

ชื่อการศึกษา **ค้นคว้าอิสระ** ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ
กองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน

ผู้ศึกษา นางกนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์ **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุณา สิทธิเลิศประสิทธิ์ **ปีการศึกษา** 2546

บทคัดย่อ

กองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญที่ควรได้รับการทบทวน และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความพร้อมในด้านต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินการกิจของกรมชลประทานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทานในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน คือ (1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (2) ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน (3) การได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน (4) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (5) นโยบายและการบริหารงาน ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน จำนวน 180 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน และทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของตัวแปร ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า

(1) เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานด้วย T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วมแบบทางเดียว (One way ANOVA) พบว่า เพศ ระดับตำแหน่ง และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่สำหรับอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

(2) ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และมีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ยกเว้นปัจจัยความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่า หน่วยงานควรจัดหาสิ่งจูงใจและเครื่องมืออุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเป็นธรรมชาติ มีความเป็นกลางและโปร่งใส เน้นหลักการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม

คำสำคัญ ปัจจัย ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน การเงินและบัญชี

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน” นี้ สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือและความกรุณาของอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุนา สิทฺธิเลิศประสิทธิ์ รวมทั้งข้าราชการในกองการเงินและบัญชี กรมชลประทานทุกท่านที่ได้มีส่วนให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำเอาความรู้ที่ได้รับมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้

คุณประโยชน์อันใดที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้ ขอมอบแต่บิดา มารดา ครูอาจารย์ และผู้สนใจการศึกษาทั้งหมด

กนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์

ตุลาคม 2546

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ง |
| กิตติกรรมประกาศ..... | จ |
| สารบัญตาราง..... | ซ |
| บทที่ 1 บทนำ..... | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... | 3 |
| กรอบแนวคิดการวิจัย..... | 3 |
| สมมติฐานของการวิจัย..... | 5 |
| ขอบเขตการวิจัย..... | 5 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 6 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 6 |
| บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง..... | 7 |
| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน..... | 7 |
| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน..... | 11 |
| ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน..... | 13 |
| การได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน..... | 15 |
| สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน..... | 15 |
| นโยบายและการบริหารงาน..... | 16 |
| ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 22 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 26 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 26 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 27 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 29 |
| การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้..... | 29 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 30 |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล..... | 30 |
| ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน..... | 33 |
| ตอนที่ 3 การตรวจสอบสมมติฐาน..... | 49 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| บทที่ 5 | |
| สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 53 |
| สรุปการวิจัย..... | 53 |
| อภิปรายผล..... | 55 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 56 |
| บรรณานุกรม..... | 58 |
| ภาคผนวก..... | 62 |
| แบบสอบถาม..... | 63 |
| ประวัติผู้วิจัย..... | 68 |

สารบัญตาราง

| | หน้า |
|---------------|---|
| ตารางที่ 4.1 | จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....30 |
| ตารางที่ 4.2 | จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....31 |
| ตารางที่ 4.3 | จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่ง.....31 |
| ตารางที่ 4.4 | จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....32 |
| ตารางที่ 4.5 | จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุราชการ.....32 |
| ตารางที่ 4.6 | จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน.....33 |
| ตารางที่ 4.7 | ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน.....38 |
| ตารางที่ 4.8 | เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย.....49 |
| ตารางที่ 4.9 | เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามอายุ และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย.....49 |
| ตารางที่ 4.10 | เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามระดับตำแหน่ง และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย.....50 |
| ตารางที่ 4.11 | เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย.....50 |
| ตารางที่ 4.12 | เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามอายุราชการ และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย.....51 |
| ตารางที่ 4.13 | ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กับ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน.....52 |

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมชลประทานเป็นหน่วยงานของรัฐ มีหน้าที่จัดให้ได้มาซึ่งน้ำเพื่อกักเก็บรักษาควบคุม ส่ง ระบาย หรือแบ่งน้ำเพื่อการเกษตร การพลังงาน การสาธารณสุข โภค หรือการอุตสาหกรรม และหมายรวมถึงการป้องกันความเสียหายอันเกิดจากน้ำกับการคมนาคมทางน้ำซึ่งอยู่ในเขตชลประทานด้วย

วิสัยทัศน์ของกรมชลประทาน คือกรมชลประทานมุ่งมั่นพัฒนาและจัดการน้ำเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน โดยมีการปฏิรูประบบการพัฒนาและบริหารจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม สร้างกลไกการบริหารให้องค์กร และประชาชนมีส่วนร่วมและสร้างเสริมการประสานงานจากทุกฝ่าย เพื่อให้งานพัฒนาและจัดการน้ำเกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของกรมชลประทาน คือการพัฒนาแหล่งน้ำและพื้นที่ชลประทานให้เพียงพอตามความต้องการและศักยภาพ ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการ โครงการชลประทานที่มีอยู่แล้ว ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ป้องกันและแก้ไขความเสียหายอันเกิดจากน้ำ สนับสนุนการปฏิรูปองค์กร กลไก กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติและการพัฒนาบุคลากรทุกระดับเพื่อบริการประชาชนประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อการบริหารจัดการและพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ ส่งเสริมและพัฒนาความร่วมมือการจัดการน้ำระหว่างภาครัฐและประชาคมในพื้นที่ลุ่มน้ำอย่างมีธรรมาภิบาล

กรมชลประทานนับว่าเป็นหน่วยงานเก่าแก่และมีขนาดใหญ่ โดยมีหน่วยงานในสังกัดทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ และมีข้าราชการและบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก มีโครงสร้างการบริหารและระบบการจัดการ จึงต้องอาศัยกลไกภายในหน่วยงานในการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของกรมฯ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ กองการเงินและบัญชีในฐานะหน่วยงานหนึ่งภายใต้โครงสร้างของกรมชลประทาน เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การงบประมาณของกรมชลประทาน ตลอดจนการให้

คำแนะนำปรึกษาและแก้ปัญหาในงานด้านการเงินและบัญชีให้กับหน่วยงานในสังกัด กรมชลประทาน จึงนับว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้นกองการเงินและบัญชีจะต้อง ทบทวนบทบาทและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เกิดความพร้อมในด้านต่างๆ เพื่อสนับสนุน การดำเนินภารกิจของกรมชลประทานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความสามารถและ ความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วง

การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพนับเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง คนหรือที่เรียกว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้สร้างสรรค์สิ่งทุกอย่างจนกระทั่งกลายเป็นผลผลิตหรือการ บริหารที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยทั่วไปคนแต่ละคนมีลักษณะหลากหลายแตกต่างกันใน ด้านความรู้ ทักษะ ทักษะ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญในการปฏิบัติภารกิจต่างๆ ในองค์กร บรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้การปฏิบัติงานในองค์กรจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อผู้ปฏิบัติงานมี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ในองค์กร และได้รับการยอมรับ จากผู้บริหารและผู้ร่วมงาน

สภาพปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการในปัจจุบัน อาทิ ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงาน ความต้องการความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน การได้รับความ ยุติธรรมในหน่วยงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ตลอดจนนโยบายและการบริหารงาน เหล่านี้เป็นต้น ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินงานตามภารกิจของ หน่วยงาน อันส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อภารกิจหลักของกรมชลประทาน และเพื่อให้รับรู้ ปัญหาการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานกองการเงินและบัญชี ผู้ศึกษาวิจัยในฐานะเป็น ส่วนหนึ่งของหน่วยงาน จึงได้เห็นความสำคัญและสนใจที่จะศึกษาวิจัยถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผล กระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานนี้ เป็นข้อมูลเสนอต่อผู้บังคับ บัญชาในการประกอบการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดผลดีต่อการดำเนินงานในหน้าที่ ซึ่งจะ ก่อให้เกิดผลประ โยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานและกรมชลประทานต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน ในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน คือ

- 2.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.2 ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
- 2.3 การได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน
- 2.4 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
- 2.5 นโยบายและการบริหารงาน

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ จะแบ่งออกเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ได้ดังนี้

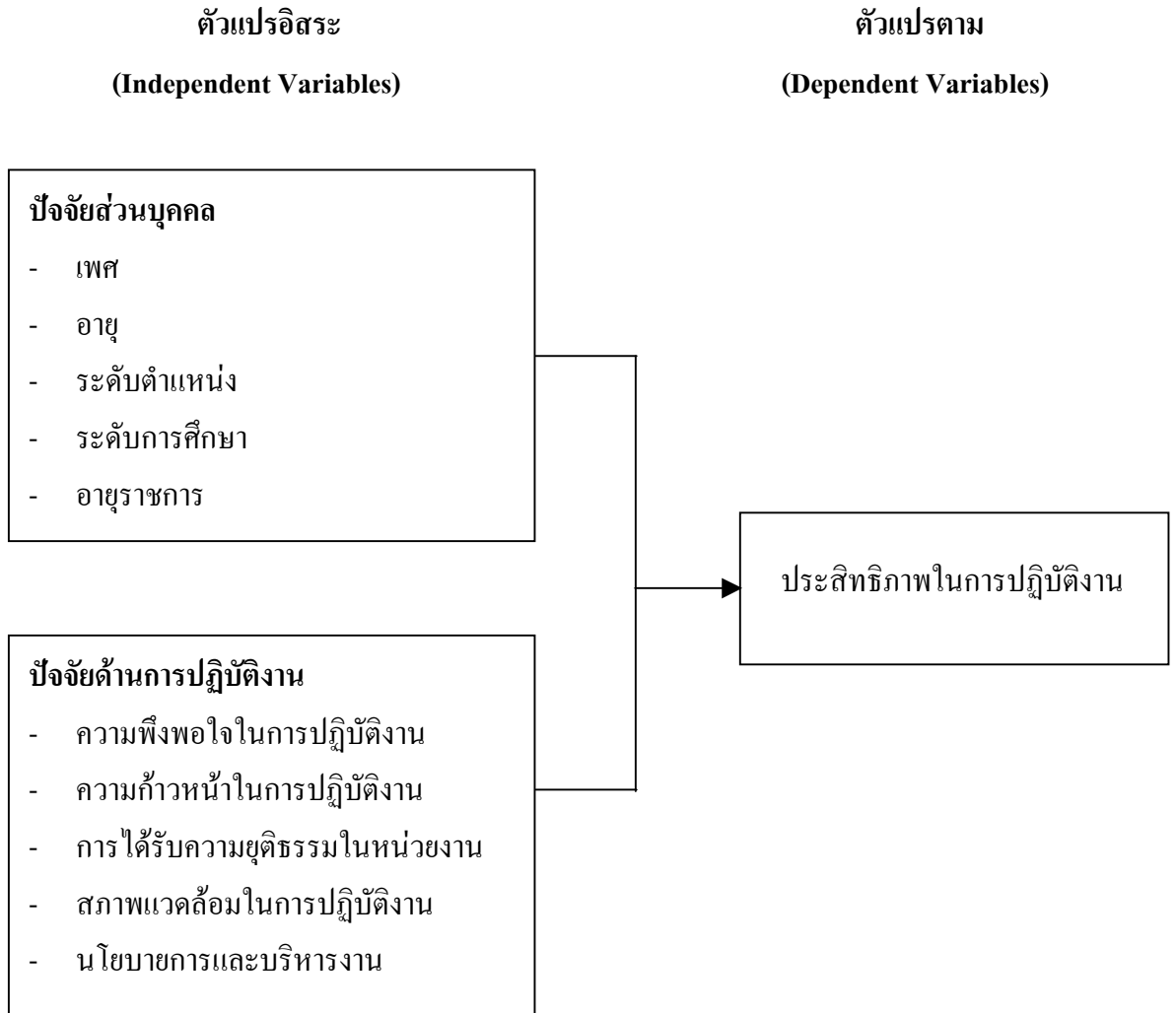
3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

