร็จในการทำงานจะส่งผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ต่อรายได้ และต่อการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น หลายคนมีความมุ่งหวังที่จะทำหน้าที่การงานของตนให้ประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายองค์กร และแผนที่วางไว้ ด้วยความสามารถและฝีมือของตัวเอง ฝ่าฟันปัญหาอุปสรรคต่างๆ เมื่อทำสำเร็จจะเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานสำเร็จคล่องตามเป้าหมายที่วางไว้

4.2.2 *ด้านปัจจัยคำจูน*

1) *ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน* ผู้บริหารเห็นว่า คนทำงานทุกคนเมื่อเข้ามาทำงานก็ต้องการได้รับเงินเดือนสูงๆ และมีค่าตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวให้ดีขึ้น ถ้าทำงานมากผลตอบแทนน้อยไม่มีใครอยากทำ เพราะทำงานตามผลตอบแทนค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

2) *ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล* ผู้บริหารเห็นว่า การทำงานในองค์กรย่อมต้องมีบุคลากรแต่ละกลุ่ม หลายระดับ การทำงานไม่สามารถทำงานตามลำพังคนเดียวได้ ต้องพึ่งพาช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ต้องติดต่อสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งหากทุกคนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ไม่ว่าจะเป็นระดับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ก็จะนำมาซึ่งความรักความสามัคคี ทำให้การทำงานบรรลุ สู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่จะเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ซึ่งแต่ละระดับต่างมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป ตามที่กำหนดใน

โครงสร้าง แต่หากทุกระดับมีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความเข้าใจ ช่วยเหลือกัน จะทำให้เกิดความสามัคคีภายในหน่วยงาน จะเป็นพลังผลักดันไปสู่ความสำเร็จในงาน

3) **ด้านนโยบายและการบริหารงาน** ผู้บริหารเห็นว่าหน้าที่ผู้บริหารกำหนดนโยบายที่ชัดเจน เมื่อบุคลากรนำไปปฏิบัติจะชัดเจน และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน การดำเนินงานจะมีความรวดเร็ว ถูกต้อง

สำหรับด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านสภาพของงานเห็นว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานของระบบราชการที่ทุกคนรับทราบและยอมรับได้ ในส่วนด้านสภาพการทำงาน องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี มีการรักษาความปลอดภัยของอาคารสถานที่ รวมทั้งอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ มีเหมาะสม เพียงพอ อำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน

4.2 ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็น ดังนี้

4.2.1 **ด้านคุณภาพ** โดยรวมผู้บริหารมีความเห็นว่าการดำเนินงาน โครงการกิจกรรมต่างๆ ก่อนการดำเนินงานหน่วยงานกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีการประเมินความเสี่ยง มีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานตามโครงการต่างๆ กิจกรรมอย่างชัดเจน มีแผนงาน การมอบหมายงาน อำนาจหน้าที่ และเผยแพร่และชี้แจงทำความเข้าใจให้กับบุคลากรทุกคนทราบ และให้มีส่วนร่วม ระหว่างดำเนินงานผู้บริหารมีการควบคุมกำกับดูแลติดตามงานให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด เช่น การประชุมในระดับผู้บริหารเพื่อให้ชี้แจงผลการดำเนินงาน และหลังดำเนินงานมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารอย่างต่อเนื่องเพื่อทราบและพิจารณาสั่งการ มีการตรวจสอบจากหน่วยงานภายใน ส่งผลให้การดำเนินงานส่วนใหญ่มีความถูกต้อง บรรลุเป้าหมายเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการ และสามารถดำเนินการตามนโยบายของหน่วยงานที่ตั้งไว้แต่อย่างไรก็ตามยังมีบางโครงการ บางหน่วยงานที่มีปัญหาอุปสรรคไม่เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร เช่น งานโครงการที่มีความซับซ้อน และบุคลากรไม่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญเพียงพอที่จำเป็นต้องอาศัยที่ปรึกษามาช่วยคิดวิเคราะห์งาน เป็นต้น ทำให้ประสิทธิภาพในการดำเนินการลดลง

4.2.2 **ด้านเวลา** โดยรวมผู้บริหารมีความเห็นว่าการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีการกำหนดแผนงาน การวางแผนการดำเนินงานที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย กระบวนการ วิธีการดำเนินงาน การจัดสรรทรัพยากรงบประมาณ กฎหมายระเบียบ อัตราค่าจ้าง และกรอบระยะเวลาในการดำเนินงานกำกับไว้อย่าง

ชัดเจน เหมาะสม สื่อสารให้บุคลากรที่รับผิดชอบ และมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงานตามแผนให้แก่เจ้าหน้าที่ที่รับทราบ มีการติดตามการปฏิบัติงาน เพื่อให้แก้ไขปัญหาข้อบกพร่องต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อวัดความสำเร็จของงาน ซึ่งมีการนำตัวชี้วัดผลงานหลัก (Key Performance Indicators-KPIs) มาใช้เป็นเครื่องมือกำหนดค่าเป้าหมาย ส่งผลให้การดำเนินงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนงาน และภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด และมีความถูกต้อง แต่อย่างไรก็ตามยังมีบางโครงการที่ไม่เป็นไปตามแผนตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด เช่น หาผู้รับงานไม่ได้ มีข้อบกพร่องที่ไม่สามารถจ้างได้ เป็นต้น กระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างที่เสียเวลา ทำให้เวลาการปฏิบัติงานจริงมีน้อยลง ทำให้ประสิทธิภาพด้านเวลาลดน้อยลงไป

4.2.3 ด้านค่าใช้จ่าย โดยรวมผู้บริหารมีความเห็นว่ากรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีการจัดสรรงบประมาณในแต่ละปีได้อย่างเพียงพอ เหมาะสม เนื่องจากก่อนดำเนินโครงการ กิจกรรมต่างๆ ได้มีการกำหนดความต้องการ ความจำเป็นที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์กรม อีกทั้งแผนการดำเนินงานกิจกรรม โครงการต่างๆ ได้รับการพิจารณาอนุมัติแล้ว และการใช้งบประมาณ ในเรื่องวัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี มีความคุ้มค่า เป็นไปตามนโยบายองค์กรที่มุ่งมั่นรักษาผลประโยชน์ของรัฐไว้สูงสุด ซึ่งกรมมีแนวทางการประหยัดพลังงาน และวัสดุ รวมทั้งกำกับดูแลการเบิกค่าใช้จ่ายให้เป็นไปตามแผนงาน โครงการ ตามงบประมาณที่ได้รับ

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ ผู้บริหารให้ความเห็นว่า

1. ปัญหาด้านเป้าหมาย งานบางโครงการที่จะดำเนินการค่อนข้างยุ่งยาก ซับซ้อน กำหนดเป้าหมายไม่ชัดเจน และเป็นงานนโยบายระดับประเทศ บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องโครงการ การจะเขียนเป้าหมายของงาน การดำเนินการไปสู่เป้าหมายนั้นต้องมีความรู้และความเชี่ยวชาญ จำเป็นต้องอาศัยที่ปรึกษามาช่วยคิด วิเคราะห์ แนะนำ ดำเนินการแทน ส่งผลต่อประสิทธิภาพที่ลดลงในเป้าหมายและวัตถุประสงค์การดำเนินการ

2. ปัญหาด้านกระบวนการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีกรอบระยะเวลาที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ และการเบิกจ่ายเงินภาครัฐได้กำหนดเกณฑ์ในการเร่งรัดการเบิกจ่าย ซึ่งต้องเป็นไปตามระยะเวลาที่วางไว้ ทำให้กระบวนการต่างๆ ในเรื่องของการจัดซื้อจัดจ้างมีปัญหา บางครั้งไม่ได้คำนึงถึงประสิทธิภาพของงาน คำนึงถึงการเบิกจ่ายมากไป และมีกระบวนการจัดทำงบประมาณทุกปี ซึ่งในแต่ละปีต้องเสียบุคลากรเพื่อไปเร่งรัดดำเนินการตามแผนงาน โครงการในปัจจุบัน ส่วนกระบวนการที่ทำงานงบประมาณปีต่อไปก็ซับซ้อนต้องมาคิด ต้องมาทำ เร่งรีบ ถูกบีบด้วยตัวชี้วัดต่างๆ โดยที่หน่วยงานไม่มีบุคลากรที่มีความสามารถคิดงานหรือโครงการ เมื่อดำเนินการไม่ทันจึงต้องทำตามแบบเดิมๆ ทำให้ไม่ได้พัฒนางานเท่าที่ควร

3. ปัญหาด้านความร่วมมือ บุคลากรที่ดำเนินการเกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น ผู้ที่กำหนดความต้องการใช้พัสดุ กรรมการพิจารณาผล กรรมการตรวจรับ ยังไม่ค่อยให้ความสำคัญกับงานการจัดซื้อจัดจ้างเท่าที่ควร ถึงแม้ว่าหน่วยงานหรือองค์กรจะให้ความสำคัญในองค์ความรู้งานจัดซื้อจัดจ้าง ก็ตาม แต่บุคลากรองค์กรส่วนใหญ่ยังคงเพิกเฉยกับงานด้านนี้ โดยเข้าใจว่าเจ้าหน้าที่พัสดุมีความรู้ความสามารถเชี่ยวชาญทางด้านระเบียบและระบบการจัดซื้อจัดจ้าง หากต้องการจะซื้อหรือจ้าง สอบถามเจ้าหน้าที่พัสดุจะถูกต้อง และรวดเร็วกว่าที่จะต้องมาศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานด้วยตนเอง

4. ปัญหาด้านกฎหมายระเบียบที่มีการเปลี่ยนแปลง การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างจะต้องปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ผู้ปฏิบัติต้องศึกษาทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง เพราะถ้าผิดพลาดจะมีผลต้องถูกดำเนินการสอบสวนทางวินัย โดยปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย ระเบียบแนวทางในการจัดซื้อจัดจ้าง ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเสียเวลาไปกับการศึกษาทำความเข้าใจกับระเบียบใหม่ อบรม สัมมนาประกอบกับความต้องการและความจำเป็นในใช้พัสดุมีจำนวนมาก อาจจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

