

ปัจจัยลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ปัญหา และอุปสรรค
ในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร

นางกรชูลี สพฤกษ์ศรี



การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2558

**Factors Relating to Efficiency, Problems and Obstacles in Payment
Services of the Department of Agricultural Extension**

Mrs. Konchulee Sprusri

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Business Administration
Sukhothai Thammathirat Open University

2015

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ปัญหาและอุปสรรค
ในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร
ชื่อและนามสกุล นางกรชูลี สพฤกษ์ศรี
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อธิชัยกุล

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2559

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อธิชัยกุล)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ ปัจจัยลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ปัญหาและอุปสรรค

ในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร

ผู้ศึกษา นางกรชฎี สพฤกษ์ รหัสนักศึกษา 2563002613 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อธิชัยกุล **ปีการศึกษา** 2558

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ (1) ปัจจัยลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร (2) ปัจจัยลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มประชากรที่ให้ข้อมูล ได้แก่ ข้าราชการและพนักงานราชการของกรมส่งเสริมการเกษตร จำนวน 696 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณได้จากสูตรของทาโร ยามาเน่ จำนวน 254 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร ปัจจัยด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ตามลำดับ (2) ปัจจัยลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ได้แก่ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร ปัจจัยด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านกระบวนการปฏิบัติงานและปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับกลาง ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารเป็นปัจจัยหลักในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร และยังช่วยลดปัญหาและอุปสรรค ของกระบวนการปฏิบัติงานที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน

คำสำคัญ ประสิทธิภาพการให้บริการ การเบิกจ่ายเงิน กรมส่งเสริมการเกษตร

Independent Study title: Factors Relating to Efficiency, Problems and Obstacles in Payment Services of the Department of Agricultural Extension

Author: Mrs. Konchulee Sprusri; **ID:** 2563002613; **Degree:** Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr. Ranee Esichaikul, Associate Professor;

Academic year: 2015

Abstract

This study aims (1) to study work factors related to efficiency in payment services of the Department of Agricultural Extension; (2) to study work factors related to problems and obstacles in payment services of the Department of Agricultural Extension.

This study was a survey study. The population was 696 government officials and staffs of the Department of Agricultural Extension. The sample size calculated by Yamane's formula was 254 samples. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage and Pearson correlations.

The results showed that: (1) work factors related to efficiency in payment services of the Department of Agricultural Extension were at high level, including environmental factor, knowledge, skills and attitude factor, communication and technology factor, operational processes factor, and the policy and administration factor, respectively; (2) work factors related to problems and obstacles in payment services of the Department of Agricultural Extension at high level were communication and technology factor, knowledge, skills and attitude factor, and environmental factor, respectively. While operational process factor and the policy and administration factor were at moderate level. Communication and technology factor was the main factor enhanced the efficiency of payment services of the Department of Agricultural Extension. In addition, they also help reduced the problems and the obstacles of complex operational processes.

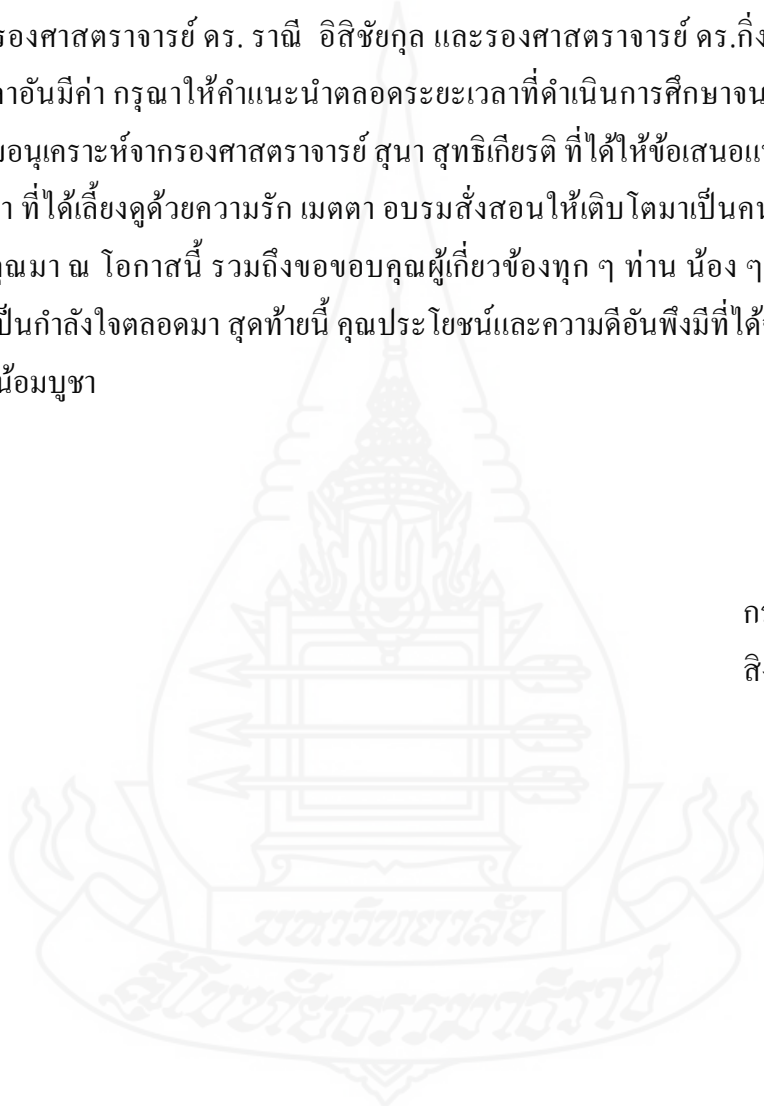
Keywords: Service efficiency, Payment service, Department of Agricultural Extension

กิตติกรรมประกาศ

งานศึกษานี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์และช่วยเหลือให้ข้อเสนอแนะ เอาใจใส่และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องงานศึกษาอย่างดียิ่งจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อธิชัยกุล และรองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ ซึ่งท่านได้สละเวลาอันมีค่า กรุณาให้คำแนะนำตลอดระยะเวลาที่ดำเนินการศึกษาจนสำเร็จสมบูรณ์ และได้รับความอนุเคราะห์จากรองศาสตราจารย์ สุนา สุทธิเกียรติ ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ บิดา มารดา ที่ได้เลี้ยงดูด้วยความรัก เมตตา อบรมสั่งสอนให้เติบโตมาเป็นคนดี ผู้ศึกษา ขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ รวมถึงขอขอบคุณผู้เกี่ยวข้องทุก ๆ ท่าน น้อง ๆ MBA รุ่น 13 ที่คอยช่วยเหลือเป็นกำลังใจตลอดมา สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีที่ได้จากงานศึกษานี้ ผู้ศึกษาขอน้อมนุชา

กรชูลี สพฤกษ์ศรี

สิงหาคม 2559



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา	1
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
3. กรอบแนวคิดของการศึกษา	3
4. สมมติฐานการศึกษา	4
5. ขอบเขตการศึกษา	4
6. นิยามศัพท์เฉพาะ	5
7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	7
2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	8
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	27
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	30
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	33
ตอนที่ 1 ปัจจัยลักษณะบุคลากร	33
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะงาน	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร.....	42
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัญหาและอุปสรรคการให้บริการเบิกจ่ายเงิน.....	47
ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อ 1	48
ตอนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อ 2.....	53
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	55
5.1 สรุปผลการศึกษา	55
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	61
5.3 ข้อเสนอแนะ	64
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก	69
ก ราชานามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ.....	70
ข ตารางแสดงการคำนวณตรวจสอบเครื่องมือ.....	72
ค แบบประเมินความสอดคล้อง/แบบสอบถาม.....	74
ง ตารางแสดงการวิเคราะห์.....	85
ประวัติผู้ศึกษา	91

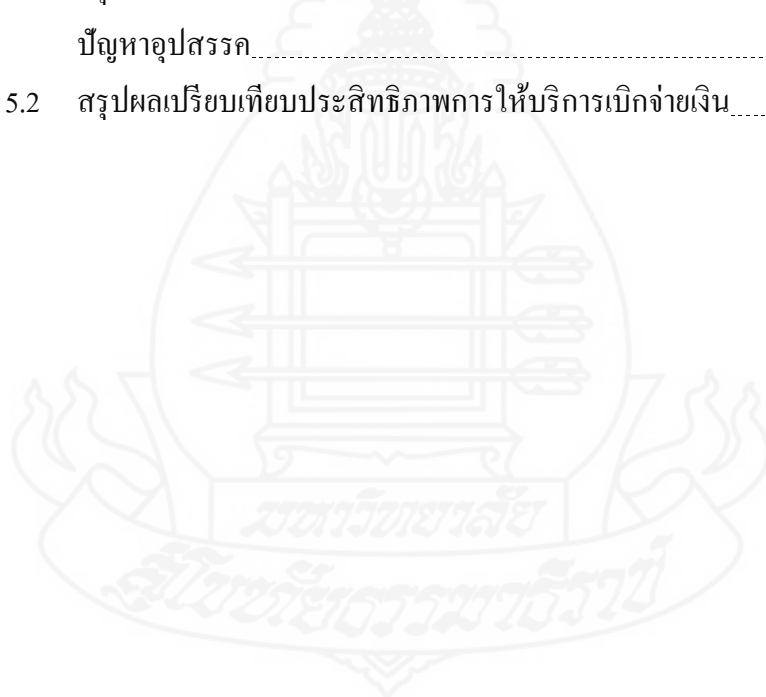


สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะบุคคล.....	33
ตารางที่ 4.2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยลักษณะงาน ด้านนโยบาย และการบริหาร.....	36
ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยลักษณะงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน.....	37
ตารางที่ 4.4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยลักษณะงาน ด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ.....	38
ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยลักษณะงาน ด้านเทคโนโลยี และการสื่อสาร.....	39
ตารางที่ 4.6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อม.....	40
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านปัจจัยลักษณะงาน.....	41
ตารางที่ 4.8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการให้บริการ เบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร ด้านการควบคุมงบประมาณ.....	42
ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการเบิกจ่ายเงิน ของกรมส่งเสริมการเกษตร ด้านการตรวจสอบใบสำคัญ.....	43
ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการเบิกจ่ายเงิน ของกรมส่งเสริมการเกษตร ด้านการเบิกเงินงบประมาณ.....	44
ตารางที่ 4.11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการเบิกจ่ายเงิน ของกรมส่งเสริมการเกษตร ด้านการจ่ายเงิน.....	45
ตารางที่ 4.12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการ ให้บริการเบิกจ่ายเงิน.....	46
ตารางที่ 4.13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัญหาและอุปสรรค.....	47
ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับประสิทธิภาพในการเบิกจ่าย เงินของกรมส่งเสริมการเกษตร ด้านการควบคุมงบประมาณ.....	48
ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับประสิทธิภาพในการให้บริการ เบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร ด้านการตรวจสอบใบสำคัญ.....	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับประสิทธิภาพในการให้บริการ เบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร ด้านการเบิกเงินงบประมาณ	50
ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับประสิทธิภาพในการให้บริการ เบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร ด้านการจ่ายเงิน	51
ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับประสิทธิภาพในการให้บริการ เบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร ในภาพรวม	52
ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับอุปสรรคในการให้บริการ เบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร	53
ตารางที่ 5.1 สรุปผลการศึกษาปัจจัยลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและ ปัญหาอุปสรรค	63
ตารางที่ 5.2 สรุปผลเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการเบิกจ่ายเงิน	64



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	3
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์การของกรมส่งเสริมการเกษตร	17
ภาพที่ 2.2 การเบิกจ่ายเงินจากคลัง	19
ภาพที่ 2.3 การเบิกจ่ายเงินเพื่อจ่ายตรงผู้ขายผ่านใบสั่งซื้อสั่งจ้าง	20
ภาพที่ 2.4 การเบิกจ่ายเงินเพื่อจ่ายตรงผู้ขายไม่ผ่านใบสั่งซื้อสั่งจ้าง	21
ภาพที่ 2.5 การเบิกจ่ายเงินเพื่อจ่ายให้แก่บุคคลภายนอก	22
ภาพที่ 2.6 การเบิกจ่ายเงินเพื่อจ่ายให้แก่บุคคลภายในหน่วยงาน	23
ภาพที่ 5.1 สรุปผลการศึกษาปัจจัยลักษณะงานมีผลต่อประสิทธิภาพ.....	57
ภาพที่ 5.2 สรุปผลการศึกษาข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน	58
ภาพที่ 5.3 สรุปผลการศึกษาข้อมูลด้านปัญหาและอุปสรรค	59



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นสิ่งสำคัญต่อองค์กรเพราะสิ่งใด ๆ ก็ตามที่อยู่เหนือธรรมชาติล้วนเกิดจากความคิดและการกระทำของมนุษย์ทั้งสิ้น โดยทั่วไปมนุษย์ย่อมมีคุณลักษณะที่แตกต่างกันทั้งด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลสู่เป้าหมายขององค์กร การดำเนินการให้มนุษย์สามารถสร้างสรรค์งานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยคุณภาพทางการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร (พะยอม วงศ์สารศรี. 2538: 2) ดังนั้นผู้บริหารองค์กรทุกคนสมควรต้องมีความรู้และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงหลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้สามารถบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์กร

กรมส่งเสริมการเกษตร เป็นหน่วยงานภาครัฐ เป้าหมายในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ จึงมิได้มุ่งหวังเพื่อให้ได้ผลกำไร แต่หมายถึงผลการปฏิบัติงานที่เกิดความพึงพอใจ และเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีการพิจารณาถึงคุณค่า โดยไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไร ลักษณะการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ คือการบรรลุเป้าหมายแต่การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ คือการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลอย่างรวดเร็ว งานเสร็จทันเวลาและถูกต้อง (อุทัย หิรัญ โท. 2525: 123) ดังนั้น ประสิทธิภาพในการทำงานสำหรับกรมส่งเสริมการเกษตร ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐและปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ต่อสังคมเป็นหลัก จึงต้องมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จ มีความถูกต้อง รวดเร็วทันเวลา และได้รับความพึงพอใจโดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

กรมส่งเสริมการเกษตร เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีภารกิจหลักในการส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกร ครอบคลุมเกษตรกร องค์กรเกษตรกร และวิสาหกิจชุมชนให้มีความเข้มแข็งและพึ่งพาตนเองได้ ส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกรให้มีขีดความสามารถในการผลิต และจัดการสินค้าเกษตรตามความต้องการของตลาด ให้บริการทางการเกษตรตามสภาพปัญหาและความต้องการของเกษตรกร ตลอดจนศึกษา วิจัย และพัฒนางานด้านการส่งเสริมการเกษตรและบูรณาการการทำงานกับทุกภาคส่วนซึ่งในทุก ๆ ปี จะได้รับจัดสรรงบประมาณแผ่นดินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานตามภารกิจ โดยกรมส่งเสริมการเกษตรได้กำหนดให้มีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่าเพื่อให้การบริหารงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระดับกรมและระดับหน่วยงาน มีการ

กำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานส่งเสริมการเกษตร และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองโครงการและเร่งติดตามการใช้จ่ายเงินประจำปีงบประมาณ เพื่อให้การบริหารงบประมาณมีประสิทธิภาพ กองคลังถือเป็นหน่วยงานสนับสนุนให้นโยบายและแนวทางการดำเนินงานในด้านการใช้จ่ายเงินงบประมาณ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล งานศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาปัจจัยลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน และเพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับสภาพปัญหาอุปสรรคในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร ทั้งนี้ ผลงานศึกษาจะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามวัตถุประสงค์และตอบสนองนโยบายให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานกรมส่งเสริมการเกษตรอย่างมั่นคงและยั่งยืน ซึ่งปัจจุบันสภาพปัญหาที่สำคัญ คือ

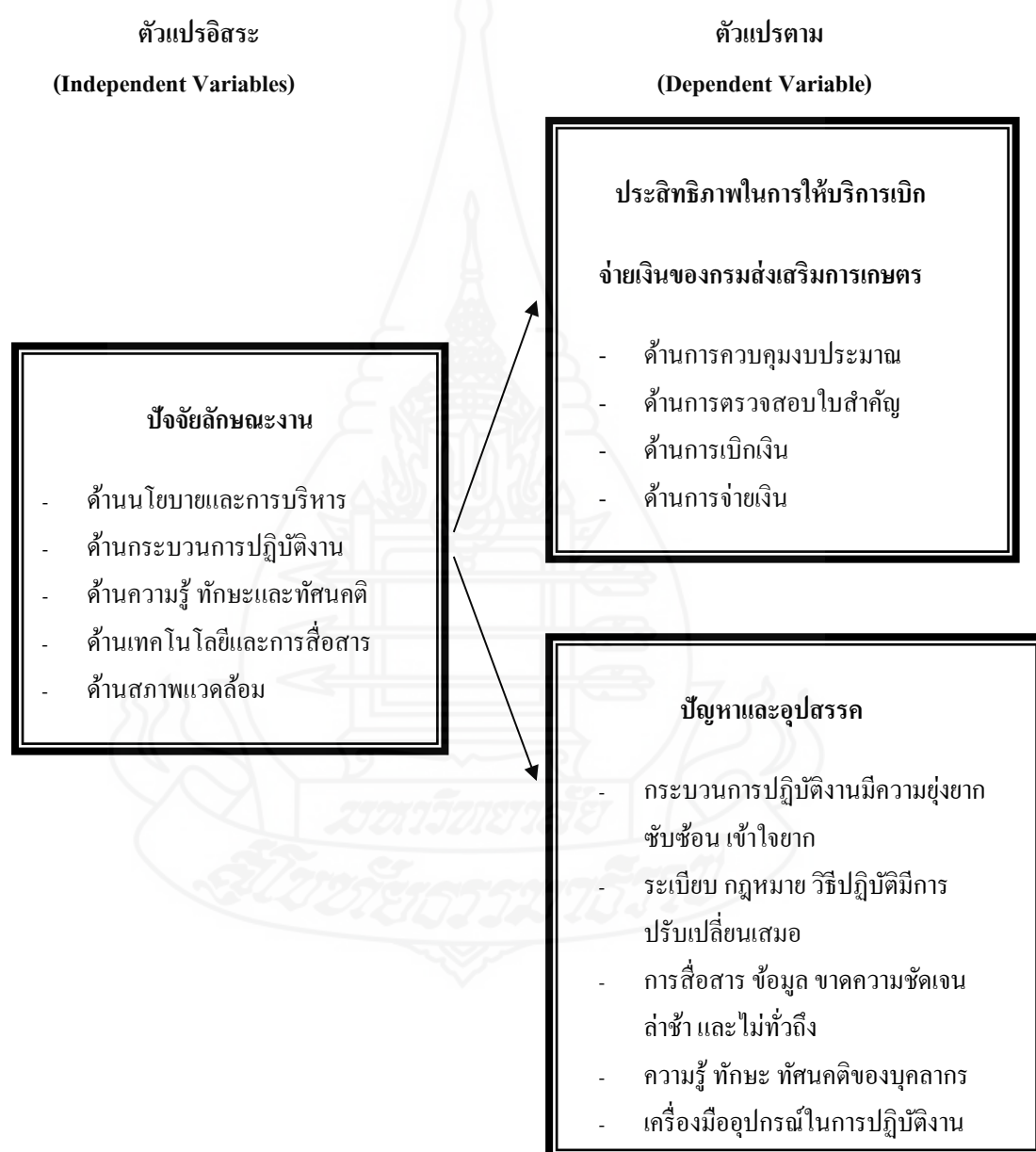
1. ด้านภาระงานที่มีปริมาณมาก มีความยุ่งยากซับซ้อนต้องอาศัยทักษะ ความรอบรู้และความชำนาญ ส่งผลต่อคุณภาพงาน
2. ด้านบุคลากร บุคลากรมีการโยกย้าย อยู่ตลอดเวลาทำให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่องบุคลากรที่เข้ามาใหม่ขาดทักษะ ความชำนาญ ในการปฏิบัติงานทำให้งานเกิดความผิดพลาดล่าช้า
3. ด้านทัศนคติของบุคลากรในหน่วยงาน ยังไม่เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการปฏิบัติงานร่วมกันหรือขาดการบูรณาการ เพราะผู้ปฏิบัติงานบางส่วนยังคิดว่า “หากตนเองปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างถูกต้อง ก็ไม่น่าจะก่อให้เกิดปัญหาให้กับองค์กร หรือเพื่อนร่วมงาน” รวมถึงยังขาดทัศนคติในเชิงบวกทั้งกับผู้ร่วมงาน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและองค์กร

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับสภาพปัญหาอุปสรรคในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อต้องการศึกษาปัจจัยลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร

4.2 ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร

5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน ได้แก่ ด้านนโยบาย และการบริหาร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร และด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ เบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร

5.2 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ข้าราชการ และพนักงานราชการของกรมส่งเสริมการเกษตรที่ใช้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร จำนวน 696 คน (ที่มา: ข้อมูลจากฝ่ายการเงิน กองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร ณ วันที่ 30 เมษายน 2558) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการและพนักงานราชการของกรมส่งเสริมการเกษตร จำนวน 254 คน (Taro Yamane)

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม 2559

5.4 ขอบเขตด้านสถานที่ คือกรมส่งเสริมการเกษตร (ส่วนกลาง)

5.5 ขอบเขตด้านตัวแปร

5.5.1 *ตัวแปรอิสระ* ได้แก่ ปัจจัยลักษณะงาน ประกอบด้วย ด้านนโยบาย และการบริหาร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร และด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม

5.5.2 *ตัวแปรตาม* ได้แก่ (1) ประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร ประกอบด้วย ด้านการควบคุมงบประมาณ ด้านการตรวจสอบใบสำคัญ ด้านการเบิกเงิน และด้านการจ่ายเงิน (2) ปัญหาและอุปสรรค ประกอบด้วย กระบวนการปฏิบัติงานมีความยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจยาก ระเบียบ กฎหมาย วิธีปฏิบัติมีการปรับเปลี่ยนเสมอ การสื่อสาร ข้อมูลขาดความชัดเจน ค่าเช่า และไม่ทั่วถึง ความรู้ทักษะและทัศนคติของบุคลากร และเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ประสิทธิภาพการให้บริการเบิกจ่ายเงิน หมายถึง ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยการใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและทักษะที่มีอยู่อย่างเต็มกำลังด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน ในเวลาที่เหมาะสมและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่ามากที่สุด ประสิทธิภาพในการให้บริการดังกล่าวประกอบด้วย การควบคุมงบประมาณ การตรวจสอบใบสำคัญ การวางเบิก และการจ่ายเงิน

6.2 ปัจจัยลักษณะงาน เป็นการนำแนวคิดหลักการ 7s มาใช้ในการศึกษาและกำหนดกรอบแนวคิดด้านลักษณะงาน โดยกำหนดเป็นหัวข้อที่เห็นสมควรและเหมาะสมกับงานภายในองค์กร ดังนี้ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ ด้านเทคโนโลยี และการสื่อสาร และด้านสภาพแวดล้อม

6.2.1 ด้านนโยบายและการบริหารงาน หมายถึง นโยบายของกรมส่งเสริมการเกษตร ซึ่งได้มีการกำหนดไว้เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกด้าน ได้แก่ หลักและวิธีปฏิบัติงาน เป็นต้น

6.2.2 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน หมายถึง ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานที่เป็นไปตามกฎระเบียบ มีความชัดเจน โปร่งใส ในเวลาที่เหมาะสม มีการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง และทันเวลา เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง

6.2.3 ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ หมายถึง การเพิ่มพูนความรู้ ทักษะใหม่ ๆ ในงานที่ปฏิบัติ ในด้านทัศนคติเชิงบวก ได้แก่ องค์กร งานที่ปฏิบัติ และบุคคลโดยรวม ซึ่งหมายถึงผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้มาใช้บริการ

6.2.4 ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร หมายถึง การได้รับข่าวสารในองค์กร เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาความก้าวหน้าของหน่วยงาน การรับรู้ด้านนโยบายและกระบวนการปฏิบัติงาน วางระบบข้อมูลข่าวสารที่ดี บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในด้านการสื่อสารและการใช้อุปกรณ์การสื่อสาร เป็นต้น

6.2.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยและองค์ประกอบที่แวดล้อมผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อบุคคลในหน่วยงาน ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม แบ่งออกเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ ด้านสังคม และด้านจิตใจ

6.3 ปัญหาอุปสรรคของการให้บริการ ปัญหา หมายถึง ประเด็นที่เป็นอุปสรรค ความยากลำบาก ความต้านทาน หรือความท้าทาย หรือเป็นสถานการณ์ใด ๆ ที่ต้องมีการแก้ปัญหา ซึ่งการแก้ปัญหาจะรับรู้ได้จากผลลัพธ์ของการแก้ปัญหาหรือผลงานที่นำไปสู่วัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ประเด็น

ปัญหาแสดงถึงทางออกที่ต้องการควบคู่กับความบกพร่อง ข้อสงสัย หรือความ ไม่สอดคล้องที่ปรากฏขึ้น ซึ่งขัดขวางมิให้ผลลัพธ์ประสบผลสำเร็จ

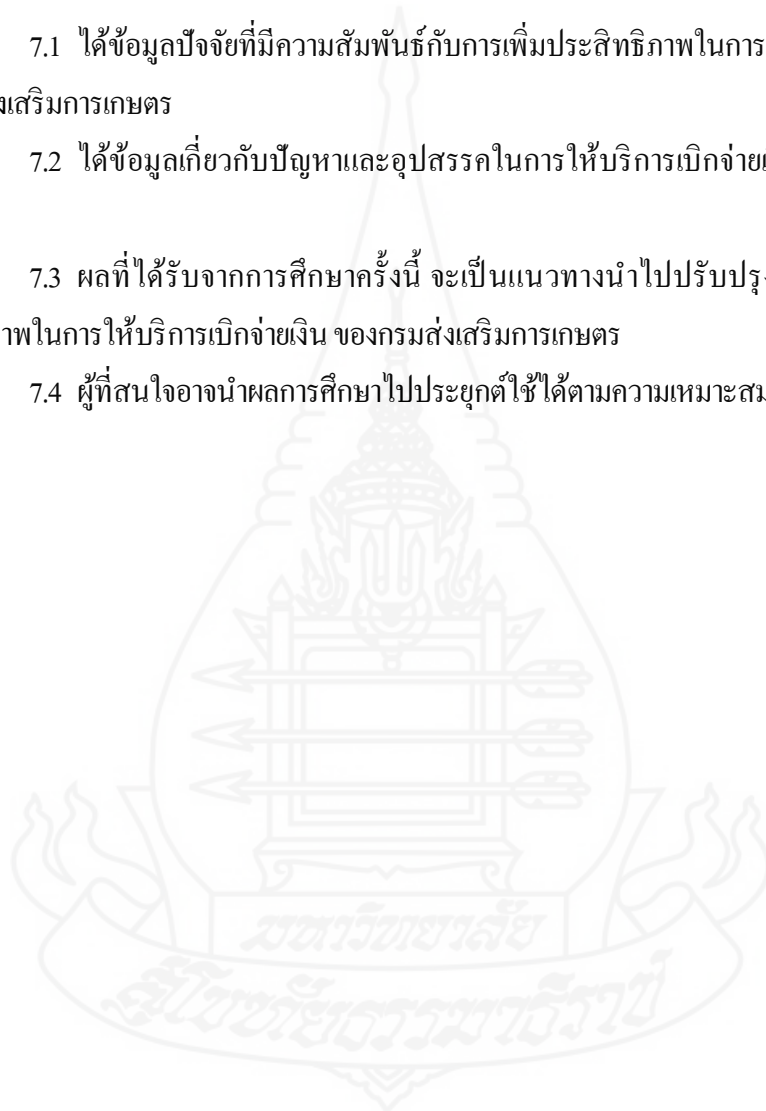
7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ได้ข้อมูลปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน ของกรมส่งเสริมการเกษตร

7.2 ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน ของกรมส่งเสริม การเกษตร

7.3 ผลที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นแนวทางนำไปปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน ของกรมส่งเสริมการเกษตร

7.4 ผู้ที่สนใจอาจนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ได้ตามความเหมาะสม



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ
 - 1.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงาน
 - 1.4 แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค
2. ลักษณะการบริหารงานของกรมส่งเสริมการเกษตร
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2549) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึงการวัดผลการทำงานขององค์กรนั้น ว่าทำงานได้ปริมาณ คุณภาพงาน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงาน ไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด โดยรวมคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณ และคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลาแรงงาน และงบประมาณน้อย

ราชบัณฑิตยสถาน (2546: 667) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

สวัสดี กาญจนสุวรรณ (2542: 4) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงการใช้ทรัพยากร และเวลาน้อยแต่งานบรรลุเป้าประสงค์และมีคุณภาพมาก

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541, 17) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถในการบรรลุจุดหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ ใช้วิธีการให้เกิดการจัดการทรัพยากรที่สิ้นเปลืองให้น้อยที่สุด โดยมีเป้าหมายคือประสิทธิผลหรือให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

สรุปคำว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยการใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและทักษะที่มีอยู่อย่างเต็มกำลัง ด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน ในเวลาที่เหมาะสม และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าที่สุด

2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (อ้างถึงใน ชานินทร์ สุทธิบุญชร, 2543,10) ได้เสนอแนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐโดยศึกษาการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ดังนี้

1. ต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน หมายถึง มุ่งการทำงานที่มีประสิทธิผล ยึดถือผลสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ของงาน (results) เป็นหลักในการดำเนินงานมุ่งที่ผลลัพธ์ (outcome) โดยมีการประเมินผล และวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรม
2. สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานเพื่อยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อน โดยสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคนเพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์การด้านบุคลากร มีการกระจายอำนาจตัดสินใจจากระดับบน สู่ระดับเจ้าหน้าที่
3. ระบบการบริหารงานที่จะยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์การเป็นหลักสำคัญในการดำเนินการ รวมทั้งใช้มาตรการจูงใจและให้รางวัลตอบแทนแก่องค์การที่ประสบความสำเร็จ

สถิต คำลาเตียง (2555) ได้ให้ความหมายต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่वलมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น

สำหรับแนวคิดในเรื่องของปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ หรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษา และสรุปไว้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญญา ลักขิตานนท์ และสมชาย หิรัญกิตติ (2542: 150) กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การวัดผลการปฏิบัติงานโดยทั่วไปจะมีจุดเน้นของการดำเนินการ 3 ด้าน

(1) ด้านความประหยัด หมายถึง การใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในการผลิต หรือดำเนินกิจกรรม

(2) ด้านความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การสร้างผลผลิตหรือบริการในระดับที่สูงกว่าปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการ ด้วยการ ใช้พลังงาน เวลา วัสดุ หรือปัจจัยอื่น ๆ ต่ำที่สุด ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (input) และผลที่ออกมา (output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำที่สุด และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(3) ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าว่า ได้ก่อให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด

ภูวนัย เกษบุญชู (2550: 1015) ยังได้ให้ความหมายต่อบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การที่สำคัญ คือ (1) กลยุทธ์ เป็นกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็งภายในองค์การ โอกาส และอุปสรรคภายนอก (2) โครงสร้าง การมีโครงสร้างองค์การที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (3) ระบบขององค์การช่วยให้บรรลุเป้าหมาย (4) รูปแบบการบริหารจัดการแบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ (5) บุคลากร ผู้ร่วมงาน (6) ความสามารถ และ (7) ค่านิยม ค่านิยมร่วมของคนในองค์การ ซึ่งแนวคิดของ ภูวนัย เกษบุญชู (2550: 11) ได้นำหลักการ 7s ของแมคคินเซย์ มาใช้ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาหลักการดังกล่าว ทำให้พบว่า หลักการ 7s นั้น สามารถนำมาใช้ในเรื่องของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์การ โดยเฉพาะในหัวข้อที่ 3 และหัวข้อที่ 4 คือ ระบบการปฏิบัติงานและบุคลากร โดยจากการศึกษาของ อานาจ วัชรจินดา (2551 :12) สามารถนำเสนอหลักการ 7s ไว้ดังนี้

(1) กลยุทธ์ขององค์การ เป็นการบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้บริหารตอบคำถามที่สำคัญ เช่น องค์การอยู่ที่ไหนในขณะนี้ องค์การมีเป้าหมายอยู่ที่ไหน พันธกิจของเราควรจะเป็นอะไร และใครเป็นผู้รับบริการของเรา การบริหารเชิงกลยุทธ์จะมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง การบริหารเชิงกลยุทธ์จะช่วยให้้องค์การ กำหนดและพัฒนาข้อได้เปรียบทางการแข่งขันขึ้นมาได้ และเป็นแนวทางที่บุคคลภายในองค์การรู้ว่าจะใช้ความพยายามไปในทิศทางใดจึงจะประสบความสำเร็จ

(2) โครงสร้างองค์การ คือโครงสร้างที่ได้ตั้งขึ้นตามกระบวนการ หรือหน้าที่ของงานที่ตั้งไว้ หรือหมายถึง การจัดระบบระเบียบให้กับบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ เนื่องจากองค์การในปัจจุบันมีขนาดใหญ่การจ้องค์การที่ดีจะมีส่วนช่วยให้เกิดความคล่องตัว

ในการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อนหรือขัดแย้ง หน้าที่ช่วยให้บุคลากรได้ทราบขอบเขตงานความรับผิดชอบ มีความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

(3) ระบบการปฏิบัติงาน ซึ่งการจัดระบบการทำงานก็มีความสำคัญยิ่ง เช่น ระบบบัญชี/การเงิน ระบบพัสดุ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบการติดตาม/ประเมินผล เป็นต้น

(4) บุคลากร หรือทรัพยากรมนุษย์นับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์การองค์การจะประสบความสำเร็จหรือไม่ส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการวิเคราะห์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต โดยการตัดสินใจเกี่ยวกับบุคลากรนั้น ควรมีการวิเคราะห์ที่อยู่บนพื้นฐานของกลยุทธ์องค์การที่เป็นสิ่งกำหนดทิศทางองค์การว่าจะดำเนินการไปให้ถึง ซึ่งจะเป็นผลให้กระบวนการกำหนดคุณลักษณะ และการคัดเลือกและจัดวางบุคลากรได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

(5) ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ซึ่งทักษะในการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคลในองค์การสามารถแยกทักษะออกเป็น 2 ด้านหลัก คือทักษะด้านงานอาชีพ เป็นทักษะที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ได้ตามหน้าที่และลักษณะงานที่รับผิดชอบ เช่น ด้านการเงิน ด้านบุคคล ซึ่งคงต้องอยู่บนพื้นฐานการศึกษาหรือได้รับการอบรมเพิ่มเติม ส่วนทักษะความถนัดหรือความชำนาญลาดพิเศษนั้น อาจเป็นความสามารถที่ทำให้พนักงานนั้น ๆ โดดเด่นกว่าคนอื่น ส่งผลให้มีผลงานที่ดีกว่าและเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้รวดเร็ว ซึ่งองค์การคงต้องมุ่งเน้นในทั้ง 2 ความสามารถไปควบคู่กัน

(6) รูปแบบการบริหารจัดการ ซึ่งแบบแผนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในองค์การ พบว่าความเป็นผู้นำขององค์การจะมีบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การ ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องวางโครงสร้างวัฒนธรรมองค์การด้วยการเชื่อมโยงระหว่างความเป็นเลิศและพฤติกรรมทางจรรยาบรรณให้เกิดขึ้น

(7) ค่านิยมร่วม ซึ่งค่านิยมและบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกันโดยสมาชิกขององค์การที่ได้กลายเป็นรากฐานของระบบการบริหาร และวิธีการปฏิบัติของบุคลากรและผู้บริหารภายในองค์การ หรืออาจเรียกว่าวัฒนธรรมองค์การ รากฐานของวัฒนธรรมองค์การ ก็คือ ความเชื่อ ค่านิยมที่สร้างรากฐานทางปรัชญาเพื่อทิศทางขององค์การ โดยทั่วไปแล้วความเชื่อจะสะท้อนให้เห็นถึงบุคลิกภาพและเป้าหมายของผู้ก่อตั้งหรือผู้บริหารระดับสูง ต่อมาความเชื่อจะสะท้อนให้เห็นถึงบุคลิกภาพและเป้าหมายของผู้ก่อตั้งหรือผู้บริหารระดับสูง ต่อมาความเชื่อเหล่านั้นจะกำหนดบรรทัดฐานเป็นพฤติกรรมประจำวันขึ้นมา

ภายในองค์กร เมื่อค่านิยมและความเชื่อได้ถูกยอมรับทั่วทั้งองค์กรและบุคลากรกระทำตามค่านิยมเหล่านั้นแล้วองค์กรก็จะมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาทราบว่ารูปแบบของแนวคิด McKinsey 7s เป็นหนึ่งแนวคิดที่สามารถใช้ได้กับเกือบทุกปัญหา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรหรือทีมงาน ถ้าบางสิ่งที่อยู่ภายในองค์กรหรือทีมของคุณไม่ทำงาน หรือมีโอกาที่จะขัดแย้งระหว่างกันในบางองค์ประกอบของแนวคิด 7s ดังนั้น ทางองค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องนำกระบวนการคิดเหล่านี้ไปใช้ในการวิเคราะห์ และปิดช่องว่างของความขัดแย้งและการทำงานแบบไม่มีประสิทธิภาพนั้น ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าพวกเขาทั้งหมดสนับสนุนให้เกิดเป้าหมายร่วมกันและสร้างคุณค่าให้กับองค์กร และพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2557) ได้กล่าวถึงแนวทางการวัดผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจุบันหลายองค์กรหรือหลายสถาบัน จะมีระบบบริหารประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งระบบดังกล่าวเป็นระบบที่เชื่อมโยงตัวชี้วัดที่ถูกกำหนดขึ้นมากับวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย และกลยุทธ์ขององค์กร การแบ่งระดับของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานโดยทั่วไปจะแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ (1) ระดับองค์กร (2) ระดับหน่วยงาน (3) ระดับบุคคล โดยมีรายละเอียดที่สำคัญดังต่อไปนี้

(1) ตัวชี้วัดระดับองค์กร คือ ตัวชี้วัดที่ใช้สำหรับวัดระดับประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรที่ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย และกลยุทธ์ขององค์กร เช่น รายได้ ส่วนแบ่งการตลาด ผลผลิต ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น

(2) ตัวชี้วัดระดับหน่วยงาน คือ ตัวชี้วัดที่ใช้สำหรับวัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ทั้งในระดับฝ่าย ระดับแผนก หรือระดับส่วนงาน เป็นต้น

(3) ตัวชี้วัดระดับบุคคล คือ ตัวชี้วัดที่ใช้สำหรับวัดระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรายบุคคล ตามขอบเขตหน้าที่งานที่รับผิดชอบ เป็นต้น

ซึ่งหลักการในการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานระดับบุคคล จะใช้หลัก S-M-A-R-T คือ

(1) S = Specific ความเฉพาะเจาะจง (2) M = Measurable การวัดได้ (3) A = Attainable การบรรลุได้ (4) R = Relevant ความเกี่ยวข้อง (5) T = Time Frame กำหนดเวลาให้แล้วเสร็จ โดยมีรายละเอียดที่สำคัญคือ

(1) Specific หมายถึง ความเฉพาะเจาะจง ซึ่งการกำหนดตัวชี้วัดของพนักงานต้องเฉพาะเจาะจง โดยต้องเกี่ยวข้องกับงานที่ตนเองรับผิดชอบ ทั้งนี้ เพื่อให้การกำหนดตัวชี้วัดทำได้ง่ายและเฉพาะเจาะจงกับงานที่ได้รับมอบหมายมากขึ้น ดังนั้น องค์กรควรจัดให้มีการทบทวนคำบรรยายลักษณะงานของพนักงาน ซึ่งหัวหน้างานโดยตรงจะเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการตรวจสอบและทำความเข้าใจในหน้าที่งานแก่พนักงาน

(2) Measurable หมายถึง การวัดได้ โดยตัวชี้วัดนี้จะทำการชี้วัดระดับของพนักงานที่กำหนดขึ้นนั้นจำเป็นต้องวัดได้อาจวัดได้ในเชิงของตัวเลข โดยปกติจะเป็นงานที่อยู่ในสายงานหลัก (Line Function) ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับผลกำไรขององค์กรโดยตรง

(3) Attainable หมายถึง บรรลุได้โดยตัวชี้วัดนี้เป็นตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นเพื่อมุ่งประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน เช่น การเพิ่มเป้าหมาย และการเพิ่มประสิทธิภาพความสำเร็จของงาน

(4) Relevant หมายถึง ความเกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่มีลักษณะสัมพันธ์กับวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย และกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจขององค์กร เพื่อพิจารณาว่าบุคลากรหรือพนักงานมีการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กรหรือไม่

(5) Time Frame หมายถึง การกำหนดเวลาให้แล้วเสร็จ เป็นตัวชี้วัดที่มุ่งผลถึงการวัด ช่วงระยะเวลาที่จะต้องเสร็จ อาจจะเป็นรายปี รายไตรมาส รายเดือน รายสัปดาห์

(6) รายวัน หรือรายชั่วโมง เป็นต้น

ซึ่งจากการศึกษาดังกล่าวข้างต้น มีความสอดคล้องกับ เกษรี สร้อยมณีวรรณ (2553: 81-83) ซึ่งพบว่า การวัดผลประมึนผล เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จะต้องให้ความสำคัญกับตัวกำหนด ด้านลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านความถูกต้องในการทำงาน การบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน ความสำเร็จตรงเวลาในการทำงานและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการจัดสรรลักษณะของงานและหน้าที่ความรับผิดชอบให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ความถนัดและเชี่ยวชาญในแต่ละด้านของพนักงานแต่ละบุคคล เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติได้ตรงตามเป้าหมาย ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย และทรัพยากรขององค์กร ควรมีการอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มความรู้ด้านต่างๆให้มากขึ้น ตลอดจนควรมีการประเมินผลงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ให้มีความชัดเจนและเที่ยงธรรมมากขึ้น

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงาน

การบรรยายลักษณะงาน คือ การสรุปข้อความที่แสดงถึงรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ กระบวนการปฏิบัติงาน และเงื่อนไขที่แสดงถึงลักษณะงาน การบรรยายลักษณะงานยังเป็นเครื่องมือแสดงหรือรายงานให้ทราบว่าตำแหน่งนั้น ๆ จะมีหน้าที่ความรับผิดชอบอะไรบ้าง อย่างไร ซึ่งจะมีประโยชน์ต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในการศึกษาลักษณะงานของกรมส่งเสริมการเกษตร มีแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงานแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1) ด้านนโยบายและการบริหารงาน หมายถึง นโยบายของกรมส่งเสริมการเกษตร ซึ่งได้มีการกำหนดไว้เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกด้าน ได้แก่ หลักและวิธีปฏิบัติงาน เป็นต้น

2) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน หมายถึง ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานที่เป็นไปตามกฎระเบียบ มีความชัดเจน โปร่งใส ในเวลาที่เหมาะสม มีการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง และทันเวลาเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง

3) ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ หมายถึง การเพิ่มพูนความรู้ ทักษะใหม่ ๆ ในงานที่ปฏิบัติด้านทัศนคติเชิงบวก ได้แก่ องค์กร งานที่ปฏิบัติ และบุคคลโดยรวม ซึ่งหมายถึงผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้มาใช้บริการ

5) ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร หมายถึง การได้รับข่าวสารในองค์กร เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาความก้าวหน้าของหน่วยงาน การรับรู้ด้านนโยบายและกระบวนการปฏิบัติงานวางระบบข้อมูลข่าวสารที่ดี บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในด้านการสื่อสารและการใช้อุปกรณ์การสื่อสาร เป็นต้น

6) ด้านสภาพแวดล้อม หมายถึง ปัจจัยและองค์ประกอบที่แวดล้อมผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อบุคคลในหน่วยงาน ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม แบ่งออกเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ ด้านสังคม และด้านจิตใจ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค

ปัญหา หมายถึง ประเด็นที่เป็นอุปสรรค ความยากลำบาก ความต้านทาน หรือความท้าทาย หรือเป็นสถานการณ์ใดๆ ที่ต้องมีการแก้ปัญหา ซึ่งการแก้ปัญหามิได้จากผลลัพธ์ของการแก้ปัญหาหรือผลงานที่นำไปสู่วัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ประเด็นปัญหาแสดงถึงทางออกที่ต้องการควบคู่กับความบกพร่อง ข้อสงสัย หรือความไม่สอดคล้องที่ปรากฏขึ้น ซึ่งขัดขวางมิให้ ผลลัพธ์ประสบผลสำเร็จ ได้แก่

1. กระบวนการปฏิบัติงานมีความยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจยาก
2. ระเบียบ กฎหมาย วิธีปฏิบัติมีการปรับเปลี่ยนเสมอ
3. การสื่อสาร ข้อมูล ขาดความชัดเจน ลำห้ และไม่ทั่วถึง
4. ความรู้ ทักษะ ทักษะของบุคลากร
5. เครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

2.3 ลักษณะการบริหารงานของกรมส่งเสริมการเกษตร

2.3.1 ประวัติกรมส่งเสริมการเกษตร

วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2504 กระทรวงเกษตรได้เสนอโครงการจัดตั้งกรมส่งเสริมการเกษตร ไปยังคณะรัฐมนตรีแยกเป็น 2 แผน แผนที่หนึ่ง ขอจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมการเกษตร ซึ่งถือว่าเป็นแผนขั้นเตรียมการก่อนจัดตั้งกรม คือเตรียมทั้งการวางแผนงาน วางอัตรากำลังคน ปรับปรุงวิชาการ เปลี่ยนทัศนคติเจ้าหน้าที่ ตลอดจนรูปแบบบริหาร และการแก้ไขพระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวงทบวงกรม

เพื่อจัดตั้งกรมในแผนชั้นที่สอง ซึ่งคณะรัฐมนตรีก็ได้มีมติเมื่อวันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2504 เห็นชอบในหลักการตามที่กระทรวงเกษตรเสนอ

ต่อมา ก็ได้มีคำสั่งกระทรวงเกษตร ตั้งสำนักงานส่งเสริมการเกษตรขึ้น เมื่อวันที่ 12 มกราคม พ.ศ. 2505 เพื่อเตรียมการต่าง ๆ และได้ปฏิบัติการในรูปงานส่งเสริมการเกษตรตามแนวใหม่ไปพลางพร้อมกันนั้นก็ได้รายงานผลก้าวหน้าต่อคณะรัฐมนตรีเป็นครั้งคราว จนถึงวันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2505 ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี ได้พิจารณารายงานของสำนักงานส่งเสริมการเกษตรแล้วมีคำสั่งว่าน่าจะตั้งเป็นกรมได้ และได้เสนอให้คณะรัฐมนตรีได้ทราบ อธิบดีทุกกรมจึงต้องรับภาระหนักในการประชุมปรึกษา เพื่อให้ได้สถาบันที่เหมาะสมและทันสมัย และพร้อมชี้แจงเจ้าหน้าที่วิเคราะห์จากหน่วยงานต่าง ๆ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สำนักงานประมาณ กระทรวงการคลัง สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจแห่งชาติ และคณะที่ปรึกษา ระเบียบบริหารทั้งระดับอนุกรรมการและกรรมการใหญ่ การแก้ไขปรับปรุง ชี้แจง ได้ตอบได้ ดำเนินการอย่างค่อยเป็นค่อยไป ผลที่สุดก็ผ่านการพิจารณาของคณะที่ปรึกษาระเบียบบริหาร เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2509 แต่ให้เรียกชื่อ *กรมแพร่ขยายการเกษตร* โดยโอนงานส่งเสริมการเกษตรจากทุกกรมในสังกัดกระทรวงเกษตรมารวมอยู่ในกรมนี้ ส่วนเจ้าหน้าที่ให้เรียกพนักงานแพร่ขยายจังหวัดและอำเภอ เมื่อผ่านการพิจารณาของคณะที่ปรึกษาระเบียบบริหารแล้ว ประธานคณะที่ปรึกษาระเบียบบริหารก็ได้นำเสนอต่อ ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี แต่ข้อความในหนังสือชื่อกรมได้เปลี่ยนไปจาก *กรมแพร่ขยายการเกษตร* เป็น *กรมบริการเกษตร* ส่วนเจ้าหน้าที่ในส่วนภูมิภาคให้ยุบกลุ่กรมจังหวัด อำเภอ เป็น เกษตรจังหวัด เกษตรอำเภอ ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบด้วยในหลักการ เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2510 และต่อมากระทรวงเกษตรได้เสนอร่างพระราชบัญญัติ ปรับปรุงกระทรวงทบวงกรม เพื่อขออนุมัติ และขอให้คณะที่ปรึกษากฎหมายช่วยพิจารณาก่อนส่งสภาร่างรัฐธรรมนูญในฐานะรัฐสภา พร้อมกันนั้นก็ได้ขอเปลี่ยนชื่อ *กรมบริการเกษตร* เป็น *กรมส่งเสริมการเกษตร* ซึ่งคณะรัฐมนตรีก็ได้รับหลักการร่างพระราชบัญญัติและอนุมัติให้แก้ไขชื่อได้ตามที่กระทรวงเกษตรเสนอ เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2510 พระราชบัญญัติ

ปรับปรุงกระทรวงทบวงกรม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2510 เพื่อขอตั้งกรมส่งเสริมการเกษตรนี้ ได้เข้าสู่ระเบียบวาระการประชุมสภาร่างรัฐธรรมนูญ เมื่อวันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2510 ที่ประชุมลงมติรับหลักการและได้ประกาศใช้เป็นกฎหมายให้ตั้ง กรมส่งเสริมการเกษตร ได้เมื่อวันที่ 21 ตุลาคม พ.ศ. 2510 ต่อมาได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติโอนกิจการบริหารในกระทรวงเกษตร พ.ศ. 2511 วันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2511 ดังนี้ ให้โอน (1) บรรดากิจการทรัพย์สิน หนี้สิน ข้าราชการ ลูกจ้าง และเงินงบประมาณของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เฉพาะ

ที่เกี่ยวกับงานส่งเสริมการเกษตร (2) บรรดากิจการ ทรัพย์สิน หนี้สิน ข้าราชการ ลูกจ้าง และเงินงบประมาณของกรมกสิกรรม เฉพาะที่เกี่ยวกับงานส่งเสริมการเกษตร (3) กิจการทรัพย์สิน หนี้สิน ข้าราชการ ลูกจ้าง และเงินงบประมาณ ของกรมการข้าว กระทรวงเกษตร เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานส่งเสริมและเผยแพร่การเกษตร และเฉพาะที่เกี่ยวกับพนักงานข้าวจังหวัด และพนักงานข้าวอำเภอ ไปเป็นของกรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตร ฉะนั้น วันที่ 19 มิถุนายน พ.ศ. 2511 ซึ่งเป็นวันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา จึงเป็นวันที่กรมส่งเสริมการเกษตรได้รับเข้าช่วงการบริหารงานส่งเสริมการเกษตรตั้งแต่นั้น เป็นต้นมา

2.3.2 การกิจและหน้าที่ตามกฎหมาย

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ.2557 ให้กรมส่งเสริมการเกษตร มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกร ครอบคลุมเกษตรกร องค์กรเกษตรกรและวิสาหกิจชุมชน การส่งเสริมและพัฒนาเพิ่มศักยภาพการผลิตการแปรรูป การเพิ่มมูลค่า การพัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตรและผลิตภัณฑ์ โดยการศึกษา วิจัย พัฒนา กำหนดมาตรการและแนวทางในการส่งเสริมการเกษตร ตลอดจนการถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร และการให้บริการทางการเกษตร เพื่อให้เกษตรกรมีอาชีพและรายได้ที่มั่นคง มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 2) ส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกร ครอบคลุมเกษตรกร องค์กรเกษตรกร และวิสาหกิจชุมชน
- 3) ส่งเสริมพัฒนาการผลิตและการจัดการสินค้าเกษตร
- 4) ฝึกอบรม ถ่ายทอดเทคโนโลยี และให้บริการทางการเกษตร
- 5) ศึกษา วิจัย และพัฒนางานด้านการส่งเสริมการเกษตร
- 6) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

2.3.3 วิสัยทัศน์

กรมส่งเสริมการเกษตรเป็นองค์กรที่มุ่งมั่นในการส่งเสริมและพัฒนาให้เกษตรกรอยู่ดีมีสุขอย่างยั่งยืน

2.3.4 ค่านิยม

“มุ่งมั่นบริการ ทีมงานเป็นเลิศ เชิดชูคุณธรรม ผู้นำการเปลี่ยนแปลง”

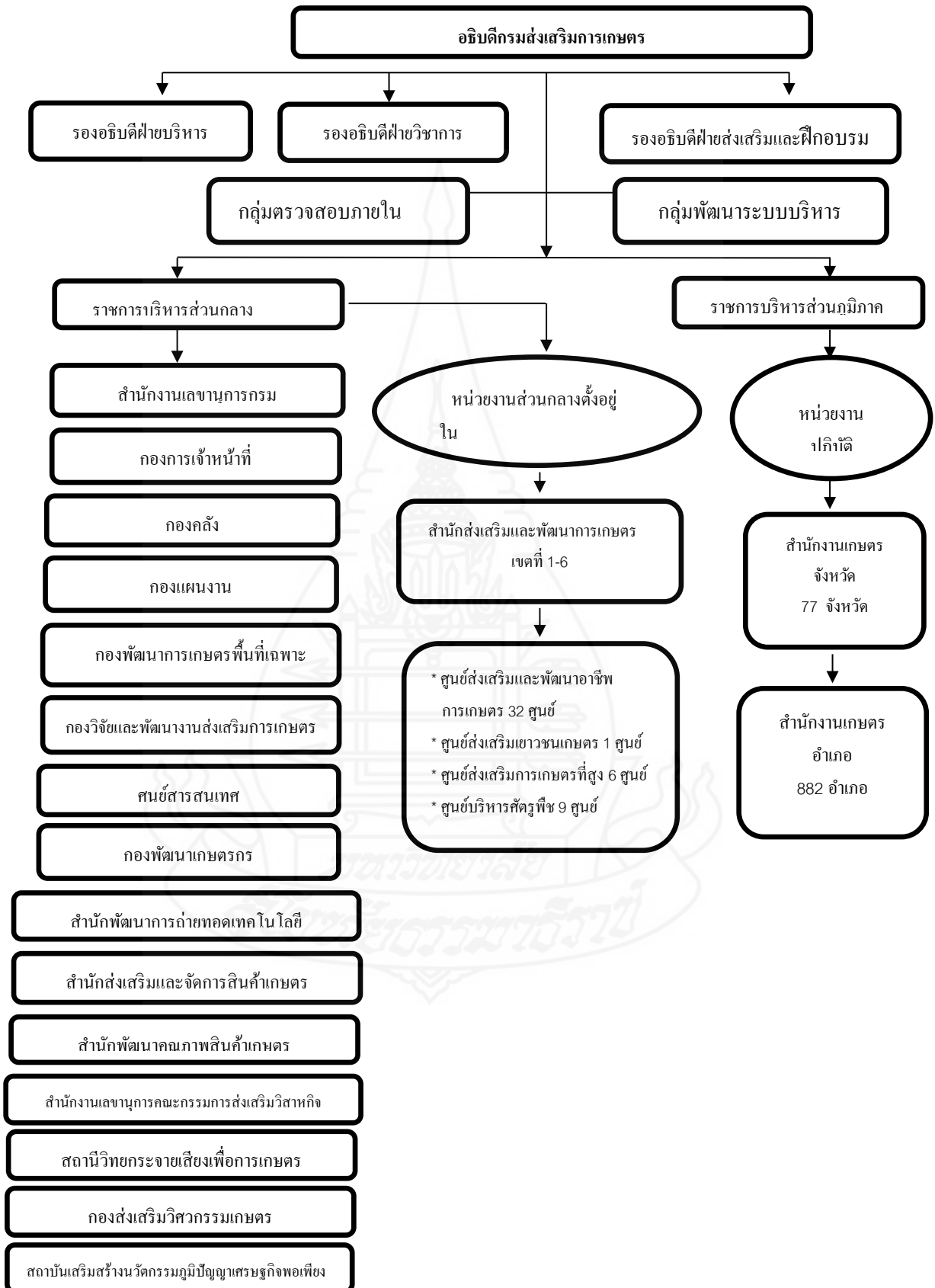
2.3.5 พันธกิจ

- 1) ส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกรให้มีความเข้มแข็งและสามารถพึ่งพาตนเองได้
- 2) ส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกรให้มีขีดความสามารถในการผลิต และจัดการสินค้าเกษตรตามความต้องการของตลาด
- 3) ให้บริการทางการเกษตรและผลิตปัจจัยทางการเกษตรเพื่อสนับสนุนและจำหน่ายแก่ เกษตรกรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 4) ศึกษา วิจัยและพัฒนางานด้านการส่งเสริมการเกษตร และบูรณาการการทำงานกับทุกภาคส่วน

กรมส่งเสริมการเกษตร มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาภาคเกษตรกรรมของประเทศ เป็นองค์การขนาดใหญ่ มีภารกิจที่หลากหลาย อยู่ใกล้ชิดเกษตรกรและมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานครอบคลุมพื้นที่ทำการเกษตรทั่วประเทศ เพื่อทำหน้าที่ดูแล ช่วยเหลือและพัฒนาเกษตรกรให้มีอาชีพและรายได้ที่มั่นคง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 กรมส่งเสริมการเกษตรได้ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามนโยบายที่ต้องการให้เห็นผลการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้สามารถรองรับภารกิจต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ กำหนดขอบเขตพื้นที่การดำเนินงานที่ชัดเจน บูรณาการ “พื้นที่ – คน – สินค้า” เข้าด้วยกัน ปรับปรุงระบบส่งเสริมการเกษตร โดยใช้รูปแบบ MRCF System เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ตรงจุดและยั่งยืน ในขณะเดียวกันก็ให้ความสำคัญในการเร่งรัดการแก้ไขปัญหาของเกษตรกรตามมาตรการของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) รวมทั้งนโยบายและมาตรการสำคัญของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ด้วยเช่นกัน

2.4 ลักษณะการบริหารงานของกรมส่งเสริมการเกษตร



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์การของกรมส่งเสริมการเกษตร

2.4.1 กระบวนการให้บริการการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร

กระบวนการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร สามารถแบ่งกระบวนการย่อยออกได้ 4 กระบวนการ ดังนี้

2.4.2 กระบวนการควบคุม

- 1) ศึกษา วิเคราะห์ ดำเนินการ โอนจัดสรรงบประมาณรายจ่าย การเปลี่ยนแปลงงบประมาณการเปลี่ยนแปลงรายการงบประมาณ การเบิกจ่ายงบประมาณแทนกัน
- 2) ควบคุม ตรวจสอบ ดำเนินการ ขออนุมัติกันเงินไว้เบิกเหลือมปี ขอขยายเวลาเบิกจ่ายเงินกรณีไม่มีหนี้
- 3) วิเคราะห์ รวบรวม จัดทำข้อมูลการรายงานผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ ติดตามเร่งรัดการใช้จ่ายเงิน
- 4) ให้คำปรึกษากฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2.4.3 กระบวนการตรวจสอบ

- 1) ตรวจสอบ วิเคราะห์เอกสารหลักฐานการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ และเงินนอกงบประมาณ
- 2) เร่งรัด ติดตาม การยืมเงินราชการ
- 3) กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานการเบิกจ่ายเงินตามกฎหมาย ระเบียบการเงินการคลัง
- 4) ให้คำปรึกษากฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

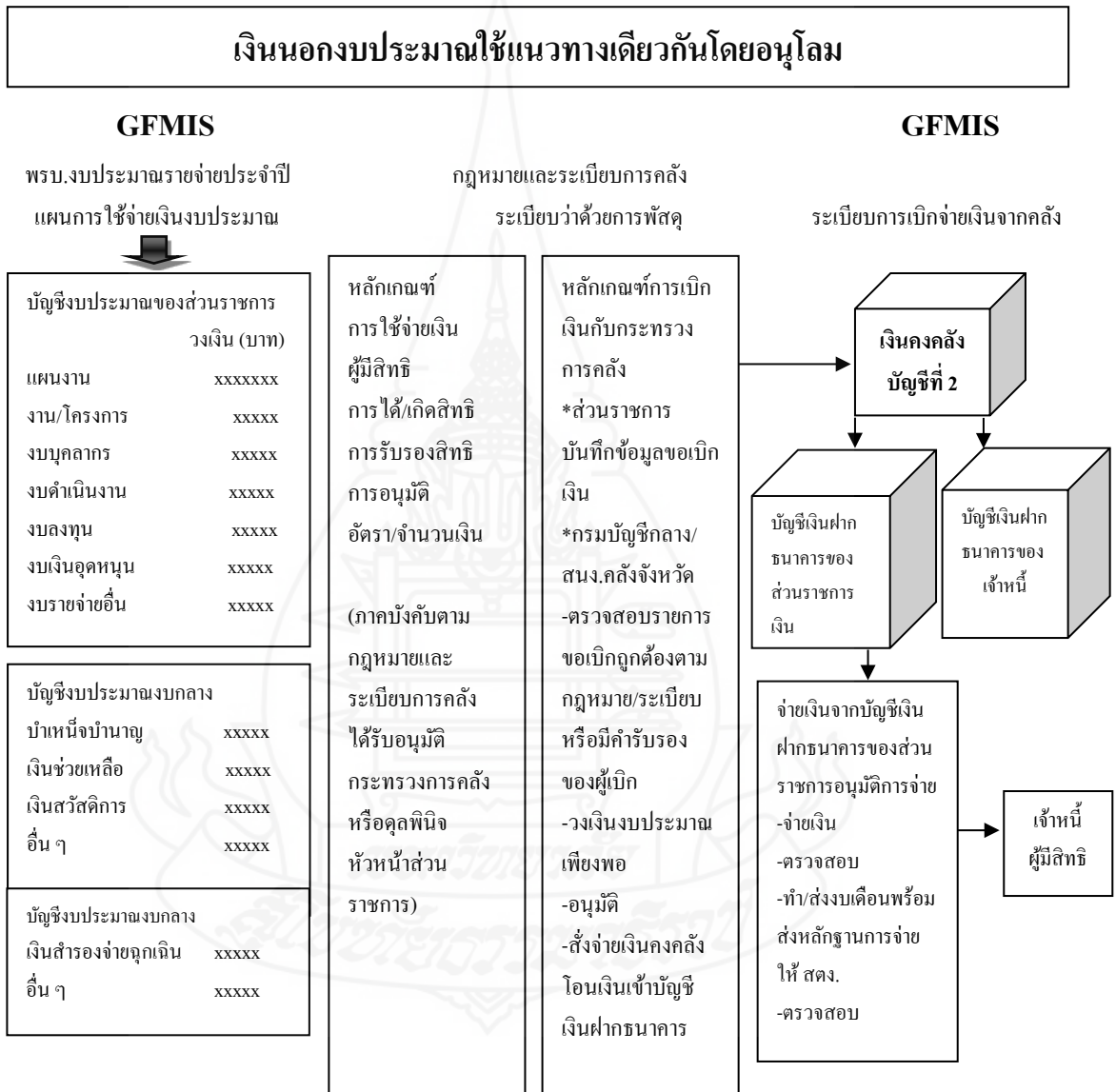
2.4.4 กระบวนการวางเบิก

- 1) ควบคุม ตรวจสอบ ดำเนินการทำขอเบิกในระบบ GFMIS
- 2) ตรวจสอบ วิเคราะห์ ปรับปรุง แก้ไข การบันทึกบัญชีในระบบ GFMIS
- 3) จัดทำงบการเงินประจำเดือน ประจำปี เพื่อรายงานให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน และกรมบัญชีกลาง
- 4) ศึกษากฎหมาย ระเบียบ จัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านบัญชี เผยแพร่ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านบัญชี