- 3.1.1 สถานภาพของข้าราชการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง
ระดับการศึกษา อายุราชการ
- 3.1.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 3.1.3 ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
- 3.1.4 การได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน
- 3.1.5 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
- 3.1.6 นโยบายและการบริหารงาน

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวความคิดในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน



4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ข้าราชการสังกัดกองการเงินและบัญชี ที่มีสถานภาพทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา อายุราชการที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

4.2 ข้าราชการสังกัดกองการเงินและบัญชี ที่มีความพึงพอใจในงานมากจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่มีความพึงพอใจน้อย

4.3 ข้าราชการสังกัดกองการเงินและบัญชี ที่มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่ไม่มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

4.4 ข้าราชการสังกัดกองการเงินและบัญชี ที่ได้รับความยุติธรรมในหน่วยงานจะมีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่ไม่ได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน

4.5 ข้าราชการสังกัดกองการเงินและบัญชี ที่พึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่ไม่พึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

4.6 ข้าราชการสังกัดกองการเงินและบัญชี ที่พึงพอใจในนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงานจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่ไม่พึงพอใจในนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน

5. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน เป็นการศึกษาในแนวทางการพัฒนาองค์กร โดยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาวิจัย ดังนี้

5.1 ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน

5.2 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน

5.3 ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2546 ถึงเดือนตุลาคม 2546

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึงข้าราชการพลเรือนในสังกัดกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนหรือบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อย่างถูกต้อง ครบถ้วนและรวดเร็ว

6.2 ข้าราชการ หมายถึงข้าราชการพลเรือนในสังกัดกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน

6.3 ความพึงพอใจ หมายถึงการแสดงความชอบที่จะได้ทำงานในสิ่งนั้นๆ และได้รับผลจากการ ทำสิ่งนั้นเป็นการตอบแทน

6.4 ความก้าวหน้า หมายถึงการทำงานที่ปฏิบัติได้รับการพัฒนาการให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสในการศึกษาต่อ อบรมและดูงาน

6.5 การได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน หมายถึงความรู้สึทึ่ของข้าราชการที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและหน่วยงาน ในเรื่องเงินเดือน สวัสดิการต่างๆ เท่าเทียมกัน การยอมรับในด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน

6.6 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึงสภาพห้องทำงาน เครื่องอำนวยความสะดวก เครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

6.7 นโยบาย หมายถึงแนวทางกว้างๆในการปฏิบัติงานที่จะช่วยนำทางไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

6.8 การบริหารงาน หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผลของการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน

7.2 เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า สำหรับผู้สนใจในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ในโอกาสต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยได้แบ่งเป็นเรื่อง ๆ ตามลำดับต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
4. การได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน
5. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
6. นโยบายและการบริหารงาน
7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวคิดที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มักพูดถึงเรื่องการปฏิบัติงาน กล่าวคือเมื่อมีผลการปฏิบัติงานดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีถือว่าไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

Peterson และ Plowman (1953 : 433) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตและในความหมายอย่างกว้างขวางหมายถึงรวมถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capacity) ในการผลิตการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุดเมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ

ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

John D. Miliet (1954 : 4) ให้นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานซึ่งความพึงพอใจ หมายถึงความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

Herbert A. Simon (1960 : 180-181) กล่าวว่า ถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ เท่ากับผลิตผล

ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐ จะบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วย เขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

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

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficient)

O = ผลิตผลหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538 : 2) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

T.A. Ryan & P.C. Smith (1954 : 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคลว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวก กับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน เช่น ความพยายามที่ได้รับจากงานนั้น

จากแนวความคิดดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพก็คือ พฤติกรรม ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะกระทำให้ดีที่สุด ภายใต้มาตรฐานที่กำหนด

1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ

สำหรับแนวความคิดในเรื่องปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้นมีนักทฤษฎีหลายท่าน ได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยต่าง ๆ ที่น่าสนใจดังนี้

Becker และ Neuhauser (1970 : 94) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยเขากล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือ แบบจำลองในรูปสมมติฐาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainly) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง หรือมีความไม่แน่นอน
2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย
3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ
4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

1.3 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2521 : 30) ได้กล่าวถึงแนวคิด Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขวัญกันมาก โดยมีหลัก 12 ประการดังนี้

1. ความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตามหลักการบริหารบุคลากร ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยสำคัญนำไปสู่ความสำเร็จของงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในงาน ไม่มีความท้อแท้ จะตั้งใจทำงาน ผูกพันกับงาน และปฏิบัติงานด้วยความเสียสละทุ่มเทกำลังใจและสติปัญญาให้งาน ซึ่งจะก่อผลดีต่องานหรือองค์การโดยรวม

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ได้มีผู้ให้คำอธิบายไว้หลายประการ ดังนี้

George Strauss & Leonard R. Sayles (1960 : 119) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ โดยเฉพาะงานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติควรจะได้รับ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน สิ่งเกื้อกูลต่างๆ ลักษณะงานที่ส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้า เกิดความมั่นคงปลอดภัย ได้รับความพอใจสูงสุดทั้งในทางวัตถุและจิตใจ ทำให้บุคคลเต็มใจปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างดีที่สุด

P.C. Smith, L.M. Kendail, & C.L. Hulin (1969 : 37) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกหรือการตอบสนองทางด้านอารมณ์ต่อแง่มุมต่าง ๆ ของสถานการณ์

Porter, Lawler & Hackman 1975 (เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล 2542 : 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวกับงานที่ถูกกำหนด โดยความแตกต่างระหว่างปริมาณงานที่บุคคลหนึ่งได้รับ และปริมาณงานที่เขารู้สึกว่าเขาคควรได้รับ

Von Haller B. Gilmer (1966 : 255) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หรือไม่ในงาน เป็นผลที่เกิดจาก ทศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหลายสิ่ง

Miltion L.Blum & James C. Naylor 1968 (อรรถภูติ ตัญจนวิทย์ 2544 : 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน

Paul F. & Carl W. Backman 1964 (อรรถภูติ ตัญจนวิทย์ 2544 : 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการของบุคลากรในองค์กร บางคนอาจพอใจเนื่องจากผลงานที่ทำสำเร็จ บางคนพอใจเพราะลักษณะการปฏิบัติงาน แต่บางคนพอใจเพราะเพื่อนร่วมงาน

M.K. Davis (1974 : 483) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นผลที่เกิดจากความรู้สึกพอใจและไม่พอใจของผู้ปฏิบัติต่องานที่ทำ

C.R. Milton (1981 : 151) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 143) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึก ส่วนรวมของบุคคลต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ เกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

ปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น จะขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในของแต่ละบุคคลซึ่งมีอยู่แตกต่างกัน ส่งผลถึงประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันด้วย เราจะพบว่า การที่คนทำงานในสิ่งที่ชอบมักจะทุ่มเทให้กับงานที่ทำมากกว่าการที่ทำงานที่ตนไม่พอใจ ทำให้งานนั้นเกิดความล่าช้าและส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ต่ำ ดังนั้นนักวิชาการได้กล่าวไว้ ดังนี้

Davis 1951 (สมยศ นาวิกาน 2521) เชื่อว่าความพึงพอใจในผลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือถ้าบุคคลมีความพอใจในงานอยู่ในระดับสูง ย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ตามแนวคิดนี้ ผู้บริหารส่วนใหญ่มุ่งที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานและเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี เช่น สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรม เป็นต้น

สมพงษ์ เกษมสิน 2526 (กาญจนา พินพรหมราช 2540 : 34) กล่าวว่า การที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและทางสังคมอย่างเพียงพอ เช่น ความต้องการเป็นที่ยกย่องของสังคม หรือหน่วยงานยอมรับความสำคัญ เขาจะรู้สึกว่าเขาเองมีประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมาก ทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้นด้วย

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลมีความรู้สึกด้านบวกในปัจจุบันแวดล้อมต่าง ๆ เช่น สภาพการทำงาน การได้รับการยกย่อง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน เหล่านี้เป็นต้น ความรู้สึกพอใจจากการได้รับการตอบสนองจะทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้น ผลการปฏิบัติงานหรือผลผลิตขององค์กรจะสูงขึ้นด้วย

3. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ความก้าวหน้าในการทำงานในที่นี้ ได้แก่ การได้เลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนสูงขึ้น ดังนั้น ในการพิจารณาเรื่องความก้าวหน้า สามารถพิจารณาได้จากความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวถึงความก้าวหน้าในการทำงาน ดังนี้

F. Herzberg , B. Bausners & B. Synderman 1959 (เมธีร์ ชาติมนตรี 2542 : 13-14) ได้ศึกษาถึงทฤษฎี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจูน

ปัจจัยจูงใจ (Motivative Factor) หมายถึง ปัจจัยจูงใจให้คนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กรและมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) ได้กล่าวถึง โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน และ ยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ

Haller B. Gilmer 1997 (ณรงค์ ทองไพโรจน์ 2542 : 7) กล่าวว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) คือการมีโอกาสได้ตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาสนี้เกิดจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง แต่ความต้องการนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

Lyman W. Porter & Edward E. Lawler 1967 (อรรถวุฒิ ตัญจนวิทย์ 2544 : 28) กล่าวว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้น ตลอดจนได้รับการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนพิเศษ เลื่อนยศ รวมทั้งโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาในด้านความรู้ เช่น การศึกษาต่อ อบรมและฝึกอบรม

Warren W. Burke & Warren H. Schmidt 1971 (จิตติตา ศรีมงคล 2540 : 31) กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรโดยใช้ความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ในการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะเน้นวิธีประสานความต้องการความก้าวหน้าของบุคคลเข้ากับความต้องการความสำเร็จขององค์กร

อรุณ รักรธรรม (2537 : 50) กล่าวว่า มนุษย์ส่วนใหญ่มีความปรารถนาที่จะเห็นความเจริญก้าวหน้าของตนเอง การที่มนุษย์เข้ามาทำงานในองค์กรหนึ่งนั้น สิ่งที่บุคคลเหล่านี้คาดหวังจากองค์กร อาจจะเป็นเงินทอง ชื่อเสียง การยอมรับและ โอกาสของความสำเร็จในชีวิต เดิบโตจากพนักงานระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับนักบริหารชั้นสูง ๆ ขึ้นไป

สรุปได้ว่า ถ้าองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการให้บุคคลเกิดความก้าวหน้าในการทำงานแล้ว ก็จะเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรมีความคิดที่จะพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ อันเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

4. การได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน

ความยุติธรรม (Justice) ถือได้ว่าเป็นแนวความคิดที่มีความสำคัญแนวความคิดหนึ่งในทางรัฐศาสตร์ และศาสตร์สาขาที่เกี่ยวข้อง การกล่าวถึงความยุติธรรมและไม่ยุติธรรม เป็นเรื่องราวที่มีเนื้อหาในการโต้เถียงทางการเมือง กฎหมาย นโยบายทางสังคมเศรษฐกิจ ความไม่เท่าเทียมกันของรายได้ โอกาสการจ้างงาน และการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน

ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง องค์กรปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมเท่าเทียมกัน เช่นการได้รับเงินเดือน สวัสดิการที่เพียงพอ การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงาน การจัดสรรงานให้เหมาะสมกับความสามารถในการปฏิบัติงาน จัดให้มีการดูงานและฝึกอบรม เป็นต้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ถ้าพนักงานรู้สึกว่าได้รับความยุติธรรม พนักงานจะทุ่มเท แรงกายแรงใจ มุ่งมั่นทำงานให้ประสบความสำเร็จ ในท้ายที่สุดจะเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