5. ปัญหาด้านการจัดวางกำลังคน องค์กรจะดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพได้ส่วนหนึ่งต้องมาจากบุคลากรที่ปฏิบัติงาน การจัดวางกำลังคนของหน่วยงานในบางตำแหน่งไม่ได้คำนึงถึงคุณสมบัติ ความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถกับงานที่ทำ ผิดที่ผิดทาง การมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับบุคลากร งานที่ไม่ถนัด ทำให้ท้อแท้ เบื่อหน่าย ขาดแรงจูงใจ ซึ่งทำให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้าไม่สามารถทำงานให้ได้ผลลัพธ์ตามที่องค์กรคาดหวัง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพทางลบต่อองค์กรได้

ข้อเสนอแนะจากการสัมมนา

1. ด้านนโยบาย การวางนโยบายของกรมต้องมีความชัดเจน แล้วต้องแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติ ผู้การวัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ว่าเป้าหมายแบบนี้ต้องการอะไร และบุคลากรที่ได้รับมอบหมายทำได้ตามเป้าหมายหรือไม่ ต้องวัดผลกันอย่างจริงจัง เป็นสิ่งที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพได้

2. ด้านบุคลากร ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ที่มีสาระสำคัญ การจัดการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานจัดซื้อจัดจ้าง เป้าหมายต้องชัดเจน การวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขแก่บุคลากร ซึ่งมีหลายปัจจัย หลายสาเหตุ ที่อาจจะทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมาย เช่น ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุที่มีการสับเปลี่ยนงาน หรือมีการเกษียณอายุราชการ การเปลี่ยนแปลงระเบียบ กฎหมายที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น และการจัดกำลังคนในตำแหน่งหน้าที่ใดๆ ควรพิจารณาถึงหน้าที่ ความรู้ความสามารถ ทักษะ ความถนัด คัดเลือกให้เหมาะสมที่สุด

กับงาน เป็นคนที่ตรงกับงานอย่างแท้จริง ดังวลีที่ว่า Put the right man on the right job ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้

3. ด้านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างต้องทำให้สมดุลให้ได้ระหว่าง ประสิทธิภาพของงานที่ได้รับกับการทุจริตคอร์รัปชัน การตรวจสอบการทุจริต การคอร์รัปชันกับงานที่ได้รับจะมีจุดร่วมกันได้ได้อย่างไร บางครั้งกลัวการกระทำผิดเล็กๆ น้อยๆ หรืออาจจะเป็นข้อบกพร่องเล็กๆ น้อยๆ มากเกินไป ทำให้เป้าหมายที่ควรจะได้ จะไม่ได้เป้าหมายที่แท้จริง หน่วยนี้ต้องการเบิกจ่าย หน่วยนี้ต้องการผลงาน หน่วยนี้คอยดึงแข้งดึงขา จับผิดกับสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ไม่สามารถไปด้วยกันได้ กฎเกณฑ์ที่มาก ทำให้ลำบาก ทำงานไม่ถึงจุดหมาย ฉะนั้นต้องคำนึงถึงประโยชน์ว่าควรจะเป็นแค่ไหน

4. ด้านการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลงาน องค์กรควรมีระบบการวัดที่ชัดเจน โดยไม่ได้ประเมินจากความรู้สึก เช่น การเลื่อนตำแหน่งพิจารณาผลงานอย่างไร จากความสามารถ อายุงานประสบการณ์ในการทำงาน หรือผลงานที่น่าประทับใจ ซึ่งเชื่อว่าจะทำให้บุคลากรทุกคนมีกำลังใจ มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ถึงจุดหมาย

5. ด้านการจูงใจ องค์กรควรสร้างสิ่งจูงใจ เพื่อเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรรู้สึกมีกำลังใจ กระตุ้นให้เกิดการทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่ เช่น การสร้างการรับรู้และการยอมรับถึงความสามารถ ศักยภาพของบุคลากร ประชาสัมพันธ์ผลงานที่โดดเด่นภายในหน่วยงาน ยกย่องให้การยอมรับในการทำงาน และเลื่อนตำแหน่งงาน การให้ค่าตอบแทนพิเศษหรือรางวัลตอบแทนอื่นๆ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจแก่บุคลากร เป็นต้น



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ประกอบด้วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ จำนวน 232 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ซึ่งใช้ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ระดับ 0.05 ความเชื่อมั่นของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 147 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท (Content Analysis Techniques)

1. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า สามารถนำมาสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1.1 สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวนกลุ่มตัวอย่างบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวนทั้งสิ้น 147 ตัวอย่าง สรุปผลการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

1.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 76.90 และมีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 ปี มีสถานภาพโสด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 69.40 อาชีพปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 93.20 มีรายได้ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาทต่อเดือน จำนวน 49 คน ร้อยละ 33.30 มีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 11 - 20 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40

1.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า พบว่า บุคลากรของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 และ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าใช้จ่าย และด้านคุณภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนด้านเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.10

1.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

1) **ด้านปัจจัยเชิงใจ** พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้า และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ย 3.92, 3.88, 3.79 และ 3.70 ตามลำดับ

2) **ด้านปัจจัยด้านงาน** พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพของงาน และด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.38, 4.27 ตามลำดับ ด้านความสัมพันธ์

ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12, 3.96, 3.64 ตามลำดับ

1.1.4 ผลการวิเคราะห์ที่กลุ่มตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า มีจำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความมั่นคงในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .731 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย (Std. Error Square) เท่ากับ .33647 และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ .526 คิดเป็นร้อยละ 52.60 และได้สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สมการ } Y &= a + B_n (X_{-3} + X_1 + X_7 + X_{10}) \\ Y &= 1.126 + .321 + .125 + .138 + .097 \end{aligned}$$

1.1.5 ปัญหาและอุปสรรค

จากการวิเคราะห์แบบสอบถามปลายเปิด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นว่าการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีปัญหาอุปสรรค โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัญหาด้านระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนผู้แสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ปัญหาด้านระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ปัญหาด้านแนวทางการดำเนินการตามระเบียบฯ ของกรม ปัญหาด้านงบประมาณที่ได้รับ ส่วนปัญหาด้านการกำหนดราคากลาง ด้านความรอบคอบ และด้านการติดต่อประสานงานมีจำนวนต่ำสุดตามลำดับ

1.1.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานระดับประสิทธิภาพและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยจำแนกเป็นรายด้าน เพื่อนำไปสู่การตอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถแสดงรายรายละเอียดได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 โดยด้านคุณภาพ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานทางการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 มีอย่างน้อย 1 ปัจจัย จากกลุ่มปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้แก่ ปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค้ำจุน ผลจากการวิเคราะห์กลุ่มตัวแปรพยากรณ์ พบว่ามี 4 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานทางการวิจัยที่ตั้งไว้

1.2. สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้วิจัยวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน โดยการพิจารณาประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และเสนอข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์เชิงทฤษฎี ดังนี้

1.2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้

พบว่า กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น เพศชาย จำนวน 3 คน และเพศหญิง จำนวน 2 คน อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 50 – 59 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโท มีประสบการณ์ 20 ปี ขึ้นไป

1.2.2 ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิเคราะห์เนื้อหา พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นว่าการดำเนินการขององค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่หวังไว้ ตามกำหนดเวลา และใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าใช้จ่ายมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมา ด้านคุณภาพ ด้านเวลาตามลำดับ ดังนี้

- 1) ด้านค่าใช้จ่าย เห็นว่ากรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีการจัดสรรงบประมาณในแต่ละปีได้อย่างเพียงพอ เหมาะสม
- 2) ด้านคุณภาพ เห็นว่าการดำเนินงานมีบางโครงการ บางหน่วยงานที่มีปัญหาอุปสรรค ไม่เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร เนื่องจากงานโครงการมีความซับซ้อน และบุคลากรไม่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญเพียงพอ จำเป็นต้องอาศัยที่ปรึกษามาช่วยคิดวิเคราะห์งาน
- 3) ด้านเวลา เห็นว่าการดำเนินการส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนงาน ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด และมีความถูกต้อง แต่ยังมีบางโครงการที่ไม่เป็นไปตามแผนตามกรอบ

ระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากหาผู้รับงานจ้างไม่ได้ บางครั้งมีข้อบกพร่องที่ไม่สามารถจ้างได้ เสียเวลาไปกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

1.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

1) ปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กับงาน โดยตรง เป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ความสำคัญมากที่สุด โดยเรียงลำดับ ดังนี้

(1) ด้านความก้าวหน้าใน เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อชีวิตการรับราชการ การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง จะนำพามาซึ่งรายได้ที่เพิ่มขึ้น หากการเลื่อนขั้นตำแหน่ง เป็นไปอย่างบริสุทธิ์เที่ยงธรรม จะทำให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจที่ดี จูงใจให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป และพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หากได้รับการยกย่องชมเชย และได้รับการยอมรับในความสามารถจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน จะทำให้เกิดความรู้สึกมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีความเชื่อมั่นในตนเอง และสามารถนำความรู้ความสามารถนั้นมาใช้งานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ซึ่งจะส่งผลการต่อประสิทธิภาพการทำงานได้

(3) ด้านความรับผิดชอบ กรมได้ให้อิสระในการทำงาน ภายใต้ความถูกต้องของกฎระเบียบ และนโยบาย การที่ได้รับมอบหมาย เป็นความท้าทายความรู้ความสามารถรวมทั้งการให้อิสระและมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ซึ่งส่งผลดีต่อประสิทธิภาพ เป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาศักยภาพตนเองในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ตื่นตัว มุ่งมั่น ขยันทุ่มเทให้กับงาน ผลสำเร็จจะเกิดขึ้นกับองค์กร

(4) ด้านความสำเร็จในการทำงาน ส่งผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ต่อรายได้ และต่อการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น หลายคนจึงมุ่งหวังที่จะทำหน้าที่การงานของตนให้ประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายองค์กร และแผนที่วางไว้ ด้วยความสามารถและฝีมือของตัวเอง ฝ่าฟันปัญหาอุปสรรคต่างๆ เมื่อทำสำเร็จจะเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้