2.4.5 กระบวนการจ่ายเงิน

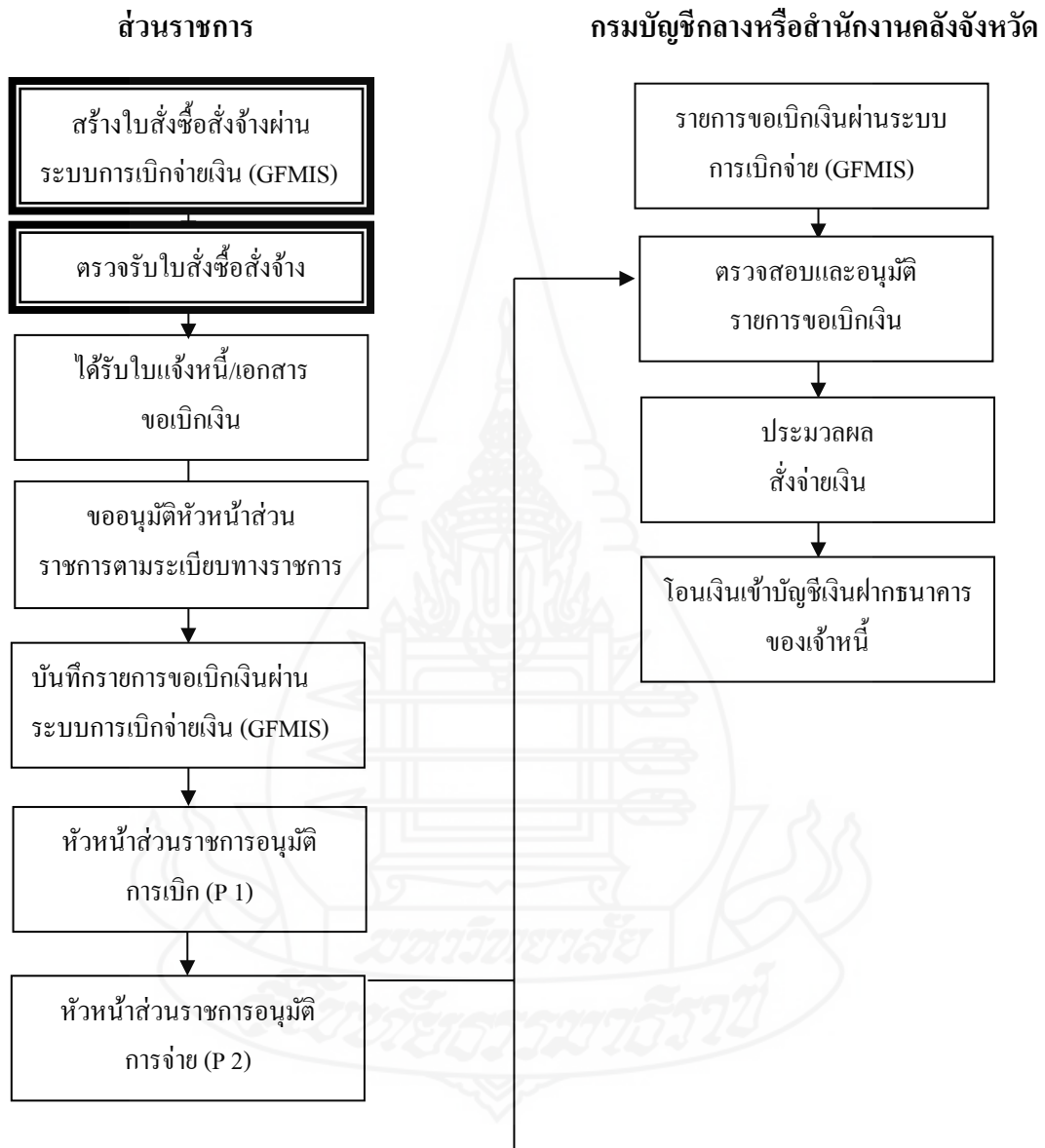
- 1) ศึกษา วิเคราะห์ ตรวจสอบ ดำเนินการ รับ - จ่าย นำส่ง เงินงบประมาณ และเงินนอกงบประมาณ
- 2) ตรวจสอบ ควบคุม เก็บรักษาเงินและจัดทำรายงานเงินคงเหลือประจำวัน

- 3) ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงการรับ – จ่าย นำส่งเงิน ของหน่วยงานส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค
- 4) ให้คำปรึกษาแนะนำตอบปัญหาและชี้แจงเกี่ยวกับการรับ – จ่ายเงิน การเบิกจ่ายเงิน



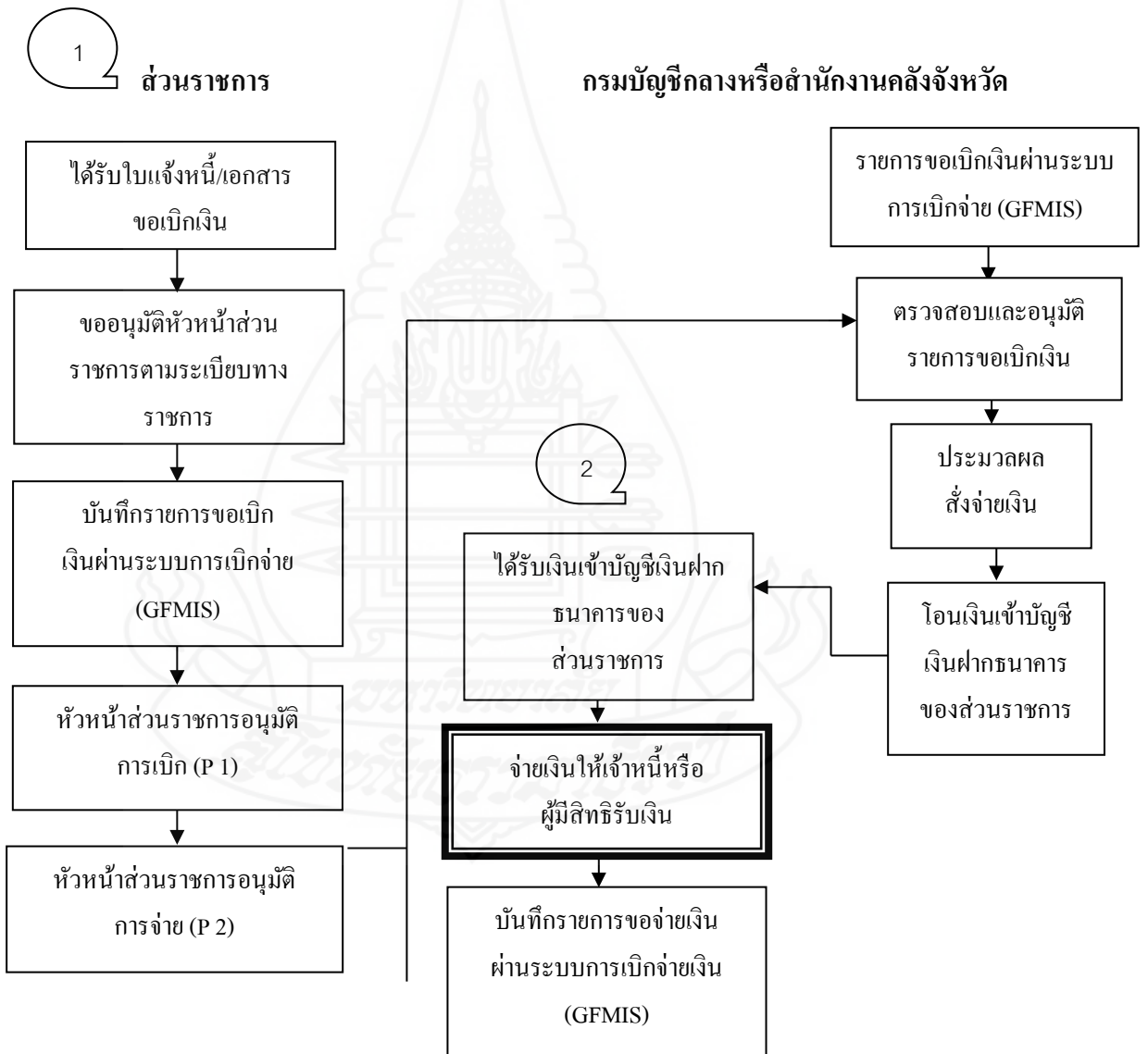
ภาพที่ 2.2 การเบิกจ่ายเงินจากคลัง

ภาพรวมกระบวนการเบิกจ่ายเงินเริ่มตั้งแต่เมื่อส่วนราชการ ได้รับใบแจ้งหนี้หรือเอกสารขอเบิกเงินจากเจ้าหนี้หรือผู้มีสิทธิรับเงิน และได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ระเบียบของทางราชการกำหนดแล้ว จึงจะเริ่มดำเนินการขอเบิกเงิน โดยแบ่งขั้นตอนขอเบิกได้ดังนี้รายละเอียดตามแผนภูมิ ที่ 1- 4



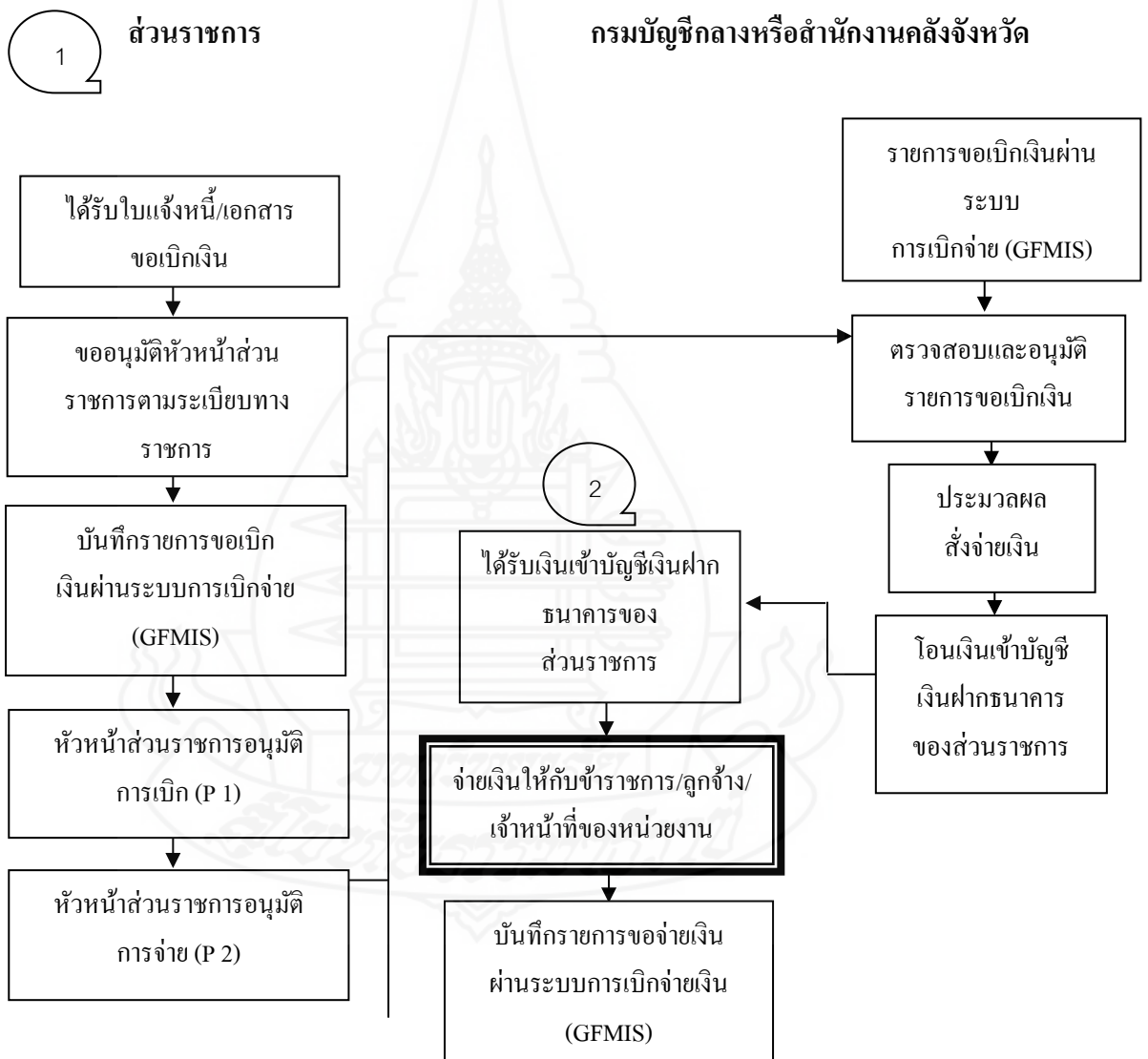
ภาพที่ 2.3 แผนภูมิที่ 1 การเบิกจ่ายเงินเพื่อจ่ายตรงผู้ขายผ่านใบสั่งซื้อสั่งจ้าง (PO)

ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินเพื่อจ่ายตรงผู้ขายไม่ผ่านใบสั่งซื้อสั่งจ้าง (PO/PURCHASE ORDER) เมื่อได้รับอนุมัติจากหัวหน้าส่วนราชการให้เบิกจ่ายเงินให้เจ้าหนี้หรือผู้มีสิทธิรับเงินแล้วให้ตรวจสอบข้อมูลของผู้มีสิทธิรับเงิน และบัญชีเงินฝากธนาคารที่จะโอนเงินเข้าบัญชีโดยตรง (ขั้นตอนนี้เรียกว่าการตรวจสอบข้อมูลหลักผู้ขาย) หัวหน้าส่วนราชการผู้รับผิดชอบการเบิกจ่ายเงินโดยตรงจะดำเนินการอนุมัติเอกสารขอเบิกเงินและอนุมัติเอกสารเพื่อสั่งจ่ายเงิน ผ่านระบบการเบิกจ่ายเงินไปยังกรมบัญชีกลางเพื่ออนุมัติรายการขอเบิกเงินและสั่งจ่ายเงินเข้าบัญชีของเจ้าหนี้ หรือผู้มีสิทธิต่อไป



ภาพที่ 2.5 แผนภูมิที่ 3 การเบิกจ่ายเงินเพื่อจ่ายให้แก่บุคคลภายนอก

ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินเพื่อจ่ายให้แก่บุคคลภายนอก เมื่อได้รับอนุมัติจากหัวหน้าส่วนราชการให้เบิกจ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงินแล้ว ให้ดำเนินการขอเบิกเงินในระบบการเบิกจ่ายโดยระบบจะแสดงเลขที่เอกสารขอเบิกเงิน หลังจากนั้นหัวหน้าส่วนราชการผู้รับผิดชอบการเบิกจ่ายเงินโดยตรง จะดำเนินการอนุมัติเอกสารขอเบิกเงินและอนุมัติเอกสารเพื่อส่งจ่ายเงินผ่านระบบการเบิกจ่ายเงินไปยังกรมบัญชีกลางเพื่ออนุมัติรายการขอเบิกเงินและส่งจ่ายเงินเข้าบัญชีของเจ้าหน้าที่ หรือผู้มีสิทธิต่อไป



ภาพที่ 2.6 แผนภูมิที่ 4 การเบิกจ่ายเงินเพื่อจ่ายให้แก่บุคคลภายในหน่วยงาน

ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินเพื่อจ่ายให้แก่บุคคลในหน่วยงาน เมื่อได้รับอนุมัติจากหัวหน้าส่วนราชการให้เบิกจ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างหรือบุคคลในหน่วยงาน ให้ดำเนินการขอเบิกเงินในระบบการเบิกจ่ายโดยระบบจะแสดงเลขที่เอกสารขอเบิกเงิน

หลังจากนั้นหัวหน้าส่วนราชการผู้รับผิดชอบการเบิกจ่ายเงินโดยตรงจะดำเนินการอนุมัติเอกสาร ขอเบิกเงินและอนุมัติเอกสารเพื่อส่งจ่ายเงิน ผ่านระบบการเบิกจ่ายเงินไปยังกรมบัญชีกลาง เพื่ออนุมัติรายการขอเบิกเงินและส่งจ่ายเงินเข้าบัญชีของส่วนราชการ ส่วนราชการจะดำเนินการถอนเงินออกจากบัญชีเพื่อจ่ายให้แก่บุคคลหรือผู้มีสิทธิรับเงินต่อไป

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณกฤตชัย เตียสกุล (2553) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณี กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ประการที่สอง เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ และประการที่สาม เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล ทั้งหมดจำนวน 236 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูงในทุกด้าน โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ศึกษาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล คือ อายุ ระดับ ชั้นยศ เงินเดือน และอายุราชการต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และพบว่ามีเพียงระดับการศึกษาที่ต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธัญชนก ธิติพงศ์วิวัฒน์ (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) สำนักงานใหญ่ มีจำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบทดสอบและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลจากการวิจัยสรุปได้ว่า ด้านค่านิยมส่วนขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านประสิทธิผล ด้านประสิทธิภาพ และ

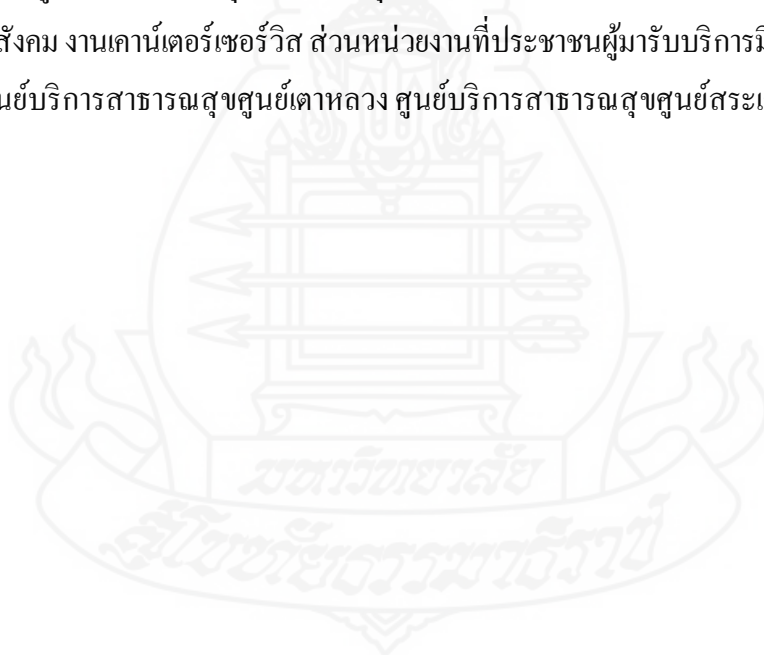
พฤติกรรมในการทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง แสดงว่าพนักงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ในการดำเนินการขององค์กรในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าโดยส่วนมากแล้วพนักงานของ กฟผ. มีความผูกพัน จงรักภักดีและมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงต่อองค์กรรวมทั้งพนักงาน มีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านทักษะของ กฟผ. มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านประสิทธิผลด้านประสิทธิภาพ และพฤติกรรมในการทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง หมายถึง กฟผ. มีความเชี่ยวชาญในการดำเนินงานในด้านผลิตกระแสไฟฟ้า รวมทั้งพนักงานเห็นว่าเป็นองค์กรที่มีมาตรฐานในการดำเนินงานและเป็นองค์กรที่มีบุคลากรที่มีทักษะในการปฏิบัติงานสูง จึงส่งผลถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย ส่วนด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบภายใน ด้านรูปแบบการบริหารงาน ด้านพนักงานของ กฟผ. มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมในการทำงานไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

วรวรรณ ศิลมัฐ (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาเกลง จังหวัดระยอง การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาและสาเหตุของปัญหา ในการให้บริการของธนาคารและเพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของธนาคารออมสิน จากการศึกษาพบว่า การขาดประสิทธิภาพในการทำงานเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ (1) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ สาเหตุเกิดจากขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยาก และซับซ้อนเนื่องจากธนาคารเป็นธนาคารของรัฐบาลมีระเบียบปฏิบัติที่เข้มงวด จึงส่งผลให้เกิดการบริการที่มีความล่าช้า (2) ปัจจัยด้านพนักงาน สาเหตุเกิดจากพนักงานของธนาคารออมสิน เป็นพนักงานเข้าใหม่ จำนวน 3 คน และเป็นลูกจ้างประจำ จำนวน 4 คน ทำให้พนักงานส่วนใหญ่ของธนาคารยังขาดความรู้ความเข้าใจในการทำงานประกอบกับก่อนการเข้าทำงานธนาคารไม่มีการอบรมพนักงานเพื่อให้เข้าถึงกระบวนการ และผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคาร (3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม สาเหตุเกิดจากธนาคารยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า สถานที่ให้บริการยังมีความสะดวกไม่เพียงพอ เช่น สถานที่นั่งรอรับบริการ สถานที่จอดรถ พนักงานให้คำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เช่น ใบนำฝาก/ถอน เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการทำให้ลูกค้าเกิดความไม่ประทับใจ และไปใช้บริการธนาคารอื่น

เกตุลิตินี ดวงประสาธ (2551) ได้ศึกษาปัญหา อุปสรรค และความพึงพอใจการบริหารงานคลังของเทศบาลตำบล ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากผลการศึกษาปัญหา/อุปสรรคในการบริหารคลังและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค พบว่า บุคลากรไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน งานด้านพัสดุ งานจัดเก็บรายได้ นโยบายผู้บริหารที่ต้องการประหยัดงบประมาณด้านบุคลากร การ

จัดเก็บภาษียังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ขาดการเร่งรัดติดตาม ทำให้มีลูกหนี้ค้างชำระจำนวนมาก ประชาชนไม่ให้ความร่วมมือในการชำระภาษี หลีกเลียงอย่างตั้งใจ ขาดความรู้ความเข้าใจ โดยหน่วยงานตรวจสอบและมีข้อเสนอแนะแก้ไขปัญหาและอุปสรรคโดยให้มีการจัดอบรมให้ความรู้ แก่ ผู้ปฏิบัติงานให้เข้าใจถึงขั้นตอน วิธีการ ระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน เทศบาลควรปรับปรุงโครงสร้างของส่วนราชการให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเพียงพอกับภารกิจหน้าที่ และ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความเข้าใจที่ถูกต้องและร่วมมือในการชำระภาษี

ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2555) ศึกษางานวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานราชการของเทศบาลนครสงขลา มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อ ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสงขลา เพื่อศึกษาความ ต้องการและความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา จากผลการวิจัย พบว่าในทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ และสุดท้ายด้านความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมทุกด้าน รวมทุกหน่วยงาน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ กอง สวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจ มาก คือ ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขศูนย์เตาหลวง ศูนย์บริการสาธารณสุขสระเกษ และงานทะเบียน ตามลำดับ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการเบิกจ่ายเงิน ของกรมส่งเสริมการเกษตร การศึกษาจะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ทางสถิติ ซึ่งจะมีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการและพนักงานราชการ ของกรมส่งเสริมการเกษตรเฉพาะในส่วนกลาง จำนวน 696 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ใช้กลุ่มการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยขนาดตัวอย่างถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และระดับความคลาดเคลื่อนเกิน 5% โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของ ทาโรยามาเน่ Taro Yamane (Taro Yamane, 1973)

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ &= \frac{696}{(1+696(0.05)^2)} \\ &= 254\end{aligned}$$

กำหนดให้

N คือ ขนาดประชากร

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ ซึ่ง

ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.05 (ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95)

ดังนั้น ขนาดประชากรในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวน 696 คน โดยจะใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบง่าย (Simple Sampling Random) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 254 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะบุคคล ของข้าราชการและพนักงานราชการที่รับบริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ ตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร และด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน ได้แก่ ด้านการควบคุมงบประมาณ ด้านการตรวจสอบใบสำคัญ ด้านการเบิกเงินงบประมาณ ด้านการจ่ายเงิน ที่ระบุถึงประสิทธิภาพในการศึกษา วิเคราะห์ ดำเนินการ และให้คำปรึกษาในด้านความรู้เฉพาะงาน ระเบียบกฎหมาย และวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน ได้แก่ กระบวนการปฏิบัติงาน ระเบียบ กฎหมาย ความรู้ ทักษะและทัศนคติ การสื่อสาร ความชัดเจน และเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นข้อมูลที่ต้องการได้รับจากผู้รับการสัมภาษณ์เป็นหลัก

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบความสมบูรณ์ของเครื่องมือ โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre – Test) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของผู้ศึกษาจำนวน 30 ชุด เพื่อหาข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้นจากแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นและหลังจากที่ดำเนินการแก้ไขส่วนที่บกพร่องแล้ว ผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถามที่แก้ไขสมบูรณ์ให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

ส่วนการสร้างเครื่องมือและการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ นั้น ผู้ศึกษาได้มีการดำเนินการสร้างเครื่องมือ คือ

1. การศึกษาจากเอกสาร บทความ ทฤษฎี แนวคิด หลักการและงานศึกษาค้นคว้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลและสร้างข้อคำถามกรอบแนวคิด

2. สร้างข้อคำถามของแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการ กรมส่งเสริมการเกษตร (ส่วนกลาง) ซึ่งผู้ศึกษาได้นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือเพื่อตรวจสอบด้านเนื้อหา โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

3. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try – Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อคำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach โดยมีความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบทดสอบทั้งฉบับ ซึ่งหากค่า Alpha ออกมามากกว่า 0.70 จึงถือว่าแบบสอบถามชุดนี้ มีความเชื่อมั่นของเนื้อหาและสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้อย่างแท้จริง

2.1 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

หลังจากผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาจะทำการทดสอบคุณภาพเครื่องมือของการศึกษา โดยผู้ศึกษาเลือกใช้วิธีการทดสอบเครื่องมือ โดยการ Try - out ทดสอบกับกลุ่มที่มีคุณสมบัติเช่นเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่าง และต้องไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบคำถามในแต่ละข้อว่าสามารถสื่อความหมายตรงตามที่ผู้ศึกษาต้องการ หลังจากนั้น จึงนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ถูกต้อง แล้วจึงนำมาวิเคราะห์ หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อและรายด้าน โดยใช้สูตรของ Pearson Product Correlation Coefficient การหาความเชื่อมั่นรวมโดยวิธีการของ Cronbach เพื่อทำการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ ความเชื่อมั่นของมาตรวัดตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งผลการวิเคราะห์ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามได้ค่าออกมาเท่ากับ 0.96 ซึ่งมากกว่า 0.70 จึงจะถือว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์แบบ สามารถนำไปเก็บข้อมูลได้ต่อไป

2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการประกอบการศึกษาในครั้งนี้ ใช้ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ซึ่งจำแนกตามแหล่งที่มา 2 ส่วนคือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 254 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างตอบ รูปแบบของแบบสอบถามปิด และ Likert Scale ซึ่งเป็นข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวกับความคิดเห็นต่าง ๆ และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ จำนวน 30 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลแหล่งข้อมูล ได้แก่ เอกสารทางวิชาการ นิตยสาร วารสาร และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาเมื่อสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มหรือหน่วยตัวอย่างจำนวน 254 ตัวอย่าง ทำการลงรหัส และวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการศึกษาทางสังคมศาสตร์ โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale ตามวิธีของ Likert โดยมีมาตรวัด 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยเกณฑ์ในการให้คะแนนของค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน ของกรมส่งเสริมการเกษตร ออกเป็น 5 ระดับ โดยคำนวณจากสูตรค่าพิสัย ดังนี้

$$\frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{5} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ดังนั้น แต่ละระดับจะสามารถแบ่งคะแนนค่าเฉลี่ย ได้ 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79 หมายความว่า ระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59 หมายความว่า ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39 หมายความว่า ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19 หมายความว่า ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00 หมายความว่า ระดับมากที่สุด

ส่วนสถิติที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นการวิเคราะห์เพื่อใช้หาค่าทางสถิติ ในการแสดงค่าข้อมูล และทดสอบสมมติฐานการศึกษา เพื่อใช้หาค่าตอบในการศึกษาตามวัตถุประสงค์ การศึกษาที่ตั้งไว้ มีการใช้สถิติในการทดสอบ ดังนี้

2.3.1 สถิติเพื่อบรรยาย เป็นสถิติที่ใช้สำหรับบรรยายลักษณะของกลุ่มประชากร ที่ทำการศึกษาซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาไม่สามารถอ้างอิงถึงกลุ่มประชากรอื่นได้ ซึ่งประกอบด้วยสถิติ ดังนี้

1) การหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ และเปรียบเทียบข้อมูล โดยการแสดงความสัมพันธ์และแจกแจงค่าของตัวแปรของข้อมูลตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้น ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง คือ

(1) ปัจจัยทางด้านลักษณะบุคคล

(2) ปัจจัยทางด้านลักษณะงาน

(3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และพนักงานราชการ กรมส่งเสริมการเกษตร (ส่วนกลาง) ในการให้บริการด้านการจ่ายเงิน

2) การหาค่าเฉลี่ยของน้ำหนัก (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง คือ

- (1) ปัจจัยทางด้านลักษณะบุคคล
- (2) ปัจจัยทางด้านลักษณะงาน
- (3) ประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน ของกรมส่งเสริมการเกษตร
- (4) ด้านปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน ของกรมส่งเสริมการเกษตร

การเกษตร

2.3.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการนำสถิติในภาคสรุปอ้างอิงที่ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมาสรุปอ้างอิงเพื่ออธิบายคุณลักษณะของประชากร โดยใช้การทดสอบจากโปรแกรม SPSS สถิติทดสอบที่ใช้ในการศึกษา มี ดังนี้

1) สถิติทดสอบแบบ (t-test) แบบ Independent Group และแบบ Dependent Group เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรสองกลุ่ม โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง คือ ปัจจัยทางด้านลักษณะงานเปรียบเทียบกับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร

2) สถิตีสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เป็นสถิติที่ใช้สำหรับการทดสอบ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินปัจจัยลักษณะงาน

- (1) ด้านนโยบายและการบริหารงาน
- (2) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน
- (3) ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ
- (4) ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร
- (5) ด้านสภาพแวดล้อม

ประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน

- (1) ด้านการควบคุมงบประมาณ
- (2) ด้านการตรวจสอบใบสำคัญ
- (3) ด้านการเบิกเงินงบประมาณ
- (4) ด้านการจ่ายเงิน

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ความหมายของ

ค่า r คือ

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน คือ x เพิ่ม y จะลด แต่ถ้า x ลด y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน คือ x เพิ่ม y จะเพิ่ม ด้วย แต่ถ้า x ลด y จะลดด้วย
3. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ค่า $r = 0$ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กัน
6. ค่า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อยและมีค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.90 – 1.00	หมายถึง สูงมาก (Very Strong)
0.70 – 0.90	หมายถึง ค่อนข้างสูง (Strong)
0.50 – 0.70	หมายถึง ปานกลาง (Moderate)
0.30 – 0.50	หมายถึง ค่อนข้างต่ำ (Weak)
0.00 – 0.30	หมายถึง ต่ำมาก (Very Weak)

เครื่องหมาย +, - หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์ โดยที่หาก

r มีเครื่องหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวหนึ่งจะมีค่าสูงไปด้วย)

r มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร” ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยลักษณะบุคคล

ตอนที่ 2 ปัจจัยลักษณะงาน

ตอนที่ 3 การให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรค

ตอนที่ 5 ปัจจัยลักษณะงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน

ตอนที่ 6 ปัจจัยลักษณะงานสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะบุคคล

ในการเก็บข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงข้อมูลได้ตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ปัจจัยลักษณะบุคคล ของกรมส่งเสริมการเกษตร

ลักษณะทั่วไป	จำนวน (n = 254)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	32	12.60
หญิง	222	87.40
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	0	0.00
25 – 35 ปี	120	47.24
36 – 45 ปี	82	32.28
มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป	52	20.47

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน (n = 254)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	87	34.25
ปริญญาตรี	167	65.75
รายได้		
ต่ำกว่า 15,000.- บาท	32	12.60
15,000 – 25,000.- บาท	172	67.72
25,000– 35,000.- บาท	50	19.69
ประสบการณ์การทำงาน		
5– 10 ปี	172	67.72
11 – 45 ปี	82	32.28
สถานภาพทางครอบครัว		
โสด	232	91.34
สมรส	22	8.66
ตำแหน่งงาน		
ระดับชำนาญการ/ชำนาญงาน	152	59.84
ระดับปฏิบัติการ/ปฏิบัติงาน	50	19.69
พนักงานราชการ	52	20.47

จากตารางที่ 4.1 ปัจจัยลักษณะบุคคลของกรมส่งเสริมการเกษตร จำนวน 254 คน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 87.40 และเป็นเพศชาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุ 25 – 35 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 47.24 รองลงมา คือ อายุ 36 – 45 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 47.27 และอายุ มากกว่า 45 ปีขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 20.47

ระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 65.75 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25

รายได้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ 15,000 – 25,000.- บาท จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 67.72 รองลงมาคือ รายได้ 25,000–35,000.- บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 19.69 และรายได้ต่ำกว่า 15,000.- บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60

ประสบการณ์การทำงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 5–10 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 67.72 และประสบการณ์การทำงาน 11–45 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 32.28

สถานภาพทางครอบครัวพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพทางครอบครัว คือ โสด จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 91.34 และสถานภาพทางครอบครัวสมรส จำนวน 22 คน คิดเป็น ร้อยละ 8.66

ตำแหน่งงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีตำแหน่งหน้าที่การงานระดับชำนาญการ/ชำนาญงาน จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 59.84 รองลงมา คือ ตำแหน่งพนักงานราชการ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 20.47 และตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ/ปฏิบัติงาน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 19.69

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะงาน

จากการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงข้อมูลได้ตามตารางที่ 4.2–4.6

ตารางที่ 4.2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยลักษณะงานด้านนโยบายและการบริหาร

ด้านนโยบายและการบริหาร	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การกำหนดนโยบายและการบริหารมีความชัดเจน	10 (3.94)	114 (44.8)	112 (44.0)	18 (7.09)	0 (0.00)	3.46	0.69	มาก	2
2. การกำหนดนโยบายและการบริหารง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ	5 (1.97)	105 (41.3)	132 (51.9)	12 (4.72)	0 (0.00)	3.41	0.61	มาก	3

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ด้านนโยบายและการ บริหาร	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดั
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
3. โครงสร้างองค์การ จัดการอย่างเป็น ระบบนำไปสู่การ ปฏิบัติงานอย่างมี ประสิทธิภาพ	11 (4.33)	123 (48.4)	108 (42.5)	12 (4.72)	0 (0.00)	3.52	0.66	มาก	1
4. การเปิดโอกาสให้ บุคลากรออกความ คิดเห็นเสนอแนะใน การแก้ไขปัญหาและ อุปสรรคช่วยให้ ปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้น	18.00 (7.09)	83 (32.6)	114 (44.8)	29 (11.42)	10 (3.94)	3.28	0.90	มาก	4
	ค่าเฉลี่ยรวม					3.42	0.62	มาก	-

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยลักษณะงานด้านนโยบายและการบริหารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบมีผู้เห็นด้วยว่าโครงสร้างองค์การจัดการอย่างเป็นระบบนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือข้อกำหนดนโยบาย และการบริหารมีความชัดเจน ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ การเปิดโอกาสให้บุคลากรออกความคิดเห็น เสนอแนะในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคช่วยให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอยู่ในลำดับสุดท้าย และเมื่อพิจารณาตามจำนวนประชากรที่เลือกข้อนี้เป็นข้อสุดท้ายพบว่าเห็นด้วยในระดับกลาง ๆ จึงพอสรุปเบื้องต้นได้ว่าความคิดเห็นส่วนใหญ่ให้ความเชื่อถือและเชื่อมั่นองค์การมากกว่าการให้บุคลากรออกความคิดเห็นและเสนอแนะแก้ไขปัญหา และอุปสรรค

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยลักษณะงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

ด้านกระบวนการ ปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีกระบวนการ ปฏิบัติงานที่ เหมาะสม	13 5.12	114 (44.8)	112 (44.0)	15 (5.91)	0 (0.00)	3.49	0.69	มาก	1
2. มีความชัดเจนใน เรื่องระเบียบ และข้อ ปฏิบัติ	18 (7.09)	114 (44.8)	99 (38.9)	18 (7.09)	5 (1.97)	3.48	0.81	มาก	2
3. มีความสะดวก/ รวดเร็วในการ ปฏิบัติงาน	13 (5.12)	112 (44.0)	109 (42.9)	20 (7.87)	0 (0.00)	3.46	0.71	มาก	3
4. จำนวนบุคลากรมี เพียงพอต่อการ ให้บริการ	13 (5.12)	103 (40.5)	119 (46.8)	16 (6.30)	3 (1.18)	3.42	0.74	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.46	0.63	มาก	-

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยลักษณะงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีผู้ให้ความเห็นว่า กรมส่งเสริมการเกษตร มีกระบวนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมเป็นอันดับแรก รองลงมาคือระเบียบและข้อปฏิบัติมีความชัดเจน รวดเร็ว ตามลำดับ ส่วนจำนวนบุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในลำดับสุดท้าย และเมื่อดูตามจำนวนประชากรที่เลือกข้อนี้เป็นลำดับสุดท้าย ก็เห็นด้วยในระดับกลาง จึงพอสรุปเบื้องต้นได้ว่าความคิดเห็นจำนวนมาก ให้ความเชื่อถือและเชื่อมั่นผู้บริหารขององค์การในการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานและให้ความสำคัญกับจำนวนบุคลากรต่อการให้บริการอยู่ลำดับสุดท้าย ย่อมแสดงให้เห็นว่าจำนวนบุคลากรไม่ได้เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดอุปสรรคต่อกระบวนการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยลักษณะงานด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ

ด้านความรู้ ทักษะและ ทัศนคติ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดัด
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีความรู้ ความเข้าใจ ในงานที่ปฏิบัติ	13 (5.12)	124 (48.8)	103 (40.5)	14 (5.51)	0 (0.00)	3.54	0.68	มาก	3
2. มีทักษะ/ ความสามารถ เหมาะสมกับ ตำแหน่งที่ รับผิดชอบ	10 (3.94)	130 (51.1)	107 (42.1)	7 (2.76)	0 (0.00)	3.56	0.62	มาก	2
3. แสดงความมุ่งมั่น กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	5 (1.97)	130 (51.1)	104 (40.9)	12 (4.72)	3 (1.18)	3.48	0.68	มาก	4
4. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	18 (7.09)	132 (51.9)	94 (37.0)	10 (3.94)	0 (0.00)	3.62	0.68	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.55	0.58	มาก	-

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยลักษณะงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานโดยภาพรวมด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.55 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จะพบมีผู้เห็นด้วยว่า บุคลากร กรมส่งเสริมการเกษตร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีอยู่ในลำดับแรก รองลงมาคือทักษะ/ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบ ความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติตามลำดับ ส่วนการแสดงความมุ่งมั่น กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการจัดอยู่ในลำดับสุดท้าย และเมื่อดูตามจำนวนประชากรที่เลือกข้อนี้เป็นข้อสุดท้ายอยู่ในลำดับมาก จึงพอสรุปเบื้องต้นได้ว่าความคิดเห็นส่วนมากเห็นว่าบุคลากรค่อนข้างขาดคุณสมบัติในด้านความมุ่งมั่น กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยลักษณะงานด้านเทคโนโลยี และการสื่อสาร

ด้านเทคโนโลยี และ การสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. นำเทคโนโลยีทันสมัย มาใช้อย่างคุ้มค่าและ ประหยัด	15 (5.91)	137 (53.9)	99 (38.9)	3 (1.18)	0 (0.00)	3.65	0.61	มาก	1
2. วางระบบการจัดการ ข้อมูลข่าวสารที่ดี มี ความชัดเจน	11 (4.33)	128 (50.3)	102 (40.1)	13 (5.12)	0 (0.00)	3.54	0.66	มาก	2
3. บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่อง การสื่อสารที่ดี	15 (5.91)	109 (42.9)	119 (46.8)	11 (4.33)	0 (0.00)	3.50	0.68	มาก	3
4. มีการปรับปรุงและ พัฒนาระบบ และ อุปกรณ์การสื่อสาร ให้มีความทันสมัย ตอบสนองความ ต้องการของ ผู้ใช้บริการ	15 (5.91)	104 (40.9)	117 (46.0)	18 (7.09)	0 (0.00)	3.46	0.71	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.54	0.58	มาก	-

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยลักษณะงานด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.54 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบมีผู้เห็นด้วยว่าบุคลากรมีการนำเทคโนโลยีทันสมัย มาใช้อย่างคุ้มค่าและประหยัดอยู่ในลำดับแรก รองลงมาคือการวางระบบการจัดการข้อมูลข่าวสารที่ดี มีความชัดเจน บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการสื่อสารที่ดีตามลำดับ ส่วนในเรื่องของการปรับปรุงและพัฒนาระบบและอุปกรณ์การสื่อสารให้มีความทันสมัยตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมาอยู่ในลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อม

ด้านสภาพแวดล้อม	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีบรรยากาศ ความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้วยกัน	20 (7.87)	137 (53.9)	84 (33.0)	10 (3.94)	3 (1.18)	3.63	0.74	มาก	1
2. มีเครื่องมืออุปกรณ์ ในการปฏิบัติงาน ทันสมัยพร้อมใช้ งาน	23 (9.06)	107 (42.1)	104 (40.9)	20 (7.87)	0 (0.00)	3.52	0.77	มาก	3
3. สถานที่ปฏิบัติงาน มีความสะอาดสบาย และปลอดภัย	27 (10.6)	104 (40.9)	117 (46.0)	6 (2.36)	0 (0.00)	3.60	0.71	มาก	2
4. สถานที่ทำงานมี สุขอนามัยที่ดี	28 (11.0)	109 (42.9)	112 (44.0)	5 (1.97)	0 (0.00)	3.63	0.70	มาก	1
	ค่าเฉลี่ยรวม					3.60	0.63	มาก	-

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยลักษณะงานด้านสภาพแวดล้อมโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.60 ซึ่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบมีผู้เห็นด้วยว่าบุคลากรของกรมส่งเสริมการเกษตรมีบรรยากาศความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน และสถานที่ทำงานมีสุขอนามัยที่ดีอยู่ในลำดับแรก รองลงมาคือสถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาดสบายและปลอดภัย ส่วนเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานทันสมัยพร้อมใช้งานอยู่ในลำดับสุดท้าย

สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะงานในแต่ละด้าน

จากการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานในแต่ละด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถแสดงผลวิเคราะห์สรุปได้ ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านปัจจัยลักษณะงาน

ปัจจัยลักษณะงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.42	0.62	มาก	5
2. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	3.46	0.63	มาก	4
3. ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ	3.55	0.58	มาก	2
4. ด้านเทคโนโลยี และการสื่อสาร	3.54	0.58	มาก	3
5. ด้านสภาพแวดล้อม	3.60	0.63	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51	0.52	มาก	-

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยลักษณะงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.51 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะพบมีผู้เห็นด้วยว่าด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมอยู่ในลำดับแรก รองลงมาคือด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ส่วนด้านนโยบาย และการบริหารอยู่ในลำดับสุดท้าย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร

จากการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตรแต่ละด้านของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถสรุปได้ ดังตารางที่ 4.8 – 4.11

ตารางที่ 4.8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร ด้านการควบคุมงบประมาณ

ด้านการควบคุม งบประมาณ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. สามารถศึกษา วิเคราะห์ ดำเนินการ ได้ตามแผนงาน	10 (3.94)	138 (54.3)	93 (36.6)	13 (5.12)	0 (0.00)	3.57	0.65	มาก	3
2. สามารถควบคุม ติดตาม เร่งรัดการ จ่ายเงินได้ตาม มาตรการเร่งรัดการ เบิกจ่ายเงิน งบประมาณของ หน่วยงาน	16 (6.30)	152 (59.8)	77 (30.3)	9 (3.54)	0 (0.00)	3.69	0.64	มาก	1
3. สามารถให้ความรู้ เป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับ งานงบประมาณได้ อย่างถูกต้อง เหมาะสม	15 (5.91)	149 (58.6)	79 (31.1)	8 (3.15)	3 (1.18)	3.65	0.69	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.64	0.61	มาก	-

