

การพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ
โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

โดย

พลตรี บัญชา ขาวงาม
ผู้อำนวยการสำนักปกครองและบริการกำลังพล
กรมกำลังพลทหารบก

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 65
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2565 - 2566

หนังสือรับรอง

วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ได้อนุมัติเอกสารวิจัยส่วนบุคคล เรื่อง “การพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ” ลักษณะวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ของ พลตรี บัญชา ขาวงาม เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 65 ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2565 – 2566

พลโท

(ชาติชาย ชัยเกษม)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

บทคัดย่อ

เรื่อง การพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ลักษณะวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ผู้วิจัย พลตรี บัญชา ขาวงาม **หลักสูตร** วปอ. รุ่นที่ 65

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหา ในการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการปัจจุบัน 2) เพื่อวิเคราะห์แนวทางในการพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 3) เพื่อจัดทำแนวทางต้นแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลที่มีประสิทธิภาพด้านความรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการดำเนินการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการจ่ายเงินสินไหมทดแทนในการประกันชีวิตของกองทัพบก จำนวน 2 นาย, ผู้บังคับบัญชา จำนวน 1 นาย และ ผู้รับสินไหมทดแทน จำนวน 2 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1. รูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลกองทัพบกด้านสวัสดิการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย การทำความเข้าใจ การกำหนด การรวมความคิด การสร้างตัวต้นแบบ และการทดลอง 2. การพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับเงินค่าสินไหมทดแทนในการประกันชีวิตสำหรับกำลังพลของกองทัพบกที่ปฏิบัติหน้าที่ยามปกติ (พิทักษ์พล) เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้สั้นลง และใช้เครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาทดแทนงานเอกสารราชการในรูปแบบเดิม โดยแบ่งองค์ประกอบ ดังนี้ (2.1) ด้านเครื่องมือ ปรับเปลี่ยนจากใช้เอกสารราชการในรูปแบบกระดาษ เป็นใช้ระบบสารสนเทศกลางของรัฐบาลที่สนับสนุนให้ส่วนราชการใช้ ทำให้ลดต้นทุนในการดูแลรักษาระบบ (2.2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการทำงาน ได้โดยการปรับให้เหมาะสมกับเครื่องมือที่ใช้ และลดขั้นตอนการทำงาน โดยขั้นตอนที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ มีขั้นตอนการปฏิบัติ 3. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อสภาพการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, $SD = .520$) เมื่อพิจารณาแบบรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเรียงลำดับ ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการเสนอขอรับสิทธิ ด้านคน ด้านการบริหารงาน ด้านความสะดวกในการเสนอขอรับสิทธิ ด้านงาน การรับสิทธิผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และความประหยัดเวลา ตามลำดับ

Abstract

Title Development of the model for the promotion of welfare personnel rights using information technology

Field Science and Technology

Name Major General Buncha Kaongam **Course** NDC **Class** 65

The objectives of this research were 1. to study the conditions and problems of the current welfare claims 2. To analyze guidelines for developing the model for applying for welfare personnel rights using information technology systems and 3. to develop a model approach for personnel entitlement proposals that are effective in speed, shortening the processing time for personnel welfare claims. The tool used to collect data is an in-depth interview by key contributors, including the Army's life insurance claims payment specialist. 2 officers, commanding officer 1 officer and 2 indemnifiers. The findings concluded that 1. the proposal model for Army personnel welfare rights through the information technology system can be completed in 5 stages: understanding, determination, combining ideas, prototyping, and experimentation 2. The development of a life insurance claim proposal model for Army personnel on regular guard duty (Armed Forces Guard) is a shortening of the work process. And use information technology tools to replace traditional government documents. The components are divided as follows: (2.1) Equipment, changing from using official documents in paper format to using the central government information system that encourages government agencies to use, thus reducing the cost of maintaining the system (2.2) Processes and procedures can be optimized for the tools used and reduce workflows. The newly developed procedure has a practical step 3. The trainees' satisfaction with the overall welfare entitlement condition was the highest ($\bar{X} = 4.59$, $SD = .520$). When considering each aspect, it was found that all aspects were at the highest level in order, namely speed of claim, human resource, administration, ease of application, work, receipt of rights through information technology system, and time saving, respectively.

ค

คำนำ

เอกสารวิจัยส่วนบุคคลเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ” เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ สำหรับนักศึกษาหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 65

ผู้วิจัยขอขอบคุณวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรที่ได้ให้โอกาสผู้วิจัยในการทำวิจัยครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยส่วนบุคคลชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและประเทศชาติต่อไป

พลตรี

(บัญชา ขาวงาม)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 65

ผู้วิจัย

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ของคณะกรรมการที่ปรึกษางานวิจัย วิทยาลัย
ป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ที่ได้ให้คำแนะนำ ตรวจสอบ และแก้ไขรายละเอียด
ของงานวิจัย จนทำให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณด้วยความเคารพ
ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน รวมถึงกำลังพลและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่กรุณาสละเวลา
และให้ความช่วยเหลือในการดำเนินการวิจัย

พลตรี

(บัญชา ขาวงาม)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 65

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ข
คำนำ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
วิธีดำเนินการวิจัย	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	6
คำจำกัดความ	6
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	8
การเสนอขอรับสิทธิกำลังพล	8
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	51
กองทัพบก	82
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	84
กรอบแนวคิดในการวิจัย	87
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	88
ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพ และปัญหา การเสนอขอรับสิทธิกำลังพลของกองทัพบก	
ด้านสวัสดิการ	88

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ขั้นตอนที่ 2 พัฒนารูปแบบการการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลกองทัพบกด้านสวัสดิการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	89
ขั้นตอนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลกองทัพบกด้านสวัสดิการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	92
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการอภิปรายผล	95
ขั้นตอนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพ และปัญหา การเสนอขอรับสิทธิกำลังพลกองทัพบกด้านสวัสดิการ	95
ขั้นตอนที่ 2 ผลการศึกษาการพัฒนารูปแบบการการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลกองทัพบกด้านสวัสดิการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	96
ขั้นตอนที่ 3 ผลประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบการเสนอขอรับสิทธิทหารบกด้านสวัสดิการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	103
การอภิปรายผล	105
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	115
สรุป	116
ข้อเสนอแนะ	116
บรรณานุกรม	118
ภาคผนวก	127
ผนวก ก แบบสัมภาษณ์	128
ผนวก ข แบบประเมินความพึงพอใจ	131
ประวัติย่อผู้วิจัย	135

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4 – 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสภาพการเสนอ ขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ	103

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
2 – 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	87
4 – 1 ขั้นตอนการเสนอขอรับเงินค่าสินไหมทดแทนในการประกันชีวิตสำหรับกำลังพล กองทัพบกที่ปฏิบัติหน้าที่ยามปกติ (พิทักษ์พล) (เดิม)	97
4 – 2 ตัวอย่าง Microsoft Form หน้าจอการยื่นขอรับค่าสินไหมทดแทน	99
4 – 3 ตัวอย่าง Power Automate ในการตั้ง ส่ง e-mail อัตโนมัติ	100
4 – 4 ตัวอย่าง การเก็บข้อมูลใน Microsoft Lists	101
4 – 5 เครื่องมือและขั้นตอนการเสนอขอรับเงินค่าสินไหมทดแทนในการประกันชีวิต สำหรับกำลังพลของกองทัพบกที่ปฏิบัติหน้าที่ยามปกติ (พิทักษ์พล) (ใหม่)	102

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยวิสัยทัศน์ของประเทศไทยที่ว่า “ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่งยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของพอเพียง” เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว รัฐบาลจึงกำหนดนโยบายการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศด้วยความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน หรือที่เรารู้จักกันว่า ไทยแลนด์ 4.0 ดังนั้น ระบบราชการก็จะต้องมีการปรับเปลี่ยน เพื่อให้สอดรับและส่งเสริมไทยแลนด์ 4.0 จำเป็นต้องมีการปฏิรูประบบราชการและข้าราชการซึ่งเป็นฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลสามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับทิศทางการบริหารของประเทศ (สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงาน, สำนักงาน ก.พ., 2560) เมื่อ ต.ค. 65 ได้มี พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 สรุปเนื้อหาหน่วยงานของรัฐต้องมีช่องทางทางอิเล็กทรอนิกส์ในการรับรอง การเห็นชอบ การอนุญาตให้กับประชาชนที่มาติดต่อกับทางราชการ

กลไกของภาครัฐเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะสามารถช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ โดยเฉพาะประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐเพื่อบูรณาการ ทั้งในเชิงประเด็น เชิงภารกิจ และเชิงพื้นที่ที่มีการเชื่อมโยงการทำงานทุกระดับให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อให้ประเทศสามารถยกระดับการพัฒนาให้บรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายการพัฒนาประเทศ จึงจำเป็นต้องกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศระยะยาวที่มุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนา ความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง 2) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน 3) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ 4) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม 5) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และ 6) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ โดยการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ และการพัฒนาดังกล่าวจะต้องบูรณาการกันอย่างมีเอกภาพและสอดคล้องกัน มีการประสานงานบนความร่วมมือ ของภาคส่วนต่าง ๆ ตั้งแต่ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ภาควิชาการ ภาคประชาชนและภาคส่วนอื่นในสังคม ระบบการเงิน การคลังของประเทศจะต้องสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ ระบบงบประมาณและการจัดสรรงบประมาณตอบสนองความเร่งด่วน

และมีเป้าหมายร่วมกันทั้งในระดับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ภารกิจ และพื้นที่ ซึ่งสามารถติดตามประเมินผลสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติทุกระดับ เพื่อให้การพัฒนาประสิทธิภาพภาครัฐเข้าสู่ความสมดุลในความสัมพันธ์ของพื้นที่ ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น และประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมได้ในการติดตามประเมินผลและในการพัฒนาบริการสาธารณะ

กองทัพบกเป็นส่วนหนึ่งของระบบราชการ มี 7 ส่วน (ส่วนบัญชาการ ส่วนกำลังรบ สนับสนุนการรบ ส่วนภูมิภาค ส่วนการศึกษา ส่วนส่งกำลังบำรุง และส่วนช่วยพัฒนาประเทศ) แต่ละส่วนมีหน่วยรองตามลำดับชั้นหลายหน่วย กำลังพล ณ 31 ต.ค. 65 รวมทั้งสิ้น 297,487 นาย ประกอบด้วย นายทหารสัญญาบัตร จำนวน 30,831 นาย นายทหารประทวน จำนวน 105,014 นาย ทหารกองประจำการ 116,078 นาย ทหารอาสา 600 นาย ทหารกองประจำการ (อาสาสมัคร) 241 นาย พลอาสาสมัคร 1,656 นาย อาสาสมัครทหารพราน 17,955 นาย ลูกจ้างประจำ 4,522 นาย ลูกจ้างชั่วคราว 5,550 นาย พนักงานราชการ 8,400 นาย มีการปฏิบัติราชการ 2 ลักษณะ คือ การปฏิบัติราชการ ปกติในที่ตั้ง หน่วยปกติและการปฏิบัติราชการสนามในพื้นที่อื่น ๆ นอกที่ตั้งหน่วยปกติ ซึ่งการปฏิบัติราชการสนามเหล่านี้ยังสามารถแบ่งตามลักษณะแผนงานได้ 2 แผนงาน คือ แผนงานป้องกันประเทศ จำนวน 26,686 นาย และ แผนงานรักษาความมั่นคงภายใน จำนวน 35,116 นาย ซึ่งพื้นที่ในการปฏิบัติงานของทั้งสองแผนงานนั้น ส่วนใหญ่อยู่ตามแนวชายแดนและพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อันล้วนแล้วแต่มีความเสี่ยงสูงต่อการสูญเสียทั้งชีวิต และทรัพย์สินทั้งสิ้น ซึ่งผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นล้วนแล้วแต่มีความห่วงใยต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญกำลังใจ ซึ่งเป็นอำนาจกำลังรบที่ไม่มีตัวตนดังกล่าว ผู้บัญชาการทหารบก จึงได้มอบนโยบาย ให้บูรณาการวิธีการที่จะทำให้กำลังพลได้รับสิทธิที่ครบถ้วนและรวดเร็ว รวมทั้งกรุณาเพิ่มเติมสิทธิและสวัสดิการ ให้กับกำลังพลเพิ่มมากขึ้น เพื่อปรับให้เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจและค่าครองชีพในปัจจุบัน ตลอดจนเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภายใต้สภาวะการปฏิบัติงานที่เสี่ยงอันตรายอันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติการโดยรวมของกองทัพบกให้สูงขึ้น ปัจจุบันสิทธิและสวัสดิการที่กำลังพลพึงจะได้รับนอกจากในส่วนที่กองทัพบกได้ดำเนินการให้แล้ว ยังมีเพิ่มเติมอีกเป็นจำนวนมาก ซึ่งได้มาจากอีกหลายหน่วยงาน โดยเฉพาะในส่วนที่ดำเนินการให้กับกำลังพลที่ไปปฏิบัติงาน ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ (กองทัพบก, 2560)

ทางนิติเศรษฐศาสตร์ ความเสียหายอันเนื่องมาจากการสูญเสียคุณค่าชีวิตจากการกระทำของบุคคลอื่น ซึ่งผู้กระทำความผิดที่ทำให้ผู้อื่นต้องเสียชีวิตหรือพิการต้องชดเชยให้กับผู้เสียหาย หรือญาติหรือคนในครอบครัวของผู้เสียชีวิต โดยทั่วไปตามบทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวกับคดีละเมิด จะระบุถึงความเสียหาย หรือเงินชดเชยที่ครอบคลุมมูลค่าทางเศรษฐกิจของการเสียชีวิตหรือพิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าจัดการศพ หรือรายได้ที่สูญเสียไปถ้าผู้เสียชีวิตยังคงมีชีวิตอยู่ เป็นต้น ความสูญเสียดังกล่าวสามารถคำนวณเป็นตัวเงินได้ แต่นิติเศรษฐศาสตร์เป็นการวัดความสูญเส

ที่เพิ่มเติมจากความสูญเสียที่วัดเป็นตัวเงินดังกล่าว ซึ่งอาจเรียกว่า ความเสียหายด้านจิตใจที่ครอบคลุมในหลาย ๆ เรื่อง เช่น ไม่สามารถที่จะร่วมออกกำลังกายหรือเล่นกีฬาที่ชอบ ไม่สามารถเดินทางไปพักผ่อนหรือเที่ยว ความสูญเสียของความสุขและความรักของบุคคลใกล้ชิด เป็นต้น คำถามสำคัญ คือ ศาลใช้หลักเกณฑ์อะไรในการกำหนดมูลค่าความเสียหายที่ไม่สามารถวัดเป็นตัวเงิน คำตอบ ก็คือ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้พิพากษา ไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่ชัดจากมุมมองของนักวิชาการทางด้านนิติเศรษฐศาสตร์ ได้มีความพยายามหาหลักเกณฑ์มาประเมิน เพื่อประเมินการสูญเสียชีวิต (ศักดิ์ดา ธนิตกุล, 2557ก : 48)

พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 ที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบัน มีเจตนารมณ์ในการแก้ไขปัญหากับความไม่เป็นธรรมในเรื่องความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ที่เดิมก่อนมีการตราพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว หลักเกณฑ์การพิจารณาความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่นั้น อยู่ภายใต้บังคับของบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยละเมิด ซึ่งกำหนดให้กรณีที่เจ้าหน้าที่กระทำละเมิดต่อบุคคลภายนอกหรือหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะกระทำละเมิดด้วยความจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงหรือไม่ก็ตาม บุคคลภายนอกหรือหน่วยงานของรัฐที่เสียหายก็อาจดำเนินการฟ้องร้องเจ้าหน้าที่ผู้กระทำละเมิดนั้นรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ตน โดยฟ้องคดีต่อศาลยุติธรรม ซึ่งศาลยุติธรรมก็จะนำหลักกฎหมายแพ่ง ทั้งในทางสารบัญญัติและวิธีสบัญญัติมาปรับใช้แก่กรณี ทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อเจ้าหน้าที่ เช่น การกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบเต็มจำนวนความเสียหาย หรือการนำหลักเรื่องลูกหนี้ร่วมมาใช้บังคับ เป็นต้น ซึ่งจากสภาพปัญหาดังกล่าวทำให้มีการตราพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 ขึ้นใช้บังคับ โดยกำหนดหลักการสำคัญขึ้นใหม่เพื่อคุ้มครองเจ้าหน้าที่ที่กระทำละเมิดในการปฏิบัติหน้าที่ คือ ผู้เสียหายจะฟ้องเจ้าหน้าที่ไม่ได้ ต้องฟ้องหน่วยงานของรัฐที่เจ้าหน้าที่นั้นสังกัดอยู่ หรือฟ้องกระทรวงการคลังกรณีเจ้าหน้าที่นั้นไม่ได้สังกัดหน่วยงานของรัฐแห่งใด และเจ้าหน้าที่จะต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่หน่วยงานของรัฐเฉพาะในกรณีการกระทำละเมิดในการปฏิบัติหน้าที่นั้นเกิดจากความจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงเท่านั้น โดยหน่วยงานของรัฐที่ได้รับ ความเสียหายมีอำนาจออกคำสั่งเรียกให้เจ้าหน้าที่ชำระเงินค่าสินไหมทดแทนให้แก่ตนได้ (กิตติรักษ์ ทัพใหญ่, 2558) เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจ และเป็นสวัสดิการ แก่กำลังพลของกองทัพบกที่ปฏิบัติหน้าที่ในยามปกติด้วยความตั้งใจ มุ่งมั่น เสียสละ มีความมานะ อดทน และเหนื่อยยากตรากตรำต่อการฝึกศึกษา รวมทั้งไม่สร้างความเสียหายให้กองทัพบก จึงกำหนดให้มีการจ่ายค่าสินไหมทดแทนในการ ประกันชีวิต (กองทัพบก, 2564)

สิทธิของผู้เอาประกันภัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ได้แก่ 1) สิทธิในการเรียกร้องให้ผู้รับประกันภัยชดใช้ค่าสินไหมทดแทน 2) สิทธิในการโต้แย้งผลการพิจารณาค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัย 3) สิทธิในการร้องเรียน และ 4) สิทธิในการขอระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการส่วนหน้าที่ของผู้เอาประกันภัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียกร้องค่าสินไหม

ทดแทน ได้แก่ 1) หน้าที่ในการบอกกล่าวแก่ผู้รับประกันภัยเมื่อเกิดวินาศภัยขึ้น 2) หน้าที่ในการป้องกันทรัพย์สินที่เอาประกันภัย และ 3) หน้าที่รักษาทรัพย์สินที่เอาประกันภัย ส่วนสิทธิและหน้าที่ของผู้รับประกันภัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ได้แก่ 1) สิทธิในการถือเอาประโยชน์จากสัญญาประกันภัย และ 2) หน้าที่ในการบอกกล่าวแก่ผู้รับประกันภัยเมื่อเกิดวินาศภัยขึ้น (อริวัฒน์ ศุภสวัสดิ์วัชร และงามตา เขมะจิโต, 2562)

สิทธิของผู้ที่เสียชีวิตจากการปฏิบัติหน้าที่เสี่ยงภัยในนาม มี 21 รายการ สิทธิของผู้เอาประกันภัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียกร้องค่าสินไหม เป็นสิทธิหนึ่งที่กำลังพลได้รับหากมีการเสียชีวิตและพิการทุพพลภาพจากการปฏิบัติงาน การเสนอขอรับสิทธิกรณีสินไหมทดแทน มีกระบวนการตามสายการบังคับบัญชาที่ค่อนข้างยาว ขั้นตอนมาก หน่วยที่เกี่ยวข้อง จำนวน 15 หน่วย ผู้อ่านเอกสาร หน่วยละ 4 นาย รวมทั้งสิ้น 56 นาย กว่าจะได้รับสินไหม ใช้เวลาเกือบ 5 เดือน เกิดปัญหาการร้องเรียนเรื่องสิทธิกำลังพล ส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของกำลังพลและครอบครัว

การเสนอขอรับสิทธิกรณีสินไหมทดแทน มีกระบวนการตามสายการบังคับบัญชาโดยหน่วยต้นสังกัดในสนาม/หน่วยต้นสังกัดในพื้นที่เสี่ยงของกำลังพล มีหน้าที่รวบรวมหลักฐานประกอบการขอรับสิทธิ โดยเสนอเรื่องจากหน่วยต้นสังกัดระดับกองร้อย กองพันผ่านหน่วยระดับกรมไปยังกองพลหรือเทียบเท่า เพื่อรวบรวมสิทธิเสนอถึงกรมกำลังพลทหารบก โดยกองสิทธิกำลังพลสำนักปกครองและบริการกำลังพล กรมกำลังพลทหารบก มีหน้าที่ในการดำเนินการขออนุมัติจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนในการประกันชีวิตสำหรับกำลังพลกองทัพบก จากนั้นส่งให้กรมสวัสดิการทหารบก ประสานบริษัทประกันชีวิต เพื่อดำเนินการจ่ายเงินสินไหมให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับเงิน โดยผ่านหน่วยต้นสังกัดอีกครั้ง หลังการมอบเงินเสร็จสิ้น หน่วยต้นสังกัดดำเนินการจ่ายเงินพร้อมภาพประกอบให้กรมสวัสดิการทหารบกทราบ ภายใน 7 วัน กระบวนการที่กล่าวข้างต้น มีการดำเนินการหลายขั้นตอน ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการค่อนข้างนาน ผู้รับสิทธิได้รับเงินสินไหมทดแทนช้า เกิดปัญหาการร้องเรียนเรื่องสิทธิกำลังพล ส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของกำลังพลและครอบครัว

ความสำคัญข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษา “การพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ” เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับใช้เพื่อให้การดำเนินการด้านสิทธิกำลังพลให้มีความทันสมัย รวดเร็ว เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เป็นปัญหาที่ผู้วิจัยมีความสนใจ มีประสบการณ์และมีความถนัด สามารถนำผลการวิจัยไปปรับเปลี่ยนรูปแบบและการปฏิบัติงานขององค์กร สอดคล้องกับนโยบายของ ทบ., กท. และนโยบายของรัฐบาลเป็นเรื่องที่ทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและที่จะเกิดในอนาคต เป็นนวัตกรรมการวิจัยที่สามารถมีตัวแบบ (Model) และข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (Policy Suggestions) รวมถึงข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหา ในการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการปัจจุบัน
2. เพื่อวิเคราะห์แนวทางในการพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. เพื่อจัดทำแนวทางต้นแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลที่มีประสิทธิภาพด้านความรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการดำเนินการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยในเรื่องการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ เฉพาะกรณีการรับสินไหมทดแทนในการประกันชีวิตของกองทัพบก

1. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะศึกษาการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ เฉพาะกรณีการรับสินไหมทดแทนในการประกันชีวิตของกองทัพบก โดยจะศึกษาสภาพ ปัญหาของการเสนอขอรับสินไหมทดแทน และพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสินไหมทดแทน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1.1 การพัฒนาเสนอขอรับสิทธิกำลังพลกองทัพบกด้านสวัสดิการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ รับสิทธิผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสะดวก ความรวดเร็ว และประหยัดเวลา

1.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีสินไหมทดแทน ได้แก่ ปังจัยจากคน ปังจัยจากการปฏิบัติงาน และปังจัยจากการบริหารงาน

2. ขอบเขตประชากร

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการจ่ายเงินสินไหมทดแทนในการประกันชีวิตของกองทัพบก จำนวน 2 นาย, ผู้บังคับบัญชา จำนวน 1 นาย และ ผู้รับสินไหมทดแทน จำนวน 2 คน

3. ขอบเขตตัวแปร

ขอบเขตตัวแปร ได้แก่

3.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

3.2 ตัวแปรอิสระ การพัฒนาเสนอขอรับสิทธิกำลังพลกองทัพบกด้านสวัสดิการ ได้แก่ รับสิทธิผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสะดวก ความรวดเร็ว และประหยัดเวลา

3.3 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีสินไหมทดแทน ได้แก่ ปังจัยจากคน ปังจัยจากการปฏิบัติงาน และปังจัยจากการบริหารงาน

4. ขอบเขตเวลา

การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการวิจัยในช่วงเดือน ตุลาคม 2565 – มิถุนายน พ.ศ. 2566

วิธีดำเนินการวิจัย

วิจัยฉบับนี้เป็นการใช้ระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ศึกษาสภาพ และปัญหาการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลกองทัพบกด้านสวัสดิการ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview)
2. พัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลกองทัพบกด้านสวัสดิการ โดยการสังเคราะห์สภาพ และปัญหาการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลกองทัพบกด้านสวัสดิการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. การประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลกองทัพบกด้านสวัสดิการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบสภาพและปัญหาการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลกองทัพบกด้านสวัสดิการในปัจจุบันในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีสินไหมทดแทน
2. นำเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบในการให้บริการด้านสวัสดิการกำลังพล กรณีสินไหมทดแทน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิด Digital Transformation บริการด้านสวัสดิการกำลังพล
3. นำเสนอต้นแบบในการเสนอขอรับสิทธิกรณีอื่น ๆ ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ นำไปเป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้บังคับบัญชา ในการพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลของกองทัพบก

คำจำกัดความ

สภาพการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลกองทัพบก

หมายถึง สภาพปัจจุบันของกองทัพบก ในการดำเนินการเสนอขอรับสิทธิกำลังพล

ปัญหาการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลกองทัพบก

หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดอุปสรรคในการเสนอขอรับสิทธิกำลังพล ไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สิทธิกำลังพล หมายถึง ผลที่ข้าราชการทหารและลูกจ้างได้รับจากทางราชการ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการในเวลาปกติและการปฏิบัติหน้าที่ราชการสนาม เพื่อให้ทุกคนได้ตระหนักถึงภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบและเกียรติยศ เมื่อได้ตั้งใจประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการ ประกอบคุณงามความดีแล้ว ย่อมได้รับผลตอบแทนทั้งในขณะปฏิบัติหน้าที่ ลาออก ทูพพลภาพ เกษียณอายุ หรือ เสียชีวิต ซึ่งผลจะบังเกิดแก่ตนเอง ครอบครัวและทายาท

สวัสดิการกำลังพล หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้นเพื่อกำลังพลของหน่วยได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันในการดำเนินชีวิต เพื่อเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ประกอบด้วย สวัสดิการในขณะปฏิบัติหน้าที่ สวัสดิการขณะปฏิบัติราชการสนาม รวมถึงสวัสดิการของคนในครอบครัวกำลังพล

สินไหมทดแทน หมายถึง เงินที่ต้องชดใช้เพื่อทดแทนความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินหรือบุคคลอันเนื่องมาจากการละเมิด หรือการผิดสัญญา รวมทั้งทรัพย์สินที่ต้องคืนให้แก่ผู้เสียหายด้วย

กำลังพลกองทัพบก หมายถึง ข้าราชการทหารประจำการ ทหารกองประจำการ อาสาสมัคร ทหารพราน ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานราชการ ในสังกัดกองทัพบก

การปรับเปลี่ยนองค์กรเป็นองค์กรดิจิทัล

หมายถึง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้อย่างเต็มศักยภาพในการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการบริหารราชการ การจัดทำบริการสาธารณะ รวมถึงการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานเข้าด้วยกัน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส

ระบบสารสนเทศด้านกำลังพล

หมายถึง กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านกำลังพล โดยเป็นการจัดเก็บรักษาอย่างมีระบบ สะดวกต่อการนำไปใช้ ซึ่งสารสนเทศที่ถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ สามารถนำไปใช้สนับสนุนการบริหารและการตัดสินใจสิทธิกำลังพล โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การเสนอขอรับสิทธิกำลังพล

1. การรับสิทธิผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ความสะดวก
3. ความรวดเร็ว
4. ความประหยัดเวลา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. ปังจ้ยจากคน
2. ปังจ้ยจากงาน
3. ปังจ้ยจากการบริหารงาน

กองทัพบก

1. การกิจ
2. การจัดส่วนราชการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดการวิจัย

การเสนอขอรับสิทธิกำลังพล

1. การรับสิทธิผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม

แนวคิดสวัสดิการสังคมเป็นแนวคิดที่มีรากฐานความเป็นมาอย่างยาวนาน ตั้งแต่ยุคการปฏิวัติอุตสาหกรรมแนวคิดนี้เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงวิถีการผลิตของสังคม ตะวันตก ซึ่งเปลี่ยนแปลงจากเกษตรกรรม เป็นอุตสาหกรรม จึงส่งผลให้วิถีชีวิตของคนในสังคม เคลื่อนย้ายจากกลุ่มเครือญาติและชุมชน ไปสู่สังคมองค์กรหรือโรงงาน การทำงานภายในโรงงานในยุค เริ่มต้นของการปฏิวัติอุตสาหกรรม มีการเอาไรต์เอาเปรียบผู้ใช้แรงงานอย่างกว้างขวางจนกลายเป็น ปัญหาคุณภาพการดำรงชีวิตและการดำรงชีพของผู้ใช้แรงงาน ส่งผลให้รัฐต้องเข้ามาแทรกแซงการ จัดการภาวะเศรษฐกิจเพื่อให้บรรดาผู้ใช้แรงงานมีหลักประกันในการดำรงชีพที่มั่นคงเพิ่มขึ้น

ประเทศเยอรมันเป็นประเทศแรกที่มีการนำแนวคิดสวัสดิการสังคมมาใช้เป็นนโยบายสวัสดิการสังคม นโยบายดังกล่าวครอบคลุมในด้าน (1) การศึกษาและฝึกอบรม ซึ่งรัฐบาลสนับสนุนงบประมาณและสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาและอบรมให้กับเยาวชนเพื่อพัฒนาบุคคลเหล่านั้นให้เป็นการจ้างงานที่มีประสิทธิภาพ (2) การส่งเสริมการมีงานทำ มีการออกกฎหมายการส่งเสริมแรงงานเพื่อเป็นหลักประกันให้ทุกคนมีงานทำ โดยรัฐสร้างงานจัดการหางาน และส่งเสริมธุรกิจเพื่อขยายตลาดแรงงาน (3) การคุ้มครองแรงงานและสุขภาพอนามัย โดยมีกฎหมายกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของสภาพการจ้างงานความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน การคุ้มครองแรงงาน รวมทั้งอาชีพพิเศษ เช่น การบริการทางเพศ และ (4) การประกันสังคม ซึ่งครอบคลุมการประกันสุขภาพอุบัติเหตุ ชราภาพคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร การเสียชีวิต ทูพพลภาพ และการว่างงาน (Neuhaus, 1979 : 16-18)

คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ (2554 : 1) กล่าวถึงความหมายของสวัสดิการสังคมไว้ว่า สวัสดิการสังคม คือ ระบบการจัดบริการทางสังคมเพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสมเป็นธรรม และให้เป็นไปตามมาตรฐานทั้งทางด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงาน และการมีรายได้ นันทนาการกระบวนการยุติธรรม และบริการทางสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับ และการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ

ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ (2559 : 1 - 6) กล่าวว่าสวัสดิการสังคม หมายถึง การกินดี อยู่ดี มีสุขและมีสิทธิ และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำให้มนุษย์ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน จุดหมายปลายทางของการจัดสวัสดิการ เป็นการทำให้ทุกคนในสังคมได้รับสิทธิพื้นฐานทางสังคมตามมาตรฐานสากล ซึ่งมีอย่างน้อย 15 ประการ ได้แก่

1. สิทธิที่จะได้รับการศึกษา
2. สิทธิที่จะได้รับคำแนะนำในการเลือกหลักสูตรการศึกษา และอาชีพ
3. สิทธิที่จะได้รับการส่งเสริม ฝึกอบรม และพัฒนาทักษะในการประกอบอาชีพ
4. สิทธิที่จะได้งานทำและมีความมั่นคงในอาชีพการงาน
5. สิทธิที่จะได้รับความมั่นคงทางเศรษฐกิจในยามที่ไม่มีการมีงานทำ
6. สิทธิที่จะได้มีการประกันสังคม
7. สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองในการทำงาน ดูแลสุขภาพ และสมรรถภาพในการทำงาน
8. สิทธิที่จะได้รับการดูแลสุขภาพความเจ็บป่วย การคลอด และมีรายได้ยังชีพในยามชรา