2) ด้านปัจจัยค่าจ้าง เป็นปัจจัยที่ค่าจ้างให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ตลอดเวลา สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ความสำคัญด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนมากที่สุด รองลงมาด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายและการบริหารงานตามลำดับ โดยเรียงลำดับ ดังนี้

(1) *ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน* บุคลากรทุกคนต้องการได้รับเงินเดือนสูงๆ และมีค่าตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวให้ดีขึ้น

(2) *ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล* การติดต่อสื่อสารที่ดี ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และมีความเข้าใจให้ความช่วยเหลือกันไม่ว่าจะเป็นระดับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน จะเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจ เกิดความรักสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน จะเป็นพลังผลักดันให้การดำเนินงานไปสู่ความสำเร็จได้ในที่สุด

(3) *ด้านนโยบายและการบริหารงาน* การที่ผู้บริหารกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเมื่อบุคลากรนำไปปฏิบัติจะชัดเจน และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน การดำเนินงานจะมีความรวดเร็ว ถูกต้อง

สำหรับด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านสถานภาพของงานเห็นว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานของระบบราชการที่ทุกคนรับทราบและยอมรับได้ในส่วนด้านสภาพการทำงาน องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี มีการรักษาความปลอดภัยของอาคารสถานที่ รวมทั้งอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ มีเหมาะสม เพียงพอ อำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน

3) *ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ* ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงความเห็นว่า

(1) *ด้านเป้าหมาย* การดำเนินงานบางโครงการค่อนข้างยุ่งยาก ซับซ้อนไม่สามารถกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนได้ บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องโครงการ การจะเขียนเป้าหมายของงาน การดำเนินการ ไปสู่เป้าหมายนั้นต้องมีความรู้และความเชี่ยวชาญ จำเป็นต้องอาศัยที่ปรึกษามาช่วยคิด วิเคราะห์ แนะนำ ดำเนินการแทน ส่งผลต่อประสิทธิภาพที่ลดลงในเป้าหมายและวัตถุประสงค์การดำเนินการ

(2) *ปัญหาด้านกระบวนการปฏิบัติงาน* การดำเนินงานตามระเบียบกรอบเวลา การเร่งรัดการเบิกจ่าย ทำให้กระบวนการต่างๆ ในเรื่องของการจัดซื้อจัดจ้างมีปัญหา บางครั้งค้ำึงถึงการเบิกจ่ายมากไป อีกทั้งกระบวนการจัดทำงบประมาณประจำปี ต้องเสียบุคลากรเพื่อไปเร่งรัดดำเนินการตามแผนงาน โครงการในปีปัจจุบัน ส่วนการทำงานงบประมาณปีต่อไปไม่มีความซับซ้อน ต้องคิด ต้องทำ เร่งรีบ ถูกบีบด้วยตัวชี้วัดต่างๆ โดยที่หน่วยงานยังขาดบุคลากรที่มีความสามารถในการคิดงานหรือโครงการ เมื่อดำเนินการไม่ทันจึงต้องทำตามแบบเดิมๆ ทำให้ไม่ได้พัฒนางานเท่าที่ควร

(3) *ปัญหาด้านความร่วมมือ* ผู้ที่กำหนดความต้องการใช้พัสดุ กรรมการพิจารณาผล กรรมการตรวจรับ ยังไม่ค่อยให้ความสำคัญกับงานการจัดซื้อจัดจ้างเท่าที่ควร

(4) *ปัญหาด้านกฎหมาย ระเบียบ* ในการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างผู้ปฏิบัติต้องศึกษาทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งอยู่แล้ว เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบบ่อยครั้ง ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเสียเวลาศึกษาเข้าใจกับระเบียบใหม่ อบรม สัมมนาประกอบกับความต้องการ และความจำเป็นในใช้พัสดุ มีจำนวนมาก อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

(5) *ปัญหาด้านการจัดวางกำลังคน* การจัดวางกำลังคนของหน่วยงานในบางตำแหน่งไม่ได้คำนึงถึงคุณสมบัติที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ทำให้เกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย ขาดแรงจูงใจ ไม่สามารถทำงานให้ได้ผลลัพธ์ตามที่องค์กรคาดหวัง ส่งผลต่อประสิทธิภาพทางลบต่อองค์กรได้

2. การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีประเด็นที่น่าสนใจ ซึ่งผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐาน ดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของธนิศร ยืนยง (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า พนักงานเทศบาลเมืองในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานีมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของเทียน เอี่ยมอ่อน (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก ที่พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่า

2.1.1 *ด้านค่าใช้จ่าย มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก* ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรดูแลรักษาทรัพยากรเป็นอย่างดี ก่อให้เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด มีการใช้อุปกรณ์ เทคโนโลยี และหรือเครื่องมือต่างๆ ของหน่วยงานในการปฏิบัติงานให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด และอย่างไร ประหยัด รวมทั้งได้รับการจัดสรรงบประมาณในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ

แนวคิดของสมใจ ลักษณะ (2544) กล่าวว่าประสิทธิภาพ คือการปฏิบัติกิจกรรมการทำงานอย่างราบรื่น ใช้กำลังและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด และยังคงคล้องกับแนวคิดของทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2548) กล่าวว่าประสิทธิภาพสามารถวัดได้จากการใช้ทรัพยากร คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี และทรัพยากรอื่นๆ อย่างคุ้มค่าและประหยัดทำให้เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2.1.2 ด้านคุณภาพ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานคำนึงถึงคุณภาพของผลงานเป็นหลัก ปฏิบัติงานสำเร็จตามภาระงานที่รับผิดชอบ ตรงตามเป้าหมายของหน่วยงานการปฏิบัติงานให้สำเร็จรวดเร็วตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ปีเตอร์สัน และ โพลแมน (Peterson & Plowman: 1953) ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพของงานคือ การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพให้เป็นที่ไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และยังคงคล้องกับแนวคิดของไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ และสุพิน เกษาคุปต์ (2557) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์สามารถวัดจากการทำงานที่มีคุณภาพถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว

2.1.3 ด้านเวลา มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงาน ได้ทันตามกำหนดเวลาตามแผนที่วางไว้ ใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างคุ้มค่า สามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด อย่างถูกต้อง และแม่นยำ มีการจัดทำแผนปฏิบัติงานตามช่วงระยะเวลาในสัดส่วนที่เหมาะสม และลดขั้นตอนในการทำงาน โดยนำความรู้และเทคนิคใหม่ๆ มาใช้ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อุษณา ภักธมนตรี (2552) กล่าวว่าความมีประสิทธิภาพคือ การพิจารณาทางเลือกที่ทำให้มีกระบวนการขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงานที่ใช้เวลาน้อย ทำให้เกิดของเสีย หรือความสูญเปล่าที่น้อยที่สุด และยังคงคล้องกับแนวคิดของนิวัฒน์ การงาน (2554) กล่าวว่าประสิทธิภาพในกระบวนการการบริหารวัดได้จากวิธีการทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐานรวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

จากการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) พบว่า ปัจจัยที่มีอำนาจพยากรณ์ ประสิทธิภาพ โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่พยากรณ์ที่ดีที่สุด คือ ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยนโยบายและการบริหารงาน ปัจจัยความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยความรับผิดชอบ ปัจจัยทั้ง 4 ด้านมี

ประสิทธิภาพร่วมกันในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินการ ได้ร้อยละ 52.60 ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านความมั่นคงในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการ จัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าสูงที่สุด ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากบุคลากรรู้สึกเชื่อมั่นว่างานและองค์กรที่ทำอยู่มีความมั่นคง จะไม่ถูกไล่ออกจากงานหากไม่ได้กระทำผิดวินัยในลักษณะที่เป็นความผิดอย่างร้ายแรง และตั้งใจที่จะทำงานจนถึงเกษียณอายุราชการ จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชพรรณ บุรี (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดิน ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

รองลงมา คือ ปัจจัยนโยบายและการบริหารงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าหน่วยงานมีความชัดเจนใน โครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร มีการติดต่อสื่อสารภายในที่ดีและรวดเร็ว มีความยืดหยุ่นในการบริหารงานและประสานงาน และมีนโยบายที่ชัดเจนนำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สราวุธ โล่ตระกูล (2558: บทคัดย่อ) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด สาขาสำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน

ต่อมา คือ ปัจจัยความก้าวหน้าในงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะองค์กรมีการประเมินผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งอย่างสม่ำเสมอ บุคลากรมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง และได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในงาน รวมทั้งได้รับโอกาสและการสนับสนุนในเรื่องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ ชุมเสน (2557: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบูรณ์ ที่พบว่า ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบูรณ์

ส่วนด้านความรับผิดชอบ อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ พึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ และได้รับมอบหมายงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน รวมทั้งมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของปริศนา พิมพ์ (2559: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม พบว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนมจังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านสภาพของงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน และด้านสภาพการทำงาน ไม่พบว่าสามารถใช้เป็นตัวแปรในการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการดำเนินการได้ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จึงรู้สีกวางานที่ทำมีเกียรติและศักดิ์ศรี สร้างความภาคภูมิใจให้ตนเองครบถ้วน ซึ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ สามารถทำงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ บุคลากรในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันสามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชาได้ ได้รับสวัสดิการและผลตอบแทนอื่นที่เหมาะสม อีกทั้งสถานที่ปฏิบัติงานมีความเหมาะสม วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้มีความปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน บุคลากรจึงไม่คำนึงถึงลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านสภาพของงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน และด้านสภาพการทำงาน

3. ข้อจำกัดของงานวิจัย

งานวิจัยนี้ มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานกรมพัฒนาธุรกิจเท่านั้น ไม่ครอบคลุมถึงหน่วยงานอื่นของรัฐ องค์กรมหาชน หรือส่วนราชการอื่นของรัฐ ฉะนั้น ผลงานวิจัยนี้อาจมีข้อจำกัดบางประการในการนำไปประยุกต์ใช้

4. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการดำเนินการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