J.S. Adams 1963 (ติน ปรัชญาพุทธ 2538 : 50) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความเสมอภาค (Equality Theory) ซึ่งมองว่าการที่คนงานจะทำงานมากหรือน้อย ดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับ การเปรียบเทียบความพยายามและค่าตอบแทนของตนกับผู้อื่นในสถานการณ์การทำงานที่คล้ายคลึงกัน หรือการเปรียบเทียบความเสมอภาคของความพยายามและค่าตอบแทนของตนกับผู้อื่นนั่นเอง หากประสงค์ให้คนงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยการให้ความดีความชอบที่อาศัยผลงานเชิงประจักษ์มาสนับสนุน และความไม่เสมอภาคเกิดขึ้น จะเกิดความเหลื่อมล้ำกัน ผลที่ตามมาคือ ความดิ่งเคียด ซึ่งเป็นเรื่องที่ฝ่ายจัดการจะต้องเอาใจใส่และหาวิธีแก้ไข

5. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

Coopur 1958 (กิติมา ปริดีดิติก 2529 : 321) กล่าวว่า อุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน สภาพการทำงานที่ดีและสถานที่ที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับองค์กรและความสำเร็จของการปฏิบัติงานขององค์กรด้วย

สมยศ นาวิการ (2536 : 395-398) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เป็นภาพรวมของปัจจัยทางกายภาพและจิตใจที่อยู่รอบงาน พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี มีอุปสรรคที่ทันสมัย พนักงานอาจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในทางตรงกันข้ามพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ไม่มีอุปสรรคที่ทันสมัย พนักงานอาจไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

6. นโยบายและการบริหารงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2536 : 174-175) นโยบายอาจจะจำกัดความได้ดังนี้คือ หมายถึง “ข้อความทั่วไปซึ่งใช้สำหรับเป็นเครื่องนำทางสำหรับการบริหารงานต่าง ๆ” (a basic statement serving as a guide for administrative action)

6.1 คุณลักษณะของนโยบาย

Alan Filley และ Robert House ได้ระบุถึงคุณลักษณะของนโยบาย 4 ประการที่สำคัญคือ

1. นโยบาย คือ แนวทางสำหรับการปฏิบัติงานหรือการกระทำซึ่งช่วยกำกับและนำกิจกรรมขององค์การให้มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ระบุไว้
2. ส่วนใหญ่แล้ว นโยบายมักจะเป็นเครื่องช่วยจำกัดพฤติกรรม โดยมีการบรรยายความ เกี่ยวกับวิธีการทำงาน (methods) จะช่วยให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และด้วยเหตุนี้เอง นโยบายจึงสามารถใช้เป็นเครื่องมือสำหรับควบคุมพฤติกรรมพร้อมกันไปด้วย
3. นโยบายจะเป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจ ทั้งนี้โดยวิธีการวางกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่แยกแยะให้ทราบถึงทางเลือก หรือแนวทางปฏิบัติที่ควรทำและที่ไม่ควรทำ
4. นโยบายช่วยให้เกิดความมั่นใจ และช่วยประกันให้พฤติกรรมต่าง ๆ เป็นไปโดยมีความแน่นอน สม่่าเสมอและเป็นรูปแบบเดียวกัน เป็นพฤติกรรมที่ดี ที่มีความถูกต้อง เป็นประโยชน์สำหรับองค์การ

6.2 เหตุผลของนโยบาย

นโยบายต่างๆ นับว่ามีความสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องจัดทำขึ้นใช้งานในองค์กร เพราะเหตุผลประการต่าง ๆ คือ

1. นโยบายจะช่วยป้องกันการปฏิบัติผิดต่างๆ ที่เบี่ยงเบนไปจากแนวทางที่ต้องการ โดยพยายามชี้ให้เห็นถึงแนวทางที่พึงต้องปฏิบัติตาม
2. การมีนโยบายช่วยให้สามารถมีช่องทางการติดต่อระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่จะช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้กระบวนการมอบหมายงานสามารถดำเนินไปได้โดยสะดวก
3. นโยบายช่วยให้เกิดความมั่นใจว่า ส่วนสำคัญที่ทำหน้าที่แตกต่างกันภายในองค์กร ต่างฝ่ายต่างก็จะทำงานอยู่ภายใต้กรอบของกฎเกณฑ์แนวทางเดียวกัน
4. นโยบายจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการประสานงานและการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร
5. การมีนโยบายที่ช่วยส่งเสริมให้มีการมอบหมายงาน และช่วยให้มีการประสานงานกันใกล้ชิดมากขึ้นนั้น จะส่งผลให้การกระจายอำนาจสามารถกระทำได้มากขึ้น
6. นโยบายจะเป็นเครื่องช่วยส่งเสริมให้แต่ละคนมีความคิดริเริ่ม และช่วยจัดการสูญเสียเวลาที่จะต้องมาวิเคราะห์การตัดสินใจที่สำคัญ ๆ ในทุกครั้งที่ปัญหาเกิดขึ้น
7. ถ้าหากมีนโยบายไว้ใช้เป็นแนวทางแล้ว พนักงานก็จะสามารถดำเนินการเรื่องต่างๆ ได้ด้วยตนเอง และจะเต็มใจรับผิดชอบงานต่าง ๆ มากขึ้น
8. ถ้าหากพนักงานสามารถมีความมั่นใจว่า การกระทำของตนสอดคล้องเป็นไปตามนโยบายแล้ว ทุกคนก็จะสบายใจที่จะดำเนินการเรื่องอื่น ๆ ต่อไปอีกมากกว่าการร้องขอให้สั่ง

6.3 การบริหารงานตามเป้าหมาย

George S. Ordione (1965) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า การบริหารงานตามเป้าหมาย หมายถึง กระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาได้ร่วมกันพิจารณากำหนดเป้าหมายต่างๆ โดยที่จะมีการกำหนดขอบเขตสิ่งที่ต้องรับผิดชอบในรูปของผลงานที่ต้องการให้แก่ผู้ปฏิบัติรับไป และด้วยเป้าหมายที่ต้องรับผิดชอบนี้เอง ผู้ปฏิบัติจะใช้เป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในหน่วยของตน ตลอดจนใช้สำหรับการประเมินผลของงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วด้วย

ประเด็นสำคัญของการบริหารตามเป้าหมาย ตามคำจำกัดความข้างต้นนี้จะมี

3 ประการ คือ

1. ผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา จะร่วมกันพิจารณากำหนดขอบเขตของงานที่ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องรับผิดชอบ โดยสนใจที่จะระบุเป็นผลหรือเป้าหมายที่ต้องการ
2. ด้วยเป้าหมายของงานที่ได้ระบุไว้นี้ ผู้ใต้บังคับบัญชาจะใช้ยึดถือเป็นแนวทางที่ตนจะนำมาดำเนินงานด้วยตนเอง ตามความเข้าใจและความพอใจของตน ซึ่งย่อมแสดงถึงความมีอิสระที่จะเลือกวิธีปฏิบัติได้ด้วยตนเอง
3. ด้วยเป้าหมายที่ร่วมกันกำหนดขึ้น และเป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่ายดังกล่าวนี้เอง ผู้บังคับบัญชาจะใช้เป็นเครื่องมือมอบหมายงาน และจำทำการวัดผลและประเมินผลเมื่อการปฏิบัติงานได้สิ้นสุด

6.3.1 ทฤษฎีการบริหารของ Henri Fayol

Henri Fayol ได้สรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับการบริหารไว้ดังนี้

1) เกี่ยวกับหน้าที่การบริหาร (management functions)

Fayol ได้อธิบายถึงกระบวนการบริหารงานว่า ประกอบด้วยหน้าที่ (functions) ทางการบริหาร 5 ประการ คือ

(1) Planning หรือการวางแผน ซึ่งหมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่างๆ ที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจ และกำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติเอาไว้ เพื่อสำหรับเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต

(2) Organizing หรือการจัดองค์การ ซึ่งหมายถึง ภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารต้องจัดให้มีโครงสร้างของงานต่างๆ และอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้เครื่องจักร สิ่งของและตัวคน อยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสมในอันที่จะช่วยให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้

(3) Commanding หรือการบังคับบัญชาสั่งการ ซึ่งหมายถึงหน้าที่ในการสั่งการงานต่างๆ ของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะกระทำให้สำเร็จผลด้วยดีก็โดยที่ผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี จะต้องเข้าใจคนงานของตน จะต้องเข้าใจถึงข้อตกลงในการทำงานของคนงานและองค์การที่มีอยู่ และรวมตลอดถึงจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดทั้งขึ้นและลง นอกจากนี้ ยังต้องทำการประเมินโครงสร้างขององค์การและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของตนเป็นประจำเสมออีกด้วย

(4) Coordinating หรือการประสานงาน หมายถึง ภาระหน้าที่ที่จะต้องเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้ และกำกับให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน

(5) Controlling หรือการควบคุม คือ ภาระหน้าที่ในการที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่ากิจกรรมต่างๆ ที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่ได้วางไว้แล้ว

ทั้ง 5 หน้าที่ที่ Fayol ได้วิเคราะห์แยกแยะไว้นี้ ถือได้ว่าเป็นวิถีทางที่จะช่วยให้ผู้บริหารทุกคนสามารถบริหารงานของตนให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้

2) ผู้บริหารจะต้องมีคุณลักษณะพร้อมด้วยความสามารถทางร่างกาย จิตใจ ไหวพริบ การศึกษา ความรู้ เทคนิคในการทำงาน และประสบการณ์ต่าง ๆ

Fayol แยกแยะให้เห็นว่าคุณสมบัติทางด้านเทคนิควิธีการทำงานนั้น สำคัญที่สุดในระดับคนงานธรรมดา แต่สำหรับระดับสูงขึ้นไปกว่านั้น ความสามารถทางการบริหารจะเพิ่มความสำคัญตามลำดับ และมีความสำคัญมากที่สุดในระดับผู้บริหารชั้นสูงสุดยอด (top executive)

3) เกี่ยวกับหลักบริหาร (management principles)

Fayol ได้วางหลักทั่วไปที่ใช้ในการบริหารไว้ 14 ข้อ ซึ่งใช้สำหรับเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้บริหาร หลักต่างๆ ดังกล่าวมีดังนี้ คือ

(1) หลักที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ (authority & responsibility) ในทฤษฎีของ Fayol อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่แยกจากกันมิได้ ผู้ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ที่จะออกคำสั่ง ได้นั้น ต้องมีความรับผิดชอบต่อผลงานที่ตนทำไปนั้นด้วย ในปัจจุบันนี้เรายึดถือหลักที่ว่า อำนาจหน้าที่ควรมีเท่ากับความรับผิดชอบ (authority should be equal to responsibility) นั่นคือ เมื่อผู้ใดได้รับ มอบหมายให้ต้องรับผิดชอบต่องานอันใดอันหนึ่ง ผู้นั้นก็ควรจะได้รับมอบหมายอำนาจ หน้าที่เพียงพอที่จะใช้ปฏิบัติงานอันนั้นให้สำเร็จลุล่วงไป

(2) หลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว (unity of command) คือ ในการกระทำการใดๆ พนักงานควรได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้เกิดความสับสนในคำสั่ง

(3) หลักของการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน (unity of direction) ตามหลักข้อนี้ กิจกรรมของกลุ่มที่มีเป้าหมายอันเดียวกัน ควรจะต้องดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน เป็นไปในการทำงานเดียวกันที่สอดคล้องกัน และเป็นไปตามแผนงานเพียงอันเดียวร่วมกัน

(4) หลักของการชี้แจงไว้ซึ่งสายงาน (scalar chain) คือสายการบังคับบัญชาจากระดับสูงมายังระดับต่ำสุด ด้วยสายการบังคับบัญชาดังกล่าวจะอำนวยความสะดวกให้การบังคับบัญชาเป็นไปตามหลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว และช่วยให้เกิดระเบียบในการส่งทอดข่าวสารข้อมูลระหว่างกันอีกด้วย