9. สิทธิของผู้ที่อยู่ในความอุปการะที่จะได้รับการประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจ
10. สิทธิที่จะได้รับการชดเชยในกรณีที่เกิดอันตรายต่อสุขภาพ อันเป็นผลมาจากการทำงาน
11. สิทธิที่จะได้ที่อยู่อาศัยอย่างพอเพียง ด้วยอัตราค่าเช่าที่ต่ำ หรือได้รับความช่วยเหลือด้านที่อยู่อาศัย
12. สิทธิที่จะได้รับความช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการเลี้ยงดูบุตร
13. สิทธิของเด็กและเยาวชนที่จะได้รับความช่วยเหลือในการดำรงชีวิต
14. สิทธิที่จะได้รับการประกันชีวิตในสถานการณพิเศษ
15. สิทธิของคนพิการที่จะได้รับความช่วยเหลือดูแล เพื่อให้ดำรงชีพอยู่ได้เยี่ยงคนปกติในสังคมและวิถีการทำงาน

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ระบบการจัดบริการทางสังคม เกี่ยวข้องกับการป้องกัน การแก้ไขปัญหา การพัฒนา และการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งพาตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสมเป็นธรรม และเป็นไปตามมาตรฐาน ทั้งทางด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงานและการมีรายได้ นันทนาการ กระบวนการยุติธรรม และบริการสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับ และการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ

1.2 องค์ประกอบของงานสวัสดิการสังคม

ระพีพรรณ คำหอม (2559 : 15-17) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของสวัสดิการสังคมไว้ 2 ลักษณะ คือ ลักษณะกว้าง และลักษณะแคบ ดังนี้

1. องค์ประกอบของงานสวัสดิการสังคมในลักษณะกว้าง ๆ แบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่

- 1.1 ด้านการศึกษา (education) หมายถึง ประชาชนควรได้รับบริการที่ส่งเสริม และพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะ ตลอดจนปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะพึงประสงค์ เพื่อนำไปสู่การดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพต่อไป ถึงแม้ว่าประชาชนจะมีข้อบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์และสังคม หรือด้อยโอกาสทางการศึกษาก็จะได้รับบริการการศึกษาพิเศษและจัดรูปแบบการศึกษาที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มีข้อจำกัดเหล่านั้น ทั้งนี้ ประชาชนทุกคนต้องได้รับการศึกษาในระดับน้อยที่สุด คือ การศึกษาขั้นพื้นฐาน ความพิการ ความบกพร่องทางด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์และสังคม ผู้ยากจน และผู้ด้อยโอกาส ชนกลุ่มน้อยคนต่างวัฒนธรรม ต่างศาสนา ต่างความเชื่อ ต่างความสนใจทางการเมือง ต่างแบบแผนการดำเนินชีวิตผู้อยู่ในภูมิภาคท้องถิ่นห่างไกล เป็นผู้ด้อยโอกาสหรือแม้แต่

เพศ วัย ผิวพรรณ ต้องไม่เป็นเหตุให้ประชาชนขาดโอกาสทางการศึกษาหรือได้รับบริการทางการศึกษาน้อยกว่าหรือด้อยกว่า ไม่เป็นธรรมหรือไม่เท่าเทียมกันของประชาชนทั่วไป

1.2 สุขภาพอนามัย (health) คือ การที่ประชาชนได้รับการป้องกันโรคร้าย ใช้เจ็บ การรักษาพยาบาล การส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคมอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน โดยประชาชนไม่ว่าเพศใด อายุวัยใด เชื้อชาติใด อยู่ในภูมิภาคใด หรืออยู่ในวัฒนธรรมใด มีความสนใจในการเมืองมีแบบแผนการดำรงชีวิตเช่นใดหรือมีสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมในระดับชั้นใดก็ตาม ควรได้รับการสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพอนามัยที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึงเสมอภาค เป็นธรรมสอดคล้องกับความต้องการและสถานการณ์ปัญหาของบุคคล กลุ่มบุคคลและประชาชน

1.3 ที่อยู่อาศัย (housing) หมายถึง ประชาชนควรได้อยู่อาศัยตามควรตามอัตราเพื่อช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น รวมทั้ง ประชาชนทุกคนควรจะได้มีที่อยู่อาศัยตามแต่กำลังความสามารถของบุคคลที่จะได้มา ถึงแม้ว่าประชาชนจะมีข้อบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์และสังคม เป็นผู้ยากจน ชนกลุ่มน้อย คนต่างวัฒนธรรม ต่างศาสนา ต่างความเชื่อ ต่างความสนใจทางการเมือง ต่างแบบแผนการดำเนินชีวิต ผู้อยู่ในภูมิภาคท้องถิ่นห่างไกล หรือด้อยโอกาสอย่างน้อยที่สุดที่อยู่อาศัยต้องให้ความปลอดภัย ความมั่นคง อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ไม่มีสภาพเสื่อมโทรม แออัดมีมลพิษ เสี่ยงต่อภัยพิบัติ เสี่ยงต่อความเสื่อมเสียทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม

1.4 การทำงาน และการมีรายได้ (employment and income maintenance) หมายถึง ประชาชนมีงานทำที่ทำ มีรายได้อย่างน้อยเพียงพอแก่การดำรงชีพ การทำงานที่สวัสดิการ ที่ดีหรืออย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนด งานที่ทำต้องไม่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วย อุบัติเหตุและอุบัติเหตุต่าง ๆ ไม่เป็นงานที่สร้างความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรมหรือผิดกฎหมาย ประชาชนมีความภาคภูมิใจในงานที่จะทำและมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานนั้น ๆ ประชาชนต้องได้รับรายได้และสวัสดิการจากการทำงานอย่างเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม ประชาชนสามารถรวมกลุ่ม รวมตัวกันปกป้องผลประโยชน์ของตนในรูปแบบของสหภาพแรงงาน เมื่อมีการเลือกปฏิบัติหรือประชาชนทราบว่าไม่ได้รับความยุติธรรมในเรื่องรายได้สภาพการทำงาน การจ้างงาน และสวัสดิการแรงงานประชาชนต้องได้รับการคุ้มครองจากหน่วยงานหรือองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กระบวนการและกลไกด้านแรงงานสัมพันธ์ต้องสามารถรองรับปัญหาและความต้องการของประชาชนด้านนี้ได้

1.5 ความมั่นคงทางสังคม (social security) หมายถึง ประชาชนทุกคนมีรายได้เพียงพอต่อการยังชีพ ได้รับการคุ้มครองในเรื่องความมั่นคงในการดำเนินชีวิตของตนเองและครอบครัว โดยได้รับเป็นการประกันสังคม ซึ่งครอบคลุมเรื่องผลประโยชน์จากการประกันสุขภาพ การสงเคราะห์บุตร การชดเชยการขาดรายได้จากการเจ็บป่วย พิการทุพพลภาพ ชราภาพและการว่างงาน

การประกันสังคมเป็นมาตรการหนึ่งที่จะสร้างความมั่นคงทางสังคม โดยเฉพาะกับประชาชนผู้มีรายได้น้อย ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อนเมื่อมีเหตุให้สูญเสียรายได้ทั้งหมด บางส่วนหรือไม่เพียงพอแก่การยังชีพ

1.6 บริการสังคม (social services) หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มเปราะบางพิเศษ เพื่อช่วยสร้างเสริมการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ช่วยพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขตามควรแก่อัตภาพ

1.7 นันทนาการ (recreation) หมายถึง ประชาชนมีกิจกรรมนันทนาการ เพื่อการบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจอย่างมีความสุข โดยกิจกรรมนันทนาการนั้น ๆ ไม่เป็นการทำให้เสื่อมเสียศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรมและไม่ผิดกฎหมาย ไม่เป็นการเอาเปรียบ กดขี่ ข่มเหงหรือละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนในกลุ่มอื่น ๆ

2. องค์ประกอบของงานสวัสดิการสังคมในลักษณะแคบ ๆ แบ่งได้ 3 บริการ ได้แก่ (ระพีพรรณ คำหอม, 2559 : 18-21)

2.1 บริการประกันสังคม (social insurance) คือ บริการที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 โดยใช้ระยะเวลาอยู่นานถึง 38 ปี (พ.ศ. 2495-2533) ซึ่งกฎหมายดังกล่าวบังคับให้สถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป ต้องจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม การจ่ายเงินเข้ากองทุนประกันสังคม ประกอบด้วย 3 ฝ่าย ได้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาล โดยครอบคลุมให้ลูกจ้างได้สิทธิประโยชน์ทดแทนในระยะแรก 4 กรณี ได้แก่ กรณีประสบอันตราย หรือเจ็บป่วยนอกเวลาการทำงาน กรณีพิการทุพพลภาพ กรณีคลอดบุตร และกรณีตาย ต่อมาเมื่อวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2541 กองทุนประกันสังคมได้ขยายสิทธิประโยชน์ทดแทนเพิ่มขึ้นอีก 2 กรณี คือ กรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีชราภาพ จนกระทั่งวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2547 ได้ขยายครอบคลุมกรณีว่างงาน

2.2 บริการสงเคราะห์ประชาชน บริการประชาสงเคราะห์ บริการสาธารณูปการ (public assistance) มีการใช้คำในความหมายนี้ เช่น บริการประชาสงเคราะห์ บริการสาธารณูปการ การสงเคราะห์แบบให้เปล่า เป็นต้น บริการในลักษณะนี้เป็นบริการหนึ่งที่รัฐให้การช่วยเหลือแก่ประชาชนหรือครอบครัวที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้โดยหน่วยงานที่ให้การช่วยเหลือจะมีการทดสอบความจำเป็น (means-test) ก่อนให้การช่วยเหลือถือเป็นบริการทดแทนชั่วคราว เป็นการช่วยเหลือบรรเทาทุกข์เฉพาะหน้า (relief) เช่น การให้เงิน (cashes) การให้สิ่งของหรือเครื่องอุปโภคบริโภค (kinds) การให้บริการอื่น ๆ ที่จำเป็น (services) ได้แก่ บริการให้คำแนะนำ บริการให้ความรู้ บริการฝึกอาชีพ บริการจัดหางาน บริการจัดหาที่อยู่อาศัย เป็นต้น บริการเหล่านี้ จัดเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการจัดบริการสวัสดิการสังคม บางครั้งทำให้เกิดการเข้าใจผิดต่อวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ว่าเป็นการช่วยเหลือสงเคราะห์เฉพาะหน้าเท่านั้น เมื่อผู้ใช้บริการได้รับการ

ช่วยเหลือเบื้องต้นไปแล้ว นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องใช้วิธีการ และกระบวนการทำงานต่อเนื่องร่วมกับผู้ใช้บริการเพื่อพัฒนาให้ผู้ใช้บริการได้จัดการปัญหา และพัฒนาตนเองและสังคมในระยะยาวได้ต่อไป

2.3 บริการสังคม (social services) คือ บริการที่รัฐ หรือเอกชนที่มีความพร้อมทำหน้าที่จัดให้มีบริการสังคม จัดเป็นบริการทางเลือกที่รัฐเปิดโอกาสให้ภาคเอกชน ภาคประชาชน ได้เข้ามามีส่วนรับผิดชอบสังคม โดยจัดบริการให้กับประชาชนแทนรัฐเป็นการใช้กลไกตลาดเข้ามาจัดการ มุ่งส่งเสริมสวัสดิภาพของบุคคลในสังคมให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขตามอัตภาพ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความต้องการของตนเอง เช่น บริการของโรงพยาบาลเอกชน บริการรักษาความปลอดภัย บริการสถาบันการศึกษาเอกชน เป็นต้น บริการสังคมที่ดำเนินการโดยเอกชนจึงเป็นบริการทางเลือกให้กับประชาชนที่สามารถซื้อหาบริการได้ โดยไม่จำเป็นต้องรอใช้บริการของรัฐเพียงด้านเดียว บริการเหล่านี้ได้แก่ สถานรับเลี้ยงเด็กกลางวัน ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุในชุมชน สถานพักฟื้นผู้ป่วยในโรงพยาบาล เป็นต้น บริการสังคมเป็นบริการที่กระจายให้ทั้งภาครัฐและเอกชนดำเนินการ จนทำให้ขาดการตรวจสอบ ควบคุมติดตามบริการดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมา องค์ประกอบของงาน “สวัสดิการสังคม” ในลักษณะกว้าง 7 ด้าน และองค์ประกอบของงานสวัสดิการสังคมในลักษณะแคบ 3 ด้าน จึงขึ้นอยู่กับการนำไปใช้ของนักสวัสดิการสังคม สำหรับในสังคมไทยนำมาใช้ทั้ง 2 ลักษณะ ทั้งด้านกว้างและด้านแคบ ซึ่งโดยทั่วไปสังคมไทยมักจะรู้จักบริการสวัสดิการสังคมในลักษณะแคบมากกว่า โดยบริการประกันสังคมถือเป็นบริการที่นำไปสู่การสร้าง ความมั่นคงทางสังคมให้กับลูกจ้างผู้ใช้แรงงานที่พัฒนาขยายความครอบคลุม และสิทธิประโยชน์ทดแทนมากขึ้น ขณะที่บริการสงเคราะห์ประชาชนยังคงเป็นบริการที่รัฐต้องจัดสรรงบประมาณการช่วยเหลือกับผู้เดือดร้อน เป็นต้น (ระพีพรรณ คำหอม, 2559 : 27)

1.3 รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคม

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2556 : 4 - 7) ได้แบ่งรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมที่เกิดขึ้นจริงของสังคมไทย แบ่งออกเป็น 6 รูปแบบ ดังนี้

1. รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมตามพื้นที่ (area - based) การจัดสวัสดิการสังคมในรูปแบบของพื้นที่เป็นฐานโดยทั่วไปเป็นการจัดตามพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ พื้นที่การปกครองประเทศ เช่น ภาค จังหวัด อำเภอ ท้องถิ่น ตำบล รูปแบบการจัดสวัสดิการลักษณะนี้ หน่วยงานในพื้นที่จะต้องมาร่วมกันจัดบริการตามภารกิจ หน้าที่ขององค์กรสวัสดิการสังคม เพื่อให้เกิดความครอบคลุมทั่วถึง เป็นธรรม และมีมาตรฐานที่ดีด้านคุณภาพบริการ

2. รูปแบบสวัสดิการตามพื้นที่เป็นฐาน จะมีข้อจำกัดต่อการเข้าถึงแหล่งบริการของกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากต้องแสดงหลักฐานสิทธิตามภูมิลำเนาของการตั้งถิ่นฐานที่อยู่อาศัยเป็นหลัก ปัจจุบันรูปแบบนี้ จึงจำเป็นต้องพัฒนาโดยใช้มิติอื่น ๆ มาร่วม เช่น ใช้ทั้งพื้นที่เป็นฐาน (area-based)

ร่วมกับการใช้โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรภาครัฐ (functional-based) และการใช้การมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ (participation - based) เพื่อให้เกิดรูปแบบการจัดสวัสดิการทั้งแนวดิ่ง (การสั่งการจากบนลงล่าง) และแนวนราบร่วมกันที่สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจากภาคส่วนต่าง ๆ

3. รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมตามวิธีการ (methods) จะให้ความสำคัญกับวิธีการให้บริการทางสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาค เช่น เฉพาะรายกลุ่มชนและชุมชน ซึ่งถือเป็นรูปแบบการจัดบริการโดยตรงกับกลุ่มเป้าหมาย อีกด้านหนึ่งการให้บริการโดยทางอ้อมระดับมหภาค เช่น การบริหารงานองค์กรและการวิจัยก็เป็นการสนับสนุนให้เกิดรูปแบบการจัดสวัสดิการใหม่ ๆ ขึ้น ซึ่งโดยทั่วไปรูปแบบการจัดสวัสดิการจะเน้นที่การให้บริการเฉพาะรายมาก จึงส่งผลให้รูปแบบการจัดสวัสดิการในวิธีการอื่น ๆ ถูกให้ความสำคัญน้อยกว่ารูปแบบการจัดสวัสดิการสังคม ในลักษณะนี้จึงต้องใช้ทั้งระดับจุลภาคร่วมกับระดับมหภาค ปัจจุบันรูปแบบการจัดสวัสดิการฯ จึงต้องมีการพัฒนาหลาย ๆ วิธีการทางสังคมสงเคราะห์ เน้นการบูรณาการร่วมกันโดยเฉพาะการกระทำทางสังคม (social action) เช่น การรณรงค์ การผลักดัน การต่อรองกับกลไกต่าง ๆ ทางสังคม เพื่อให้เกิดรูปแบบสวัสดิการใหม่ ๆ ขึ้น

4. รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมในลักษณะของการเคลื่อนไหวทางสังคม (social movement) รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมในลักษณะนี้เป็นการสร้างกระแสใหม่กระแสทางเลือกของสังคมต่อการจัดสวัสดิการที่เชื่อมโยงกับประเด็นปัญหาสำคัญของสังคมที่เชื่อว่า ต้องเสริมสร้างพลังอำนาจ (empowerment) ให้กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ให้รู้จักการปกป้อง คุ้มครองสิทธิของตนเอง การเมือง และสังคมวัฒนธรรม การเคลื่อนไหวทางสังคมก็เพื่อสร้างความตระหนักของคนในสังคมความรับผิดชอบทางสังคมร่วมกันด้านสวัสดิการสังคม เช่น การใช้เครือข่าย การใช้องค์กรชุมชนเคลื่อนไหวต่อรองกับอำนาจรัฐ เป็นต้น รูปแบบนี้เชื่อว่าจำเป็นต้องกำหนดแผนยุทธศาสตร์เป้าหมาย กลไกการทำงาน เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนไปในทิศทางที่เหมาะสม

5. รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมโดยสถาบัน (institutional-based) รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมโดยสถาบันเป็นการจัดสวัสดิการที่รัฐเชื่อว่า รัฐควรแทรกแซงการจัดสวัสดิการให้กับประชาชน โดยใช้โครงสร้างอำนาจของรัฐทำหน้าที่จัดระบบสวัสดิการสังคมในลักษณะต่าง ๆ เช่น สวัสดิการภาคบังคับ เป็นการจัดผ่านกลไกนโยบายสังคมทางกฎหมาย เช่น บริการประกันสังคม บริการการศึกษาภาคบังคับบริการประกันสุขภาพ บริการสถานสงเคราะห์ต่าง ๆ เป็นต้น แต่เนื่องจากบริการดังกล่าวไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการของคนทุกคนในสังคมได้ จึงทำให้เกิดรูปแบบการจัดบริการสวัสดิการที่ลดการพึ่งพาสถาบันของรัฐลง (deinstitutional-based) บริการในลักษณะนี้จะเกิดขึ้นจากภาคส่วนของชุมชน ประชาชนที่มีศักยภาพ ความเข้มแข็งเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มสังฆะจะออมทรัพย์ กลุ่มฌาปนกิจ สงเคราะห์ชุมชน บริการ

ลักษณะนี้มีความเชื่อที่ว่า รัฐควรลดบทบาทการแทรกแซงการจัดสวัสดิการลง แต่ปล่อยให้กลไกของชุมชน ประชาชนทำหน้าที่จัดสวัสดิการแทนรัฐ

จากที่กล่าวข้างต้น นักวิชาการไทยหลายท่าน เชื่อว่าการจัดสวัสดิการสังคมของไทยควรใช้รูปแบบทั้งโดยสถาบัน (institutional-based) และรูปแบบลดการพึ่งพาสถาบันของรัฐลง (deinstitutional-based) ปรับเปลี่ยนรูปแบบสวัสดิการผสม (mixed model) ที่ใช้ทั้ง 2 ลักษณะผสมผสานกัน จึงจะส่งผลให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนโดยรวม ในที่นี้รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคม คือ การมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ ในการจัดสวัสดิการสังคมที่เหมาะสม เป็นธรรม ทัวถึงเท่าเทียม มีมาตรฐาน เป็นรูปแบบที่มีความหลากหลาย เป็นสวัสดิการแบบทางเลือกให้กับกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ในสังคม

6. รูปแบบสวัสดิการ รูปแบบของสวัสดิการสังคมเกิดจากกลไกต่าง ๆ ได้แก่ กลไกของนโยบาย กลไกการบริหารจัดการ และกลไกการดำเนินงาน โดยการจัดสวัสดิการสังคมจะบรรลุวัตถุประสงค์มากหรือน้อยนั้น จะขึ้นอยู่กับการใช้กลไกการทำงานทั้ง 3 ส่วนไปพร้อม ๆ กัน ประการแรก จุดแข็ง คือ จุดเด่นหรือจุดเข้มแข็งหรือข้อดีที่ทำให้การจัดสวัสดิการสังคมบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ประการที่สองจุดอ่อน เป็นข้ออ่อนหรือข้อเสียที่ทำให้การจัดสวัสดิการสังคมเกิดปัญหาอุปสรรค และไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ และประการที่สาม หมายถึงทางเลือกของรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคม คือ การที่ภาคส่วนต่าง ๆ ของสังคมมีส่วนร่วมกำหนดร่วมจัดรูปแบบสวัสดิการสังคมที่มีมากกว่า 1 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบรัฐสวัสดิการ รูปแบบสวัสดิการสังคมพหุลักษณะ รูปแบบสวัสดิการสังคมประชานิยมรูปแบบสวัสดิการสังคมท้องถิ่น และรูปแบบสวัสดิการสังคมเฉพาะกลุ่ม เป็นต้น

รูปแบบสวัสดิการที่เกิดจากการจัดสวัสดิการมากกว่า 1 รูปแบบขึ้นไป จัดเป็นรูปแบบใหม่ที่เกิดจากการจัดระเบียบโลกใหม่ (new world order model) ของนักคิด สวัสดิการสังคมทั่วโลกที่เชื่อว่า หลังยุคโลกาภิวัตน์ได้ส่งผลให้ระบบสวัสดิการสังคมในอดีตที่ผ่านมาต้องปรับตัวใหม่เนื่องจากความหลากหลายของชนเผ่า เชื้อชาติ วัฒนธรรมมีมากขึ้น การจัดสวัสดิการในรูปแบบนี้จึงให้ความสำคัญกับมนุษย์ทุกคน (welfare for alls) ภายใต้หลักการสิทธิ ความเท่าเทียม ความเป็นธรรม การมีส่วนร่วม และความต้องการของประชาชน ในที่นี้หมายถึง 3 ส่วนหลัก ได้แก่ (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2556 : 7)

6.1 สวัสดิการกระแสหลัก คือ สวัสดิการโดยรัฐ เป็นการจัดสวัสดิการภาคบังคับของรัฐที่จัดให้กับประชาชน โดยคำนึงถึงความครอบคลุม ครบถ้วน เป็นธรรม ทัวถึงรูปแบบที่จัดให้ เช่น การจัดบริการในรูปแบบของสถาบัน การจัดบริการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดสวัสดิการกระแสหลักนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการจัดโดยผ่านกลไกระบบการเงินการคลัง

ระบบภาษีของรัฐ และโครงสร้างการบริหารงานขององค์กรเป็นหลัก เช่น รูปแบบสวัสดิการพื้นฐาน (ภาคบังคับ) รูปแบบสวัสดิการท้องถิ่น เป็นต้น

6.2 สวัสดิการกระแสรอง หมายถึง สวัสดิการทางเลือกที่เกิดขึ้นจากศักยภาพความเข้มแข็งของภาคชุมชน ภาคประชาชน และภาคพื้นถิ่น สวัสดิการในรูปแบบนี้จะเกิดขึ้นจากความสนใจ ความสมัครใจร่วมกันของกลุ่มเป้าหมายเป็นรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ การจัดระบบสวัสดิการจึงขึ้นอยู่กับข้อตกลงร่วมกัน ประกอบด้วย

6.2.1 สวัสดิการพื้นถิ่น หมายถึง การสร้างหลักประกันผ่านช่องทางของวัฒนธรรมให้กับคนในชุมชน เป็นสวัสดิการที่เกิดขึ้นจากฐานคิดด้านประเพณี ด้านวัฒนธรรม เฉพาะถิ่น ด้านภูมิปัญญาชาวบ้าน ด้านศาสนา ด้านจิตวิญญาณ ด้านอื่น ๆ เช่น กองบุญข้าว กองทุนชากาดในศาสนาอิสลาม เป็นต้น

6.2.2 สวัสดิการชุมชน สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนได้ให้ความหมายสวัสดิการชุมชน หมายถึง การสร้างหลักประกันเพื่อความมั่นคงของคนในชุมชนหมายถึง ทุกอย่างที่จะทำให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ทั้งในรูปแบบของสิ่งของ เงินทุน น้ำใจ การช่วยเหลือเกื้อกูล เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตตั้งแต่เกิดแก่ เจ็บ ตาย เช่น กองทุนสัจจะออมทรัพย์ กองทุนออมวันละบาท กองทุนสวัสดิการผู้นำชุมชน กองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน เป็นต้น

6.3 สวัสดิการท้องถิ่น คือ สวัสดิการโดยรัฐที่เกิดจากการกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น เป็นรูปแบบการจัดสวัสดิการร่วมระหว่างรัฐบาลกลางกับรัฐบาลท้องถิ่น โดยใช้แผนโครงการกิจกรรมด้านสวัสดิการสังคมที่ตอบสนองกับความต้องการของแต่ละท้องถิ่น

ดังนั้น ทิศทางการจัดสวัสดิการสังคม หมายถึง การคาดการณ์ถึงการปรับตัวของระบบการจัดสวัสดิการสังคมไทยในอนาคตที่น่าจะเกิดขึ้น หรือเป็นไปได้ในระยะ 5-10 ปี ข้างหน้า ในที่นี้จะคาดการณ์เป็น 2 ระยะ ได้แก่ ระยะสั้น (5 ปี) และระยะยาว (10 ปีขึ้นไป)

1.4 หลักเกณฑ์การจัดสวัสดิการสังคมในแง่ของรัฐหรือองค์กร

รัฐหรือองค์กรที่จัดบริการสวัสดิการสังคมอาจจะต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์สำคัญ ๆ ที่จะไปสู่การตัดสินใจโปรแกรมบริการที่ควรจัดให้มีขึ้นหรือไม่ โดยพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้ (ระพีพรรณ คำหอม, 2559 : 27-30)

1. คำนึงถึงต้นทุนหรืองบประมาณ การจัดบริการสวัสดิการสังคม ในรูปกิจกรรมโปรแกรมใดก็ตาม รัฐจะต้องดำเนินการอย่างรอบคอบ รัดกุม โดยเฉพาะจะต้องมีการศึกษาอย่างจริงจังเกี่ยวกับมาตรการการเงินการคลังของรัฐ จะมีแผนงานรองรับการดำเนินงานในลักษณะใด ซึ่งในสังคมไทยมักจะเข้าใจผิดว่าการจัดบริการสวัสดิการสังคม เป็นการใช้งบประมาณสูงมากและจะเป็นภาระผูกพันด้านงบประมาณของรัฐในระยะยาว ดังนั้น รัฐจึงมักจะผ่านโครงการบริการเหล่านี้ได้ยากกว่าโครงการเชิงเศรษฐกิจ เช่น การผ่านพระราชบัญญัติสวัสดิการสังคมแห่งชาติของไทย

ไม่สามารถผ่านมติคณะรัฐมนตรีได้ เพราะรัฐบาลแต่ละสมัยมักให้เหตุผลว่ารัฐไม่มีงบประมาณเพียงพอที่จะดำเนินการได้ เป็นต้น

2. คำนี้ถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น การจัดสวัสดิการสังคมของรัฐหรือองค์กรนักสวัสดิการสังคมจำเป็นต้องคิดอย่างรอบด้านว่าจะทำให้กระทบกับปัญหาสังคมด้านอื่น ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นหรือไม่ เช่น การให้ภาคเอกชนขยายสถานพยาบาลมากขึ้น รัฐมองว่าเพื่อเปิดการแข่งขันเสรีให้นักลงทุนทำธุรกิจโรงพยาบาลในไทยเพิ่มขึ้น แต่ถ้ารัฐไม่สามารถควบคุมคุณภาพการให้บริการราคาการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพก็จะส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการซื้อบริการสุขภาพราคาแพงกว่าที่เป็นจริง และเกิดการบริโภคน้ำที่ไม่จำเป็น เช่น การตรวจสุขภาพด้วยเครื่องมือทันสมัย แทนการตรวจด้วยเครื่องมือทางการแพทย์ปกติ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ก็เกิดขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกาและอีกหลาย ๆ ประเทศที่พัฒนาแล้ว

3. คำนี้ถึงผลประโยชน์ที่ได้รับ การจัดสวัสดิการสังคม รัฐหรือองค์กรควรคำนึงถึงผลประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การประหยัด และประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นว่าได้รับกับประชาชนเฉพาะกลุ่ม หรือประชาชนทุกคน และบริการที่จัดจะไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของกลุ่มเป้าหมายครอบคลุมหรือไม่

4. คำนี้ถึงการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา บริการสวัสดิการสังคมเป็นบริการที่กว้าง จึงจำเป็นต้องจัดให้มีความหลากหลายเพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาสังคมและความต้องการของประชาชนแต่รัฐไม่สามารถจัดบริการในทุกด้านพร้อม ๆ กันได้ เนื่องจากข้อจำกัดของต้นทุนหรืองบประมาณ รัฐหรือองค์กรควรต้องจัดลำดับความสำคัญของปัญหาสังคมของพื้นที่และจัดบริการสวัสดิการสังคมในปัญหาเร่งด่วนก่อนจากการศึกษาหลักเกณฑ์ การจัดสวัสดิการสังคมจึงสรุปได้ว่า ไม่ว่าจะเป็นในแง่ของรัฐ หรือเอกชนที่เป็นผู้ดำเนินการด้านสวัสดิการสังคมต่างคำนึงถึงเรื่องต้นทุนกำไร ความคุ้มค่า และข้อจำกัดหลายอย่าง จึงทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างแท้จริง

1.5 ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ

Haag, Cummings and McCubbery (2002 : 12) ให้ความหมายว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือ หรือ อุปกรณ์ทุกประเภทที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นพื้นฐานที่บุคลากรนำมาประยุกต์ในการทำงานกับข้อมูล และ สารสนเทศ สนับสนุนกระบวนการประมวลผล และการจัดการสารสนเทศในองค์กร”

Abell and Oxbrow (2001 : 265) ให้ความหมายว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การผนวกรวมคอมพิวเตอร์และการเชื่อมโยงการสื่อสารความเร็วสูงเพื่อรับส่งข้อมูล ข้อความ เสียง ภาพ ประกอบด้วยสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ (Computer) และโทรคมนาคม (Telecommunication)”

กนกพร ดวงสุวรรณ (2557) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเทคโนโลยีที่พัฒนามาจากความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในการประมวลผลสารสนเทศ ด้านคอมพิวเตอร์และการประยุกต์ใช้ด้านการสื่อสาร หรือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ การประมวลผลการจัดเก็บ การเผยแพร่สารสนเทศในรูปของเสียง ภาพ ตัวอักษร และตัวเลข โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคม

จากที่กล่าวมา เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการงานเกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลเพื่อให้เป็นสารสนเทศ ซึ่งเทคโนโลยีที่ใช้เป็นการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์กับเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อช่วยในการติดต่อสื่อสาร และการส่งผ่านข้อมูลและสารสนเทศให้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น

1.6 ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญมาก และยังมีแนวโน้มมากขึ้นในอนาคตเพราะเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานสารสนเทศให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ นับตั้งแต่การผลิต การจัดเก็บ การประมวลผล การเรียกใช้ และการสื่อสาร ไปจนถึงการแลกเปลี่ยน และใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ ซึ่งความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ สรุปได้ ดังนี้ (สุพรรณษา ยวงทอง, 2557 : 218)