1.1 จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความมั่นคงในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าสูงสุด แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรตั้งใจที่จะทำงานจนถึงเกษียณอายุราชการมีน้อยที่สุด อาจเนื่องมาจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ซึ่งบุคลากรวัยดังกล่าวนี้ผ่านการทำงานมานานพอสมควร การทำงานซ้ำๆ อาจจะกำลังอ่อนล้า เบื่อหน่ายในการทำงาน องค์กรควรให้ความสำคัญเพราะบุคลากรเหล่านี้เป็นผู้มากด้วยประสบการณ์ มีความรู้ความสามารถที่สั่งสมมานาน ผ่านปัญหาอุปสรรคมากมาย เป็นผู้ที่มีคุณค่าต้องรักษาให้อยู่ในองค์กร ดังนั้น ควรสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรกลับมาอยากทำงานต่อไป เช่น หาตำแหน่งงานใหม่ที่เหมาะสม หรือมอบหมายงานให้รับผิดชอบเพิ่มขึ้น เสริมความรู้ใหม่ๆ ที่จำเป็นต่อหน้าที่ให้อยู่เสมอ จะช่วยให้บุคลากรเห็นศักยภาพของตัวเอง ผลักดัน กระตุ้นให้มีความกระตือรือร้นอยากทำงานการดำเนินงานขององค์กรก็จะบรรลุเป้าหมายและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานมากยิ่งขึ้น

1.2 ปัจจัยนโยบายและการบริหารงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หน่วยงานมีนโยบายที่ชัดเจนนำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันได้ยังมีน้อย ดังนั้น องค์กรจึงควรสร้างแรงจูงใจโดยการวางนโยบาย กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ปฏิบัติได้ กำหนดเกณฑ์การประเมินผลงาน มีระบบการวัดที่ชัดเจน ซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีการวัดผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ที่กำหนดอย่างแท้จริงโดยผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นต้องมีความชัดเจน จะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรทุกคนมีกำลังใจ เกิดความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ถึงจุดหมาย ความสำเร็จ และจะทำให้องค์กรเห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในดำเนินงานมากขึ้น

1.3 ปัจจัยความก้าวหน้าในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรได้รับโอกาสและการสนับสนุนในเรื่องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นยังมีน้อย สืบเนื่องมาจากการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วน

ใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญโดยสนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น พัฒนาความรู้ จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ทำ จะทำให้เกิดการพัฒนาความรู้ด้านต่างๆ เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้จะเป็นประโยชน์ต่อตัวบุคลากรในแง่ความก้าวหน้าในงานแล้ว ยังจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร อีกทั้งการจัดกำลังคนในตำแหน่งหน้าที่ใดๆ ควรพิจารณาถึงความรู้ความสามารถ ทักษะ ความถนัด คัดเลือกให้เหมาะสมกับงาน ตรงกับงานอย่างแท้จริง ให้ความสำคัญกับ “Put the right man on the right job” ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและการบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

1.4 ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ยังมีน้อย ดังนั้น องค์กรควรให้อิสระในการทำงานแก่บุคลากรอย่างเหมาะสม โดยกำหนดเป้าหมาย แนวทางที่ชัดเจน ขอบเขตของงาน วัตถุประสงค์ คุณภาพของโครงการ กำหนดระยะเวลา แล้วเสร็จของงาน สร้างการรับรู้ ประชาสัมพันธ์ ให้อิสระในการปฏิบัติงาน สร้างแรงจูงใจ และกระตุ้นให้เกิดการทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่ จะทำให้บุคลากรรู้สึกมีกำลังใจ มีความสุขในการทำงาน จะส่งผลต่อความตั้งใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ เกิดความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น

จากผลการศึกษาวิจัย ทำให้ทราบว่าผลการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจะมีประสิทธิภาพได้ บุคลากรที่มีคุณภาพมีความสำคัญ ซึ่งองค์กรควรให้ความสำคัญ โดยกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าสามารถลดความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจ หรือป้องกันความไม่พึงพอใจของบุคลากรไม่ให้เกิดขึ้นก็จะเป็นผลในการลดความคับข้องใจ ปัญหาต่างๆ ของหน่วยงานจะลดลง จากนั้นค่อยเริ่มกระตุ้นด้วยปัจจัยจูงใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์กมาเป็นกรอบในการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าโดยศึกษาเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น ซึ่งองค์กรมีประชากรที่ปฏิบัติงานในระบบงานอื่นๆ และด้วยบริบทของระบบงานที่มีความแตกต่างกัน ดังนั้น อาจนำกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ไปศึกษากับกลุ่มประชากรระบบงานอื่นๆ ขององค์กรได้ อาทิ ระบบการเงินการบัญชี ระบบบริหารงานทรัพยากรบุคคล เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาปัจจัยอื่น ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีอีกหลากหลายแนวคิดทฤษฎีที่จะสามารถนำมาวิเคราะห์ เช่น การศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยหลัก 4M, 7s McKinsey เพื่อค้นหาว่าในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับด้านอื่นๆ หรือไม่ ซึ่งหากไม่สอดคล้องกัน และเป็นเรื่องสำคัญ องค์กรควรจะไปปรับปรุงต่อไป

2.3 ควรศึกษาปัญหาการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากผลวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดและผู้ให้ข้อมูลสำคัญเชิงลึก พบว่า ระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องยังขาดประสิทธิภาพ ดังนั้น ควรศึกษา วิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา อุปสรรค ข้อผิดพลาดที่เกิดจากระบบการจัดซื้อจัดจ้าง และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง จะมีประโยชน์สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่สามารถปฏิบัติงานบนระบบ ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ผู้รับบริการสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล และไม่เสียโอกาสในการเข้าแข่งขันราคา ผู้บริหารจะสามารถนำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล ไปใช้ในการพิจารณาตัดสินใจเชิงนโยบาย กำหนดเป้าหมาย หรือวางแผนการปฏิบัติงานในด้านการจัดซื้อจัดจ้าง อันจะส่งผลกระทบต่อองค์กรในการเป็นองค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่ดีมีประสิทธิภาพ

2.4 ควรศึกษาความพึงพอใจในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ได้ข้อมูลรอบด้าน เพียงพอ สำหรับผู้บริหารจะสามารถนำไปประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า.(2561). สืบค้นจาก dbd.go.th. วันที่ 20 สิงหาคม 2561.
- กองการพัฒนาศึกษา กรมบัญชีกลาง. (2560). *ข้อมูลการพัฒนากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์*, รายงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560.
- เจริญ เกษภู่วลัย.(1984). *การตรวจสอบการบริหาร*. (ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2) พิมพ์ที่:บริษัท โรงพิมพ์กรุงเทพ.
- จุลสารบริหารพัสดุ, (2552). ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์.
- เกษจรีส นามอาษา. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองอรัญญประเทศ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เฉลี่ย อุปภา. (2559). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช* (การศึกษา ค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชนินทร์ ชุมหพันธ์รักษ์.(2553). แนวคิดการจัดการสมัยใหม่. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์*. (หน่วยที่ 2). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ชูป กาญจนปรากการ. (2502). รัฐศาสตร์, สังคมศาสตร์. พระนคร: มงคลการพิมพ์.
- ชยุตพงศ์ นิลอ่อน. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัทธูปนทรัพย์โลหะกิจ จำกัด* (การศึกษา ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชาญศิลป์ วาสนบุญมา. (2546). *แรงจูงใจและความต้องการความสมหวังในชีวิตของการเป็นคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน* (ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐพันธ์ เจริญนนท์. (2551). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- ดำรง วัฒนา.(2555). รัฐประศาสนศาสตร์กับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ แนว
การศึกษาชุดแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ 33711 หน่วยที่ 8-15
- ดำรงศักดิ์ จงวิบูลย์. (2543). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลใน
เขตอำเภอเกาะคำ จังหวัดลำปาง (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไทรรัตน์ โภคพลากรณ์, สุพิน เกษาคุปต์. การเพิ่มพูนประสิทธิภาพและการเสริมสร้างแรงจูงใจ
ใน การปฏิบัติงานประมวลสาระชุดวิชา การบริหารทรัพยากรมนุษย์ *Human
Resource Management* 33715 (หน่วยที่ 6-10)
- เทียน เอี่ยมอ่อน. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการ
ไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ จังหวัดพิจิตร โลก
(วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณต์. (2548). กล้าคิด กล้าทำ กล้านำ กล้าเปลี่ยน. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). การวางแผนเชิงกลยุทธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช
- ชชพรรณ นูรี. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดิน
ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- ชญญา ผลอนันต์. (2546). การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลแนวทางการสร้างความพึงพอใจแก่
พนักงาน. กรุงเทพฯ: อิน โนกราฟฟิกส์.
- ธนิศร ยืนยง. (2557). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน
เทศบาลเมืองในเขตอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี วารสารวิชาการ,
- ธิดา สุขใจ. (2548). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: ศึกษากรณีส่วน
โรงงานฟอกย้อม 2 บริษัท ยูเนี่ยนอุตสาหกรรมสิ่งทอ จำกัด (มหาชน) ปัญหา
พิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นรา สมประสงศ์. (2544). แรงจูงใจ. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการ
บริหารการศึกษา*. (หน่วยที่ 6, น.120). (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: มหาวิทยาลัย
สุโขทัย ธรรมมาธิราช.