(5) หลักของการแบ่งงานกันทำ (division of work or specialization) คือการแบ่งแยกงานกันทำตามความถนัด โดยไม่คำนึงถึงว่าจะจะเป็นงานทางด้านบริหารหรือด้านเทคนิค ทั้งนี้เป็นไปตามหลักของการใช้ประโยชน์ของแรงงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดตามหลักเศรษฐศาสตร์

(6) หลักเกี่ยวกับระเบียบวินัย (discipline) โดยถือว่าระเบียบวินัยในการทำงานนั้นเกิดจากการปฏิบัติตามข้อตกลงในการทำงาน ทั้งนี้โดยมุ่งที่จะก่อให้เกิดการเคารพเชื่อฟังและทำงานตามหน้าที่ด้วยความตั้งใจ

Fayol เห็นว่าวิธีที่จะรักษาระเบียบวินัย ก็คือ

- ต้องมีผู้บังคับบัญชาที่ดีในทุกระดับของการบริหาร
- ข้อตกลงต่าง ๆ ต้องเป็นที่แจ่มชัด และยุติธรรมมากที่สุด
- การลงโทษต้องกระทำกันอย่างระมัดระวังที่สุด

(7) หลักของการถือประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นรองจากประโยชน์ส่วนรวม (subordination of individual to general interest) หลักข้อนี้ระบุว่า ส่วนรวมย่อมสำคัญกว่าส่วนย่อยต่าง ๆ และเป้าหมายของส่วนรวมของกลุ่มจะต้องมีความสำคัญเหนือกว่าเป้าหมายของส่วนบุคคลหรือของส่วนย่อยต่างๆ เพื่อที่จะให้สำเร็จผลตามเป้าหมายของกลุ่ม (องค์กร) นั้น

(8) หลักของการให้ผลประโยชน์ตอบแทน (remuneration) การให้และวิธีการจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนควรที่จะยุติธรรม และให้ความพอใจมากที่สุดแก่ทั้งฝ่ายลูกจ้างและนายจ้าง

(9) หลักของการรวมอำนาจไว้ส่วนกลาง (centralization) หมายถึงว่าในการบริหารควรมีการรวมอำนาจไว้ที่จุดศูนย์กลาง เพื่อให้สามารถควบคุมส่วนต่างๆ ขององค์กรไว้ได้เสมอ และการกระจายอำนาจจะมากน้อยเพียงใดก็ย่อมแล้วแต่กรณี

(10) หลักของความมีระเบียบเรียบร้อย (order) Fayol ถือว่าทุกสิ่งทุกอย่างไม่ว่าสิ่งของหรือคน ต่างต้องมีระเบียบและรู้ว่าตนอยู่ในที่ใดของส่วนรวม หลักนี้ก็คือหลักมูลฐานที่ใช้ในการจัดสิ่งของและตัวคนในการจัดองค์กรนั่นเอง ในการจัดระเบียบสำหรับการทำงานของคนในองค์กรนั้น ผู้บริหาร จำต้องกำหนดลักษณะ และขอบเขตของงานให้ถูกต้อง แจ่มชัด พร้อมกับระบุให้เห็นว่าสัมพันธ์ต่องานอื่นอย่างไร

(11) หลักของความเสมอภาค (equity) ผู้บริหารต้องยึดถือความเอื้ออารี และความยุติธรรม เป็นหลักปฏิบัติต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งความจงรักภักดี และการอุทิศตนเพื่องาน

(12) หลักของความมีเสถียรภาพของการว่าจ้างทำงาน (stability of tenure) กล่าวว่าทั้งผู้บริหารและพนักงานต่างต้องใช้เวลาระยะหนึ่งเพื่อเรียนรู้งานจนทำงานได้ดี แต่ถ้าหากเขาถูกออกจากงานนั้นกลางคัน ย่อมเป็นการสิ้นเปลืองโดยเปล่าประโยชน์ การที่คนเข้าออกมากย่อมเป็นสาเหตุให้ต้องสิ้นเปลือง และเป็นผลของการบริหารงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ

(13) หลักของความคิดริเริ่ม (initiative) เนื่องจากว่าคนฉลาดย่อมต้องการที่จะได้ รับความพอใจจากการที่ตนได้ทำอะไรด้วยตนเอง ดังนั้น Fayol จึงเน้นว่าผู้บังคับบัญชาควรจะเปิด โอกาสให้ผู้ผู้อยู่ใต้ใช้ความคิดริเริ่มของตนบ้าง การช่วยคิดริเริ่มของพนักงานทุกคนจะเป็นพลังอัน สำคัญที่จะทำให้องค์การเข้มแข็งขึ้น แผนงานและข้อเสนอต่างๆ จะเป็นเครื่องช่วยให้คนแสดงออก ซึ่งความคิดริเริ่มดังกล่าวได้

(14) หลักของความสามัคคี (esprit de corps) เน้นถึงความจำเป็นที่คนต้องทำงาน เป็นกลุ่มที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (teamwork) และชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร (communication) เพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มทำงานที่ดี

ธงชัย สันติวงษ์ (2536 : 75-76) ได้กล่าวถึงกิจกรรมทางการบริหาร (Managerial Activities) ว่าถือเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่พึงต้องปฏิบัติ ซึ่งหากพิจารณาว่าจะต้องกระทำ สัมพันธ์กับองค์การ อย่างไร ก็อาจพิจารณาได้ดังนี้ คือ

1) เมื่อพิจารณาถึงสิ่งที่เป็นวัตถุประสงค์ขององค์การ องค์กรทุกๆแห่งย่อมจัดตั้งขึ้นมาเพื่อผลสำเร็จตามเป้าหมาย เป้าหมายจึงเป็นสิ่งสูงสุดที่มีความสำคัญมากที่สุด และเป็นผล สุดท้ายที่ต้องการจะทำให้บรรลุผลสำเร็จ

2) หนทางที่จะให้ได้มาซึ่งผลสำเร็จขององค์การตามเป้าหมายที่กำหนดนั้น จะได้มา ก็ต่อเมื่อสมาชิกขององค์การทุกคนที่เข้าร่วมกันทำงาน ได้ช่วยกันประสานงานร่วมแรงร่วมใจ ดำเนินการด้านต่างๆ อย่างประสานสอดคล้อง และได้ผลทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ ซึ่งคนทำงาน ในทุกจุดไม่ว่าจะเป็นฝ่ายใดก็ตาม จะเป็นหัวใจของปัญหาที่จะประสานหรือไม่ประสาน ซึ่งผู้ บริหารนอกจากจะต้องรับผิดชอบเป็นคนกลาง ในการทำหน้าที่ประสานงานและกำกับให้การ ทำงานของทุกฝ่าย สนับสนุนซึ่งกันและกัน ไปในทิศทางเดียวกันแล้ว ต้นเหตุที่จะทำให้การ ประสานเป็นไปด้วยดีหรือไม่ นั่น ก็ยังคงอยู่ที่งานที่ได้กำหนดและจัดแบ่งกันทำ

3) ในขั้นเตรียมการและตลอดเวลาที่ทำงานในองค์กรนั้น ประสิทธิภาพจะมีได้มากเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับ

(1) การจัดการเกี่ยวกับงาน หรือการจัดแบ่งงานต่าง ๆ ขององค์กรที่จะให้กับคนงานที่จะมาทำงาน และ

(2) การจัดการในด้านที่เกี่ยวกับเรื่องราวของผู้ได้บังคับบัญชา หรือคนที่จะต้องมีการทำความเข้าใจและส่งเสริมการจูงใจต่าง ๆ ให้มีความกระตือรือร้นและเต็มใจ

สรุปได้ว่า งานของผู้บริหารหรือกิจกรรมทางการบริหาร จึงอยู่ในจุดกลางระหว่างงาน และคนที่เป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ด้านหนึ่ง และเป้าหมายผลสำเร็จขององค์กรที่อยู่อีกด้านหนึ่ง ซึ่งในตัวผู้บริหารจะต้องทำการวางแผน (กำหนดเป้าหมาย) จัดองค์กร (จัดงาน) พร้อม ๆ กับการจัดคนเข้าทำงาน สั่งการผู้ได้บังคับบัญชา และควบคุมให้การทำงานเป็นไปตามที่ต้องการ และกำกับให้สามารถประสานสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันจนบรรลุถึงเป้าหมายนั่นเอง ซึ่งกิจกรรมทางการบริหารที่สำคัญของเขาก็คือ การต้องทำการวางแผน จัดงาน จัดคนผู้จะเข้าทำงาน สั่งการและกำกับควบคุมให้การทำงานของผู้ได้บังคับบัญชาให้เป็นไปโดยราบรื่น จนกระทั่งประสานกันจนเป็นผลสำเร็จที่ต้องการ

7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศุภธินี ศรีสุวรรณ (2530) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการนิเทศงาน การศึกษานอกโรงเรียนของศึกษานิเทศก์กรมการศึกษานอก โรงเรียนในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่า องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการนิเทศงานการศึกษานอกโรงเรียน ได้แก่

- 1) การได้รับการยอมรับ ประกอบด้วยตัวแปรที่เกี่ยวข้อง คือ การมีผลงานที่ดีเด่น จนเป็นที่ ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผลงานที่ปรากฏออกมาเกิดผลดีต่อหน่วยงานอย่างเห็นได้ชัด ได้รับผิดชอบงานที่ต้องใช้ความสามารถสูง ร่วมกำหนดนโยบายและวางแผนการปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นที่ปรึกษาของเพื่อนร่วมงาน

- 2) นโยบายและการบริหาร ประกอบด้วยตัวแปรที่เกี่ยวข้องคือ การมีนโยบายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีระบบการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ เมื่อมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงนโยบายในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องแจ้งให้ทราบโดยทั่วกัน มีระบบการบริหารที่ปรับให้สอดคล้องกับสถานการณ์การปฏิบัติงาน ไม่ดึงหรือหย่อนเกินไป ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อข้อเสนอแนะของบุคลากร
- 4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วยตัวแปรที่เกี่ยวข้องคือ การได้รับความสะดวกสบายในการใช้วัสดุสำนักงาน ยานพาหนะ การมีสถานที่ทำงานที่เป็นสัดส่วน ปราศจากเสียงรบกวน มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม ตลอดจนมีความปลอดภัยในขณะปฏิบัติงาน ทั้งในและนอกสำนักงาน

ศิริวิทย์ คลี่สุวรรณ (2539) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยสายธุรการ พบว่า ระบบสวัสดิการในการทำงาน อุปกรณ์การทำงานยังไม่พอเพียง และไม่มีคามยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี ซึ่งมีผลต่อขวัญกำลังใจและ ความพึงพอใจในงานต่ำ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และศึกษาถึงการ จำแนกตำแหน่ง การจัดระบบในหน่วยงาน การปรับปรุงงาน แต่เนื่องจากขาดแนวทางในการ ปฏิบัติงาน รวมทั้งขาดการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง

ชาริณี จันทร์แสงศรี (2540) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่าปัจจัยสภาพภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม คือ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง รายได้ และ ปัจจัยด้านความพอใจในการทำงาน คือความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการ ปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

อำไพ อินทรประเสริฐ (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู โดยศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่ทำให้เกิดความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ได้แก่ ปัจจัยความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงานการนิเทศ ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สถานภาพของตำแหน่ง เงินเดือน ชีวิตส่วนตัว และสวัสดิการ ผลการศึกษาวิจัยพบว่าความพึงพอใจของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูอยู่ในระดับสูง และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ในหน่วยงานและชีวิตส่วนตัว ส่วนปัจจัยที่ทำให้มีความพึงพอใจในงานน้อย ได้แก่ ด้านเงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความก้าวหน้า

สุชาดา กาญจนนิมมาน (2541) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานงบประมาณ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยเชิงจิตด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก 10 ตัวแปร ได้แก่ สภาพการปฏิบัติงาน ความเพียงพอของรายได้ สวัสดิการของหน่วยงาน ความรู้สึกที่ได้รับการปฏิบัติโดยระบบคุณธรรม ความมั่นคงในการปฏิบัติหน้าที่ ความผูกพันต่อการปฏิบัติหน้าที่ การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน การได้รับการยกย่องนับถือมีเพียง 3 ตัวแปรสุดท้าย ที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ก่อนข้างต่ำ คือร้อยละ 24.96%