1. ความสำคัญในด้านการพัฒนาการเมืองการปกครองของประเทศเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญในทางการเมืองโดยเป็นเครื่องมือในการให้ข่าวสารความรู้ทางการเมืองซึ่งช่วยหล่อหลอมความคิด ความเข้าใจทางการเมืองอย่างต่อเนื่อง สามารถทำให้มีบทบาท มีส่วนร่วมทางการเมืองและใช้สิทธิ์ตามกระบวนการทางการเมือง ในสังคมประชาธิปไตย
2. ความสำคัญในด้านสังคม เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ประชาชนในภูมิภาคใด ๆ ของโลกได้รับรู้ข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์พร้อมกัน เนื่องจากสามารถติดต่อ สื่อสารระหว่างกันได้อย่างสะดวก โดยไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
3. ความสำคัญต่อการคมนาคม ระบบคอมพิวเตอร์ที่ออกแบบเพื่อควบคุมระบบเส้นทางการเดินทางและการขนส่ง ช่วยให้การขนส่งผู้โดยสาร การส่งสินค้าวัตถุดิบต่าง ๆ มีความสะดวกมากขึ้นและยังสามารถรองรับธุรกิจอุตสาหกรรมของประเทศให้มีความรวดเร็วปลอดภัยมากกว่าในอดีต รวมถึงผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการใช้บริการจากแหล่งต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว
4. ความสำคัญต่อการพัฒนาสาธารณสุข ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สามารถนำมาจัดทำระบบสารสนเทศด้านการรักษาพยาบาลเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจ วินิจฉัย การรักษาพยาบาล การจัดการระบบสาธารณสุขและรักษาพยาบาลที่ดี นอกจากช่วยสร้างคุณภาพชีวิตแล้วยังลดความสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สินของประเทศด้วย

5. ความสำคัญในวงการธุรกิจ ในการทำธุรกิจต้องมีการแข่งขัน ต้องช่วงชิงไหวพริบ ครองตลาดและลูกค้า สร้างความเชื่อถือในสินค้าและบริการ จึงจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นส่วนสำคัญ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร การพัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจและใช้สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มและพัฒนาผลผลิตของอุตสาหกรรม

6. ความสำคัญต่อการศึกษา เทคโนโลยีมีความสำคัญต่อการพัฒนาการศึกษา ความรู้ ความสามารถและทักษะความชำนาญในด้านต่าง ๆ ทั้งนักเรียนนักศึกษา บุคลากรในหน่วยงานเอกชน หน่วยงานราชการและประชาชนทั่วไป เช่น การศึกษาทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic-Learning หรือ E- Learning) สื่อการศึกษา แหล่งสารสนเทศเพื่อการค้นคว้า และยังเป็นเครื่องมือในการบริหารการศึกษาอีกด้วย

1.7 คุณลักษณะของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถใช้สารสนเทศนั้น ๆ ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุณลักษณะของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีมีคุณภาพควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ถูกต้องแม่นยำ (Accurate) สารสนเทศที่มีความถูกต้องจะต้องปราศจากข้อผิดพลาดทั้งสิ้น (Error) หากข้อมูลที่ป้อนเข้าสู่กระบวนการประมวลผลไม่ถูกต้องก็อาจก่อให้เกิดสารสนเทศที่ไม่ถูกต้องได้ เรียกว่า GIGO (Garbage In, Garbage Out)

2. สมบูรณ์ครบถ้วน (Complete) สารสนเทศที่มีความสมบูรณ์จะประกอบไปด้วยข้อเท็จจริง (Fact) ที่สำคัญอย่างครบถ้วน ยกตัวอย่าง ใบรายงานผลการเรียนของนักศึกษาแต่ละภาคการศึกษา จะประกอบไปด้วยผลการเรียน (เกรด) แต่ละรายวิชาที่ลงทะเบียน รวมถึงเกรดเฉลี่ยในภาคการศึกษานั้น และเกรดเฉลี่ยสะสม (GPA) เป็นต้น

3. เข้าใจง่าย (Simple) สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน เป็นการยากต่อการทำความเข้าใจ หมายถึง รายละเอียดต้องไม่ลึกลับเกินไป เพราะจะทำให้ผู้ใช้ในการตัดสินใจสับสนและไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าข้อมูลหรือสารสนเทศใดมีความจำเป็นจริง ๆ

4. ทันต่อเวลา (Timely) สารสนเทศที่ดีนอกจากจะมีความถูกต้องแล้ว ข้อมูลต้องทันสมัยและรวดเร็วทันต่อเวลาและความต้องการของผู้ใช้ในการตัดสินใจ

5. เชื่อถือได้ (Reliable) สารสนเทศที่เชื่อถือได้ขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือของวิธีการรวบรวมข้อมูลที่น่าเข้าสู่ระบบ

6. คุ่มราคา (Economical) สารสนเทศที่ผลิตควรจะต้องมีความประหยัดเหมาะสม คุ่มค่ากับราคาผู้บริหารมักจะพิจารณาถึงคุณค่าของสารสนเทศกับราคาที่จะต้องจ่ายเพื่อจะได้มาซึ่งสารสนเทศนั้น ๆ

7. ตรวจสอบได้ (Verifiable) สารสนเทศจะต้องตรวจสอบความถูกต้องได้ หมายถึง ผู้ใช้สามารถตรวจสอบข้อมูลเพื่อความมั่นใจว่ามีความถูกต้องต่อการนำไปตัดสินใจได้ โดยมีการตรวจสอบข้อมูลโดยการเปรียบเทียบกับข้อมูลลักษณะเดียวกันจากแหล่งข้อมูลหลาย ๆ แห่ง

8. ยืดหยุ่น (Flexible) สารสนเทศที่มีคุณภาพนั้นควรจะสามารถนำไปใช้ได้ ในวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันหลาย ๆ ด้าน เช่น รายงานสินค้าคงคลัง พนักงานอาจใช้สำหรับ ตรวจสอบว่ามีสินค้าเหลืออยู่ในคลังสินค้ามากน้อยเพียงใด พอเพียงสำหรับการขายหรือไม่ ในส่วนของ ผู้จัดการฝ่ายผลิตใช้รายงานนี้สำหรับช่วยตัดสินใจว่าผลิตสินค้าเพิ่มอีกเท่าใด

9. สอดคล้องกับความต้องการ (Relevant) สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์และสนองความต้องการของผู้ใช้เพื่อการตัดสินใจ

10. สะดวกในการเข้าถึง (Accessible) สารสนเทศจะต้องง่ายและสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลตามระดับสิทธิ์ของผู้ใช้ เพื่อจะได้ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ถูกต้องตามรูปแบบและทันต่อความต้องการของผู้ใช้

11. ปลอดภัย (Secure) สารสนเทศจะต้องถูกออกแบบและจัดการให้ มีความปลอดภัยจากผู้ที่ไม่มีความสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลหรือสารสนเทศนั้น

1.8 ความหมายของข้อมูลและระบบสารสนเทศ

ข้อมูล (Data) คือ เหตุการณ์หรือข้อเท็จจริงที่สนใจรวบรวม จัดเก็บ เช่น จัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล รายการสินค้า ยอดในการจำหน่ายสินค้า

สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลที่นำมาประมวลผลเพื่อนำ สารสนเทศใช้ประโยชน์ เช่น การประมวลผล สรุปการทำงานรายเดือน การประเมินผลล่วงเวลา

ดังนั้น การทำงานระหว่างข้อมูลและสารสนเทศ คือ การนำข้อมูลที่สนใจ มาประมวลผล และผลลัพธ์ที่ได้ คือ สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้สนับสนุนการตัดสินใจ

สุชาติ กิระนันท์ (2551) ได้ให้ความหมายของ ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ได้แก่ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้ง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบ เครือข่ายฐานข้อมูล ผู้พัฒนาระบบ ผู้ใช้ระบบ ทุกองค์ประกอบนี้ทำงานร่วมกันเพื่อกำหนด รวบรวม จัดเก็บข้อมูล ประมวลผลเพื่อสร้างสารสนเทศ และส่งผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้ให้ผู้ใช้ เพื่อช่วย สนับสนุนการทำงาน การตัดสินใจ การวางแผน การบริหาร การควบคุม การวิเคราะห์และติดตามผลการ ดำเนินงานขององค์กร

กิตติ ภัคดิวิฒนะกุล (2557) ได้กล่าวไว้ว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง การรวบรวมองค์ประกอบต่าง ๆ เพื่อนำเข้าสู่ระบบใด แล้วนำมาผ่านกระบวนการบางอย่างที่อาจจะใช้ คอมพิวเตอร์ เพื่อเรียบเรียงเปลี่ยนแปลง จัดเก็บ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์คือสารสนเทศที่สามารถสนับสนุน การตัดสินใจในการธุรกิจได้

ดังนั้น ระบบสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการประมวลผลโดยการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาช่วยประมวลผลข้อมูล เมื่อได้สารสนเทศก็สามารถนำไปใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจ บริหาร จัดการวางแผน ควบคุมการทำงานภายในองค์กรได้

1.9 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 6 ส่วน ดังนี้ (สุชาติ กิระนันท์, 2551)

1. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงเพื่อใช้ในการจัดทำสารสนเทศ ได้แก่ แป้นพิมพ์ เมาส์ จอภาพ เครื่องพิมพ์ และอุปกรณ์อื่น ๆ
2. ซอฟต์แวร์ (Software) หรือ โปรแกรม (Program) เป็นชุดคำสั่งเพื่อให้เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ ฮาร์ดแวร์ทำงาน
3. ข้อมูล (Data) เป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งของระบบเพื่อใช้ในการประมวลผลให้ได้สารสนเทศในการตัดสินใจ ข้อมูลอาจอยู่ในรูปของตัวอักษร ตัวเลข รูปภาพ และเสียง
4. การสื่อสารและเครือข่าย (Telecommunication) เป็นการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารและแลกเปลี่ยนโปรแกรมและข้อมูลโดยผ่านสื่อส่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น สายโทรศัพท์ สายเคเบิล และดาวเทียม เป็นต้น
5. กระบวนการทำงาน (Procedure) เป็นกฎหรือข้อปฏิบัติ ในการใช้โปรแกรม ฮาร์ดแวร์ และการกระทำกับข้อมูล โดยทั่วไปกระบวนการทำงานจะเขียนเป็นเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานหรือคู่มือการใช้งานต่าง ๆ
6. บุคลากร (People) เป็นบุคคลที่จัดการให้คอมพิวเตอร์ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนทำงานร่วมกับผู้ใช้ (User) เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของหน่วยงาน

1.10 ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ

ประโยชน์ที่สำคัญ ๆ ของระบบสารสนเทศ คือ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน ช่วยสร้างทางเลือกในการแข่งขันด้านธุรกิจ ช่วยส่งเสริมสนับสนุนในการตัดสินใจและช่วยเพิ่มคุณภาพในการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (กิตติ ภัทวิวัฒน์กุล, 2557)

1. เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กร เช่น ทุกหน่วยงานขององค์กรอาจนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการทำให้การทำงานมีความสะดวกและรวดเร็ว สามารถผลิตงานได้ปริมาณมาก พร้อมทั้งรับส่งชิ้นงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

2. เพื่อช่วยสร้างทางเลือกในการแข่งขันทางด้านธุรกิจ เช่น ความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจในยุคปัจจุบันและอนาคต

3. เพื่อช่วยส่งเสริมและสนับสนุนต่อการตัดสินใจ เช่น ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ ส่งเสริมสนับสนุนในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ในการดำเนินงานขององค์กร

4. เพื่อช่วยเพิ่มคุณภาพและมาตรฐานต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น ผู้ใช้งานทุกระดับจะมีการพัฒนาการทำงานของตนเองโดยอาศัยระบบมาช่วยในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน จึงทำให้คุณภาพและมาตรฐานต่อการดำเนินงานในชีวิตประจำวันมากยิ่งขึ้น

1.11 ปัจจัยในการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในงานธุรกิจและภาครัฐ

จากประโยชน์ของระบบสารสนเทศที่กล่าวข้างต้นทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนได้เห็นถึงความสำคัญของระบบสารสนเทศ และใช้ระบบสารสนเทศเป็นส่วนประกอบสำคัญในการวางแผน ดำเนินโครงการต่าง ๆ ในระบบธุรกิจ ปัจจุบันองค์กรได้มีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสารมาใช้ในการช่วยสนับสนุนการดำเนินงาน นำสารสนเทศใช้ในการวิเคราะห์สนับสนุนการตัดสินใจ มีปัจจัยในการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในงานธุรกิจและภาครัฐได้ให้ความสำคัญของระบบสารสนเทศ (สุชาติ กิระนนท์, 2551)

1. ด้านธุรกิจ เนื่องจากปัจจุบันการดำเนินด้านธุรกิจมีการแข่งขันที่สูงเพิ่มมากขึ้น ทำให้การติดต่อสื่อสารให้การติดต่อสื่อสารให้บริการภาครัฐต้องปรับตัวให้ตรงต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการมากขึ้น การมีสารสนเทศในมือถือเป็นสิ่งที่จะช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจมากที่สุดรวมถึงการศึกษาหาข้อมูลของคู่แข่ง การรู้ถึงความต้องการของลูกค้า ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานธุรกิจประสบความสำเร็จการประยุกต์ใช้สารสนเทศในสังคมเศรษฐกิจโลก ซึ่งมีการแข่งขันเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การรับรู้ข่าวสาร ข้อมูล สารสนเทศจึงส่งผลกระทบต่อการพัฒนาและขับเคลื่อนขององค์กรได้ตลอดเวลา ดังนั้น ความจำเป็นของการนำระบบสารสนเทศมาในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเหมาะสมกับองค์กรในยุคระบบเศรษฐกิจฐานความรู้จึงจำเป็นยิ่งในโลกยุคปัจจุบัน

2. ด้านการแข่งขันทางการค้า การเจริญเติบโตของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมที่ใช้ขีดจำกัดที่มีอิสระเสรีมากยิ่งขึ้น ส่งผลถึงการแข่งขันทางการค้าสูงขึ้น กระบวนการระบบสารสนเทศที่ถูกต้องแม่นยำ ทันสมัยจึงเป็นปัจจุบันสำคัญอย่างหนึ่งในการแข่งขัน การบริการงานธุรกิจจะต้องมีการจัดทำระบบสารสนเทศ มีการบำรุงรักษาระบบฐานข้อมูล เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ โฆษณาและการส่งเสริมการขายมากขึ้น

3. การขยายเครือข่ายทางการค้า การเปลี่ยนแปลงค่านิยมและวัฒนธรรมการบริโภคสินค้า และการใช้บริการ ทำให้ธุรกิจ องค์กรทั้งภาครัฐ ต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับความต้องการที่เพิ่มขึ้น ของลูกค้าและประชาชน มีรูปแบบงานด้านธุรกิจที่ได้รับความนิยมแพร่หลายในหลากหลายธุรกิจ หลากหลายรูปแบบ เช่น ธุรกิจ แฟรนไชส์ (Franchise) ธุรกิจ

ออนไลน์ในลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) โดยระบบสารสนเทศจะช่วยในการประชาสัมพันธ์ สนับสนุนในการตัดสินใจในการขยายบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ความก้าวหน้า วิวัฒนาการการเจริญเติบโตของเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ อีกทั้งยังเข้ามามีบทบาทสำคัญในการประยุกต์ใช้องค์กร ภาครัฐและเอกชนเพิ่มอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีใหม่ ๆ มีมากขึ้น โดยเฉพาะเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสารที่ประชาชนส่วนใหญ่ใช้งานในชีวิตประจำวัน ทำให้ประชาชนลูกค้าเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น การทำเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศ มาประยุกต์ใช้งาน ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงข้อมูล การติดต่อสื่อสาร และช่วยในการบริหารจัดการองค์กร

1.12 ขั้นตอนการผลิตสารสนเทศ

ขั้นตอนการผลิตสารสนเทศตามกระบวนการนำข้อมูลมาประมวลผล และได้สารสนเทศ สามารถนำสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ มีขั้นตอนดังนี้ (กิตติภักดีวิวัฒนะกุล, 2557)

1. การรวบรวม (capturing) เป็นการดำเนินการเพื่อรวบรวม ที่บันทึกข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เพื่อการประมวล เช่น การบันทึกไว้ในแฟ้มเอกสาร หรือด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ การรวบรวมทำได้โดยการสังเกต การสัมภาษณ์ การทำแบบสอบถาม การทดสอบและการใช้แบบสำรวจข้อมูลที่ได้