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า การควบคุมงบประมาณโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จะพบว่า ความสามารถควบคุม ติดตาม เร่งรัดการจ่ายเงินได้ตามมาตรการเร่งรัดการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของหน่วยงานมาเป็นลำดับแรก ตามด้วย

ความสามารถให้ความรู้ เป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับงานงบประมาณได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ส่วนลำดับสุดท้าย คือความสามารถศึกษา วิเคราะห์ ดำเนินการได้ตามแผนงาน

ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร ด้านการตรวจสอบใบสำคัญ

ด้านการตรวจสอบ ใบสำคัญ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สามารถตรวจสอบ วิเคราะห์เอกสาร หลักฐานการเบิกจ่าย ได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามแผนงาน	15 (5.91)	137 (53.9)	84 (33.0)	15 (5.91)	3 (1.18)	3.57	0.74	มาก	3
2. สามารถ ตรวจสอบ เร่งรัดติดตามการใช้ จ่ายเงินได้อย่าง ถูกต้องตรงตาม กฎหมาย ระเบียบ ปฏิบัติ	13 (5.12)	152 (59.8)	74 (29.1)	15 (5.91)	0 (0.00)	3.64	0.67	มาก	1
3. สามารถให้ความรู้ ให้คำปรึกษา และมี ทักษะในด้านการ ให้บริการด้านการ ตรวจสอบได้อย่าง เหมาะสม	13 (5.12)	147 (57.8)	76 (29.9)	15 (5.91)	3 (1.18)	3.60	0.73	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.60	0.68	มาก	-

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า ด้านการตรวจสอบใบสำคัญโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า ความสามารถตรวจสอบ เร่งรัด ติดตามการใช้จ่ายเงินได้อย่างถูกต้อง ตรงตามกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติเป็นลำดับแรก ตามด้วยความสามารถให้ความรู้

ให้คำปรึกษาและมีทักษะในการให้บริการด้านการตรวจสอบได้อย่างเหมาะสม ส่วนลำดับสุดท้าย คือ สามารถตรวจสอบ วิเคราะห์เอกสาร หลักฐานการเบิกจ่ายได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามแผนงาน

ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการเบิกจ่ายเงิน ของกรมส่งเสริมการเกษตร ด้านการเบิกเงินงบประมาณ

ด้านการเบิกเงิน งบประมาณ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. สามารถวิเคราะห์ เอกสารหลักฐานเพื่อ ดำเนินการขอเบิกได้ ถูกต้อง รวดเร็ว ทัน ต่อความต้องการของ ผู้มาขอรับบริการ	20 (7.87)	130 (51.1)	89 (35.0)	15 (5.91)	0 (0.00)	3.61	0.72	มาก	2
2. สามารถดำเนินการ ขอเบิกเงินได้ทันตาม แผนงาน	16 (6.30)	132 (51.9)	86 (33.8)	20 (7.87)	0 (0.00)	3.57	0.73	มาก	3
3. มีระบบควบคุม ติดตามใบสำคัญการ เบิกเงินอย่างปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการ ของผู้มาขอรับบริการ	13 (5.12)	145 (57.0)	84 (33.0)	12 (4.72)	0 (0.00)	3.63	0.66	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.60	0.65	มาก	-

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่า ด้านการเบิกเงินงบประมาณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า การมีระบบควบคุม ติดตามใบสำคัญ การเบิกเงินอย่างปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการเป็นลำดับแรก ตามด้วยความสามารถวิเคราะห์เอกสารหลักฐาน เพื่อดำเนินการขอเบิกได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของผู้มาขอรับบริการ ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ความสามารถดำเนินการ ขอเบิกเงินได้ทันตามแผนงาน

ตารางที่ 4.11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการเบิกจ่ายเงิน
ของกรมส่งเสริมการเกษตร ด้านการจ่ายเงิน

ด้านการจ่ายเงิน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. สามารถจ่ายเงินได้ ถูกต้องตรงตามกฎ และระเบียบปฏิบัติ	30 (11.8)	157 (61.81)	64 (25.20)	3 (1.18)	0 (0.00)	3.84	0.63	มาก	1
2. สามารถจ่ายเงินให้กับ ผู้ขอรับบริการได้ อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ทันตามความ ต้องการของผู้ขอรับ บริการ	23 (9.06)	157 (61.8)	67 (26.3)	7 (2.76)	0 (0.00)	3.77	0.64	มาก	2
3. สามารถให้ความรู้ ให้คำปรึกษาและมี ทักษะในการ ให้บริการด้านการ จ่ายเงินได้อย่าง เหมาะสม	19 (7.48)	160 (62.9)	69 (27.1)	5 (1.97)	1 (0.39)	3.75	0.63	มาก	3
	ค่าเฉลี่ยรวม					3.79	0.59	มาก	-

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่าด้านการจ่ายเงิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่าความสามารถจ่ายเงินได้ถูกต้องตรงตามกฎ และระเบียบปฏิบัติเป็นลำดับแรก ตามด้วยความสามารถจ่ายเงินให้กับผู้ขอรับบริการ ได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ทันตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ความสามารถให้ความรู้ให้คำปรึกษาและมีทักษะการให้บริการด้านการจ่ายเงินได้อย่างเหมาะสม

สรุปภาพรวม ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตรทั้ง 4 ด้าน

ผลจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตรสามารถสรุปข้อมูลได้ดังแสดงตามตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน

ประสิทธิภาพการให้บริการเบิกจ่ายเงิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านการควบคุมงบประมาณ	3.64	0.61	มาก	2
2. ด้านการตรวจสอบใบสำคัญ	3.60	0.68	มาก	3
3. ด้านการเบิกเงินงบประมาณ	3.60	0.65	มาก	3
4. ด้านการจ่ายเงิน	3.79	0.59	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66	0.57	มาก	-

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของบุคลากร โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.66 ซึ่งเมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน จะพบมีผู้เห็นด้วยว่าด้านการจ่ายเงินอยู่ในลำดับแรก รองลงมา คือ ด้านการควบคุมงบประมาณ ส่วนด้านการตรวจสอบใบสำคัญและด้านการเบิกเงินงบประมาณอยู่ในลำดับสุดท้าย



ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน ของกรมส่งเสริมการเกษตร

ในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังแสดงตามตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัญหาและอุปสรรค

ด้านปัญหาและอุปสรรค	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปล ผล	อัน ดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. กระบวนการ ปฏิบัติงานมีความ ยุ่งยากซับซ้อน/ เข้าใจยาก	26 (10.2)	109 (42.9)	104 (40.9)	15 (5.91)	0 (0.00)	3.57	0.75	มาก	1
2. ระเบียบ/กฎหมาย/ วิธีปฏิบัติงานมีการ ปรับเปลี่ยนเสมอ	18 (7.09)	122 (48.0)	96 (37.8)	18 (7.09)	0 (0.00)	3.55	0.73	มาก	2
3. การสื่อสาร/ข้อมูล ขาดความชัดเจน ล่าช้าและไม่ทั่วถึง	13 (5.12)	112 (44.0)	106 (41.7)	23 (9.06)	0 (0.00)	3.45	0.73	มาก	5
4. ความรู้ ทักษะ ทัศนคติของ บุคลากร	15 (5.91)	120 (47.2)	106 (41.7)	13 (5.12)	0 (0.00)	3.54	0.69	มาก	3
5. เครื่องมืออุปกรณ์ใน การปฏิบัติงาน	15 (5.91)	99 (38.9)	127 (50.0)	13 (5.12)	0 (0.00)	3.46	0.69	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.51	0.62	มาก	-

จากตารางที่ 4.13 ด้านปัญหาและอุปสรรคมองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นให้กระบวนการปฏิบัติงานมีความยุ่งยากซับซ้อน/เข้าใจยากมาเป็นลำดับแรก ค่าเฉลี่ยที่ 3.51 ตามด้วยระเบียบ/กฎหมาย/วิธีปฏิบัติงานมีการปรับเปลี่ยนเสมอ ความรู้ ทักษะ ทัศนคติของบุคลากร เครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานตามลำดับ และการสื่อสาร/

ข้อมูลขาดความชัดเจน ค่าเช่าและไม้ทั่วถึงอยู่ในลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.57 3.55 3.54 3.46 และ 3.45 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ปัจจัยลักษณะงานมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร

ในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสมมติฐานปัจจัยลักษณะงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตรของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถสรุปข้อมูลได้ ดังแสดงตามตารางที่ 4.14 – 4.18

ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับประสิทธิภาพในการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร ด้านการควบคุมงบประมาณ

ปัจจัยลักษณะงาน	ประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน		
	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านนโยบายและการบริหาร	0.645**	0.000	ค่อนข้างสูง
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	0.510**	0.000	ปานกลาง
ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ	0.707**	0.000	ค่อนข้างสูง
ด้านเทคโนโลยี และการสื่อสาร	0.714**	0.000	ค่อนข้างสูง
ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม	0.625**	0.000	ค่อนข้างสูง
ภาพรวม	0.743**	0.000	ค่อนข้างสูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ปัจจัยลักษณะงานภาพรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพบุคลากรของกรมส่งเสริมการเกษตร ด้านการควบคุมงบประมาณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.743 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างสูง

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติด้านเทคโนโลยี และการสื่อสารและด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร ด้านการควบคุม

งบประมาณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.645, 0.707, 0.714 และ 0.625 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างสูง

ส่วนปัจจัยลักษณะงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการเบิกจ่ายของกรมส่งเสริมการเกษตร ด้านการควบคุมงบประมาณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.510 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร ด้านการตรวจสอบใบสำคัญ

ปัจจัยลักษณะงาน	ประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน ด้านการตรวจสอบใบสำคัญ		
	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านนโยบายและการบริหาร	0.592**	0.000	ปานกลาง
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	0.540**	0.000	ปานกลาง
ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ	0.674**	0.000	ค่อนข้างสูง
ด้านเทคโนโลยี และการสื่อสาร	0.726**	0.000	ค่อนข้างสูง
ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม	0.669**	0.000	ค่อนข้างสูง
ภาพรวม	0.744**	0.000	ค่อนข้างสูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ปัจจัยลักษณะงาน ภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร ด้านการตรวจสอบใบสำคัญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.744 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ ด้านเทคโนโลยี และการสื่อสารและด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน ด้านการตรวจสอบใบสำคัญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.671, 0.726 และ 0.699 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง ส่วนปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่

ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร ด้านการตรวจสอบใบสำคัญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.592 และ 0.540 แสดงว่าตัวแปร ทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน ของกรมส่งเสริมการเกษตร ด้านการเบิกเงินงบประมาณ

ปัจจัยลักษณะงาน	ประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน		
	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านนโยบายและการบริหาร	0.490**	0.000	ปานกลาง
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	0.423**	0.000	ปานกลาง
ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ	0.646**	0.000	ค่อนข้างสูง
ด้านเทคโนโลยี และการสื่อสาร	0.618**	0.000	ค่อนข้างสูง
ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม	0.480**	0.000	ปานกลาง
ภาพรวม	0.616**	0.000	ค่อนข้างสูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยลักษณะงานภาพรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร ด้านการเบิกเงินงบประมาณอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.616 แสดงว่าตัวแปร ทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างสูง

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ ด้านเทคโนโลยี และการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของ กรมส่งเสริมการเกษตร ด้านการเบิกเงินงบประมาณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) 0.646 และ 0.618 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างสูง

ส่วนปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของ กรมส่งเสริมการเกษตร ด้านการเบิกเงินงบประมาณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.490 423 และ 0.480 แสดงว่าตัวแปรทั้งสอง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร ด้านการจ่ายเงิน

ปัจจัยลักษณะงาน	ประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน		
	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านนโยบายและการบริหาร	0.417**	0.000	ปานกลาง
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	0.415**	0.000	ปานกลาง
ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ	0.564**	0.000	ปานกลาง
ด้านเทคโนโลยี และการสื่อสาร	0.536**	0.000	ปานกลาง
ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม	0.527**	0.000	ปานกลาง
ภาพรวม	0.571**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ปัจจัยลักษณะงานภาพรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร ด้านการจ่ายเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.571 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ ด้านเทคโนโลยี และการสื่อสาร และด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร ด้านการจ่ายเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.471, 0.415, 0.564, 0.536 และ 0.527 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน
ของกรมส่งเสริมการเกษตร

ปัจจัยลักษณะงาน	ประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน ของกรมส่งเสริมการเกษตร		
	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านนโยบายและการบริหาร	0.600**	0.000	ปานกลาง
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	0.529**	0.000	ปานกลาง
ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ	0.725**	0.000	ค่อนข้างสูง
ด้านเทคโนโลยี และการสื่อสาร	0.727**	0.000	ค่อนข้างสูง
ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม	0.644**	0.000	ค่อนข้างสูง
ภาพรวม	0.749**	0.000	ค่อนข้างสูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 พบว่าปัจจัยลักษณะงาน ภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.749 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างสูง

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ ด้านเทคโนโลยี และการสื่อสาร และด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.725, 0.727 และ 0.644 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ ด้านนโยบาย และการบริหาร และด้านกระบวนการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.600 และ 0.529 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อ 2 ปัจจัยลักษณะงานสัมพันธ์กับปัญหา และอุปสรรค ในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน ของกรมส่งเสริมการเกษตร

ผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อ 2 จากผู้ตอบแบบสอบถามสามารถสรุปข้อมูลได้ ดังแสดงตามตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะงานกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร

ปัจจัยลักษณะงาน	ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน		
	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านนโยบายและการบริหาร	0.506**	0.000	ปานกลาง
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	0.518**	0.000	ปานกลาง
ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ	0.520**	0.000	ปานกลาง
ด้านเทคโนโลยี และการสื่อสาร	0.611**	0.000	ค่อนข้างสูง
ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม	0.587**	0.000	ปานกลาง
ภาพรวม	0.636**	0.000	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ปัจจัยลักษณะงาน ภาพรวม มีความสัมพันธ์กับปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.636 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) 0.611 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง

ส่วนปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ และด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคในการ ในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.506 0.518 0.520 และ 0.587 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน เพื่อการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร โดยมีแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน ของกรมส่งเสริมการเกษตร

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับสภาพปัญหา/อุปสรรคในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน ของกรมส่งเสริมการเกษตร

1.2 การดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ข้าราชการและพนักงานราชการ ของกรมส่งเสริมการเกษตร (ส่วนกลาง) จำนวน 254 คน จากจำนวน 696 คน (ข้อมูลจากกลุ่มการเงิน ณ วันที่ 30 เมษายน 2557)

1.2.2 แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะบุคคล ของข้าราชการและพนักงานราชการที่รับบริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ และตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร และด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน ได้แก่ ด้านการควบคุมงบประมาณ ด้านการตรวจสอบใบสำคัญ ด้านการเบิกเงินงบประมาณ ด้านการจ่ายเงิน ที่ระบุถึงประสิทธิภาพในการศึกษา วิเคราะห์ ดำเนินการ และให้คำปรึกษาในด้านความรู้เฉพาะงาน ระเบียบกฎหมาย และวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน ได้แก่ กระบวนการปฏิบัติงาน ระเบียบ กฎหมาย ความรู้ ทักษะและทัศนคติ การสื่อสาร ความชัดเจน และเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นข้อมูลที่ต้องการได้รับจากผู้รับการสัมภาษณ์แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบความสมบูรณ์ของเครื่องมือ โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre – Test) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของผู้ศึกษาจำนวน 30 ชุด เพื่อหาข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้นจากแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นและหลังจากที่ดำเนินการแก้ไขส่วนที่บกพร่องแล้ว ผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถามที่แก้ไขสมบูรณ์ให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการประกอบการศึกษาในครั้งนี้ ใช้ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ซึ่งจำแนกตามแหล่งที่มา 2 ส่วนคือ

1) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 254 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างตอบ รูปแบบของแบบสอบถามปิด และ Likert Scale ซึ่งเป็นข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวกับความคิดเห็นต่าง ๆ และข้อมูลจากการสัมภาษณ์จำนวน 30 คน

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลแหล่งข้อมูล ได้แก่ เอกสารทางวิชาการ นิตยสาร วารสาร และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) มีรายละเอียด ดังนี้

1) การหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ และเปรียบเทียบข้อมูล โดยการแสดงความสัมพันธ์และแจกแจงค่าของตัวแปรของข้อมูลตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้น ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง คือ

- (1) ปัจจัยทางด้านลักษณะบุคคล
- (2) ปัจจัยทางด้านลักษณะงาน
- (3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และพนักงานราชการ กรมส่งเสริมการเกษตร (ส่วนกลาง) ในการให้บริการด้านการจ่ายเงิน

2) การหาค่าเฉลี่ยของน้ำหนัก (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง คือ

- (1) ปัจจัยทางด้านลักษณะบุคคล
- (2) ปัจจัยทางด้านลักษณะงาน
- (3) ประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน
- (4) ด้านสภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการนำสถิติในภาคสรุปอ้างอิงที่ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมาสรุปเพื่ออธิบายคุณลักษณะของประชากร โดยใช้การทดสอบจากโปรแกรม SPSS สถิติทดสอบที่ใช้ในการศึกษา มี ดังนี้

1) สถิติทดสอบแบบ (t-test) แบบ Independent Group และแบบ Dependent Group เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรสองกลุ่ม โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง คือ ปัจจัยทางด้านลักษณะงาน เปรียบเทียบกับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน ของกรมส่งเสริมการเกษตร ปัจจัยทางด้านลักษณะงานเปรียบเทียบกับปัญหาและอุปสรรค

1.3 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการและพนักงานราชการ จำนวน 254 คน พบว่า

1.3.1 ข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะบุคคล สรุปได้ดังนี้

ข้าราชการและพนักงานที่ให้ข้อมูลเป็นเพศชายจำนวน 32 คน เพศหญิงจำนวน 222 คน อายุตั้งแต่ 25 – 45 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้อยู่ระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท ประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี สถานภาพทางครอบครัวโสด ตำแหน่งหน้าที่การงาน เป็นข้าราชการระดับชำนาญการ/ชำนาญงาน

1.3.2 ข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะงาน 5 ด้าน สรุปได้ดังนี้

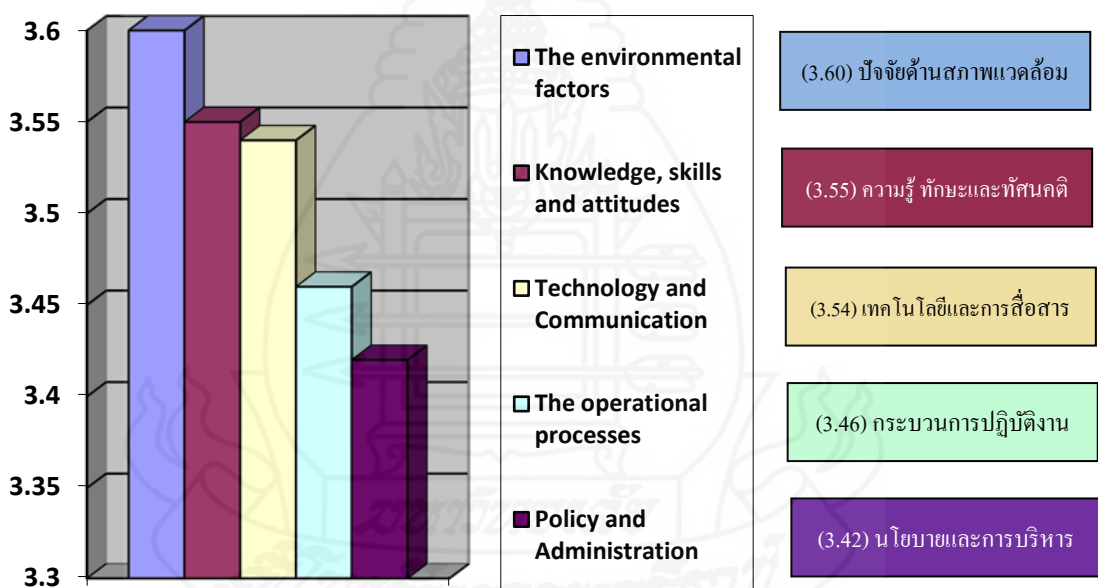
ด้านนโยบายและการบริหาร ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีคะแนนค่าเฉลี่ย 3.42 โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.52 ได้แก่ โครงสร้างองค์การจัดการอย่างเป็นระบบนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด 3.28 ได้แก่ การเปิดโอกาสให้บุคลากรออกความคิดเห็นเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคช่วยให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากคะแนนค่าเฉลี่ย 3.46 โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.49 ได้แก่ มีกระบวนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด 3.42 ได้แก่ จำนวนบุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ ภาพรวมในระดับมากคะแนนค่าเฉลี่ย 3.55 โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.62 ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด 3.48 ได้แก่ แสดงความมุ่งมั่น กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร ภาพรวมในระดับมากคะแนนค่าเฉลี่ย 3.54 โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.65 ได้แก่ นำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้อย่างคุ้มค่าและประหยัด คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด 3.46 ได้แก่ มีการปรับปรุงและพัฒนาาระบบ และอุปกรณ์การสื่อสารให้มีความทันสมัยตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