วัตรภู อัจหาญ (2542) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกองวิชาการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า

1) ปัจจัยด้านความพึงพอใจในหน่วยงานต่อการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านความยุติธรรมและโอกาสความก้าวหน้าในราชการและปัจจัยด้านการส่งเสริมให้พัฒนาความรู้ความสามารถ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านความเพียงพอของสวัสดิการในหน่วยงานมีความคิดเห็นในระดับต่ำ

2) ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างสภาพภูมิหลังของข้าราชการกองวิชาการกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความยุติธรรม โอกาสก้าวหน้าในราชการ และด้านความเพียงพอของสวัสดิการในหน่วยงาน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน จำนวนทั้งสิ้น 180 คน ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มงานและฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
- 2) ฝ่ายควบคุมงบประมาณ
- 3) ฝ่ายตรวจสอบและสั่งจ่าย
- 4) ฝ่ายการเงิน
- 5) กลุ่มงานบัญชี
- 6) กลุ่มงานเงินนอกงบประมาณ
- 7) ฝ่ายควบคุมเงินเดือนและค่าจ้าง
- 8) กลุ่มพัฒนาระบบงานคลัง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้สร้างแบบสอบถาม รวมทั้งหมด 35 ข้อ ซึ่งได้จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด ผู้ตอบจะเลือกตอบคำถามจากข้อมูลที่ผู้วิจัยได้กำหนดให้

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับตำแหน่ง
- 4) ระดับการศึกษา
- 5) อายุราชการ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน จำนวน 30 ข้อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- | | |
|------------------------------------|-------------|
| 1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน | จำนวน 6 ข้อ |
| 2) ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน | จำนวน 5 ข้อ |
| 3) การได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน | จำนวน 5 ข้อ |
| 4) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน | จำนวน 5 ข้อ |
| 5) นโยบายและการบริหารงาน | จำนวน 9 ข้อ |

ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 นี้ จะให้ผู้ตอบพิจารณาด้วยตนเองว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับใด ซึ่งในแบบสอบถามได้จัดแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีการจัดแบบ Likert Scale คือ

- | | |
|----------------------|--|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง | (กรณีผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของตนเองอย่างมาก) |
| เห็นด้วย | (กรณีผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกส่วนใหญ่ของตนเอง) |
| ไม่แน่ใจ | (กรณีผู้ตอบไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของตนเอง) |
| ไม่เห็นด้วย | (กรณีผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นไม่ค่อยตรงกับความรู้สึกของตนเอง) |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | (กรณีผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นไม่ตรงกับความรู้สึกของตนเองเลย) |

การวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการ
กองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน

ผู้วิจัยจะวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน โดยจะวัดเป็นระดับ
Ordinal Scale ซึ่งมี 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2) ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
- 3) การได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน
- 4) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
- 5) นโยบายและการบริหารงาน

ซึ่งได้กำหนดให้มีตัวเลือกตอบได้ดังนี้

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- 4 หมายถึง เห็นด้วย
- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน
เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

| ค่าเฉลี่ย | ความหมาย |
|-------------|----------------------------|
| 4.21 - 5.00 | คะแนนเห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 3.41 - 4.20 | คะแนนเห็นด้วย |
| 2.61 - 3.40 | คะแนน ไม่แน่ใจ |
| 1.81 - 2.60 | คะแนน ไม่เห็นด้วย |
| 1.00 - 1.80 | คะแนน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

ก่อนที่จะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาวิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอรับคำปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบในรายละเอียดความครอบคลุมในสิ่งที่จะศึกษาวิจัย แล้วนำไปแก้ไขจนมีความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในขบวนการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในลำดับต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้กับข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน ในระหว่างเดือนกรกฎาคม 2546 ถึงเดือนสิงหาคม 2546 จำนวนทั้งสิ้น 180 ชุด และได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 168 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.33

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้ออกมาลงรหัส (Coding) แล้วนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for the social science) For window และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การอธิบายโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่
 - 2.1 T-test เพื่อใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม
 - การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) เพื่อใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม
 - 2.2 หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองการการเงินและบัญชี กรมชลประทาน ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน โดยจำแนกตามลักษณะของข้อมูลหรือตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการศึกษาและการใช้สถิติในการวิเคราะห์ ข้อมูล ตลอดจนการตรวจสอบสมมติฐาน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
- ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 3 การตรวจสอบสมมติฐานการวิจัย

รายละเอียดของการวิเคราะห์จะนำเสนอด้วยตารางที่แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ ข้อมูล และการตีความหมายของข้อมูลที่ได้จากตารางเฉพาะบางประเด็นที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับ เนื้อหาของผลการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย | 15 | 8.9 |
| หญิง | 153 | 91.1 |
| รวม | 168 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.1 เมื่อได้สำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 168 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวนร้อยละ 91.1 และเพศชาย จำนวนร้อยละ 8.9

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------|------------|--------|
| 21 - 30 ปี | 19 | 11.3 |
| 31 - 40 ปี | 21 | 12.5 |
| 41 - 50 ปี | 102 | 60.7 |
| 51 ปีขึ้นไป | 26 | 15.5 |
| รวม | 168 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.2 เมื่อได้สำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 168 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวนร้อยละ 60.7 รองลงมาคือ อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวนร้อยละ 15.5 รองลงมาอีกคือ อายุ 31 - 40 ปี และ อายุ 21 - 30 ปี จำนวนร้อยละ 12.5 และ 11.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่ง

| ระดับตำแหน่ง | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------|------------|--------|
| ซี 2 | 10 | 6.0 |
| ซี 3 | 8 | 4.8 |
| ซี 4 | 15 | 8.9 |
| ซี 5 | 74 | 44.0 |
| ซี 6 | 52 | 31.0 |
| ซี 7 | 9 | 5.4 |
| รวม | 168 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.3 เมื่อได้สำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 168 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระดับตำแหน่ง ซี 5 จำนวนร้อยละ 44.0 รองลงมาคือ ซี 6 จำนวนร้อยละ 31.0 รองลงมาอีกคือ ซี 4 ซี 2 ซี 7 และซี 3 จำนวนร้อยละ 8.6, 6.0, 5.4 และ 4.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------|------------|--------|
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | 26 | 15.5 |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 135 | 80.4 |
| ปริญญาโทหรือเทียบเท่า | 6 | 3.6 |
| สูงกว่าปริญญาโท | 1 | 0.6 |
| รวม | 168 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.4 เมื่อได้สำรวจกลุ่มตัวอย่าง 168 คน พบว่าส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวนร้อยละ 80.4 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวนร้อยละ 15.5 รองลงมาอีกคือ ปริญญาโทหรือเทียบเท่า และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวนร้อยละ 3.6 และ 0.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุราชการ

| อายุราชการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------|------------|--------|
| ต่ำกว่า 5 ปี | 14 | 8.3 |
| 5 - 10 ปี | 19 | 11.3 |
| 11 - 15 ปี | 11 | 6.5 |
| 16 - 20 ปี | 12 | 7.1 |
| 21 - 25 ปี | 82 | 48.8 |
| 26 ปีขึ้นไป | 30 | 17.9 |
| รวม | 168 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.5 เมื่อได้สำรวจกลุ่มตัวอย่าง 168 คน พบว่าส่วนใหญ่ มีอายุราชการระหว่าง 21 - 25 ปี จำนวนร้อยละ 48.8 รองลงมาคือ 26 ปีขึ้นไป จำนวนร้อยละ 17.9 รองลงมาอีกคือ 5 - 10 ปี ต่ำกว่า 5 ปี 16 - 20 ปี และมีอายุราชการ 11 - 15 ปี จำนวนร้อยละ 11.3, 8.3, 7.1 และ 6.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

| คำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|-----------------------|--------------|--------------|-----------------|--------------------------|
| | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง |
| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 1. ท่านพอใจกับงานที่ท่านทำและเต็มใจที่จะ ปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ ขององค์กร | 75 (44.6) | 87 (51.8) | 5 (3.0) | 1 (.6) | - |
| 2. งานในหน้าที่ของท่าน ปัจจุบันเป็นงาน ที่ทำให้ท่านรู้สึกกระตือรือร้นอยาก ปฏิบัติงานอยู่เสมอ | 41 (24.4) | 94 (56.0) | 25 (14.9) | 7 (4.2) | 1 (.6) |
| 3. ปัจจุบันท่านชอบทำงานนี้อยู่ และไม่ อยากเปลี่ยนแปลง โดยย้ายทำอย่างอื่น | 30 (17.9) | 63 (37.5) | 48 (28.6) | 24 (14.3) | 3 (1.8) |
| 4. ท่านได้รับอิสระในการแสดงความคิด เห็นในเรื่องงาน | 25 (14.9) | 89 (53.0) | 36 (21.4) | 15 (8.9) | - |
| 5. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ท่านทำ | 20 (11.9) | 52 (31.0) | 44 (26.2) | 45 (26.8) | 7 (4.2) |
| 6. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับ ความรู้ความสามารถ และความ รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน | 7 (4.2) | 43 (25.6) | 39 (23.2) | 48 (28.6) | 31 (18.5) |

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

| คำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|-----------------------|---------------|---------------|-----------------|--------------------------|
| | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง |
| ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 7. เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ท่านมี โอกาสก้าวหน้ามากกว่า | 9 (5.4) | 33 (19.6) | 68 (40.5) | 45 (26.8) | 13 (7.7) |
| 8. การบรรจุแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับ ความพอใจของผู้บังคับบัญชา มากกว่า ความรู้ความสามารถ | 39 (23.2) | 69 (41.1) | 46 (27.4) | 10 (6.0) | 4 (2.4) |
| 9. ในการเลื่อนตำแหน่งในแต่ละครั้ง ต้องใช้เวลาาน | 61 (36.3) | 83 (49.4) | 12 (7.1) | 9 (5.4) | 3 (1.8) |
| 10. ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติมีโอกาส เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น | 8 (4.8) | 53 (31.5) | 88 (52.4) | 16 (9.5) | 3 (1.8) |
| 11. งานที่ท่านปฏิบัติมีโอกาสพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ ตลอดจน ประสบการณ์ในการทำงาน | 18 (10.7) | 108 (64.3) | 32 (19.0) | 9 (5.4) | 1 (.6) |
| การได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน | | | | | |
| 12. การพิจารณาความดีความชอบใน หน่วยงาน ท่านได้รับการปฏิบัติอย่าง เสมอภาคและเป็นธรรม | 6 (3.6) | 46 (27.4) | 71 (42.3) | 34 (20.2) | - |
| 13. หน่วยงานของท่านได้ให้โอกาสท่าน พัฒนาความรู้ความสามารถ อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม | 5 (3.0) | 56 (33.3) | 75 (44.6) | 27 (16.1) | - |
| 14. ในกรณีที่ท่านถูกกล่าวหาหรือถูกตั้ง กรรมการสอบสวน ท่านคิดว่าได้รับ ความเป็นธรรมเสมอ | 5 (3.0) | 34 (20.2) | 107 (63.7) | 18 (10.7) | - |