2. การตรวจสอบ (verifying) ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญในระบบการผลิตสารสนเทศ ทำขึ้นเพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าข้อมูลที่ได้รับการรวบรวม และบันทึกเอาไว้ถูกต้อง

3. การจำแนก (classifying) เป็นการกำหนดหลักการแบ่งประเภทเป็นหมวดหมู่หรือกลุ่มตามคุณสมบัติข้อมูล ในลักษณะที่เหมาะสม มีความหมายเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ โดยการกำหนดสิ่งเหมือนกันไว้ด้วยกัน

4. การจัดเรียงลำดับ (arranging) ภายหลังที่มีการจำแนกข้อมูลและกำหนดรหัสข้อมูลจำเป็นต้องจัดวางโครงสร้างของแฟ้มข้อมูล เพื่อให้สะดวกต่อการสืบค้นข้อมูลจัดลำดับข้อมูล

5. การสรุป (summarizing) คือการจัดรวบรวมข้อมูลเข้าด้วยกันหรือแบ่งกลุ่มข้อมูล และรวบรวมยอดของแต่ละกลุ่ม เพื่อเตรียมคำนวณหาค่าดัชนี หรือสารสนเทศในขั้นต่อไป การสรุปหรือการรวบรวมยอดข้อมูลนี้ มีประโยชน์ในการตรวจสอบความแนบเนียนของข้อมูลอีกด้วย

6. การคำนวณ (calculating) เป็นขั้นตอนสำคัญที่จะจัดการทำข้อมูลให้เป็นสารสนเทศที่อาศัยกระบวนการทางคณิตศาสตร์ มาจัดกระทำกับข้อมูล อาจจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการช่วยคำนวณเพื่อความสะดวกและรวดเร็วได้

7. การจัดเก็บ (storing) เป็นขั้นตอนการบันทึกสารสนเทศลงสื่อหลายชนิดเป็นการบันทึกแบบแข็ง (Hard disk) เพื่อให้ง่ายแก่การจัดเก็บ และให้บริการอย่างมีคุณภาพ และทันต่อความต้องการของผู้ใช้

8. การเรียกเก็บ (Retrieving) คือ กระบวนการค้นหา และดึงข้อมูลที่ต้องการออกจากสื่อ ที่ใช้เพื่อปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน หรือเพื่อให้บริการและคำตอบแก่ผู้ใช้ ในการจัดเรียงลำดับข้อมูลภายในแฟ้ม

9. การเผยแพร่ (Disseminating and Reproducing) เป็นการเผยแพร่สารสนเทศให้กับผู้ใช้ในรูปแบบต่าง ๆ ทำในแบบเอกสาร รายงานหรือการเสนอบนจอภาพโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ สิ่งสำคัญคือการกำหนดและออกแบบรายงานสารสนเทศที่สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ได้

1.13 ประเภทของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศจัดเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการสนับสนุนการทำงานให้สะดวก รวดเร็ว น่าเชื่อถือ ช่วยในการนำเสนอสรุป จัดทำรายงาน ประมวลผลงาน และสนับสนุนการตัดสินใจในการบริหารจัดการ โดยแบ่งตามระดับการจัดการได้ 3 ระดับ คือระดับล่าง (lower Management) ระดับกลาง (Middle Management) ระดับสูง (Top Management) โดยใช้ระบบสารสนเทศในการดำเนินงาน ดังนี้ (โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2557)

1. ระบบประมวลผลข้อมูล (Transaction Processing Systems : TPS)
2. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems : MIS)
3. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System : DSS)
4. ระบบสนับสนุนผู้บริหาร (Executive Information Systems : EIS)
5. ระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert Systems : ES)
6. ระบบสารสนเทศสำนักงาน (Office Automation Systems : OAS)

การใช้ระบบสารสนเทศเป็นเครื่องช่วยในการบริหารงานแต่ละองค์กรจะมีการออกแบบสารสนเทศ โดยพิจารณาจากประโยชน์การใช้งานและวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้นการทำงานขององค์กรจึงเป็นแบ่งระดับการทำงานได้ 3 ระดับ ในแต่ละระดับจะนาระบบสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ในองค์กร

1. ระบบประมวลผลข้อมูล (Transaction Processing System : TPS) คือการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการข้อมูลขั้นพื้นฐาน โดยเน้นที่การประมวลผลรายการประจำวัน (Transaction) การทำงานจะทำการบันทึกข้อมูล สร้างข้อมูลในการดำเนินงานและการเก็บรักษาข้อมูล ระบบประมวลผลข้อมูลมักจะทำงานอยู่เฉพาะฝ่าย ในบางฝ่ายของธุรกิจเท่านั้น เช่น ฝ่ายการเงินและบัญชี ฝ่ายผลิต ฝ่ายการตลาด เป็นต้น โดยแต่ละฝ่ายจะมีการประมวลผลที่แยกจากกัน

ข้อมูลจะถูกป้อนและจัดเก็บในรูปแบบของไฟล์ และไฟล์ต่าง ๆ จะถูกแก้ไขระหว่างการประชุมผลรายการประจำวัน จากนั้นผลลัพธ์จะถูกแสดงออกมาตามเวลาที่กำหนด เช่น ใบส่งของประจำวันหรือรายงานประจำเดือน เป็นต้น ระบบประมวลผลข้อมูลมักจะใช้งานได้จนถึงในระดับผู้บริหารระดับปฏิบัติการ (Operational Management) เท่านั้น เนื่องจากระบบชนิดนี้จะไม่ยืดหยุ่น และไม่สามารถสนองความต้องการของข้อมูลหรือสารสนเทศของผู้บริหารระดับกลางหรือสูงเท่าที่ควร ข้อมูลในระบบจ่ายเงินเดือน ระบบบันทึกคำสั่งซื้อ ระบบสินค้าคงคลัง ระบบใบกำกับสินค้า ระบบส่งสินค้า เป็นต้น

2. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System : MIS) ระบบที่ให้สารสนเทศตามที่ต้องการ ซึ่งรวมสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกองค์กร สารสนเทศที่เกี่ยวกับองค์กรทั้งในอดีตและปัจจุบัน รวมถึงสิ่งที่คิดว่าจะเป็นอนาคต นอกจากนี้ระบบ MIS จะต้องให้สารสนเทศภายในช่วงเวลาที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการวางแผน การควบคุม และปฏิบัติการขององค์กรได้อย่างถูกต้อง แม้ว่าผู้บริหารที่ได้รับประโยชน์จากระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการคือ ผู้บริหารระดับกลาง แต่โดยพื้นฐานของระบบ MIS แล้วจะเป็นระบบที่สามารถสนับสนุนข้อมูลให้ผู้บริหารทั้งสามระดับ ทั้งผู้บริหารระดับต้นผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับสูง โดยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจะให้รายงานที่สรุปสารสนเทศ ซึ่งรวบรวมจากฐานข้อมูลทั้งหมดของบริษัท จุดประสงค์ของรายงานจะเน้นให้ผู้บริหารสามารถมองเห็นแนวโน้มและภาพรวมขององค์กรในปัจจุบันรวมทั้งสามารถควบคุมและตรวจสอบผลงานของระดับปฏิบัติการด้วย อย่างไรก็ตาม ขอบเขตของรายงานจะขึ้นอยู่กับลักษณะของสารสนเทศและจุดประสงค์ในการใช้งาน โดยอาจมีรายงานตามสถานการณ์หรือเหตุผิดปกติ เช่น การวิเคราะห์การขายแยกตามพื้นที่ การวิเคราะห์ต้นทุน งบประมาณประจำปี การวิเคราะห์การลงทุน และตารางการผลิต เป็นต้น

2.1 คุณสมบัติของระบบ MIS ลักษณะของระบบ MIS ที่ดี สามารถสรุปได้ดังนี้

- 2.1.1 สนับสนุนการทำงานของระบบประมวลผลข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลรายวัน
 - 2.1.2 ใช้ฐานข้อมูลที่ถูกรวมเข้าด้วยกันและสนับสนุนการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร
 - 2.1.3 ช่วยให้ผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง เรียกใช้ข้อมูลที่เป็นโครงสร้างได้ตามเวลาที่ต้องการ
 - 2.1.4 จะมีความยืดหยุ่นและสามารถรองรับความต้องการข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไปขององค์กร
- 2.2 ข้อแตกต่างของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและระบบสารสนเทศการประมวลผล

2.2.1 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ จะทำการรวบรวมข้อมูล เพื่อจัดทำรายงานที่ผู้บริหารต้องการ ในส่วนของระบบสารสนเทศการประมวลผลจะประมวลผลจาก กิจกรรมที่ต้องการในแต่ละงานหรือระบบย่อย

2.2.2 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจะให้สารสนเทศสำหรับผู้บริหารทุกระดับ ในส่วนของระบบประมวลผลรายการสนับสนุนการทำงานระดับปฏิบัติการ

2.2.3 สารสนเทศที่ผู้บริหารต้องการรายงาน ผลการบันทึกข้อมูล หรือสถิติการทำงานสถานการณ์ที่ต้องการอาจจะเกิดจากระบบย่อยของงานหลายด้าน แต่ระบบประมวลผลรายงานของระบบย่อยหนึ่งระบบย่อย

3. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems: DSS) เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นจากระบบ MIS อีกระดับหนึ่ง เพราะถึงแม้ว่าผู้มีหน้าที่ในการตัดสินใจจะสามารถใช้ประสบการณ์หรือใช้ข้อมูลที่มีอยู่แล้วในระบบ MIS ของบริษัท สำหรับการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพในงานปกติ แต่บ่อยครั้งที่ผู้ตัดสินใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารในระดับวางแผนบริหาร และวางแผนยุทธศาสตร์จะเผชิญกับการตัดสินใจ ซึ่งเป็นระบบที่สนับสนุนความต้องการเฉพาะของผู้บริหารแต่ละคน

เพราะฉะนั้น ในหลายกรณีระบบสนับสนุนการตัดสินใจมีหน้าที่ช่วยให้การตัดสินใจเป็นไปได้อย่างสะดวก โดยอาจจะช่วยผู้ตัดสินใจในการเลือกทางเลือก หรืออาจมีการจัดอันดับให้ทางเลือกต่าง ๆ ตามวิธีที่ผู้ตัดสินใจกำหนด นอกจากนี้ ระบบสนับสนุนการตัดสินใจจะเป็นระบบสารสนเทศแบบโต้ตอบได้ ซึ่งจะใช้ชุดเครื่องมือที่ประกอบขึ้นจากทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เพื่อช่วยให้ผู้ตัดสินใจสามารถใช้งานได้ง่ายที่สุด เช่น การแสดงกราฟิกแบบต่าง ๆ หรือ ใช้ระบบการจัดการฐานข้อมูล เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการใช้โมเดลการวางแผนและทำนาย รวมทั้งการใช้ภาษาในการซักถามที่ใกล้เคียงกับภาษามนุษย์ หรือแม้แต่วิธีการแก้ปัญหาประดิษฐ์ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถเรียกใช้สารสนเทศที่ต้องการได้ โดยไม่จำเป็นต้องขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญ

4. ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหารระดับสูง (Executive Information Systems : EIS) เป็นระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง สร้างขึ้นสำหรับสนับสนุนสารสนเทศและการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารระดับสูงโดยเฉพาะ หรืออาจกล่าวได้ว่าระบบ EIS ก็คือ ส่วนหนึ่งของระบบ DSS ที่แยกออกมาเพื่อเน้นในการให้สารสนเทศที่สำคัญต่อการบริหารแก่ผู้บริหารระดับสูง

ระบบ EIS จะใช้ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น รายงานจากหน่วยงานของรัฐบาล หรือข้อมูลประชากร นำมาสรุปในรูปแบบที่สามารถตรวจสอบ และใช้ในการตัดสินใจโดยผู้บริหารได้ง่าย และยังช่วยให้ผู้บริหารดูในรายละเอียดที่ต้องการในจุดต่าง ๆ ได้อีกด้วย

ตัวอย่างของระบบ EIS เช่น รายงานที่เกี่ยวกับการเงินและสถานภาพทางธุรกิจของบริษัท รวมถึงอัตราส่วนสินทรัพย์ต่อหนี้สิน และจำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อสาขาที่ใช้บริการสนับสนุนหลักการขายทางโทรศัพท์ เป็นต้น

5. ระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert Systems : ES) มีส่วนที่คล้องคลึงกับระบบอื่น ๆ คือเป็นระบบคอมพิวเตอร์ที่ผู้บริหารแก้ไขปัญหา หรือการตัดสินใจได้ดีขึ้น ระบบผู้เชี่ยวชาญมีความเกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ (Knowledge) มากกว่าสารสนเทศ รวมถึงถูกออกแบบมาเพื่อช่วยในการตัดสินใจ ซึ่งใช้วิธีเดียวกับผู้เชี่ยวชาญที่เป็นมนุษย์ คือ ใช้หลักการทำงานด้วยระบบปัญญาประดิษฐ์ (artificial intelligence)

ระบบผู้เชี่ยวชาญจะทำการโต้ตอบกับมนุษย์ โดยมีการถามข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อความกระจ่าง ให้คำแนะนำ และช่วยเหลือในกระบวนการตัดสินใจ นั่นคือ ความคล้ายกับมนุษย์ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหานั้น ๆ เนื่องจากระบบนี้ก็คือ การจำลองความรู้ของผู้เชี่ยวชาญจริง โดยผู้เชี่ยวชาญในที่นี้อาจเป็นได้ทั้งผู้เชี่ยวชาญในด้านการบริหาร ผู้เชี่ยวชาญในด้านภาษี ผู้เชี่ยวชาญเรื่องยา รวมไปถึงผู้เชี่ยวชาญในการทำอาหาร เป็นต้น

5.1 ข้อดีของระบบผู้เชี่ยวชาญ

5.1.1 ระบบผู้เชี่ยวชาญใช้ในการรักษาในด้านใดด้านหนึ่งไว้ ทำให้ไม่สูญเสียความรู้นั้น เมื่อผู้เชี่ยวชาญต้องออกจากองค์กรหรือไม่อาจจะปฏิบัติงานได้

5.1.2 ระบบผู้เชี่ยวชาญจะช่วยขยายขีดความสามารถในการตัดสินใจให้กับผู้บริหารจำนวนมากพร้อม ๆ กัน

5.1.3 ระบบผู้เชี่ยวชาญสามารถเพิ่มทั้งประสิทธิภาพ และประสิทธิผลให้กับผู้ทำการตัดสินใจได้เป็นอย่างมาก

5.1.4 ระบบผู้เชี่ยวชาญจะทำให้การตัดสินใจแต่ละครั้งมีความใกล้เคียง และสอดคล้องกัน

5.1.5 ระบบผู้เชี่ยวชาญ ช่วยลดการพึ่งพาบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

5.1.6 ระบบผู้เชี่ยวชาญ มีความเหมาะสมที่จะเป็นระบบในการฝึกสอน และเป็นต้นแบบในการทำงาน

5.2 ประเภทของระบบผู้เชี่ยวชาญ ระบบผู้เชี่ยวชาญจะต้องใช้ระบบฐานองค์ความรู้ผู้เชี่ยวชาญ เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวิจัยและพัฒนาระบบต่อไปมีประเภทของระบบผู้เชี่ยวชาญ

5.2.1 Rules-Base-Expert Systems เครื่องมือสำหรับใช้พัฒนา ระบบผู้เชี่ยวชาญในรูปแบบกฎพื้นฐาน เป็นเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ง่ายต่อการใช้งานระบบผู้เชี่ยวชาญ

5.2.2 Frame-Base Systems เครื่องมือสำหรับใช้พัฒนาระบบผู้เชี่ยวชาญในรูปแบบผสมผสาน โดยส่วนใหญ่อาศัยหลักการเขียนโปรแกรมเชิงวัตถุ

5.2.3 Hybrid Systems เครื่องมือสำหรับใช้พัฒนาระบบผู้เชี่ยวชาญในรูปแบบผสมผสาน โดยส่วนใหญ่อาศัยหลักการในส่วนของกฎและเฟรมมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบ

5.2.4 Model-Base Systems เครื่องมือสำหรับใช้พัฒนาระบบผู้เชี่ยวชาญสร้างมาเพื่อความต้องการผู้ใช้งานหรือเป็นชนิดสำเร็จรูป มาใช้ในการบริหารจัดการแบบต่าง ๆ เป็นต้น

6. ระบบสารสนเทศสำนักงาน (Office Automation System : OAS) คือ ระบบสารสนเทศสำหรับสำนักงาน ที่ถูกออกแบบและพัฒนาขึ้นเพื่อช่วยให้ทำงานในสำนักงานมีประสิทธิภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานภายในองค์กรเดียวกันหรือระหว่างองค์กร ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เราสามารถแบ่งการทำงานของระบบสารสนเทศสำนักงานได้ 4 ประเภทดังนี้

6.1 ระบบจัดการเอกสาร (Document Management System) คือ การจัดการบันทึกพิมพ์เอกสารจัดเก็บด้วยโปรแกรมประยุกต์ เช่น โปรแกรม Microsoft office, Reprographics Desktop, Publishing, Image Processing เป็นต้น

6.2 ระบบควบคุมและส่งผ่านข่าวสาร (Message handling System) คือ การติดต่อสื่อสารในองค์กร เช่น การส่ง E-mail, Voice mail, SMS

6.3 ระบบประชุมทางไกล (Teleconferencing) คือ การติดต่อสื่อสารสำหรับบุคลากรที่ต้องการประชุมระยะไกลภายในองค์กร เช่น Audio Teleconferencing, Video Teleconferencing Computer Conferencing

6.4 ระบบสนับสนุนการดำเนินงานในสำนักงาน (Office Support System) คือ โปรแกรมมอรรถประโยชน์อื่น ๆ ที่ในควบคุมกับการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น Presentation Graphics, โปรแกรมที่องค์กรพัฒนามาใช้ในสำนักงานโดยเฉพาะ ระบบตอบรับเอกสาร

1.14 ระดับการปฏิบัติงานของบุคลากรในระบบสารสนเทศ

บุคลากรในองค์กรต่าง ๆ มีหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันออกไปตามลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย โดยทั่วไปแล้วการแบ่งประเภทของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในองค์กร จะแบ่งตามระดับของการปฏิบัติงานหรือการบริหารจัดการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับดังนี้ (สุพรรณษา ยวงทอง, 2557)

1. ผู้ปฏิบัติงาน (Workers) คือ บุคลากรที่ดำเนินงานด้านการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ เป็นผู้ที่ทำกิจกรรมประจำวันตลอดจนจัดทำฐานข้อมูลและรายงานขององค์กร เช่น พนักงานพิมพ์เอกสาร เจ้าหน้าที่ห้องสมุด พนักงานบัญชี พนักงานประชาสัมพันธ์ และพนักงานที่เคาน์เตอร์ธนาคาร เป็นต้น

2. ผู้บริการระดับปฏิบัติการ (Operation Managers) หมายถึง หัวหน้างาน (Supervisors) ผู้บริการระดับนี้จะทำหน้าที่ควบคุมและดูแลการดำเนินงานประจำของบุคลากรระดับปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ยกตัวอย่างเช่น หัวหน้างาน (Supervisor) หัวหน้าคนงาน (Foreman) และผู้จัดการสำนักงาน ข้อมูลการลงทะเบียนของนักศึกษา รวมถึงข้อมูลการฝาก หรือ การถอนเงินของลูกค้ายธนาคาร เป็นต้น

3. ผู้บริการระดับกลาง (Middle Managers) หมายถึง ผู้ที่กำกับการบริหารงานของผู้บริการระดับปฏิบัติการ และวางแผนยุทธวิธีเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย รวมไปถึงทำหน้าที่ประสานงานกับผู้บริหารงานระดับสูงเพื่อรับนโยบายแล้วนำมาวางแผนการปฏิบัติงาน ผู้บริการระดับกลางในองค์กร เช่น ผู้จัดการฝ่ายขาย ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล เป็นต้น ตัวอย่างสารสนเทศที่ใช้ เช่น รายงานเปรียบเทียบยอดขายสินค้าของเดือนเดียวกันในปีนี้กับปีที่แล้ว และรายงานยอดขายที่ลดลงของพนักงานขาย เป็นต้น

4. ผู้บริการระดับสูง (Senior Managers) หรือที่เรียกกันว่า Executive Managers เป็นผู้บริการระดับสูงสุดขององค์กร เป็นผู้รับผิดชอบการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) ในการกำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร ตลอดจนดูแลองค์กรในรูปรวม ผู้บริการในระดับสูงนี้ คือ ประธานบริษัท (President Director) และผู้จัดการทั่วไป (General Manager) เป็นต้น ลักษณะของสารสนเทศที่ใช้ส่วนใหญ่จะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับภายนอกองค์กร เช่น ข้อมูลคู่แข่งทั้งในและต่างประเทศ ดัชนีทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

1.15 การเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล

การเปลี่ยนผ่านดิจิทัล เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นใหม่ ไม่สามารถกำหนดจุดสิ้นสุดไว้ได้อย่างชัดเจน แต่สามารถเป็นรูปร่างที่ชัดเจนขึ้นได้เมื่อมียุทธศาสตร์และแนวทางปฏิบัติ เพื่อให้องค์กรก้าวไปข้างหน้า ผู้บริหารและผู้นำทางความคิดควรที่จะตระหนักถึงสิ่งที่ควรจะทำในอีก 3-5 ปีข้างหน้า โดยยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ดิจิทัลเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลจะต้องระบุได้ถึงความแตกต่างและช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างโลกออนไลน์และออฟไลน์ องค์กรที่มีความก้าวหน้าด้านดิจิทัลมากกว่าจะแตกต่างจากบริษัทที่มีความก้าวหน้าด้านดิจิทัลน้อยกว่า ซึ่งความแตกต่างมักจะไม่ใช่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและปัจจัยพื้นฐานทางกระบวนการทำงานมากนัก องค์กรที่กำลังพัฒนาด้านดิจิทัลมักจะมีกลยุทธ์ในการปฏิรูปดิจิทัลที่เกิดจากวัฒนธรรมและความร่วมมือที่มีการยอมรับความเสี่ยง โดยมีความสำคัญเท่าเทียมกับการที่ผู้นำและพนักงานในองค์กรสามารถเข้าถึงทรัพยากรที่จำเป็นต่อการพัฒนาทักษะและความรู้ด้านดิจิทัลได้ นอกจากนี้วัฒนธรรมองค์กรจะต้องให้ความสำคัญต่อการวิเคราะห์และการใช้ข้อมูลทั้งในการตัดสินใจ และในกระบวนการต่าง ๆ ในองค์กรที่มีการพัฒนาด้านสังคมจะรวบรวมข้อมูลทางสังคมไว้เพื่อการตัดสินใจ และการดำเนินงาน แต่ถึงกระนั้น การปฏิรูปทางดิจิทัลไม่ใช่แค่เรื่องเกี่ยวกับเทคโนโลยีเท่านั้น ปัจจุบันเห็นได้ชัดว่า องค์กรมักเกิดความสูญเสียในการ

เผชิญหน้ากับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การพัฒนาด้านดิจิทัลได้รับผลมาจากกลยุทธ์ วัฒนธรรม และความเป็นผู้นำ โดยผู้นำและผู้บริหารควรตระหนัก และให้ความสำคัญในประเด็น ดังนี้ (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ และวาสนา แก้วผณีกรังษี, 2561 : 26-40)

ความสำคัญเรื่องยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ด้านดิจิทัลมากกว่าการใช้เทคโนโลยี องค์กรที่กำลังพัฒนาด้านดิจิทัล จะให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ดิจิทัลสำคัญมากกว่าเทคโนโลยี โดยมีเป้าหมายมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงนวัตกรรม การตัดสินใจ และสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานขององค์กรไปในทิศทางที่ดีได้

วัฒนธรรมขององค์กรสนับสนุนต่อการริเริ่มด้านดิจิทัล องค์กรจะต้องเปลี่ยนความคิดทางวัฒนธรรมของหน่วยงาน เพื่อเพิ่มความร่วมมือและกระตุ้นให้เกิดการยอมรับความเสี่ยง ผู้นำองค์กรต้องคิดเสมอว่าเทคโนโลยีดิจิทัลหรือวิธีการด้านดิจิทัลจะสามารถช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งต้องเข้าใจลักษณะของวัฒนธรรมในปัจจุบันขององค์กร เพื่อให้สามารถกระตุ้นให้เกิดความก้าวหน้าในการปฏิรูปด้านดิจิทัลให้มากขึ้น

มีความเชื่อมั่นในตัวผู้นำในการทำงานด้านดิจิทัล ผู้นำอาจจะไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี แต่ควรที่จะต้องมีความเข้าใจในการทำให้กระบวนการทำงานและเทคโนโลยี เชื่อมโยงกันได้ นอกจากนี้ ต้องเตรียมพร้อมสำหรับแนวคิดและวิธีในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานและสังคม

ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ด้านดิจิทัลจะผลักดันให้เกิดการพัฒนาทางดิจิทัล องค์กรที่มีการพัฒนาด้านดิจิทัล เป็นองค์กรที่นำดิจิทัลมาเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการ ความสามารถ และแบบจำลองทางกระบวนการในการทำงาน (Business model) ซึ่งจะต้องมียุทธศาสตร์และกลยุทธ์ทางดิจิทัลอย่างชัดเจนและสอดคล้องกัน

สมรรถภาพของกลยุทธ์ในการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลขึ้นอยู่กับขอบเขตและวัตถุประสงค์ องค์กรที่มีความก้าวหน้าด้านดิจิทัลน้อยกว่ามักมุ่งเน้นไปที่เทคโนโลยี และมีกลยุทธ์ซึ่งมุ่งเน้นในการทำงานที่ไม่ยืดหยุ่น ส่วนกลยุทธ์ดิจิทัลขององค์กรที่มีความก้าวหน้าด้านดิจิทัลมากกว่า จะถูกพัฒนาจากความคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงทางกระบวนการทำงานครอบคลุมทั้งองค์กร

องค์กรที่มีความก้าวหน้าด้านดิจิทัลจะสร้างทักษะเพื่อให้เข้าใจถึงยุทธศาสตร์ และ กลยุทธ์ขององค์กรที่มีการเติบโตด้านดิจิทัล จะต้องมีการมีพนักงานที่มีทักษะที่จำเป็นมากกว่าองค์กรที่มีระดับการเติบโตที่ต่ำกว่า

เจ้าหน้าที่ต้องการทำงานกับผู้นำด้านดิจิทัล : คนส่วนใหญ่ต้องการทำงานให้กับองค์กรที่มีความสามารถด้านดิจิทัล ซึ่งจะมองหาโอกาสทางดิจิทัลที่ดีที่สุด และกระบวนการทำงานต่าง ๆ ควรเพิ่มบทบาททางดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาและดึงดูดบุคลากรเหล่านั้นไว้

การยอมรับความเสี่ยงกลายเป็นบรรทัดฐานทางวัฒนธรรม : องค์กรที่มีความก้าวหน้าทางด้านดิจิทัลมากกว่าจะยอมรับความเสี่ยงได้มากกว่าองค์กรที่มีความก้าวหน้าน้อยกว่า และเพื่อให้หน่วยงานมีความเสี่ยงน้อยลง ผู้นำองค์กรต้องยอมรับว่าความล้มเหลวเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องเกิดขึ้นก่อนที่จะประสบความสำเร็จ และยังต้องระบุถึงความเป็นไปได้ที่พนักงานอาจจะต้องพบเจอกับความเสี่ยงเช่นเดียวกับผู้บริหาร รวมทั้งจะต้องได้รับการสนับสนุนเพื่อให้โดดเด่นยิ่งขึ้น

การเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลต้องมาจากผู้นำและผู้บริหาร : องค์กรที่มีความก้าวหน้าด้านดิจิทัลจะมีบุคคลหรือกลุ่มผู้นำที่มีความพยายามมากกว่าองค์กรที่ก้าวหน้าน้อยกว่า นอกจากนี้ พนักงานในองค์กรที่มีคสามก้าวหน้าทางดิจิทัลยังเชื่อมั่นอย่างมากว่าผู้นำของตนสามารถใช้งานดิจิทัลได้อย่างคล่องแคล่ว ซึ่งความคล่องแคล่วในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลไม่ใช่ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี แต่เป็นความสามารถในการอธิบายถึงคุณค่าของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่ออนาคตขององค์กรได้อย่างดีเยี่ยม

กระบวนการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล

กระบวนการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล แยกหมวดหมู่ได้ 3 ประเภทหลักๆ ดังนี้ ประสิทธิภาพผู้ใช้งาน กระบวนการในการปฏิบัติงาน และรูปแบบกระบวนการทำงาน ประเด็นสำคัญสำหรับผู้บริหารระดับสูงขององค์กรในการนำไปใช้ปฏิรูปองค์กรได้สำเร็จ ได้แก่

1. การเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพผู้ใช้งาน
2. การเปลี่ยนแปลงกระบวนการในการปฏิบัติงาน
3. การเปลี่ยนแปลงรูปแบบกระบวนการทำงาน
4. ทักษะความสามารถด้านดิจิทัล

การเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพผู้ใช้งาน องค์กรควรมีความเข้าใจผู้ใช้งานอย่างลึกซึ้ง ซึ่งในบางองค์กรอาจใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งาน หรือทำการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดิจิทัล และจะต้องสร้างวิธีการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้งาน รวมทั้งเพื่อสร้างความยอมรับและเชื่อมั่นให้กับกระบวนการทำงาน โดยในหลาย ๆ องค์กร มีการพัฒนาความสามารถในการวิเคราะห์ผู้ใช้งานเพื่อให้องค์กรสามารถเข้าใจผู้ใช้งานได้อย่างลึกซึ้ง โดยที่ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการต่าง ๆ ได้ด้วยตัวเองอย่างง่ายดาย สะดวก มีขั้นตอนไม่ซับซ้อน โดยใช้อุปกรณ์ดิจิทัลที่ผู้ใช้งานมีอยู่ ถือเป็นกรอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้งาน องค์กรต่าง ๆ สามารถยกระดับการให้บริการผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ความคิดริเริ่มด้านดิจิทัล ซึ่งการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วและโปร่งใสจะสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ใช้งานได้ ในบางองค์กรอาจใช้รูปแบบที่เรียกว่า Multi-channel Model เพื่อให้องค์กรมีรูปแบบกลยุทธ์ดิจิทัลใหม่ ๆ หรืออาจเสนอให้ผู้ใช้งาน ดำเนินการบริการด้วยตนเอง (Self-service) ผ่านเครื่องมือดิจิทัล ซึ่งจะช่วยให้

ผู้ใช้งานสามารถประหยัดเวลา และช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กรอีกด้วย ปัจจุบันมีหลายองค์กรใช้แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อกับผู้ใช้งาน