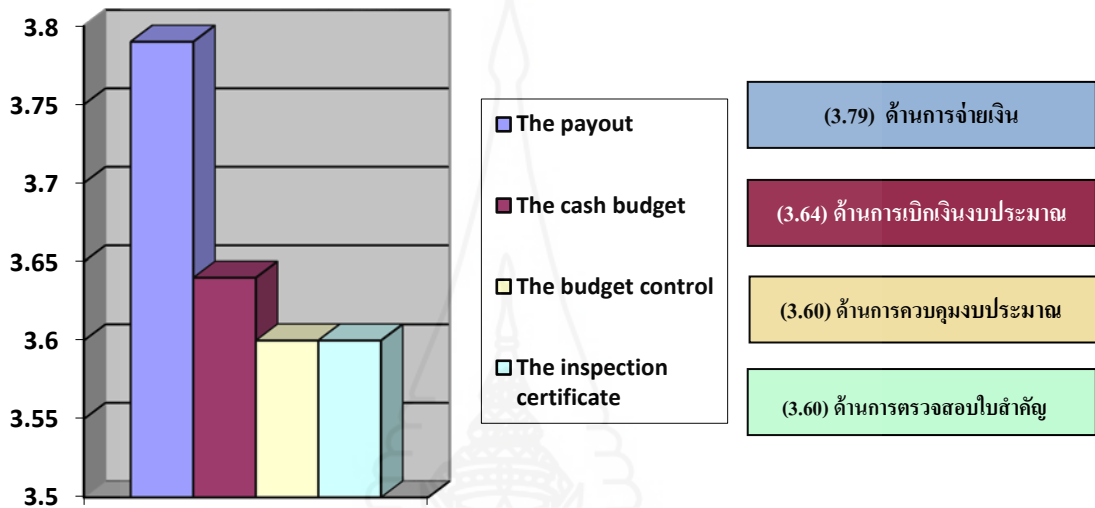
ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม ภาพรวมในระดับมากคะแนนค่าเฉลี่ย 3.63 โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.65 ได้แก่ มีบรรยากาศความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน และสถานที่ทำงานมีสุขอนามัยที่ดี คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด 3.52 ได้แก่ มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานทันสมัยพร้อมใช้งาน



ภาพที่ 5.1 สรุปผลการศึกษปัจจัยลักษณะงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน

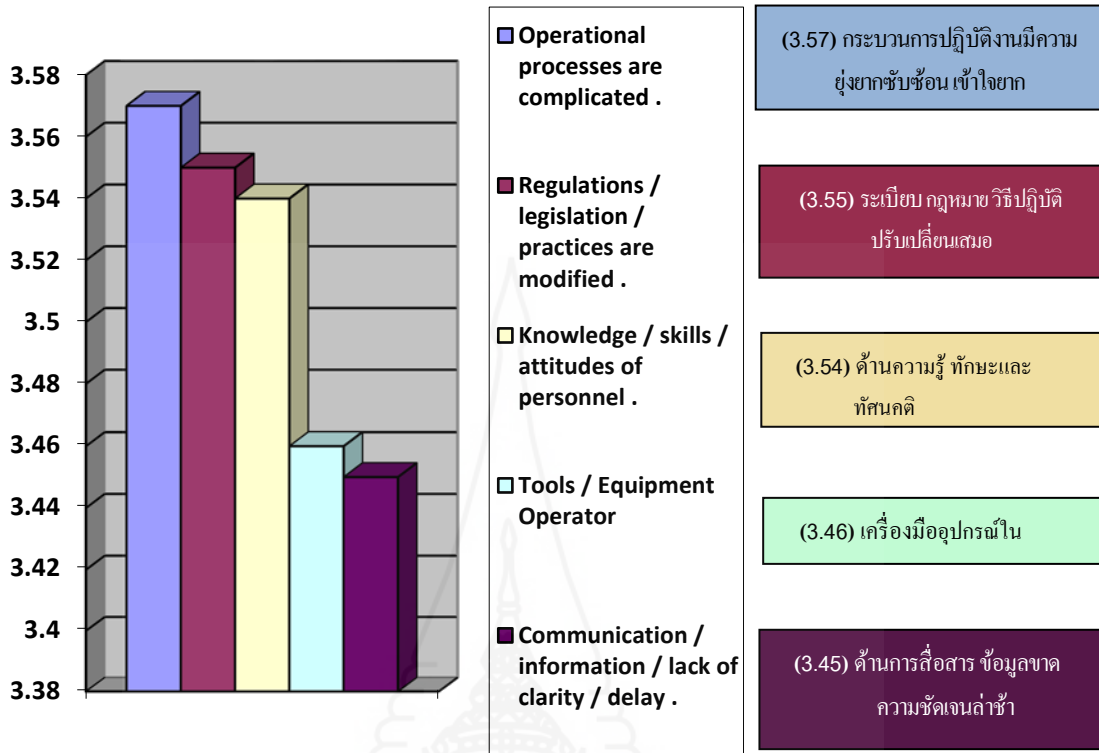
สรุปปัจจัยลักษณะงานที่ผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน ของกรมส่งเสริมการเกษตร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยลักษณะงานด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมมีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการอยู่ลำดับแรก มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.60 ด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ลำดับสุดท้าย คะแนนเฉลี่ย 3.42 แสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมมีผลต่อประสิทธิภาพในการ

ให้บริการเบิกจ่ายเงิน ได้แก่ การมีบรรยากาศความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน และสถานที่ทำงานมีสุขอนามัยที่ดี ส่วนด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในลำดับสุดท้าย โดยข้อที่มีคะแนนต่ำสุดของด้านนโยบายฯ ได้แก่ การเปิดโอกาสให้บุคลากรออกความคิดเห็นเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคช่วยให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 5.2 สรุปผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน

สรุปผลการศึกษาค้นคว้าประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพในด้านการจ่ายเงินอยู่ในลำดับแรก มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.79 ได้แก่ ความสามารถจ่ายเงินได้ถูกต้องตรงตามกฎระเบียบและข้อปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย 3.60 เท่ากัน ได้แก่ การควบคุมงบประมาณและด้านการตรวจสอบ โดยมีรายละเอียดปลีกย่อยในคะแนนต่ำสุด ได้แก่ ความสามารถในการวิเคราะห์ และด้านการให้ความรู้ และให้คำปรึกษา



ภาพที่ 5.3 สรุปผลการศึกษาข้อมูลด้านปัญหาและอุปสรรค

สรุปผลการศึกษาข้อมูลด้านปัญหาและอุปสรรค ภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีกระบวนการปฏิบัติงานมีความยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจยากอยู่ในลำดับแรก คะแนนเฉลี่ย 3.57 และการสื่อสารข้อมูลขาดความชัดเจน อยู่ลำดับสุดท้ายคะแนนเฉลี่ย 3.45

1.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน ของกรมส่งเสริมการเกษตร

ผลจากการศึกษาพบว่ายอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย

1.4.1 ปัจจัยลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตรเป็นไปในทิศทางเดียวกันค่อนข้างสูงได้แก่ ลักษณะงานด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ และด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม

1.4.2 ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตรเป็นไปในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

1.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 2 ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร

ผลการศึกษาพบว่ายอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย

1.5.1 ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคในทิศทางเดียวกันค่อนข้างสูง ได้แก่ ลักษณะงานด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร

1.5.2 ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ ด้านนโยบาย และการบริหาร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

2. อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร การเก็บข้อมูลสามารถนำผลการศึกษา มาอภิปรายได้ดังนี้

ด้านลักษณะบุคคล ได้รวบรวมข้อมูลการตอบแบบสอบถามจากข้าราชการและพนักงานราชการที่รับบริการเบิกจ่ายเงินจากกรมส่งเสริมการเกษตร จำนวน 254 คน และการสัมภาษณ์ข้าราชการและพนักงานราชการ จำนวน 30 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25 – 45 ปี สถานภาพโสด ประสบการณ์การทำงาน 5 - 10 ปี รายได้อยู่ระหว่าง 15,000.00 – 25,000.00 บาท ตำแหน่งงาน ระดับชำนาญการและชำนาญงาน

ด้านลักษณะงาน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม พบว่าด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ การมีบรรยากาศความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน และสถานที่ทำงานมีสุขอนามัยที่ดี รองลงมา ได้แก่ ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร ส่วนด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินอยู่ลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน ได้แก่ ด้านการควบคุมงบประมาณด้านตรวจสอบใบสำคัญ ด้านเบิกเงินงบประมาณ และด้านการจ่ายเงิน พบว่าด้านที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินมากที่สุดคือ ด้านการจ่ายเงิน

ด้านปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน พบว่ากระบวนการปฏิบัติงานมีความยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจยาก ระเบียบ กฎหมาย ข้อปฏิบัติงานมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ รวมถึงความรู้ ทักษะและทัศนคติ มีคะแนนใกล้เคียงกันอยู่ในลำดับต้น ๆ ที่ถือเป็นปัญหาและอุปสรรคมาก ส่วนด้านการสื่อสาร ข้อมูลขาดความชัดเจน ค่าเช่าและไม้ท้าวถึงอยู่ในลำดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับด้านที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินที่ผลการศึกษาพบว่าทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินอยู่ในระดับมาก

ด้านปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน พบว่า ลักษณะงานด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ ด้านปัจจัยลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านนโยบายและการบริหาร และด้านกระบวนการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง

ด้านปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน พบว่าลักษณะงานด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง

สรุปผลการศึกษา พบว่า (1) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ได้แก่ การนำเทคโนโลยีและการสื่อสาร มาใช้ได้อย่างคุ้มค่าและประหยัด มีการวางระบบข้อมูลข่าวสารที่ดี มีความชัดเจน การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบ การมีบรรยากาศความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน สถานที่ทำงานมีสุขอนามัยที่ดี (2) สภาพปัญหาและอุปสรรค เกิดจากการมีกระบวนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจยาก ระเบียบ กฎหมาย วิธีปฏิบัติงานมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ รวมไปถึงความรู้ ทักษะและทัศนคติ ส่วนในด้านความสัมพันธ์ พบว่าปัญหาและอุปสรรค มีความสัมพันธ์กับปัจจัยลักษณะงานด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง หมายถึง เทคโนโลยีและการสื่อสาร มีความสำคัญที่จะทำให้การให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงลดปัญหาอุปสรรคของกระบวนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจยาก

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการศึกษาปัจจัยลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ปัญหา/อุปสรรค

ตารางสรุปผลการศึกษาปัจจัยลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ปัญหา/อุปสรรค ในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร						
ปัจจัยลักษณะงาน หัวข้อ	ประสิทธิภาพในการเบิกจ่ายเงิน					ปัญหา/ อุปสรรค
	คะแนน	ควบคุม	ตรวจสอบ	เบิกเงิน	จ่ายเงิน	
ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร	0.727*	0.714*	0.726*	0.618	0.536	0.611*
ด้านความรู้ทักษะและทัศนคติ	0.725	0.707	0.674	0.646*	0.564*	0.520
ด้านสภาพแวดล้อม	0.644	0.625	0.669	0.480	0.527	0.587
ด้านนโยบายและการบริหาร	0.600	0.645	0.592	0.490	0.417	0.506
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	0.529*	0.510*	0.540*	0.423*	0.415*	0.518*
ภาพรวม	0.749					0.636

จากตารางสรุปได้ว่า ปัจจัยลักษณะงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน ของกรมส่งเสริมการเกษตร ทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ ด้านสภาพแวดล้อม เช่นเดียวกับปัจจัยลักษณะงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร ทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร ซึ่งเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับแนวคิดทฤษฎีที่พบว่าสอดคล้องกับแนวคิดของ McKinney 7-S Framework *แนวคิดปัจจัย 7 ประการในการประเมิน* โดยนำหัวข้อหลัก 4 หัวข้อ ได้แก่ (1) โครงสร้างองค์การ ที่มีความหมายว่า คือการจัดตั้งตามกระบวนการหรือหน้าที่ของงาน การจัดระบบระเบียบในการทำงานเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ หน้าที่ช่วยบุคลากรให้ได้ทราบถึงขอบเขตงาน ความรับผิดชอบ ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน (2) ระบบการปฏิบัติงาน การจัดระบบการทำงานก็มีความสำคัญยิ่ง เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (3) บุคลากร หรือทรัพยากรมนุษย์นับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์การ ควรต้องมีการวิเคราะห์ที่อยู่บนพื้นฐานของกลยุทธ์องค์การเป็นสิ่งที่กำหนดทิศทางองค์การว่าจะดำเนินการไปให้ถึงซึ่งจะเป็นผลให้กระบวนการกำหนดคุณลักษณะและการคัดเลือกและจัดวางบุคลากรได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น (4) ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ซึ่งสามารถแยกออกได้ 2 ด้านหลัก คือทักษะด้านงานอาชีพ และสองคือทักษะความถนัด หรือความชาญฉลาดพิเศษ ซึ่งองค์การคงต้องมุ่งเน้นในทั้ง 2 ความสามารถควบคู่กันไป นอกจากหลักการ 7s แล้ว จากการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับ เกษรี สร้อยมณีวรรณ ซึ่งพบว่า การวัดผลประเมินผลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จะต้องให้

ความสำคัญกับตัวกำหนดด้านลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานด้านความถูกต้องในการทำงาน การบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน ความสำเร็จตรงเวลาในการทำงานและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร

ตารางที่ 5.2 สรุปผลเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการเบิกจ่ายเงิน

หัวข้อประสิทธิภาพ	คะแนน	ลำดับ	ความสัมพันธ์ที่คะแนนต่ำสุด
ด้านการควบคุมงบประมาณ	3.64	2	กระบวนการปฏิบัติงาน
ด้านการตรวจสอบใบสำคัญ	3.60	3	กระบวนการปฏิบัติงาน
ด้านการเบิกจ่ายเงิน	3.60	3	กระบวนการปฏิบัติงาน
ด้านการจ่ายเงิน	3.79	1	กระบวนการปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการเบิกจ่ายเงิน ของกรมส่งเสริมการเกษตร” พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินสัมพันธ์กับลักษณะงานที่มีคะแนนต่ำสุดของกรมส่งเสริมการเกษตร ได้แก่ ประสิทธิภาพด้านการตรวจสอบใบสำคัญและด้านการเบิกจ่ายเงิน โดยมีความสัมพันธ์ต่ำสุดที่กระบวนการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาจึงขอถือโอกาสใช้ผลการศึกษาครั้งนี้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อให้ประสิทธิภาพในการเบิกจ่ายเงินทั้งสองด้านเพิ่มขึ้นโดยความหมายของกระบวนการปฏิบัติงาน คือ ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติงานที่เป็นไปตามกฎระเบียบ มีความชัดเจน โปร่งใส ในเวลาที่เหมาะสม มีการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและทันเวลาเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ปลุกฝังนิสัยการค้นหาปัญหาเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาให้กับบุคลากรทุกคนในองค์กร เพราะจะก่อประโยชน์กับองค์กรและบุคลากรเอง รวมถึงทำให้บุคลากรรู้จักการปรับตัวไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทุก ๆ วัน ในสังคมปัจจุบัน

2. การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในทุก ๆ กิจกรรม เริ่มต้นจากกิจกรรมเล็ก ๆ ได้มีการแบ่งปันช่วยเหลือหรือทำงานร่วมกันเพื่อก่อให้เกิดความสามัคคี ผูกพันต่อองค์กร และลดแรงต่อต้านจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นขององค์กรจากตัวบุคลากรเองลงได้

3. การส่งเสริมให้พนักงานได้รับความรู้เกี่ยวกับหลักการหรือแนวคิดต่าง ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

4. การกำหนดแนวทางปฏิบัติงานออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร หรือการจัดทำคู่มือ การปฏิบัติงานเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นต่อองค์กร เป็นการถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานไม่ให้แนวทางการปฏิบัติงานถูกสื่อสารออกไปมีความคลาดเคลื่อนไปจากมาตรฐานที่ตั้งไว้ รวมถึงควรจัดตั้งคณะทำงานเพื่อดูแลการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอด้วย

5. ตั้งคณะทำงานเพื่อสำรวจความต้องการทางด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารโดยตรง เพื่อลดปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากเครื่องมืออุปกรณ์ การสื่อสาร ความรู้ความชำนาญ ในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์และวิธีการสื่อสารที่ถูกต้อง

5.2 การศึกษาครั้งต่อไป

จากการศึกษาครั้งนี้ การศึกษาครอบคลุมเฉพาะส่วนกลาง ผลที่ได้ยังไม่มีความชัดเจน เนื่องจากคำถามยังมีไม่มากพอ ประเด็นคำถามยังไม่ครอบคลุมในรายละเอียด ทำให้ยังไม่สามารถทราบปัญหาที่แท้จริงอย่างละเอียด ผู้ศึกษาขอเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

- 1) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการเบิกจ่ายเงินในส่วนภูมิภาค
- 2) เพิ่มข้อคำถามให้มีรายละเอียดมากกว่านี้





บรรณานุกรม

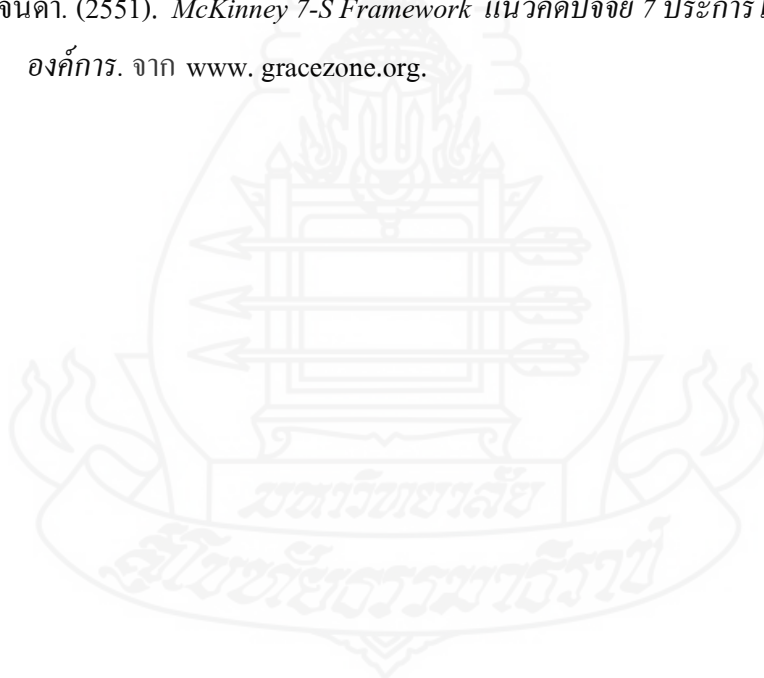
มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

บรรณานุกรม

- เกตุสิณี ดวงประสาท. (2551). การศึกษาปัญหา อุปสรรคและความพึงพอใจการบริหารงานคลังของเทศบาลตำบล ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, ศูนย์วาสุกรี.
- ณกฤตชัย เตียสกุล. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณี กองบังคับการอำนวยการกองบัญชาการตำรวจสันติบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญและคณะ. (2557). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา. สงขลา.
- ชานินทร์ สุทธิคุณธร. (2543). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของฝ่ายการพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- ชั้นย์ชนก ธิตพิงศ์วิวัฒน์. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- กวนัย เกษบุญชู. (2550). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพเรือ: กรณีศึกษาข้าราชการกองทัพเรือภาคที่ 1 (ภาคนิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สถิต คำลาเตียง. (2544). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณี กองการปีนทหารเรือ. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. (2546). การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เชิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- วรวรรณ ศิลมัฐ. (2555). การเพิ่มประสิทธิภาพการท างานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาแก่งจังหวัดระยอง. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). วิทยาลัยมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- สวัสดิ์ กาญจนสุวรรณ. (2542). *หลักการบริหารการศึกษา โครงการตำราวิชาการศึกษาสถาบันราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในวโรกาสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเฉลิมพระชนมพรรษา 6 รอบ*. สงขลา: คณะครุศาสตร์สถาบันราชภัฏสงขลา.
- สถิต คำลาเลียง. (2544). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ ศึกษาเฉพาะกรณีกองการปืนหารเรือ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2549). *ทฤษฎีและกลยุทธ์การพัฒนาสังคม*. พิมพ์ครั้งที่ 6. (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อเนก เหล่าธรรมทัศน์. (2543). *เหตุอยู่ที่ท้องถิ่น ปัญหาการเมืองการปกครองระดับชาติที่มีสาเหตุมาจากการปกครองท้องถิ่น*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (*Caree development in practice*). กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ลัักษณ์.
- อำนาจ วัชรจินดา. (2551). *McKinney 7-S Framework แนวคิดปัจจัย 7 ประการในการประเมินองค์การ*. จาก www.gracezone.org.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ก