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

| คำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|-----------------------|---------------|--------------|-----------------|--------------------------|
| | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง |
| 15. หน่วยงานของท่านได้จัดสรรคนเข้า ทำงานให้ตรงกับความสามารถในการ ปฏิบัติงาน | 2 (1.2) | 43 (25.6) | 80 (47.6) | 34 (20.2) | 9 (5.4) |
| 16. ท่านได้รับผลตอบแทน และสวัสดิการที่ เท่าเทียมกันจากหน่วยงาน | 8 (4.8) | 78 (46.4) | 49 (29.2) | 29 (17.3) | 4 (2.4) |
| สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 17. สถานที่ในการปฏิบัติงานของท่าน มีการจัดไว้เหมาะสม | 10 (6.0) | 96 (57.1) | 21 (12.5) | 38 (22.6) | 3 (1.8) |
| 18. หน่วยงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกในการปฏิบัติงาน | 5 (3.0) | 58 (34.5) | 37 (22.0) | 58 (34.5) | 9 (5.4) |
| 19. บรรยากาศในสถานที่ทำงานเอื้ออำนวย ต่อการปฏิบัติงานของท่าน | 7 (4.2) | 88 (52.4) | 36 (21.4) | 33 (19.6) | 4 (2.4) |
| 20. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความ ร่วมมือในการปฏิบัติงานของท่านเป็น อย่างดี | 20 (11.9) | 111 (66.1) | 33 (19.6) | 4 (2.4) | - |
| 21. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสำคัญ มิตรและเป็นกันเองกับท่าน | 21 (12.5) | 106 (63.1) | 34 (20.2) | 5 (3.0) | 2 (1.2) |

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

| คำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|-----------------------|--------------|--------------|-----------------|--------------------------|
| | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง |
| นโยบายและการบริหารงาน | | | | | |
| 22. หน่วยงานของท่านได้มีการมอบหมาย งานและความรับผิดชอบตามความ สามารถและความชำนาญของผู้ได้บังคับ บัญชาได้อย่างเหมาะสม | 4 (2.4) | 72 (42.9) | 70 (41.7) | 19 (11.3) | 3 (1.8) |
| 23. หน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบและ ติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับ บัญชาอย่างเป็นระบบสม่ำเสมอ | 6 (3.6) | 79 (47.0) | 54 (32.1) | 26 (15.5) | 3 (1.8) |
| 24. หน่วยงานของท่านส่งเสริมและพัฒนาผู้ ได้บังคับบัญชาให้มีความรู้ความสามารถ เพิ่มขึ้น | 11 (6.5) | 77 (45.8) | 51 (30.4) | 21 (12.5) | 8 (4.8) |
| 25. หน่วยงานของท่านได้มีการนำ เทคโนโลยีใหม่ๆหรือเทคนิคการทำงาน ใหม่ๆมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่าง สม่ำเสมอ | 9 (5.4) | 40 (23.8) | 82 (48.8) | 30 (17.9) | 7 (4.2) |
| 26. หน่วยงานของท่านมีระบบการประเมิน ผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีการ กำหนดหลักเกณฑ์หรือมาตรฐานที่ ชัดเจน | 8 (4.8) | 47 (28.0) | 88 (52.4) | 19 (11.3) | 6 (3.6) |
| 27. ท่านมีโอกาสดำเนินการแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และความคิดเห็นของท่านได้ถูกนำไปใช้ ในการปรับปรุงการบริหารงาน | 3 (1.8) | 32 (19.0) | 73 (43.5) | 53 (31.5) | 7 (4.2) |

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

| คำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|-----------------------|--------------|--------------|-----------------|--------------------------|
| | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง |
| 28. ท่านได้มีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย หรือวางแผนภารกิจต่างๆของหน่วยงาน | 3 (1.8) | 33 (19.6) | 62 (36.9) | 57 (33.9) | 13 (7.7) |
| 29. การสื่อสารภายในหน่วยงานเป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น | 4 (2.4) | 57 (33.9) | 66 (39.3) | 34 (20.2) | 7 (4.2) |
| 30. นโยบายการบริหารงานในหน่วยงาน ของท่าน ได้สร้างขวัญและกำลังใจใน การทำงานและดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ทำงานอย่างมีความสุข | 8 (4.8) | 38 (22.6) | 82 (48.8) | 31 (18.5) | 9 (5.4) |

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

| คำถาม | จำนวน | \bar{x} | S.D. | ความหมาย |
|--|-------|-----------|------|-------------------|
| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน | | | | |
| 1. ท่านพอใจกับงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร | 168 | 4.40 | .58 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 2. งานในหน้าที่ของท่าน ปัจจุบันเป็นงานที่ทำให้ท่านรู้สึกกระตือรือร้นอยากปฏิบัติงานอยู่เสมอ | 168 | 3.99 | .79 | เห็นด้วย |
| 3. ปัจจุบันท่านชอบทำงานนี้อยู่ และไม่ อยากเปลี่ยนแปลง โดยย้ายทำอย่างอื่น | 168 | 3.55 | 1.00 | เห็นด้วย |
| 4. ท่านได้รับอิสระในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องงาน | 168 | 3.70 | .89 | เห็นด้วย |
| 5. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่จำเจ | 168 | 3.20 | 1.09 | ไม่แน่ใจ |
| 6. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับ ความรู้ความสามารถ และความ รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน | 168 | 2.68 | 1.16 | ไม่แน่ใจ |

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

| คำถาม | จำนวน | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-------|-----------|------|----------|
| ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน | | | | |
| 7. เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ท่านมี โอกาสก้าวหน้ามากกว่า | 168 | 2.88 | .99 | ไม่แน่ใจ |
| 8. การบรรจุแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับ ความพอใจของผู้บังคับบัญชา มากกว่า ความรู้ความสามารถ | 168 | 3.77 | .95 | เห็นด้วย |
| 9. ในการเลื่อนตำแหน่งในแต่ละครั้ง ต้องใช้เวลานาน | 168 | 4.13 | .89 | เห็นด้วย |
| 10. ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติมีโอกาส เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น | 168 | 3.28 | .77 | ไม่แน่ใจ |
| 11. งานที่ท่านปฏิบัติมีโอกาสพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ ตลอดจน ประสบการณ์ในการทำงาน | 168 | 3.79 | .72 | เห็นด้วย |
| การได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน | | | | |
| 12. การพิจารณาความดีความชอบใน หน่วยงาน ท่านได้รับการปฏิบัติอย่าง เสมอภาคและเป็นธรรม | 168 | 3.01 | .94 | ไม่แน่ใจ |
| 13. หน่วยงานของท่านได้ให้โอกาสท่าน พัฒนานาความรู้ความสามารถ อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม | 168 | 3.17 | .84 | ไม่แน่ใจ |
| 14. ในกรณีที่ท่านถูกกล่าวหาหรือถูกตั้ง กรรมการสอบสวน ท่านคิดว่าได้รับ ความเป็นธรรมเสมอ | 168 | 3.11 | .72 | ไม่แน่ใจ |

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

| คำถาม | จำนวน | \bar{x} | S.D. | ความหมาย |
|--|-------|-----------|------|----------|
| 15. หน่วยงานของท่านได้จัดสรรคนเข้าทำงานให้ตรงกับความสามารถในการปฏิบัติงาน | 168 | 2.97 | .85 | ไม่แน่ใจ |
| 16. ท่านได้รับผลตอบแทน และสวัสดิการที่เท่าเทียมกันจากหน่วยงาน | 168 | 3.34 | .90 | ไม่แน่ใจ |
| สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน | | | | |
| 17. สถานที่ในการปฏิบัติงานของท่านมีการจัดไว้เหมาะสม | 168 | 3.43 | .96 | เห็นด้วย |
| 18. หน่วยงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน | 168 | 2.97 | 1.04 | ไม่แน่ใจ |
| 19. บรรยากาศในสถานที่ทำงานเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่าน | 168 | 3.36 | .92 | เห็นด้วย |
| 20. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดี | 168 | 3.87 | .63 | เห็นด้วย |
| 21. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเป็นมิตรและเป็นกันเองกับท่าน | 168 | 3.83 | .73 | เห็นด้วย |

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

| คำถาม | จำนวน | \bar{x} | S.D. | ความหมาย |
|---|-------|-----------|------|----------|
| นโยบายและการบริหารงาน | | | | |
| 22. หน่วยงานของท่านได้มีการมอบหมายงานและความรับผิดชอบตามความสามารถและความชำนาญของผู้ได้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม | 168 | 3.33 | .78 | ไม่แน่ใจ |
| 23. หน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาอย่างเป็นระบบสม่ำเสมอ | 168 | 3.35 | .85 | ไม่แน่ใจ |
| 24. หน่วยงานของท่านส่งเสริมและพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชาให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น | 168 | 3.37 | .95 | ไม่แน่ใจ |
| 25. หน่วยงานของท่านได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆหรือเทคนิคการทำงานใหม่ๆมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ | 168 | 3.08 | .89 | ไม่แน่ใจ |
| 26. หน่วยงานของท่านมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีการกำหนดหลักเกณฑ์หรือมาตรฐานที่ชัดเจน | 168 | 3.19 | .83 | ไม่แน่ใจ |
| 27. ท่านมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และความคิดเห็นของท่านได้ถูกนำไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารงาน | 168 | 2.83 | .85 | ไม่แน่ใจ |

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

| คำถาม | จำนวน | \bar{x} | S.D. | ความหมาย |
|--|-------|-----------|------|----------|
| 28. ท่านได้มีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายหรือวางแผนภารกิจต่างๆของหน่วยงาน | 168 | 2.74 | .92 | ไม่แน่ใจ |
| 29. การสื่อสารภายในหน่วยงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น | 168 | 3.10 | .89 | ไม่แน่ใจ |
| 30. นโยบายการบริหารงานในหน่วยงานของท่าน ได้สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานและดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำงานอย่างมีความสุข | 168 | 3.03 | .91 | ไม่แน่ใจ |

จากตารางที่ 4.6 และตารางที่ 4.7 เมื่อได้สำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 168 คน เกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งเป็นแต่ละประเภท ดังนี้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัย คือ

1. ความพึงพอใจกับงานที่ตนเองกระทำอยู่ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 51.8 รองลงมาคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 44.6 รองลงมาอีกคือ ไม่แน่ใจ และไม่เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 3.0 และ 0.6 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58

2. งานในหน้าที่ของตนเองนั้น ปัจจุบันเป็นงานที่รู้สึกกระตือรือร้นอยากปฏิบัติงานอยู่เสมอ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 24.4 รองลงมาอีกคือ ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 14.9, 4.2 และ 0.6 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79

3. ปัจจุบันนั้นชอบงานที่ทำอยู่ และไม่อยากเปลี่ยนแปลงโยกย้ายทำอย่างอื่น ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ จำนวนร้อยละ 28.6 รองลงมาอีกคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 17.9, 14.3 และ 1.8 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00

4. การได้รับอิสระในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ จำนวนร้อยละ 21.4 รองลงมาอีกคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ ไม่เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 14.9 และ 8.9 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89

5. รู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่จำเจ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 31.0 รองลงมาคือ ไม่เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 26.8 รองลงมาอีกคือ ไม่แน่ใจ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 26.2, 11.9 และ 4.2 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.09

6. เงินเดือนที่ได้รับนั้นเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ไม่เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 28.6 รองลงมาคือ เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 25.6 รองลงมาอีกคือ ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 23.2, 18.5 และ 4.2 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.16

ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ

1. เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น มีโอกาสได้รับความก้าวหน้ามากกว่า ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจ จำนวนร้อยละ 40.5 รองลงมาคือ ไม่เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 26.8 รองลงมาอีกคือ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 19.6, 7.7 และ 5.4 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.99

2. การบรรจุแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้บังคับบัญชา มากกว่าความรู้ความสามารถ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 41.1 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ จำนวน ร้อยละ 27.4 รองลงมาอีกคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 23.2, 6.0 และ 2.4 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95

3. ในการเลื่อนตำแหน่งในแต่ละครั้ง ต้องใช้เวลานาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นด้วยจำนวนร้อยละ 49.4 รองลงมาคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 36.3 รองลงมาอีกคือ ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 7.1, 5.4 และ 1.8 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89

4. ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ไม่แน่ใจ จำนวนร้อยละ 52.4 รองลงมาคือ เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 31.5 รองลงมาอีกคือ ไม่เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 9.5, 4.8 และ 1.8 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77