- นิวัฒน์ การงาน. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทคาคอล เอเชีย จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา. นนทบุรี.
- บุญทิพย์ ทองเพชร. (2557). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพบริการพยาบาลของหัวหน้างานในกลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารการแพทย์เขต 11, 28(3), 679-690.
- บุศรา เตียรบรรจง. (2546). แรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลสิงห์บุรี (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประยงค์ มีใจชื้อ. (2555). การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประสิทธิ์ชัย พิภักดี. (2552). ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทนี้เคอิลีเกิ้ลทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขาโรจนะ. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ปริศนา พิมพ์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ปยุณรัตน์ ชนะสิทธิ์. (2554). คำนีชีวัดประสิทธิภาพการทำงานที่เหมาะสมของพนักงานคลังสินค้า สาขาการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- พจน์ พจนพานิชย์กุล. (2556). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล. สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/potarticle>. วันที่ 3 มีนาคม 2559.
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 สืบค้นจาก www.royin.go.th. วันที่ 3 มีนาคม 2559.
- เพชรพร ครองยุทธ. (2549). แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ จังหวัดขอนแก่น (วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- พรทิพย์ ชุมเสน. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีเพชรบูรณ์* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2555). *รัฐประศาสนศาสตร์ : ทฤษฎีและแนวการศึกษา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิภพ วังเงิน. (2547). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น
- กวนัย เกษบุญชู. (2550). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพเรือ: ศึกษากรณีข้าราชการสังกัดกองเรือภาคที่ 1. ปัญหาพิเศษ* (ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัชดาภรณ์ สงฆ์สุวรรณ. (2549). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษาสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการและผู้สูงอายุ*. (สารนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ราณี อธิชัยกุล. (2543). *การจูงใจและการติดต่อสื่อสารในองค์กร*. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์*. (หน่วยที่ 5 น.275). (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- วิจิต อู่อ้น. (2550). *การวิจัยและสืบค้นข้อมูลทางธุรกิจ* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ บริษัท พรินท์แอมมี่ (ประเทศไทย) จำกัด.
- วุฒิพล สกตเกียรติ. (2546). *เอกสารประกอบการสอน HU 644 การเรียนรู้ผู้ใหญ่และผู้เรียนผู้ใหญ่ (Adult Learning and Adult Learners)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะศึกษาศาสตร์, ภาควิชาการศึกษาต่อเนื่อง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กส์
- ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ. (2548). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสงคราม* (สารนิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สราวุธ โล่ตระกูล. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่การตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ธนาคารชนชาติ จำกัด สาขาสำนักงานใหญ่ จังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

- สุชาดา สุขบำรุงศิลป์. (2553). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนวิศวกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี*. (สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์), มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สุพัตรา สุภาพ. (2541). *เทคนิคการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่ เน้นพฤติกรรมมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ชรรมนิติ.
- สุนทร วงศ์ไวศยวรรณ, วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ. (2553). *ผู้นำและการจูงใจ*. เอกสารการสอนชุดวิชาการและการจัดการและการจัดการเชิงกลยุทธ์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์.
- สุรพล พยอมแย้ม. (2541). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2544). *การบริหารสำนักงาน*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). สำนักพิมพ์ บริษัท เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล พับลิเคชั่น จำกัด.
- สำนักมาตรฐานการจัดซื้อจัดจ้าง กรมบัญชีกลาง. (2554) *ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างจากระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ*.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2558) *การบริหารจัดการภาครัฐ: รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์*.
- สมใจ ลักษณะ. (2544). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. จัดพิมพ์โดยศูนย์หนังสือสถาบันราชภัฏ. พิมพ์ที่ บริษัท เฟื่องฟ้า พรินติ้ง จำกัด.
- สมยศ นาวิการ. (2545). *การบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สมศักดิ์ พัสดร. (2551). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ สำนักชลประทานที่ 5*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สมคิด บางโม. (2550). *การเป็นผู้ประกอบการ*. กรุงเทพฯ : เอสเค บุ๊คส์.
- อนงค์ ชารินทร์. (2558). *ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดขอนแก่น*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์), มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์. นนทบุรี.
- อนงเยาว์ พูลเพิ่ม. (2552). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแอ็ดวานซ์ แพคเกจจิ้ง จำกัด*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. พระนครศรีอยุธยา,

- อรอนงค์ ส่งสุพร. (2559). *ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- อมร รักษาศักดิ์. (2534). *บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์.*
- อุษณา ภัทรมนตรี. (2552). *การตรวจสอบภายในสมัยใหม่.*
- Barnard, Chester I. (1972). *The Functions of the Executives.* Boston : Harvard University Press.
- Certo, S. C. (2000). *Modern Management.* New Jersey: Prentice-Hall.
- Emerson C. Harrington. *หลักการบริหาร 12 ประการ. สืบค้นจาก*
<http://colacooper.blogspot.com>. วันที่ 3 มีนาคม 2559.
- Elmore Peterson and E. Grosvenor Plowman. *สืบค้นจาก* <http://www.nitiphong.com>. วันที่ 3 มีนาคม 2559.
- Herbert A. Simon. (1960). *สืบค้นจาก* bankusayei.blogspot.com
- Herzberg, Frederick.(1959).*The Motivation to Work.* New York : John Wiley and Sons, Inc.
- John D. Millet. (1954) *สืบค้นจาก* <http://www.nitiphong.com>. วันที่ 3 มีนาคม 2559.
- Petersen, Elmore and Plowman, Grosvenor E. (1953). *Business Organization and Management.* Illinois: Irwin.
- Zaleanick, A. (1958). *Motion productivity and satisfaction of workers.* Massachusetts: Division of Research Harvard University.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เครื่องมือและผลการวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
2. แบบประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อความถามกับประเด็นหลักของเนื้อหาและจุดประสงค์ของงานวิจัย
3. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งเป็นการวิจัยระดับมหัพัตตมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านปัจจัยจูงใจ

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้านปัจจัยค้ำจุน

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ จะถูกนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรบริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จึงใคร่ขอความกรุณา จากท่านในการตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นการศึกษาภาพรวม ไม่ได้ศึกษาเป็นรายเฉพาะบุคคล หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับแบบสอบถามติดต่อผู้วิจัย นางสมหวัง ชนะภัย โทรศัพท์ 097-2736295 หรือ e-mail: somwang-2510@hotmail.com

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

นางสมหวัง ชนะภัย

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ หรือเติมคำที่ตรงกับความเป็นจริงและขอความกรุณา
ตอบคำถามทุกข้อ

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพการสมรส

1) โสด

2) สมรส

3) หย่า

4) แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) ปริญญาโท

4) ปริญญาเอก

5. อาชีพปัจจุบัน

1) พนักงานราชการ

2) ลูกจ้างประจำ

3) ข้าราชการ

6. รายได้ต่อเดือน

1) ไม่เกิน 10,000 บาท

2) 10,001-20,000

3) 20,001- 30,000 บาท

4) 30,001-40,000

5) 40,001- 50,000 บาท

5) 50,001 ขึ้นไป

7. ประสบการณ์การทำงาน.....ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ด้านปัจจัยเชิงใจ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ด้านปัจจัยเชิงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความก้าวหน้าในงาน					
1. องค์กรของท่านมีการประเมินผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งอย่างสม่ำเสมอ					
2. ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง					
3. ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้และความสามารถในงาน					
4. ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนในเรื่องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น					
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
5. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
6. ท่านได้รับมอบหมายงานที่มีลักษณะน่าสนใจ ท้าทายความสามารถ					
7. ลักษณะงานที่ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ความสามารถของท่านในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
8. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ช่วยเพิ่มศักยภาพในตัวท่าน					
ความรับผิดชอบ					
9. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน					
10. ท่านมีความพึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ					
11. ท่านมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่					
12. ท่านมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ					

ด้านปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การได้รับการยอมรับนับถือ					
13. ท่านได้รับการกล่าวขย่งชมเชยผลการทำงานจากผู้บังคับบัญชา					
14. ท่านได้รับการยอมรับความคิดเห็นที่เสนอต่อผู้บังคับบัญชา					
15. ท่านได้รับการยอมรับด้านความสามารถและได้รับการชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน					
16. ท่านได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านทำงานได้สำเร็จ					
ความสำเร็จในการทำงาน					
17. ท่านสามารถทำงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมายที่วางไว้					
18. ท่านสามารถวางแผนการทำงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้					
19. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้สำเร็จ					
20. ท่านมีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ท่านทำ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ด้านปัจจัยค้ำจุน

ชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ปัจจัยค้ำจุน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
สภาพการทำงาน					
1. สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีความเหมาะสม					
2. วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ					
3. วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้มีความปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน					
4. มีการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
นโยบายและการบริหารงาน					
5. หน่วยงานของท่านมีนโยบายที่ชัดเจนนำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันได้					
6. หน่วยงานของท่านมีความชัดเจนในโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร					
7. หน่วยงานของท่านมีความยืดหยุ่นในการบริหารงานและประสานงาน					
8. หน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารภายในที่ดีและรวดเร็ว					
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
9. บุคลากรในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน					
10. ท่านสามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้					
11. ท่านสามารถทำงานกับผู้บังคับบัญชาได้					
12. บุคลากรในหน่วยงานให้ความเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน					
13. ท่านได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดี					

ปัจจัยค้ำจุน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
เงินเดือนและค่าตอบแทน					
14. เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน					
15. การพิจารณาผลการตอบแทนการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความโปร่งใสและยุติธรรม					
16. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระงาน					
17. ท่านได้รับสวัสดิการ และผลตอบแทนอื่นที่เหมาะสม					
ความมั่นคงในการทำงาน					
18. ท่านเชื่อมั่นว่างานที่ท่านทำมีความมั่นคง					
19. ท่านจะไม่ถูกออกจากรางานโดยปราศจากความสามารถ					
20. ท่านเชื่อมั่นว่าองค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีความมั่นคง					
21. ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานในหน่วยงานนี้จนเกษียณอายุ					
สถานภาพของงาน					
22. งานของท่านมีเกียรติและศักดิ์ศรี					
23. งานของท่านมีส่วนช่วยพัฒนาสังคม					
24. งานของท่านเป็นที่ยอมรับของสังคม					
25. งานของท่านสร้างความภาคภูมิใจให้แก่ท่านและครอบครัว					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพ					
1. ผลการปฏิบัติงานของท่านมีคุณภาพถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด					
2. ท่านปฏิบัติงานให้สำเร็จ รวดเร็ว ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้					
3. ท่านปฏิบัติงานสำเร็จตามภาระงานที่รับผิดชอบ ตรงตามเป้าหมายของหน่วยงาน					
4. ท่านปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงคุณภาพของผลงานเป็นหลัก					
ด้านเวลา					
5. ท่านมีการลดขั้นตอนในการทำงาน โดยนำความรู้และเทคนิคใหม่ๆ มาใช้ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน					
6. ในการปฏิบัติงานของท่านได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติงาน ตามช่วงระยะเวลาในสัดส่วนที่เหมาะสม					
7. ท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างคุ้มค่า					
8. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ทันตามกำหนดเวลาตามแผนที่วางไว้					
9. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด อย่างถูกต้องและแม่นยำ					
ด้านค่าใช้จ่าย					
10. ท่านได้รับการจัดสรรงบประมาณในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม					
11. ท่านใช้วัสดุในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด					
12. ท่านใช้อุปกรณ์ เทคโนโลยี และหรือเครื่องมือต่างๆ ของหน่วยงานในการปฏิบัติงานให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด					
13. ท่านดูแลรักษาทรัพยากรเป็นอย่างดี ก่อให้เกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด					

ตอนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ
ดำเนินการ และประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ
กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (กรุณาเขียนเสนอแนะในที่ว่างด้านล่างพอสังเขป)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

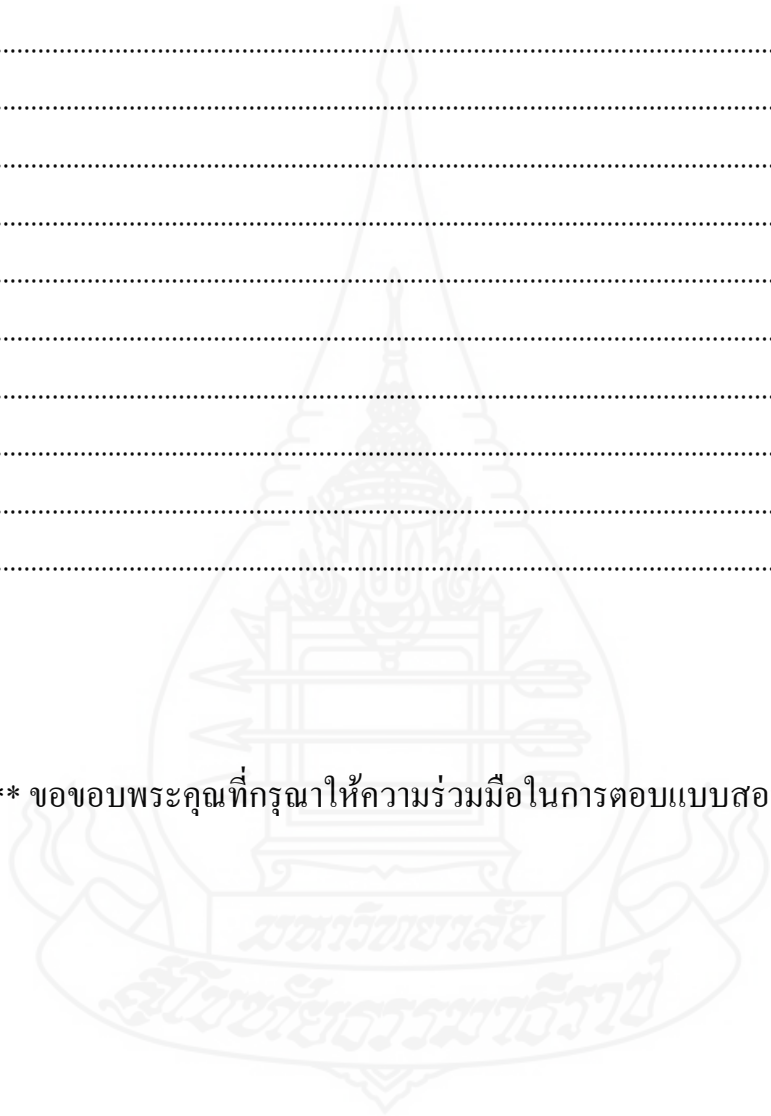
.....

.....

.....

.....

***** ขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม *****



แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง “ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง
ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า”

แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสัมภาษณ์นี้จะนำไปวิเคราะห์ และนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวม ซึ่งจะไม่มีผลเสียต่อผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ทั้งในหน้าที่และการปฏิบัติงานแต่อย่างใด

คำชี้แจง: เกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์และเสนอความคิดเห็นแบบสัมภาษณ์นี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์ ชื่อ.....ชื่อสกุล.....
 สถานที่ทำงานอายุงาน.....
 ตำแหน่งงาน.....อัตราเงินเดือน.....
 เพศ.....สถานภาพ.....
 สถานที่สัมภาษณ์.....วันที่.....เดือน.....พ.ศ.เวลา.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการ และประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินการ

.....

2. ประสิทธิภาพการดำเนินการ

.....

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความกรุณาตอบแบบสัมภาษณ์ในครั้งนี้

นางสมหวัง ชนะภัย

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



แบบประเมิน ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย

เรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (IDC)

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ด้านปัจจัยเชิงใจ

ข้อความ (ข้อคำถาม)	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	ตรงตาม วัตถุประสงค์ 1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ตรงตาม วัตถุประสงค์ -1	
ความก้าวหน้าในงาน				
1. องค์กรของท่านมีการประเมินผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งอย่างสม่ำเสมอ				
2. ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง				
3. ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และความสามารถในงาน				
4. ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนในเรื่องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น				
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ				
5. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์				
6. ท่านได้รับมอบหมายงานที่มีลักษณะน่าสนใจ ทำทายความสามารถ				
7. ลักษณะงานที่ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ความสามารถของท่านในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่				
8. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ช่วยเพิ่มศักยภาพในตัวท่าน				

ข้อความ (ข้อคำถาม)	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	ตรงตาม วัตถุประสงค์ 1	ไม่ แน่ใจ 0	ไม่ตรงตาม วัตถุประสงค์ -1	
ความรับผิดชอบ				
9.	ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน			
10.	ท่านมีความพึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ			
11.	ท่านมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่			
12.	ท่านมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ			
การได้รับการยอมรับนับถือ				
13.	ท่านได้รับการกล่าวยกย่องชมเชยผลการทำงานจากผู้บังคับบัญชา			
14.	ท่านได้รับการยอมรับความคิดเห็นที่เสนอต่อผู้บังคับบัญชา			
15.	ท่านได้รับการยอมรับด้านความสามารถและได้รับการชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน			
16.	ท่านได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านทำงานได้สำเร็จ			
ความสำเร็จในการทำงาน				
17.	ท่านสามารถทำงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมายที่วางไว้			
18.	ท่านสามารถวางแผนการทำงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้			
19.	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้สำเร็จ			
20.	ท่านมีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ท่านทำ			

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ด้านปัจจัยค้ำจุน

ข้อความ (ข้อคำถาม)	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	ตรงตาม วัตถุประสงค์ 1	ไม่ แน่ใจ 0	ไม่ตรงตาม วัตถุประสงค์ -1	
สภาพการทำงาน				
1.	สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีความเหมาะสม			
2.	วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ			
3.	วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้มีความปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน			
4.	มีการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน			
นโยบายและการบริหารงาน				
5.	หน่วยงานของท่านมีนโยบายที่ชัดเจนนำไปปฏิบัติ เป็นมาตรฐานเดียวกันได้			
6.	หน่วยงานของท่านมีความชัดเจนในโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร			
7.	หน่วยงานของท่านมีความยืดหยุ่นในการบริหารงานและประสานงาน			
8.	หน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารภายในที่ดีและรวดเร็ว			
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล				
9.	บุคลากรในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน			
10.	ท่านสามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้			

ข้อความ (ข้อคำถาม)	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	ตรงตาม วัตถุประสงค์ 1	ไม่ แน่ใจ 0	ไม่ตรงตาม วัตถุประสงค์ -1	
11.	ท่านสามารถทำงานกับผู้บังคับบัญชาได้			
12.	บุคลากรในหน่วยงานให้ความเคารพ และให้เกียรติซึ่งกันและกัน			
13.	ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อน ร่วมงานเป็นอย่างดี			
เงินเดือนและค่าตอบแทน				
14.	เงินเดือนของท่านเพียงพอกับการใช้ จ่ายในชีวิตประจำวัน			
15.	การพิจารณาผลการตอบแทนการเลื่อน ขั้นเงินเดือนมีความโปร่งใสและยุติธรรม			
16.	เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับ ภาระงาน			
17.	ท่านได้รับสวัสดิการและผลตอบแทน อื่นที่เหมาะสม			
ความมั่นคงในการทำงาน				
18.	ท่านเชื่อมั่นว่างานที่ทำอยู่มีความมั่นคง			
19.	ท่านจะไม่ถูกไล่ออกจากงาน โดย ปราศจากความสามารถ			
21.	ท่านเชื่อมั่นว่าองค์กรที่ท่านทำงานอยู่มี ความมั่นคง			
22.	ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานใน หน่วยงานนี้จนเกษียณอายุ			

ข้อความ (ข้อคำถาม)	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	ตรงตาม วัตถุประสงค์ 1	ไม่ แน่ใจ 0	ไม่ตรงตาม วัตถุประสงค์ -1	
สถานภาพของงาน				
22.	งานของท่านมีเกียรติและศักดิ์ศรี			
23.	งานของท่านมีส่วนช่วยพัฒนาสังคม			
24.	งานของท่านเป็นที่ยอมรับของสังคม			
25.	งานของท่านสร้างความภาคภูมิใจ ให้แก่ท่านและครอบครัว			



ตอนที่ 4 เกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ
กรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้านคุณภาพ เวลา และค่าใช้จ่าย

ข้อความ (ข้อคำถาม)	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	ตรงตาม วัตถุประสงค์ 1	ไม่ แน่ใจ 0	ไม่ตรงตาม วัตถุประสงค์ -1	
ด้านคุณภาพ				
1.	ผลการปฏิบัติงานของท่านมีคุณภาพ ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด			
2.	ท่านปฏิบัติงานให้สำเร็จ รวดเร็ว ตาม วัตถุประสงค์ที่วางไว้			
3.	ท่านปฏิบัติงานสำเร็จตามภาระงานที่ รับผิดชอบ ตรงตามเป้าหมายของ หน่วยงาน			
4.	งานที่ท่านปฏิบัติได้ผลตามความ ต้องการของงานนั้นๆ			
ด้านเวลา				
5.	ท่านมีการลดขั้นตอนในการทำงาน โดย นำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ เพื่อให้ เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน			
6.	ในการปฏิบัติงานของท่านได้มีการ จัดทำแผนปฏิบัติงาน ตามช่วง ระยะเวลาในสัดส่วนที่เหมาะสม			
7.	ท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่าง คุ้มค่า			
8.	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ทันตาม กำหนดเวลาตามแผนที่วางไว้			
9.	ท่านสามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จใน เวลาที่กำหนด อย่างถูกต้องและแม่นยำ			

ข้อความ (ข้อคำถาม)	ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	ตรงตาม วัตถุประสงค์ 1	ไม่ แน่ใจ 0	ไม่ตรงตาม วัตถุประสงค์ -1	
ด้านค่าใช้จ่าย				
10.	ท่านได้รับการจัดสรรงบประมาณในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม			
11.	ท่านใช้วัสดุในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด			
12.	ท่านใช้อุปกรณ์ เทคโนโลยี และหรือเครื่องมือต่างๆ ของหน่วยงานในการปฏิบัติงานให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด			
13.	ท่านดูแลรักษาทรัพยากรเป็นอย่างดี ก่อให้เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด			

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ การบริหารจัดการ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินการ และประสิทธิภาพของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ข้อความ (ข้อคำถาม)		ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
		ตรงตาม วัตถุประสงค์ 1	ไม่ แน่ใจ 0	ไม่ตรงตาม วัตถุประสงค์ -1	
1.	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินการ				
2.	แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า				
3.	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม				

ลงชื่อ

(.....)