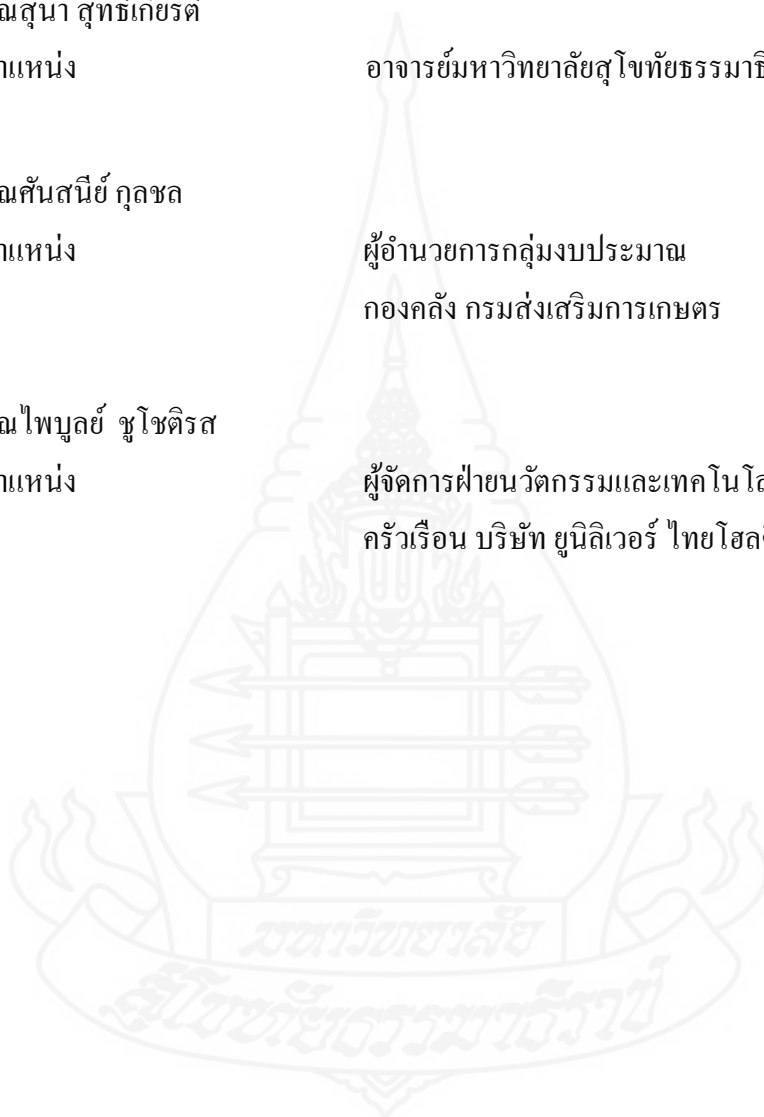
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

1. คุณสุนา สุทธิเกียรติ
ตำแหน่ง อาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2. คุณศันสนีย์ กุลชล
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกลุ่มงบประมาณ
กองคลัง กรมส่งเสริมการเกษตร
3. คุณไพบูรณ์ ชูโชติรส
ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายนวัตกรรมและเทคโนโลยีผลิตภัณฑ์ใช้ใน
ครัวเรือน บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทยโฮลดิ้ง จำกัด





ภาคผนวก ข

ตารางแสดงการคำนวณตรวจสอบเครื่องมือ

Cronbach's Alpha

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะงาน

- ด้านนโยบายและการบริหาร 4
- ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 4
- ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ 4
- ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร 4
- ด้านสภาพแวดล้อม 4

Cronbach's Alpha	0.952957615
Split-Half (odd-even) Correlation	0.960618877
Spearman-Brown Prophecy	0.979913932
Mean for Test	70.66666667
Standard Deviation for Test	10.51136951
KR21	2.758182665
KR20	2.759918703

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพ ในการให้บริการ

ด้านการเบิกจ่ายของกรมส่งเสริมการเกษตร

1. ด้านการควบคุมงบประมาณ 3
2. ด้านการตรวจสอบใบสำคัญ 3
3. ด้านการเบิกเงินงบประมาณ 3
4. ด้านการจ่ายเงิน 3

Cronbach's Alpha	0.904754617
Split-Half (odd-even) Correlation	0.891515235
Spearman-Brown Prophecy	0.942646634
Mean for Test	17.1
Standard Deviation for Test	3.3
KR21	6
KR20	6.00117335

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรค 5

Cronbach's Alpha	0.904754617
Split-Half (odd-even) Correlation	0.891515235
Spearman-Brown Prophecy	0.942646634
Mean for Test	17.1
Standard Deviation for Test	3.3
KR21	6
KR20	6.00117335



ภาคผนวก ค

แบบประเมินความสอดคล้องและแบบสอบถาม

แบบประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การศึกษา

"Factors influencing performance payment services, Department of Agricultural Extension"

"ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร"

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไขเพื่อนำไปสู่การพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร

คำชี้แจง

โปรดพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อต่อไปนี้ ว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา ครอบคลุมขอบเขตการศึกษาตามที่ระบุไว้หรือไม่ แล้วกรณเขียนผลการพิจารณาโดยทำเครื่องหมายในช่องคะแนนการพิจารณาตามระดับความคิดเห็นของท่านดังนี้

ทำเครื่องหมาย/ในช่องคะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา

ทำเครื่องหมาย/ในช่องคะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา

ทำเครื่องหมาย/ในช่องคะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา



รายการพิจารณา	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม (+1)	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม (-1)	
ตัวแปรต้น (ข้อมูลส่วนบุคคล)				
1.เพศ				
1.1 ชาย				
1.2 หญิง				
2.อายุ				
2.1 อายุต่ำกว่า 25 ปี				
2.2 อายุ 25 - 35 ปี				
2.3 อายุ 36 - 45 ปี				
2.4 อายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป				
3.ระดับการศึกษา				
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี				
3.2 ปริญญาตรี				
3.3 อายุ 36 - 45 ปี				
3.4 อายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป				
4.รายได้				
4.1 ต่ำกว่า 15,000 บาท				
4.2 15,000 - 25,000 บาท				
4.3 มากกว่า 25,000 - 35,000 บาท				
4.4 มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป				

รายการพิจารณา	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม (+1)	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม (-1)	
5. ประสบการณ์การทำงาน				
5.1 ต่ำกว่า 5 ปี				
5.2 5 - 10 ปี				
5.3 11 - 45 ปี				
5.4 มากกว่า 45 ปีขึ้นไป				
6. สถานภาพทางครอบครัว				
6.1 โสด				
6.2 สมรส				
6.3 หย่าร้าง				
6.4 หม้าย หรือ แยกกันอยู่				
7. ตำแหน่งหน้าที่การทำงาน				
7.1 ผู้อำนวยการกอง (กลุ่ม, ฝ่าย)				
7.2 ระดับชำนาญการ/ชำนาญงาน				
7.3 ระดับปฏิบัติการ/ปฏิบัติงาน				
7.4 พนักงานราชการ				
ตัวแปรต้น (ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน)				
8. ด้านนโยบายและการบริหาร				
8.1 การกำหนดนโยบายที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน				
8.2 โครงสร้างองค์กรจัดการอย่างเป็นระบบ				
นำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ				
8.3 การเปิดโอกาสให้บุคลากรออกความคิดเห็น				
เสนอแนะในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค				
ช่วยให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น				

รายการพิจารณา	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม (+1)	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เหมาะสม (-1)	
9. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน				
9.1 มีขั้นตอน/เวลาการปฏิบัติงานที่เหมาะสม				
9.2 มีความชัดเจนและโปร่งใส				
9.3 มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูล เพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม				
10. ด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ				
10.1 มีความรู้ ความเข้าใจให้คำแนะนำและ ตอบข้อซักถามตรงกับความต้องการ				
10.2 เมื่อเกิดปัญหาสามารถใช้ความรู้และ ทักษะแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง ทันเวลา				
10.3 แสดงความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน				
11. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา				
11.1 ได้รับความช่วยเหลือและสอนงานอย่างดี ในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา				
11.2 ได้รับความมอบหมายงานที่สำคัญเหมาะสมกับ ตำแหน่งหน้าที่ อาชญาและเงินเดือนค่าตอบแทน				
11.3 มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา				
12. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน				
12.1 ได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้าในงาน				
12.2 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้อยู่ใน ปัจจุบัน มีความยุติธรรมและเชื่อถือได้				
12.3 การบรรจุแต่งตั้งหรือการเปลี่ยนตำแหน่ง ขึ้นกับความรู้ความสามารถของบุคลากรเป็นหลัก				

รายการพิจารณา	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม (+1)	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม (-1)	
13. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ				
13.1 เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ ทำให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขตามสมควร				
13.2 อัตราการปรับเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้น				
ในแต่ละปีมีความเหมาะสมและน่าพอใจ				
13.3 การขอรับเงินสวัสดิการและบริการต่าง ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว				
14. ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร				
14.1 นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ปฏิบัติงานได้อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม				
14.2 วางระบบการจัดการข้อมูลข่าวสารที่ดี				
เกิดความสะดวก รวดเร็ว ทันเวลา				
14.3 ข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์ต่อองค์กร/บุคคล				
ตัวแปรตาม (ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ)				
เบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร)				
15. ด้านการควบคุมงบประมาณ				
15.1 สามารถศึกษา วิเคราะห์ ดำเนินการ				
โอนจัดสรรเปลี่ยนแปลงงบประมาณ ได้ตามแผน				
15.2 สามารถควบคุม ตรวจสอบ ดำเนินการ				
เบิกจ่ายเงินได้ตามแผน				
15.3 สามารถวิเคราะห์ เปรียบเทียบ ติดตาม รายงานผล				

รายการพิจารณา	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	เหมาะสม (+1)	ไม่แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม (-1)	
16. ด้านการตรวจสอบใบสำคัญ				
16.1 สามารถตรวจสอบ วิเคราะห์หลักฐานการ เบิกจ่ายเงินงบประมาณ เงินนอกงบประมาณ				
16.2 สามารถกำหนดหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายเงิน ตามกฎหมาย ระเบียบการเงินการคลัง				
16.3 สามารถให้บริการด้านการตรวจสอบ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว				
17. ด้านการขอเบิก				
17.1 สามารถดำเนินการกระบวนการขอเบิก ได้ตามแผนการดำเนินงาน				
17.2 สามารถวิเคราะห์เอกสารหลักฐานเพื่อ ขอเบิกได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อความ ต้องการ ของผู้มาขอรับบริการ				
17.3 ระบบการควบคุม ติดตามใบสำคัญ ปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว				
18. ด้านการขอจ่ายเงิน				
18.1 สามารถดำเนินการกระบวนการขอจ่ายได้ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามแผนงาน				
18.2 สามารถให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันความต้องการของผู้มาขอรับบริการ				
18.3 บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะ ในด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม				

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่ง ที่อนุเคราะห์ประเมินแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร
แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ในการให้บริการเบิก
จ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านสถานภาพ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ
 ชาย หญิง
2. อายุ
 ต่ำกว่า 25 ปี 25 – 35 ปี
 36– 45 ปี มากกว่า 45 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป
4. รายได้
 ต่ำกว่า 15,000.- บาท 15,000 – 25,000.- บาท
 25,000 – 35,000.- บาท 35,000.- บาท ขึ้นไป
5. ประสบการณ์การทำงาน
 ต่ำกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี
 11 – 45 ปี มากกว่า 45 ปีขึ้นไป
6. สถานภาพทางครอบครัว
 โสด สมรส
 หย่าร้าง หม้าย หรือ แยกกันอยู่
7. ตำแหน่งหน้าที่การงาน
 ระดับชำนาญการพิเศษ ระดับชำนาญการ/ชำนาญาน
 ระดับปฏิบัติการ/ปฏิบัติงาน พนักงานราชการ () ปฏิบัติการ () ปฏิบัติงาน

คำชี้แจงเพื่อตอบคำถามตอนที่ 2,3 และ 4 โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยกำหนดให้

5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยลักษณะงานด้านนโยบายและการบริหารระดับความคิดเห็น

หัวข้อ	5	4	3	2	1
1. การกำหนดนโยบายและการบริหารมีความชัดเจน					
2. การกำหนดนโยบายและการบริหารง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ					
3. โครงสร้างองค์กรจัดการอย่างเป็นระบบนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
4. การเปิดโอกาสให้บุคลากรออกความคิดเห็นเสนอแนะในการแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคช่วยให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					

ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

ระดับความคิดเห็น

หัวข้อ	5	4	3	2	1
5. มีกระบวนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม					
6. มีความชัดเจนในเรื่องระเบียบ และข้อปฏิบัติ					
7. มีความสะดวก/รวดเร็วในการปฏิบัติงาน					
8. จำนวนบุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ					

ด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ

ระดับความคิดเห็น

หัวข้อ	5	4	3	2	1
9. มีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ					
10. มีทักษะ/ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบ					
11. แสดงความมุ่งมั่น กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
12. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					

เทคโนโลยี และการสื่อสาร		ระดับความคิดเห็น				
หัวข้อ	5	4	3	2	1	
13. นำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้อย่างคุ้มค่าและประหยัด						
14. วางระบบการจัดการข้อมูลข่าวสารที่ดี มีความชัดเจน						
15. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการสื่อสารที่ดี						
16. มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบ และอุปกรณ์การสื่อสารให้มีความทันสมัยตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ						

ด้านสภาพแวดล้อม		ระดับความคิดเห็น				
หัวข้อ	5	4	3	2	1	
17. มีบรรยากาศความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน						
18. มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานทันสมัยพร้อมใช้งาน						
19. สถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาดสบาย และปลอดภัย						
20. สถานที่ทำงานมีสุขอนามัยที่ดี						

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตร

1. ด้านการควบคุมงบประมาณ		ระดับความคิดเห็น				
หัวข้อ	5	4	3	2	1	
1. สามารถศึกษา วิเคราะห์ ดำเนินการได้ตามแผนงาน						
2. สามารถควบคุม ติดตาม เร่งรัดการจ่ายเงินได้ตามมาตรการเร่งรัดการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของหน่วยงาน						
3. สามารถให้ความรู้ เป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับงานงบประมาณได้อย่างถูกต้องเหมาะสม						

2. ด้านการตรวจสอบใบสำคัญ		ระดับความคิดเห็น				
หัวข้อ	5	4	3	2	1	
4. สามารถตรวจสอบ วิเคราะห์เอกสารหลักฐานการเบิกจ่ายได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามแผนงาน						
5. สามารถ ตรวจสอบ เร่งรัดติดตามการใช้จ่ายเงินได้อย่างถูกต้องตรงตามกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ						
6. สามารถให้ความรู้ ให้คำปรึกษา และมีทักษะในด้านการให้บริการด้านการตรวจสอบได้อย่างเหมาะสม						

3. ด้านการเบิกเงินงบประมาณ

ระดับความคิดเห็น

หัวข้อ	5	4	3	2	1
7. สามารถวิเคราะห์เอกสารหลักฐานเพื่อดำเนินการขอเบิกได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของผู้มาขอรับบริการ					
8. สามารถดำเนินการขอเบิกเงินได้ทันตามแผนงาน					
9. มีระบบควบคุม ติดตามใบสำคัญการเบิกเงินอย่างปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ					

4. ด้านการจ่ายเงิน

ระดับความคิดเห็น

หัวข้อ	5	4	3	2	1
10. สามารถจ่ายเงินได้ถูกต้องตรงตามกฎ และระเบียบปฏิบัติ					
11. สามารถจ่ายเงินให้กับผู้ขอรับบริการได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ทันตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ					
12. สามารถให้ความรู้ ให้คำปรึกษาและมีทักษะในการให้บริการด้านการจ่ายเงินได้อย่างเหมาะสม					

ตอนที่ 4 ด้านปัญหาและอุปสรรค

ระดับความคิดเห็น

หัวข้อ	5	4	3	2	1
1. กระบวนการปฏิบัติงานมีความยุ่งยากซับซ้อน/เข้าใจยาก					
2. ระเบียบ/กฎหมาย/วิธีปฏิบัติงานมีการปรับเปลี่ยนเสมอ					
3. การสื่อสาร/ข้อมูลขาดความชัดเจน ลำบากและไม่ทั่วถึง					
4. ความรู้ ทักษะ ทักษะของบุคลากร					
5. เครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน					

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่าการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเบิกจ่ายเงินของกรมส่งเสริมการเกษตรควรมีแนวทางในการดำเนินการ หรือมีการปรับปรุงแก้ไขหรือไม่ อย่างไร โปรดให้ข้อเสนอแนะหรือประเด็นหัวข้อที่ต้องการให้แก้ไขมาพอสังเขป

.....

ขอขอบพระคุณสำหรับการให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม/ผู้ศึกษา

ภาคผนวก ง

ตารางแสดงการวิเคราะห์



Descriptives

[DataSet1] C:\Users\Administrator.Eof201510011746\Desktop\New folder\DATA254.sav

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
B1	254	3.6365	.61131
B2	254	3.6050	.67592
B3	254	3.6010	.65139
B4	254	3.7887	.59086
TOTB	254	3.6578	.56602
Valid N (listwise)	254		

DESCRIPTIVES VARIABLES=V33 V34 V35 V36 V37 C5

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

[DataSet1] C:\Users\Administrator.Eof201510011746\Desktop\New folder\DATA254.sav

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
V33	254	3.57	.755
V34	254	3.55	.730
V35	254	3.45	.730
V36	254	3.54	.686
V37	254	3.46	.686
C5	254	3.5150	.62010
Valid N (listwise)	254		

Descriptives

[DataSet1] C:\Users\Administrator.Eof201510011746\Desktop\New folder\DATA254.sav

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
A1	254	3.4154	.61617
A2	254	3.4646	.63201
A3	254	3.5502	.57508
A4	254	3.5364	.58082
A5	254	3.5965	.63343
TOTA	254	3.5126	.52121
Valid N (listwise)	254		

DESCRIPTIVES VARIABLES=V21 V22 V23 B1 V24 V25 V26 B2 V27 V28 V29 B3 V30 V31 V32 B4
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

[DataSet1] C:\Users\Administrator.Eof201510011746\Desktop\New folder\DATA254.sav

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
V21	254	3.57	.654
V22	254	3.69	.642
V23	254	3.65	.694
B1	254	3.6365	.61131
V24	254	3.57	.744
V25	254	3.64	.672
V26	254	3.60	.731
B2	254	3.6050	.67592
V27	254	3.61	.718
V28	254	3.57	.729
V29	254	3.63	.658
B3	254	3.6010	.65139
V30	254	3.84	.628
V31	254	3.77	.643
V32	254	3.75	.633
B4	254	3.7887	.59086
Valid N (listwise)	254		

DESCRIPTIVES VARIABLES=B1 B2 B3 B4 TOTB
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

DESCRIPTIVES VARIABLES=V1 V2 V3 V4 A1 V5 V6 V7 V8
A2 V9 V10 V11 V12 A3 V13 V14 V15 V16 A4 V17 V18 V19 V20 A5

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

[DataSet1] C:\Users\Administrator.Eof201510011746\Desktop\New folder\DATA254.sav

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
V1	254	3.46	.686
V2	254	3.41	.614
V3	254	3.52	.657
V4	254	3.28	.900
A1	254	3.4154	.61617
V5	254	3.49	.687
V6	254	3.48	.809
V7	254	3.46	.715
V8	254	3.42	.738
A2	254	3.4646	.63201
V9	254	3.54	.681
V10	254	3.56	.618
V11	254	3.48	.675
V12	254	3.62	.676
A3	254	3.5502	.57508
V13	254	3.65	.610
V14	254	3.54	.663
V15	254	3.50	.676
V16	254	3.46	.714
A4	254	3.5364	.58082
V17	254	3.63	.736
V18	254	3.52	.768
V19	254	3.60	.709
V20	254	3.63	.703
A5	254	3.5965	.63343
Valid N (listwise)	254		

DESCRIPTIVES VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 TOTA

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

CORRELATIONS

/VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 TOTA C5

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

[DataSet1] C:\Users\Administrator.Eof201510011746

		A1	A2	A3	A4	A5	TOTA	C5
A1	Pearson Correlation	1	.758**	.660**	.688**	.626**	.871**	.506**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	254	254	254	254	254	254	254
A2	Pearson Correlation	.758**	1	.619**	.644**	.622**	.853**	.518**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	254	254	254	254	254	254	254
A3	Pearson Correlation	.660**	.619**	1	.674**	.644**	.834**	.520**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	254	254	254	254	254	254	254
A4	Pearson Correlation	.688**	.644**	.674**	1	.765**	.877**	.611**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	254	254	254	254	254	254	254
A5	Pearson Correlation	.626**	.622**	.644**	.765**	1	.855**	.587**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	254	254	254	254	254	254	254
TOTA	Pearson Correlation	.871**	.853**	.834**	.877**	.855**	1	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	254	254	254	254	254	254	254
C5	Pearson Correlation	.506**	.518**	.520**	.611**	.587**	.639**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	254	254	254	254	254	254	254

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 TOTA B1 B2 B3 B4 TOTB

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Correlations

		A1	A2	A3	A4	A5	TOTA	B1	B2	B3	B4	TOTB
A1	Pearson Correlation	1	.758**	.660**	.688**	.626**	.871**	.645**	.592**	.490**	.417**	.600**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254
A2	Pearson Correlation	.758**	1	.619**	.644**	.622**	.853**	.510**	.540**	.423**	.415**	.529**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254
A3	Pearson Correlation	.660**	.619**	1	.674**	.644**	.834**	.707**	.674**	.646**	.564**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254
A4	Pearson Correlation	.688**	.644**	.674**	1	.765**	.877**	.714**	.726**	.618**	.536**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254
A5	Pearson Correlation	.626**	.622**	.644**	.765**	1	.855**	.625**	.669**	.480**	.527**	.644**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254
TOTA	Pearson Correlation	.871**	.853**	.834**	.877**	.855**	1	.743**	.744**	.616**	.571**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254
B1	Pearson Correlation	.645**	.510**	.707**	.714**	.625**	.743**	1	.785**	.716**	.656**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254
B2	Pearson Correlation	.592**	.540**	.674**	.726**	.669**	.744**	.785**	1	.786**	.699**	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254
B3	Pearson Correlation	.490**	.423**	.646**	.618**	.480**	.616**	.716**	.786**	1	.752**	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254
B4	Pearson Correlation	.417**	.415**	.564**	.536**	.527**	.571**	.656**	.699**	.752**	1	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254
TOTB	Pearson Correlation	.600**	.529**	.725**	.727**	.644**	.749**	.882**	.919**	.912**	.863**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254	254

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	กรชูลี สพฤกษ์
วันเดือนปีเกิด	17 พฤษภาคม 2506
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	กรมส่งเสริมการเกษตร
ตำแหน่ง	นักวิชาการเงินและบัญชี