5. งานที่ปฏิบัติมีโอกาสพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถ ตลอดจนประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 64.3 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ จำนวนร้อยละ 19.0 รองลงมาอีกคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 10.7, 5.4 และ 0.6 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72

การได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ

1. การพิจารณาความดีความชอบในหน่วยงาน ตนเองได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจ จำนวนร้อยละ 42.3 รองลงมาคือ เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 27.4 รองลงมาอีกคือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 20.2 และ 3.6 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94

2. หน่วยงานของตนเองได้ให้โอกาสพนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจ จำนวนร้อยละ 44.6 รองลงมาคือ เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 33.3 รองลงมาอีกคือ ไม่เห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 16.1 และ 3.0 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84

3. ในกรณีที่ถูกล่ามหรือถูกตั้งคณะกรรมการสอบสวน ตนเองได้รับความเป็นธรรมเสมอ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจ จำนวนร้อยละ 63.7 รองลงมาคือ เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 20.2 รองลงมาอีกคือ ไม่เห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 10.7 และ 3.0 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72

4. หน่วยงานของตนเองได้จัดสรรคนเข้าทำงานให้ตรงกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจ จำนวนร้อยละ 47.6 รองลงมาคือ เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 25.6 รองลงมาอีกคือ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 20.2, 5.4 และ 1.2 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85

5. การได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่เท่าเทียมกันจากหน่วยงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 46.4 รองลงมาคือไม่แน่ใจ จำนวนร้อยละ 29.2 รองลงมาอีกคือ ไม่เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 17.3, 4.8 และ 2.4 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ

1. สถานที่ในการปฏิบัติงานของตนเองมีการจัดไว้เหมาะสม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 57.1 รองลงมาคือ ไม่เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 22.6 รองลงมาอีกคือ ไม่แน่ใจ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 12.5, 6.0 และ 1.8 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96

2. หน่วยงานของตนเองมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วย ซึ่งมีสัดส่วนเท่ากัน จำนวนร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ จำนวนร้อยละ 22.0 รองลงมาอีกคือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งและเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 5.4 และ 3.0 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.04

3. บรรยายภาพในสถานที่ทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 52.4 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ จำนวนร้อยละ 21.4 รองลงมาอีกคือไม่เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 19.6, 4.2 และ 2.4 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92

4. การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 66.1 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ จำนวนร้อยละ 19.6 รองลงมาอีกคือ เห็นด้วยอย่างยิ่งและไม่เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 11.9 และ 2.4 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63

5. ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นมิตรและเป็นกันเอง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 63.1 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ จำนวนร้อยละ 20.2 รองลงมาอีกคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 12.5, 3.0 และ 1.2 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73

นโยบายการบริหารงาน ซึ่งประกอบด้วย 9 ปัจจัย คือ

1. หน่วยงานของตนเองได้มีการมอบหมายงานและความรับผิดชอบตามความสามารถและความชำนาญของผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 42.9 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ จำนวนร้อยละ 41.7 รองลงมาอีกคือไม่เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 11.3, 2.4 และ 1.8 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78

2. หน่วยงานของตนเองมีการตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเป็นระบบสม่ำเสมอ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 47.0 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ จำนวนร้อยละ 32.1 รองลงมาอีกคือ ไม่เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 15.5, 3.6 และ 1.8 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85

3. หน่วยงานของตนเองส่งเสริมและพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชาให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 45.8 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ จำนวนร้อยละ 30.4 รองลงมาอีกคือ ไม่เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 12.5, 6.5 และ 4.8 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95

4. หน่วยงานของตนเองได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ หรือเทคนิคการทำงานใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ไม่แน่ใจจำนวนร้อยละ 48.8 รองลงมาคือ เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 23.8 รองลงมาอีกคือ ไม่เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 17.9, 5.4 และ 4.2 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89

5. หน่วยงานของตนเองมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีการกำหนดหลักเกณฑ์หรือมาตรฐานที่ชัดเจน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ไม่แน่ใจ จำนวนร้อยละ 52.4 รองลงมาคือ เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 28.0 รองลงมาอีกคือ ไม่เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 11.3, 4.8 และ 3.6 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83

6. การมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานของผู้ได้บังคับบัญชา และความคิดเห็นของตนเองได้ถูกนำไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจ จำนวนร้อยละ 43.5 รองลงมาคือ ไม่เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 31.5 รองลงมาอีกคือ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 19.0, 4.2 และ 1.8 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85

7. การได้มีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายหรือวางแผนภารกิจต่างๆ ของหน่วยงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจ จำนวนร้อยละ 36.9 รองลงมาคือ ไม่เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 33.9 รองลงมาอีกคือ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 19.6, 7.7 และ 1.8 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92

8. การสื่อสารภายในหน่วยงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจ จำนวนร้อยละ 39.3 รองลงมาคือ เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 33.9 รองลงมาอีกคือ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 20.2, 4.2 และ 2.4 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89

9. นโยบายการบริหารงานในหน่วยงานได้สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานและดูแลผู้ได้บังคับบัญชาให้ทำงานอย่างมีความสุข ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ไม่แน่ใจ จำนวนร้อยละ 48.8 รองลงมาคือ เห็นด้วย จำนวนร้อยละ 22.6 รองลงมาอีกคือ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวนร้อยละ 18.5, 5.4 และ 4.8 ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91

ตอนที่ 3 การตรวจสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

| เพศ | จำนวน | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | T-test | 2-tail Prob |
|------|-------|-----------|---------------------|--------|-------------|
| ชาย | 15 | 3.36 | .49 | .113 | .910 |
| หญิง | 153 | 3.35 | .39 | | |
| รวม | 168 | 3.35 | .39 | | |

จากตารางที่ 4.8 แสดงว่าในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน จำนวน 168 คน พบว่า ที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$) ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามอายุ และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

| อายุ | จำนวน | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | F-Ratio | F-Prob |
|-------------|-------|-----------|---------------------|---------|--------|
| 21 - 30 ปี | 19 | 3.33 | .45 | 3.752 | .012 |
| 31 - 40 ปี | 21 | 3.15 | .40 | | |
| 41 - 50 ปี | 102 | 3.35 | .36 | | |
| 51 ปีขึ้นไป | 26 | 3.52 | .41 | | |
| รวม | 168 | 3.35 | .39 | | |

จากตารางที่ 4.9 แสดงว่าในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน จำนวน 168 คน พบว่า ที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามระดับตำแหน่ง และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

| ระดับตำแหน่ง | จำนวน | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | F-Ratio | F-Prob |
|--------------|-------|-----------|-------------------------|---------|--------|
| ซี 2 | 10 | 3.32 | .57 | 1.464 | .205 |
| ซี 3 | 8 | 3.48 | .35 | | |
| ซี 4 | 15 | 3.15 | .33 | | |
| ซี 5 | 74 | 3.41 | .41 | | |
| ซี 6 | 52 | 3.32 | .37 | | |
| ซี 7 | 9 | 3.29 | .28 | | |
| รวม | 168 | 3.35 | .39 | | |

จากตารางที่ 4.10 แสดงว่าในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน จำนวน 168 คน พบว่า ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$) ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

| การศึกษา | จำนวน | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | F-Ratio | F-Prob |
|--------------------------------|-------|-----------|-------------------------|---------|--------|
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า | 26 | 3.55 | .50 | 2.997 | .032 |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 135 | 3.31 | .36 | | |
| ปริญญาโทหรือเทียบเท่า | 6 | 3.23 | .36 | | |
| สูงกว่าปริญญาโท | 1 | 3.63 | . | | |
| รวม | 168 | 3.35 | .39 | | |

จากตารางที่ 4.11 แสดงว่าในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน จำนวน 168 คน พบว่า ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามอายุราชการ และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

| อายุราชการ | จำนวน | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | F-Ratio | F-Prob |
|--------------|-------|-----------|-------------------------|---------|--------|
| ต่ำกว่า 5 ปี | 14 | 3.32 | .50 | 1.415 | .222 |
| 5 - 10 ปี | 19 | 3.20 | .42 | | |
| 11 - 15 ปี | 11 | 3.20 | .31 | | |
| 16 - 20 ปี | 12 | 3.32 | .33 | | |
| 21 - 25 ปี | 82 | 3.37 | .37 | | |
| 26 ปีขึ้นไป | 30 | 3.46 | .42 | | |
| รวม | 168 | 3.35 | .39 | | |

จากตารางที่ 4.12 แสดงว่าในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน จำนวน 168 คน พบว่า ที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$) ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กับ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน

| ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | |
|---------------------------------|----------------------------|-----------------|
| | Pearson Correlation | Sig. (2-tailed) |
| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน | .593** | .000 |
| ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน | .271** | .000 |
| การได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน | .764** | .000 |
| สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน | .758** | .000 |
| นโยบายและการบริหารงาน | .842** | .000 |

จากตารางที่ 4.13 เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงาน กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทุกปัจจัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 ซึ่งมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและมีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ยกเว้นปัจจัยความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ที่มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ เป็นการสรุปผลของการศึกษาวิจัย เรื่อง “ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน ” การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. สรุปการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการของกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน จำนวน 180 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อคำนวณค่าสถิติพื้นฐาน เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น เกี่ยวกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่างเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้วย T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) และทดสอบทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

จากการตรวจสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า

1. เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน ด้วย T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วมแบบทางเดียว (One way ANOVA) พบว่า

1.1 เพศ ระดับตำแหน่ง และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกันไม่ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.2 อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ซึ่งจะสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 เฉพาะปัจจัยพื้นฐาน ด้านอายุ และระดับการศึกษาเท่านั้น ที่ว่า “ ข้าราชการสังกัดกองการเงินและบัญชี ที่มีสถานภาพทั่วไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ”

2. ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงาน กับ ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชีกรมชลประทาน พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ซึ่งมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และมีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ยกเว้นปัจจัยความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ที่มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ซึ่งจะสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ

1. ข้าราชการสังกัดกองการเงินและบัญชี ที่มีความพึงพอใจในงานมาก จะมีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่มีความพึงพอใจน้อย

2. ข้าราชการสังกัดกองการเงินและบัญชี ที่มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่ไม่มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

3. ข้าราชการสังกัดกองการเงินและบัญชี ที่ได้รับความยุติธรรมในหน่วยงานจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่ไม่ได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน

4. ข้าราชการสังกัดกองการเงินและบัญชี ที่พึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่ไม่พึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

5. ข้าราชการสังกัดกองการเงินและบัญชี ที่พึงพอใจในนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่ไม่พึงพอใจในนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน สามารถนำผลมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา และอายุราชการ พบว่า เพศ ระดับตำแหน่ง และอายุราชการ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แต่สำหรับอายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 ที่ระบุว่า “ข้าราชการกองการเงินและบัญชี ที่มีสถานภาพทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา และอายุราชการที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ”

2. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทุกปัจจัยมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันและมีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2 ถึงข้อ 6 ที่กำหนดไว้ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อยได้ดังนี้

- (1) ด้านนโยบายและการบริหารงาน
- (2) การได้รับความยุติธรรมจากหน่วยงาน
- (3) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
- (4) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- (5) ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยทั้งหมด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน จากผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด ผู้ปฏิบัติงานต้องการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและ การบริหารงาน ของหน่วยงาน และต้องการมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย หรือวางแผนภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสนใจ โดยเน้นหลักการบริหารงานแบบมี ส่วนร่วม เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการวางแผน ภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงาน และเอาใจใส่ต่อข้อเสนอแนะของบุคลากร