ผู้ประเมิน



ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.969	58

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
จงใจ_ก้าวน้ำในงาน_1	4.13	.860	30
ก้าวน้ำในงาน_2	3.37	.850	30
ก้าวน้ำในงาน_3	3.97	.718	30
ก้าวน้ำในงาน_4	3.27	.828	30
ลักษณะงาน_1	3.67	.884	30
ลักษณะงาน_2	3.67	.844	30
ลักษณะงาน_3	4.20	.664	30
ลักษณะงาน_4	3.97	.765	30
ความรับผิดชอบ_1	3.80	.761	30
ความรับผิดชอบ_2	3.93	.868	30
ความรับผิดชอบ_3	3.97	.928	30
ความรับผิดชอบ_4	4.17	.699	30
ยอมรับนับถือ_1	3.43	.679	30
ยอมรับนับถือ_2	3.47	.730	30
ยอมรับนับถือ_3	3.63	.765	30
ยอมรับนับถือ_4	3.80	.664	30
ความสำเร็จทำงาน_1	4.10	.607	30
ความสำเร็จทำงาน_2	4.03	.669	30
ความสำเร็จทำงาน_3	4.07	.691	30
ความสำเร็จทำงาน_4	4.20	.610	30
ค้ำจุน_สภาพการทำงาน_1	4.20	.664	30
สภาพการทำงาน_2	4.17	.791	30
สภาพการทำงาน_3	4.20	.805	30
สภาพการทำงาน_4	4.17	.747	30

นโยบาย_1	3.93	.785	30
นโยบาย_2	3.83	.950	30
นโยบาย_3	3.77	.817	30
นโยบาย_4	4.00	.947	30
ความสัมพันธ์_1	4.00	.695	30
ความสัมพันธ์_2	4.17	.699	30
ความสัมพันธ์_3	4.03	.890	30
ความสัมพันธ์_4	4.03	.669	30
ความสัมพันธ์_5	4.07	.691	30
เงินเดือน_1	3.40	.814	30
เงินเดือน_2	3.37	.999	30
เงินเดือน_3	3.43	.858	30
เงินเดือน_4	3.67	1.028	30
ความมั่นคง_1	4.40	.724	30
ความมั่นคง_2	4.43	.774	30
ความมั่นคง_3	4.60	.621	30
ความมั่นคง_4	4.27	1.172	30
สถานะการทำงาน_1	4.40	.770	30
สถานะการทำงาน_2	4.33	.844	30
สถานะการทำงาน_3	4.33	.884	30
สถานะการทำงาน_4	4.37	.809	30
ประสิทธิภาพ_คุณภาพ_1	4.10	.759	30
ประสิทธิภาพ_คุณภาพ_2	4.20	.714	30
ประสิทธิภาพ_คุณภาพ_3	4.27	.691	30
ประสิทธิภาพ_คุณภาพ_4	4.30	.702	30
ประสิทธิภาพ_เวลา_1	3.90	.607	30
ประสิทธิภาพ_เวลา_2	3.73	.828	30
ประสิทธิภาพ_เวลา_3	4.13	.730	30
ประสิทธิภาพ_เวลา_4	4.17	.699	30
ประสิทธิภาพ_เวลา_5	4.07	.640	30
ประสิทธิภาพ_ค่าใช้จ่าย_1	3.63	.964	30
ประสิทธิภาพ_ค่าใช้จ่าย_2	4.10	.759	30
ประสิทธิภาพ_ค่าใช้จ่าย_3	4.10	.759	30
ประสิทธิภาพ_ค่าใช้จ่าย_4	4.17	.699	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item	Scale Variance if Item	Corrected Item-Total	Cronbach's Alpha if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
ภูมิใจ_ก้าวหน้าในงาน_1	227.13	733.568	.335	.969
ก้าวหน้าในงาน_2	227.90	733.403	.343	.969
ก้าวหน้าในงาน_3	227.30	738.010	.292	.969
ก้าวหน้าในงาน_4	228.00	731.586	.394	.969
ลักษณะงาน_1	227.60	725.490	.497	.969
ลักษณะงาน_2	227.60	724.179	.551	.969
ลักษณะงาน_3	227.07	725.582	.668	.968
ลักษณะงาน_4	227.30	721.390	.680	.968
ความรับผิดชอบ_1	227.47	743.154	.149	.970
ความรับผิดชอบ_2	227.33	718.437	.660	.968
ความรับผิดชอบ_3	227.30	715.045	.686	.968
ความรับผิดชอบ_4	227.10	723.197	.698	.968
ยอมรับนับถือ_1	227.83	727.730	.593	.968
ยอมรับนับถือ_2	227.80	724.372	.636	.968
ยอมรับนับถือ_3	227.63	720.723	.697	.968
ยอมรับนับถือ_4	227.47	727.292	.619	.968
ความสำเร็จทำงาน_1	227.17	730.351	.585	.968
ความสำเร็จทำงาน_2	227.23	734.737	.407	.969
ความสำเร็จทำงาน_3	227.20	734.786	.391	.969
ความสำเร็จทำงาน_4	227.07	729.444	.610	.968
ก้ำจูน_สภาพการทำงาน_1	227.07	727.099	.625	.968
สภาพการทำงาน_2	227.10	718.093	.736	.968
สภาพการทำงาน_3	227.07	719.857	.681	.968
สภาพการทำงาน_4	227.10	722.162	.678	.968
นโยบาย_1	227.33	722.782	.629	.968
นโยบาย_2	227.43	719.840	.573	.969
นโยบาย_3	227.50	723.569	.584	.968
นโยบาย_4	227.27	720.064	.570	.969
ความสัมพันธ์_1	227.27	729.444	.533	.969
ความสัมพันธ์_2	227.10	721.610	.741	.968
ความสัมพันธ์_3	227.23	724.047	.524	.969
ความสัมพันธ์_4	227.23	724.392	.697	.968
ความสัมพันธ์_5	227.20	724.372	.674	.968
เงินเดือน_1	227.87	728.878	.464	.969
เงินเดือน_2	227.90	727.541	.397	.969
เงินเดือน_3	227.83	727.868	.460	.969
เงินเดือน_4	227.60	718.662	.548	.969
ความมั่นคง_1	226.87	723.568	.663	.968
ความมั่นคง_2	226.83	720.351	.698	.968

ความมั่นคง_3	226.67	725.126	.729	.968
ความมั่นคง_4	227.00	709.517	.625	.968
สถานะการทำงาน_1	226.87	717.154	.780	.968
สถานะการทำงาน_2	226.93	716.754	.718	.968
สถานะการทำงาน_3	226.93	714.754	.728	.968
สถานะการทำงาน_4	226.90	716.921	.747	.968
ประสิทธิภาพ_คุณภาพ_1	227.17	725.661	.579	.968
ประสิทธิภาพ_คุณภาพ_2	227.07	726.685	.590	.968
ประสิทธิภาพ_คุณภาพ_3	227.00	722.276	.731	.968
ประสิทธิภาพ_คุณภาพ_4	226.97	722.102	.724	.968
ประสิทธิภาพ_เวลา_1	227.37	729.826	.601	.968
ประสิทธิภาพ_เวลา_2	227.53	725.637	.529	.969
ประสิทธิภาพ_เวลา_3	227.13	724.533	.632	.968
ประสิทธิภาพ_เวลา_4	227.10	726.645	.605	.968
ประสิทธิภาพ_เวลา_5	227.20	731.269	.527	.969
ประสิทธิภาพ_ค่าใช้จ่าย_1	227.63	722.516	.511	.969
ประสิทธิภาพ_ค่าใช้จ่าย_2	227.17	724.557	.607	.968
ประสิทธิภาพ_ค่าใช้จ่าย_3	227.17	722.351	.662	.968
ประสิทธิภาพ_ค่าใช้จ่าย_4	227.10	720.714	.765	.968

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
231.27	749.926	27.385	58



ภาคผนวก ข
เอกสารประกอบการวิจัย

รายละเอียดประวัติและที่อยู่/ที่ติดต่อของผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ/นามสกุล ดร.เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์

ตำแหน่งทางบริหาร/วิชาการ รองศาสตราจารย์

อยู่ที่ติดต่อ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

- วุฒิทางการศึกษา

ชื่อปริญญา ร.บ.,พ.บ.(รัฐประศาสนศาสตร์) (เกียรตินิยม)

พ.บ.ค.(การบริหารการพัฒนา) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2. ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ/นามสกุล นางเดือนรุ่ง สถิตย์ชัยวัฒนา

ตำแหน่งทางบริหาร/วิชาการ นิติกรชำนาญการพิเศษ ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายธุรกิจและคดี

อยู่ที่ติดต่อ 99/177 หมู่ที่ 1 ต.ท่าอิฐ อ.3.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120

- วุฒิทางการศึกษา

ชื่อปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต เกียรตินิยม

สาขาการจัดการสำหรับนักบริหาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ปี พ.ศ. ที่จบ 2558

- ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา

1. เคยเป็นหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักบริหารคลัง
2. เคยเป็นหัวหน้ากลุ่มการเจ้าหน้าที่ สำนักบริหารกลาง
3. ปัจจุบัน ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายธุรกิจและคดี

- ผลงานทางวิชาการ (เขียนในรูปแบบบรรณานุกรม ที่ระบุชื่อผลงาน/ปี พ.ศ.)

การศึกษาคุณลักษณะของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของบุคลากรระดับชำนาญการพิเศษต่อการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ปี 2558

3. ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ/นามสกุล นางสาวณิรัชญา สกุลหาญ

ตำแหน่งทางบริหาร/วิชาการ นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการ

ที่อยู่ติดต่อ กองธุรกิจบริการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า 563 ถนน นนทบุรี

ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000

- วุฒิทางการศึกษา

ชื่อปริญญาโท รัฐศาสตร์

สาขา บริหารรัฐกิจ สถาบันการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



รายชื่อผู้บริหาร

1. ผู้บริหารกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างที่ให้ความสัมพันธ์เชิงลึก
จำนวน 5 ท่าน คือ

1) นายจิตรกร	ว่องเขตกร	ตำแหน่ง	ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย
2) นายมหิตล	อินไช	ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการส่วนตรวจสอบธุรกิจพิเศษ
3) นายพงษ์ภัทร	ขจรจักรภพ	ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป
4) นางสาวเสาวนีย์	จรัสแสงกุลกิจ	ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายจัดหาพัสดุครุภัณฑ์
5) นางสาวรจนา	โจไพศาล	ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายบัญชีและงบประมาณ

2. แบบสัมพันธ์นำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริหารกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่เกี่ยวข้องกับการ
จัดซื้อจัดจ้าง จำนวน 3 ท่าน คือ

1) นางสาวอิสริยาศิริ	พยัคติกุล	ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการกลุ่มเปรียบเทียบปรับและ ดำเนินคดี
2) นางสาวทัศนีย์	รัตัญญสกุล	ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายยานพาหนะและคลังพัสดุ
3) นางสาวนिरชา	วุฒิประสิทธิ์	ตำแหน่ง	นักวิชาการพาณิชย์ ชำนาญการ



ที่ ศธ 0522.17/ บ 1613

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

16 กรกฎาคม 2561

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน สำเนาแจ้งท้าย

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการวิทยานิพนธ์	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด
	3. แบบสัมภาษณ์	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวหวัง ชนะภัย นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อ
จัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าวนี้ นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความ
เห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รศ.ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ ไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้
เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณา
ตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรด
ติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 097-2736295

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณ
ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612

สำเนาแจ้งท้าย

1. นางเดือนรุ่ง สติชัยวัฒนา (นิติกรชำนาญพิเศษ ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี)
2. นางสาวพิริชญา สกุลหาญ (นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการ)





ที่ ศธ 0522.17/ บ 1613

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

16 กรกฎาคม 2561

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นางเดือนรุ่ง สติย์ชัยวัฒนา (นิติกรชำนาญพิเศษ ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด
3. แบบสัมภาษณ์ จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวหวัง ชนะภัย นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อ
จัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความ
เห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รศ.ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ ไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้
เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณา
ตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรด
ติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 097-2736295

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณ
ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/บ 1613

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

16 กรกฎาคม 2561

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นางสาวสิริขมา สกุลหาญ (นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการวิทยานิพนธ์	จำนวน	1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน	ชุด
	3. แบบสัมภาษณ์	จำนวน	ชุด

เนื่องด้วย นางสาวหวัง ชนะภัย นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อ
จัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า" ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความ
เห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รศ.ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้
เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณา
ตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรด
ติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 097-2736295

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณ
ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีธรรม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17 / บ 1612

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ดจังหวัด
นนทบุรี 11120

16 กรกฎาคม 2561

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย

เรียน สำเนาแจ้งท้าย

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการวิทยานิพนธ์	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด
	3. แบบสัมภาษณ์	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวหวิง ชนะภักย์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ประสิทธิภาพการดำเนินการ
จัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า” ซึ่ง รศ.ดร.วรภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ เป็นอาจารย์ที่
ปรึกษาตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน
ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่งานวิชาการสืบไป หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม
โปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 097-2736295

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612

สำเนาแจ้งท้าย

1. ผู้อำนวยการกลุ่มเปรียบเทียบและดำเนินคดีอาญา
2. หัวหน้าฝ่ายยานพาหนะและคลังพัสดุ (นางสาวทัศนีย์ รัตตัญญูสกุล)
3. หัวหน้าฝ่ายยานพาหนะและคลังพัสดุ (นางสาวนันทิชา วุฒิประสิทธิ์)





ที่ ศธ 0522.17 / บ 1672

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ดจังหวัด
นนทบุรี 11120

16 กรกฎาคม 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย

เรียน หัวหน้าฝ่ายยานพาหนะและคลังพัสดุ (นางสาวทัศนีย์ รัตตัญญูสกุล)

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการวิทยานิพนธ์	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด
	3. แบบสัมภาษณ์	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวหวัง ชนะภัย นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ประสิทธิภาพการดำเนินการจัด
ซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า” ซึ่ง รศ.ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ เป็นอาจารย์
ที่ปรึกษาตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน
ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่งานวิชาการสืบไป หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม
โปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 097-2736295

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17 / บ 1612

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ดจังหวัด
นนทบุรี 11120

16 กรกฎาคม 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย
เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มเปรียบเทียบปรับและดำเนินคดีอาญา

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการวิทยานิพนธ์	จำนวน	1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน	ชุด
	3. แบบสัมภาษณ์	จำนวน	ชุด

เนื่องด้วย นางสาวหวัง ชนะภีย นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ประสิทธิภาพการดำเนินการจัด
ซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า" ซึ่ง รศ.ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ เป็นอาจารย์
ที่ปรึกษาตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน
ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่งานวิชาการสืบไป หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม
โปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 097-2736295

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17 / บ 1612

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ดจังหวัด
นนทบุรี 11120

16 กรกฎาคม 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ตรวจสอบภายใน (นางสาวนันทรา วุฒิประสิทธิ์)

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการวิทยานิพนธ์	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด
	3. แบบสัมภาษณ์	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวหวิง ชนะภัย นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ประสิทธิภาพการดำเนินการจัด
ซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า” ซึ่ง รศ.ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ เป็นอาจารย์ที่
ปรึกษาตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน
ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่งานวิชาการสืบไป หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม
โปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 097-2736295

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ 970

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

13 กันยายน 2561

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายจิตรกร ว่องเชตกร (ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย)

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการวิทยานิพนธ์	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด
	3. แบบสัมภาษณ์	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวสมหวัง ชนะภัย นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อ
จัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า” ซึ่งมี รองศาสตราจารย์ ดร.วรภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ตามโครงการการศึกษาวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายในหน่วยงาน
ของท่าน จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตจากท่านให้นักศึกษาคำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถาม
รายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 097-2736295

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้า
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีธรรม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ 940

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

13 กันยายน 2561

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการส่วนตรวจสอบธุรกิจพิเศษ (นายมหิตล อินโย)

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการวิทยานิพนธ์	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด
	3. แบบสัมภาษณ์	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวหวัง ชนะภัย นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อ
จัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า” ซึ่งมี รองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ตามโครงการการศึกษานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นผู้บริหารในหน่วยงานของท่าน
จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตจากท่านให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียด
เพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 097-2736295

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้า
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/บ 970

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

13 กันยายน 2561

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นางสาวเสาวนีย์ จรัสแสงกุลกิจ (หัวหน้าเจ้าหน้าที่)

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการวิทยานิพนธ์	จำนวน	1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน	ชุด
	3. แบบสัมภาษณ์	จำนวน	ชุด

เนื่องด้วย นางสาวสมหวัง ชนะภัย นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ประสิทธิผลการดำเนินการจัดซื้อ
จัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า” ซึ่งมี รองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกุลกิจ
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ตามโครงการการศึกษาวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากหัวหน้าเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่าน
จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตจากท่านให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถาม รายละเอียด
เพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 097-2736295

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา
ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ ๑๖๐

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

13 กันยายน 2561

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นางสาวรจนา โจไพศาล (หัวหน้าฝ่ายบัญชีและงบประมาณ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการวิทยานิพนธ์	จำนวน	1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน	ชุด
	3. แบบสัมภาษณ์	จำนวน	ชุด

เนื่องด้วย นางสาวสมหวัง ชนะภัย นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ประสิทธิภาพการดำเนินการจัด
ซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า” ซึ่งมี รองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ตามโครงการการศึกษาวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากหัวหน้าฝ่ายบัญชีและงบประมาณ
ในหน่วยงานของท่าน จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตจากท่านให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หาก
ต้องการสอบถาม รายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 097-2736295

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา
ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ ๑๖๐

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

13 กันยายน 2561

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายพงษ์ภัทร ขจรจักรภพ (หัวหน้าฝ่ายบริหาร)

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการวิทยานิพนธ์	จำนวน 1 ชุด
	2. แบบสอบถาม	จำนวน ชุด
	3. แบบสัมภาษณ์	จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวหวิง ชนะภัย นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ประสิทธิภาพการดำเนินการจัดซื้อ
จัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า" ซึ่งมี รองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ตามโครงการการศึกษาวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากหัวหน้าฝ่ายบริหารในหน่วยงานของท่าน
จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตจากท่านให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถาม รายละเอียด
เพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 097-2736295

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้า
ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-6

โทรสาร. 02-5033612

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสมหวัง ชนะภัย
วัน เดือน ปีเกิด	4 กันยายน 2510
สถานที่เกิด	17 หมู่ 4 ต.หนองจอก อําเภอกําแพง จังหวัดเพชรบุรี
ที่อยู่ปัจจุบัน	236/1 หมู่ที่ 3 ตำบลพุนสุวรรค์ อําเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี
ประวัติการศึกษา	ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2553
สถานที่ทำงาน	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ อําเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
ตำแหน่ง	นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ
ประสบการณ์การทำงาน	กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ พ.ศ. 2540 กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ พ.ศ. 2542