2. การได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ไม่แน่ใจในความเสมอภาคและเป็นธรรมที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา เช่น การพิจารณาความดี ความชอบ หรือการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การจัดสรรบุคลากรเข้าทำงานในหน่วยงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรมีความเป็นกลางและโปร่งใส สามารถชี้แจงข้อสงสัยต่าง ๆ ให้กับ ผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาการเลื่อน ขั้นประจำปีของผู้ใต้บังคับบัญชา ควรเป็นการร่วมมือระหว่างผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน ซึ่งเป็น ที่ยอมรับทั้งสองฝ่าย เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการประเมินกับ ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

3. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานต้องการ ได้รับความสะดวกในการใช้วัสดุสำนักงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เช่น อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน หากในหน่วยงานมีเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ล้าสมัย ก็จะส่งผลให้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดน้อยลง ดังนั้น หน่วยงานควรจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่ง อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ โดยเฉพาะอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และทันต่อเหตุการณ์ เป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรอีก ทางหนึ่งด้วย

4. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานต้องการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน แต่รู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่จำเจ และคิดว่าค่าตอบแทนที่ตนเองได้รับนั้นยังไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ดังนั้น หน่วยงานควรหาสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกกระตือรือร้น เช่น การหมุนเวียนเปลี่ยนหน้าที่ในการปฏิบัติงานในสายงานที่ใกล้เคียงกัน สำหรับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนนั้น เนื่องจากอาชีพรับราชการเป็นอาชีพที่มีรายได้น้อยและคงที่ หน่วยงานอาจจัดให้มีรางวัลตอบแทนสำหรับงานพิเศษ หรือหาสวัสดิการช่วยเหลือในโอกาสต่างๆ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน

5. ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน จากผลการศึกษาพบว่า การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในแต่ละครั้งใช้เวลานาน การบรรจุแต่งตั้งขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา มากกว่าความรู้ความสามารถ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ทั้งนี้เนื่องจากอาชีพรับราชการจะมีโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานช้า แต่หากหน่วยงานพยายามส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ข้าราชการได้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานในหน่วยงานนั้น ๆ อย่างเป็นธรรมแล้ว ก็จะเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ตัวอย่างเช่น การพิจารณา ส่งเสริมผู้ปฏิบัติงานที่มีความตั้งใจในการทำงานอย่างจริงจัง โดยไม่ใช้ระบบพรรคพวก และส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาในด้านความรู้ ความสามารถ ในสายงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การศึกษาต่อ ดูงานและฝึกอบรม เป็นต้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระหว่างกลุ่มงานและฝ่ายต่าง ๆ ในกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน เพื่อให้ทราบว่ากลุ่มงานหรือฝ่ายใดมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด
2. ควรศึกษาถึงระดับผลการปฏิบัติงาน ของกลุ่มงานและฝ่ายต่าง ๆ ในกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน เพื่อให้ทราบว่ากลุ่มงานและฝ่ายต่าง ๆ มีระดับผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด
3. ควรศึกษาเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์กรว่ามีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน มากน้อยเพียงใด

บรรณานุกรม

- กาญจนา พินพรหมราช “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
ธุรกิจโรงแรมห้าดาว ศึกษาเฉพาะกรณีโรงแรมมณเฑียร ถนนสุรวงศ์
กรุงเทพมหานคร” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล 2540
- เกศินี หงส์นันทน์ *การบริหารบุคคลในวงราชการไทย* กรุงเทพมหานคร
สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ 2540
- ชาริณี จันทรแสงศรี “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจร
ทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด” วิทยานิพนธ์
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2540
- จิตติดา ศรีมงคล “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีงานการพิมพ์
องค์การคำคุณุสกา” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2540
- ณรงค์ ทองไพโรจน์ “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสรรพสามิต”
สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัด
นครราชสีมา มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2542
- ดิน ปรัชญพฤทธิ์ *ทฤษฎีองค์การ* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช 2538
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ* กรุงเทพมหานคร สำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน 2538
- ธงชัย สันติวงษ์ *องค์การและการบริหาร : การศึกษาการจัดการแผนใหม่* กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช 2536
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล* กรุงเทพมหานคร สหมิตรออฟเซ็ท
2535

- เมธีร์ ชาคิมนตรี “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานสืบสวน
ในกองกำกับการสืบสวนตำรวจภูธร ภาค 3” สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครราชสีมา มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2543
- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความ
พึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนขนาดใหญ่
แห่งหนึ่ง” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2542
- วัตรภู ออาจหาญ “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกองวิชาการ สำนักงาน
ตำรวจแห่งชาติ” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2542
- ศิริวิทย์ คลี่สุวรรณ “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนใน
มหาวิทยาลัยสายธุรกิจ” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
รามคำแหง 2539
- ศุทธิณี ศรีสุวรรณ “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการนิเทศงานการศึกษาโรงเรียนของศึกษา
นิเทศก์ กรมการศึกษานอกโรงเรียนในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” วิทยานิพนธ์
สังคมสงเคราะห์ ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2530
- สมพงษ์ เกษมสิน *การบริหาร* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช 2521
- สมยศ นาวิการ *การพัฒนาองค์กรและการจูงใจ* กรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครการพิมพ์ 2536
- สุจิตรา จรจิตร “ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ในตำแหน่งหัวหน้าภาควิชาในมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค”
ปริญญาณิพนธ์ดุสิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร 2532
- สุชาดา กาญจนนิมมาน “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนัก
งบประมาณ” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2541
- อำไพ อินทรประเสริฐ “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการครู” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย 2533
- อรุณ รักรธรรม *การพัฒนาองค์กร : การพัฒนาองค์กรเพื่อการเปลี่ยนแปลง* กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2537

- Becker and D. Neuhauser, *The Efficient Organization*. New York: Elaeview Seientific Publishing., 1970.
- Davis, M.K. *Intrarole conflict and job satisfaction on psychiatric units. Nursing research* 23 June : 483-487., 1974.
- Gilmer, Von Haller B. *Industrial psychology*. New York: McGraw-Hill., 1966.
- Millet, John D. *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill., 1954.
- Millton, C.R. *Human behavior in organization : three levels of behavior*. New Jersey : Prince-Hall., 1981.
- Peterson, Elmore and E Grosvenor Plowman. *Business Organization and Management*. Homewood Illinois: Richard.D.Ervin, 1953.
- Ryan T.A. and P.C. Smith. *Principle of Industrial Psycholgy*. New York: The Menald Fress Company, 1954.
- Simon, Herbert A. *Administration behavior*. New York: The Mcmillan., 1960.
- Smith, P.C., Kendail, L.M. and Hulin, C.L. *The management of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally., 1969.
- Strauss, G. & Sayles, L.R. *Personnel: the human problems of management*. Englewood Cliffs: Pretice-Hall., 1960.

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ
กองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เกี่ยวกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

€ (1) ชาย

€ (2) หญิง

2. อายุ

€ (1) ต่ำกว่า 21 ปี

€ (2) 21-30 ปี

€ (3) 31-40 ปี

€ (4) 41-50 ปี

€ (5) 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับตำแหน่ง

€ (1) ซี 2

€ (2) ซี 3

€ (3) ซี 4

€ (4) ซี 5

€ (5) ซี 6

€ (6) ซี 7

4. ระดับการศึกษา

€ (1) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

€ (2)ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

€ (3)ปริญญาโทหรือเทียบเท่า

€ (4) สูงกว่าปริญญาโท

5. อายุราชการ

€ (1) ต่ำกว่า 5 ปี

€ (2) 5-10 ปี

€ (3) 11-15 ปี

€ (4) 16-20 ปี

€ (5) 21-25 ปี

€ (6) 26 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| คำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|-----------------------|----------|----------|-----------------|--------------------------|
| | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง |
| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 1. ท่านพอใจกับงานที่ท่านทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร | | | | | |
| 2. งานในหน้าที่ของท่าน ปัจจุบันเป็นงานที่ทำให้ท่านรู้สึกกระตือรือร้นอยากปฏิบัติงานอยู่เสมอ | | | | | |
| 3. ปัจจุบันท่านชอบทำงานนี้อยู่ และไม่ อยากเปลี่ยนแปลง โดยย้ายทำอย่างอื่น | | | | | |
| 4. ท่านได้รับอิสระในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องงาน | | | | | |
| 5. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่จำเจ | | | | | |
| 6. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 7. เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ท่านมี โอกาสก้าวหน้ามากกว่า | | | | | |

| คำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|-----------------------|----------|----------|-----------------|--------------------------|
| | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง |
| 8. การบรรจุแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับ ความพอใจของผู้บังคับบัญชา มากกว่า ความรู้ความสามารถ | | | | | |
| 9. ในการเลื่อนตำแหน่งในแต่ละครั้ง ต้องใช้เวลาานาน | | | | | |
| 10. ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติมีโอกาส เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น | | | | | |
| 11. งานที่ท่านปฏิบัติมีโอกาสพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ ตลอดจน ประสบการณ์ในการทำงาน | | | | | |
| การได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน | | | | | |
| 12. การพิจารณาความดีความชอบใน หน่วยงาน ท่านได้รับการปฏิบัติอย่าง เสมอภาคและเป็นธรรม | | | | | |
| 13. หน่วยงานของท่านได้ให้โอกาสท่าน พัฒนานาความรู้ความสามารถ อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม | | | | | |
| 14. ในกรณีที่ท่านถูกกล่าวหาหรือถูกตั้ง กรรมการสอบสวน ท่านคิดว่าได้รับ ความเป็นธรรมเสมอ | | | | | |
| 15. หน่วยงานของท่านได้จัดสรรคนเข้า ทำงานให้ตรงกับความสามารถในการ ปฏิบัติงาน | | | | | |
| 16. ท่านได้รับผลตอบแทน และสวัสดิการที่ เท่าเทียมกันจากหน่วยงาน | | | | | |

| คำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|-----------------------|----------|----------|-----------------|--------------------------|
| | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง |
| สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 17. สถานที่ในการปฏิบัติงานของท่าน มีการจัดไว้เหมาะสม | | | | | |
| 18. หน่วยงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 19. บรรยากาศในสถานที่ทำงานเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่าน | | | | | |
| 20. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดี | | | | | |
| 21. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเป็นมิตรและเป็นกันเองกับท่าน | | | | | |
| นโยบายและการบริหารงาน | | | | | |
| 22. หน่วยงานของท่านได้มีการมอบหมายงานและความรับผิดชอบตามความสามารถและความชำนาญของผู้ได้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม | | | | | |
| 23. หน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาอย่างเป็นระบบสม่ำเสมอ | | | | | |
| 24. หน่วยงานของท่านส่งเสริมและพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชาให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น | | | | | |

| คำถาม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|-----------------------|----------|----------|-----------------|--------------------------|
| | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็น ด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง |
| 25. หน่วยงานของท่านได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆหรือเทคนิคการทำงานใหม่ๆมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| 26. หน่วยงานของท่านมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีการกำหนดหลักเกณฑ์หรือมาตรฐานที่ชัดเจน | | | | | |
| 27. ท่านมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และความคิดเห็นของท่านได้ถูกนำไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารงาน | | | | | |
| 28. ท่านได้มีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายหรือวางแผนภารกิจต่างๆของหน่วยงาน | | | | | |
| 29. การสื่อสารภายในหน่วยงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น | | | | | |
| 30. นโยบายการบริหารงานในหน่วยงานของท่าน ได้สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานและดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำงานอย่างมีความสุข | | | | | |

ประวัติผู้ศึกษา

| | |
|-------------------------|---|
| ชื่อ | นางกนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์ |
| วัน เดือน ปีเกิด | 13 พฤศจิกายน 2510 |
| สถานที่เกิด | กรุงเทพมหานคร |
| ประวัติการศึกษา | บธ.บ. (การเงินและการธนาคาร) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2535 |
| สถานที่ทำงาน | กรมชลประทาน เขตคูสิต กรุงเทพมหานคร |
| ตำแหน่ง | นักวิชาการเงินและบัญชี 5 |