การเปลี่ยนแปลงกระบวนการในการปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่าการเปลี่ยนแปลงประสบการณ์ของผู้ใช้งานจะเป็นสิ่งที่เห็นได้เด่นชัดมากที่สุด และน่าจะเป็นสิ่งที่น่าสนใจที่สุด แต่องค์กรต่าง ๆ ก็จำเป็นต้องตระหนักถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงกระบวนการภายในองค์กรด้วย ในอดีตองค์กรต่าง ๆ ได้นำระบบอัตโนมัติมาใช้เพื่อทำให้กระบวนการมีประสิทธิภาพและมีความยืดหยุ่น ตัวอย่างเช่น ระบบ ERP ซึ่งช่วยให้การทำธุรกรรมทางการเงินและซัพพลายเชนขององค์กร มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากขึ้น หรือในบริษัทประกันภัยได้สร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลขึ้นมาสำหรับกระบวนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน และสามารถนำไปปรับใช้ได้ในหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก โดยระบบงานอัตโนมัติสามารถช่วยให้องค์กรต่าง ๆ สามารถมุ่งความสนใจไปที่งานเชิงกลยุทธ์ได้มากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้นักวิจัยสามารถมุ่งเน้นไปที่นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์มากกว่าการทำงานแบบบรูทีน นอกจากนี้ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ทำให้องค์กรได้รับประโยชน์มากขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพด้านสิ่งแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัยได้มากขึ้น เครื่องมือทางดิจิทัลและเทคโนโลยี เช่น อุปกรณ์เคลื่อนที่ สมาร์ทโฟน อีเมล เครื่องมือในการสร้างการทำงานร่วมกัน และการประชุมทางไกลผ่านวิดีโอกลายเป็นบรรทัดฐานใหม่ขององค์กรต่าง ๆ มากมาย อุปกรณ์เคลื่อนที่จะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานโดยเชื่อมต่อกับสำนักงานได้ตลอดเวลา และสามารถทำงานจากที่บ้านได้ รวมถึงสามารถการประชุมร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ได้โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลทำให้ข้อจำกัดด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานกับผู้บริหารระดับสูงหมดไป ในอดีตเป็นการยากที่พนักงานทั่วไปจะสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูงได้ ทำให้ผู้บริหารสามารถสื่อสารกับพนักงานได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ความโปร่งใสในการดำเนินงานเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้บริหารหลายคนกล่าวถึง ซึ่งในปัจจุบันผู้บริหารขององค์กรส่วนใหญ่มีข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจมากขึ้น ระบบการดำเนินงานจะช่วยให้ผู้บริหารมีข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และผู้ใช้งาน เพื่อสามารถตัดสินใจได้จากข้อมูลจริง ไม่ใช่ตัดสินใจจากสมมติฐาน ซึ่งข้อมูลเชิงลึก จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถเปรียบเทียบหรือบริหารจัดการความสามารถในการผลิตผลิตภัณฑ์ที่ไม่เคยทำได้มาก่อน อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงระบบดิจิทัลขององค์กรยังสามารถเปลี่ยนแปลงกระบวนการในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ขององค์กรได้อีกด้วย

การเปลี่ยนแปลงรูปแบบกระบวนการทำงาน (Business model)

ผู้บริหารบางส่วนตระหนักว่า ถ้าไม่เปลี่ยนวิธีการดำเนินกระบวนการทำงานอาจส่งผลให้องค์กรเกิดความล้มเหลวได้ ซึ่งไม่ใช่การเปลี่ยนเทคโนโลยี แต่เป็นการเปลี่ยนวิธีดำเนินกระบวนการทำงาน ซึ่งหมายถึงต้องค้นหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร โดยสามารถทำได้ด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

- 1) นำเสนอรูปแบบดิจิทัลและใช้ระบบดิจิทัลเพื่อแบ่งปันเนื้อหา ทัวทั้งองค์กร เช่น บริษัทด้านค้าปลีกที่นำระบบดิจิทัลมาใช้ในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานสู่แพลตฟอร์มดิจิทัล
- 2) การนำผลิตภัณฑ์ทางดิจิทัลเข้ามาส่งเสริมผลิตภัณฑ์แบบดั้งเดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 3) เปลี่ยนแปลง รูปแบบกระบวนการทำงานด้วยการปรับปรุงโครงสร้างใหม่ โดยอาศัยระบบดิจิทัลเข้ามาช่วย

ทักษะความสามารถด้านดิจิทัล ความสามารถด้านดิจิทัลเป็นพื้นฐานสำคัญในการเปลี่ยนแปลงประสบการณ์ของผู้ใช้งาน กระบวนการดำเนินงานภายในองค์กร และรูปแบบกระบวนการทำงาน แม้ว่าในองค์กรส่วนใหญ่ผู้บริหารระดับสูงด้านไอที หรือ CIO จะเป็นผู้ริเริ่มทางด้านดิจิทัลทั่วทั้งองค์กร แต่องค์กรก็ยังคงต้องการทักษะที่สำคัญเพื่อการประสานการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลขององค์กรให้มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร

สิ่งที่จำเป็นสำหรับการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล คือ ข้อมูลและกระบวนการแบบครบวงจรในรูปแบบดิจิทัล จะทำให้องค์กรดิจิทัลได้รับประโยชน์จากการวิเคราะห์และการปรับเปลี่ยนในรูปแบบเฉพาะตัวได้ง่ายกว่าองค์กรแบบดั้งเดิม โดยองค์กรแบบดั้งเดิมอาจจะต้องมีการลงทุน มหาศาลเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล ซึ่งองค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือค้นหาวิธีการใหม่ ๆ ลงบนแพลตฟอร์มข้อมูลและกระบวนการขององค์กร โดยการส่งมอบแนวทางแก้ปัญหาที่จะต้องใช้วิธีการและทักษะที่มีประสิทธิภาพ แผนกไอทีส่วนใหญ่มีวิธีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมักจะมุ่งเน้นไปที่ความต้องการที่ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนและเทคโนโลยีที่ถูกพัฒนาเสร็จสมบูรณ์แล้วมากกว่าเทคโนโลยีดิจิทัล และแนวปฏิบัติที่เกิดขึ้นใหม่ แผนกไอทีในบางองค์กรได้จัดตั้งหน่วยงานขึ้นเพื่อสร้างทักษะและวิธีการด้านเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ นอกจากนี้ อาจมีการจัดตั้งศูนย์นวัตกรรมเพื่อค้นหาเทคโนโลยีและวิธีการปฏิบัติใหม่ ๆ ที่จะสามารถเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานได้

การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์มีความสำคัญต่อผู้บริหารในแต่ละองค์กร ซึ่งการบูรณาการข้อมูลกับเครื่องมือวิเคราะห์ที่มีประสิทธิภาพถือเป็นวิธีที่ทำให้องค์กรได้รับประโยชน์เชิงกลยุทธ์ ในแต่ละองค์กรอาจจะมีสามารถในการวิเคราะห์ในระดับที่แตกต่างกัน องค์กรที่เริ่มต้นใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่มีอยู่ในระบบจะทำให้องค์กรสามารถทำการตัดสินใจได้อย่างรอบคอบและดีขึ้น และมีการดำเนินงานที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงองค์กรที่มีข้อมูลแบบครบวงจรจะสามารถมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ถึงกระนั้นผู้บริหารส่วนใหญ่ยังคงมีความเห็นว่าการสร้างความสามารถในการวิเคราะห์เป็นไปได้ยาก องค์กรจะต้องอาศัยทักษะ และการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมนอกเหนือจากการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าการเปลี่ยนแปลงทางกระบวนการทำงานอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการผสมผสานกันระหว่างเทคโนโลยีและการบริหารด้านกระบวนการทำงาน องค์กรที่ไม่มีความสอดคล้องกันระหว่างไอทีและภาคกระบวนการทำงาน จะไม่สามารถทำการแปลงผ่านทางดิจิทัลได้ โดยมักประสบปัญหาเกี่ยวกับการควบคุมระบบงานสารสนเทศในองค์กร มีสถาปัตยกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่ซับซ้อน ไม่สามารถรวบรวมข้อมูลได้ รวมถึงมีกระบวนการที่ไม่สามารถใช้งานได้ดีด้วยเทคโนโลยี

อีกด้านหนึ่ง องค์กรที่มีระบบสารสนเทศขององค์กรสอดคล้องกับการดำเนินกระบวนการทำงานจะสามารถทำการปฏิรูประบบดิจิทัลในองค์กรได้เป็นอย่างดี ความเข้าใจที่ดีและความไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้บริหาร ฝ่ายไอทีและผู้บริหารฝ่ายกระบวนการทำงาน ทำให้การดำเนินงานของทั้งสองฝ่ายมีความสอดคล้องกันและสามารถตอบสนองเป้าหมายขององค์กรได้ โดยความสัมพันธ์ที่ดีของผู้บริหารทั้งสองฝ่ายจะสามารถสร้างความยืดหยุ่นในการสร้างกลไกการกำกับดูแลหรือหน่วยงานดิจิทัลใหม่ ๆ ในองค์กรได้โดยไม่รู้สึกลัวถูกคุกคาม

1.16 การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)

การคิดเชิงออกแบบ หมายถึง วิธีที่ทำให้เกิดแนวทางพื้นฐานสำหรับการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่ซับซ้อน ไม่ว่าจะ เป็นปัญหาภายในองค์กร ปัญหาด้านการใช้ชีวิตประจำวันของมนุษย์ ด้วยการที่เราต้องเข้าไปทำความเข้าใจความต้องการของมนุษย์ กำหนดกรอบของปัญหาโดยเน้นมนุษย์เป็นจุดศูนย์กลาง (Human Centered) ใช้วิธีการระดมสมอง (Brainstorm) เพื่อหาไอเดียที่หลากหลาย และนำไปสู่การสร้างต้นแบบจนถึงการทดสอบ (นุชจรี กิจวรรณ, 2561 : 5 – 14)

การคิดเชิงออกแบบ เป็นเครื่องมือที่เหมาะสมสำหรับทุกคนภายในองค์กร เดิมที่เราอาจจะเชื่อว่าเครื่องมือนี้เหมาะกับนักการตลาด นักออกแบบ หรือนักสร้างสรรค์ไอเดีย แต่ความเป็นจริงแล้ว ในทุก ๆ ส่วนงานมักพบเจอปัญหาในแต่ละงานที่แตกต่างกันออกไป โดยปกติเราอาจจะมีการหาทางแก้ปัญหาแบบสะเปะสะปะ ไม่มีการหาสาเหตุ หรือไม่มีการมองรอบด้าน กระบวนการนี้จะทำให้เรามองอย่างรอบคอบและละเอียดมากขึ้น ทำให้เราเข้าใจปัญหาได้อย่างถ่องแท้ และแก้ไขได้ตรงจุด

การคิดเชิงออกแบบ คือ กระบวนการทำความเข้าใจปัญหาของผู้ใช้ นำเสนอทางแก้ไขปัญหาแบบใหม่ที่อาจไม่เคยคิดมาก่อนโดยใช้ 5 ขั้นตอนวิเคราะห์ปัญหา คือ เข้าใจ กำหนดหาไอเดีย สร้างตัวต้นแบบและทดลอง (Empathize Define Ideate Prototype & Test) ขั้นตอนต่าง ๆ ล้วนมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างนวัตกรรมให้เกิดสิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนา สินค้าหรือบริการให้มีประสิทธิภาพที่มากขึ้น

5 ขั้นตอนของกระบวนการคิดแบบ Design Thinking

ขั้นตอนที่ 1 ทำความเข้าใจ (Empathize) คือ การทำความเข้าใจผู้ใช้งานจริง (End User) หรืออาจจะรวมถึงกลุ่มที่อาจเป็นลูกค้าเป้าหมาย เป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับ Process ที่ทำโดยดูจากผู้ใช้งานเป็นจุดเริ่มต้น (Human Centered Design) HCD โดยทางการตลาดเรียกว่า ดูลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Consumer Centric) ซึ่งต้องพยายามหาความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้งานให้ได้ ผ่านกระบวนการ OTAD เป็นสิ่งที่ผู้ใช้แสดงออก (Obvious) สิ่งที่ยพยายามบอก (Try Out) สิ่งที่ยซ่อนไว้ (Hidden Agenda) และสิ่งที่ผู้ใช้เองก็ยังไม่รู้ (Don't Know) กระบวนการให้ได้มาซึ่งข้อมูลดังกล่าว อาจใช้สูตร OER ประกอบด้วย การสังเกต (Observe) การเข้าถึง (Engage) และการสะท้อนตัวตนของผู้ใช้ผ่านทีมงานที่วิเคราะห์ปัญหา (Reflection) เป็นต้น เมื่อได้ข้อมูลดังกล่าวแล้วทำการสร้างข้อมูลของผู้ใช้งาน (Personar) เพื่อจำลองตัวตนของผู้ใช้ เช่น อายุ เพศ งานที่ทำ สถานที่ที่ชอบงานอดิเรก รายได้ สิ่งที่ยใช้ชอบจับจ่ายใช้สอย เพื่อสร้างตัวตนเสมือนในการวิเคราะห์ โดยตั้งคำถามว่า หากผู้ใช้นั้นใช้สินค้าหรือบริการของเราจะคิดและรู้สึกอย่างไร จะเห็นได้ว่า ใจเขาใจเรา กลายเป็นขั้นตอนสำคัญกระบวนการแรก ๆ ของการออกแบบเชิงสร้างสรรค์ ไม่ใช่การคิดเพียงแค่งกลุ่มผู้บริหารที่ใช้การทำงานแบบ Top To bottom เชื่อในสิ่งที่ตนคิดและสั่งให้ทีมงานทำ

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนด (Define) คือ การกำหนดปัญหาผ่านการตั้งคำถามว่าอะไรคือปัญหา สาเหตุคืออะไร ส่วนใดของปัญหาที่ต้องการแก้ไขทั้งอย่างเร่งด่วนและไม่เร่งด่วน และสาเหตุของปัญหานั้นมีผลที่ตามมาอย่างไร ซึ่งอาจใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Customer Problem Statement เพื่อวิเคราะห์ เราคือใคร เรากำลังจะทำอะไร และปัญหาที่เกิดขึ้นคือ เพราะว่า (ปัญหาที่ผู้ใช้เจอ) และฉันรู้สึกอย่างไร ยกตัวอย่าง หากเราจะใช้กระบวนการ Design Thinking เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการส่งพัสดุ โดยวิเคราะห์ผ่านมุมมองของผู้ใช้งาน ดังนั้น เราในที่นี้คือ “ผู้ใช้บริการ” กำลัง “จัดบ้านที่กึ่งที่อยู่เพื่อส่งพัสดุ” ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ “มีคนต่อคิวนาน” เพราะว่า “ปากกาหรือกระดาษใช้ไม่เพียงพอ” ดังนั้น จากรูปแบบการวิเคราะห์นี้ อาจสร้างกระบวนการทำงานเพิ่มขึ้น โดยมีบริการจัดพิมพ์เอกสารที่อยู่จัดส่งให้โดยคิดค่าบริการเพิ่มเติม เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 3 รวมความคิด (Ideate) คือ การรวบรวมไอเดียให้มากที่สุดที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เราจะแก้ปัญหาและคัดกรองหาไอเดียที่น่าทดลอง ซึ่งในขั้นตอนนี้จำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งอาจใช้เทคนิคการ Brainstorming เพื่อมาช่วยหาไอเดีย ขั้นตอนนี้ต้องอาศัยทั้งตัวอย่าง ประสบการณ์และการค้นคว้าอย่างมาก เช่น หากเราต้องการหาไอเดียด้านสินค้าเครื่องดูดฝุ่น เราก็ต้องหาแบบของเครื่องดูดฝุ่นหลาย ๆ แบรินด์ ทั้งที่เป็นคู่แข่งและไม่ใช่อุปกรณ์ รวมทั้งอาจต้องศึกษาผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ที่ใกล้เคียงกัน เช่น พัดลม แอร์ เครื่องซักผ้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในบ้านแทบทั้งหมด อาจมีข้อสงสัยว่า การที่จะพัฒนาเครื่องดูดฝุ่น ทำไมจึงจำเป็นต้องหาไอเดียกับพัดลมด้วย ซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องกันระหว่างการดูด (vacuum) กับการเป่า (Blow) ทั้งนี้

อย่างที่กล่าวว่าการทำ Design Thinking ไม่ใช่เพียงแค่การพัฒนาารูปลักษณ์ภายนอกให้สวยงาม หรือ การปรับกระบวนการเพื่อประสิทธิภาพดีขึ้นเพียงเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างกระบวนการวิจัยและพัฒนาให้กับผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ได้อีกด้วย เช่น หากมีการวิเคราะห์ถึงใบพัดพัดลมที่อาจเป็นอันตรายต่อเด็ก ก็อาจใช้กระบวนการกำหนด (Define) ในขั้นตอนที่ 2 จนได้การวิเคราะห์ถึงปัญหาความกังวลของผู้ปกครอง จนได้เป็นพัดลมไร้ใบพัด และแม้จำเป็นจะต้องการพัฒนาเครื่องดูดฝุ่น ก็อาจจะได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ พัดลมไร้ใบและเป็นเครื่องฟอกอากาศไปในตัวได้อย่างผลิตภัณฑ์ Dyson ที่เป็นทั้งพัดลมไร้ใบพัดและเป็นเครื่องฟอกอากาศไปในตัว เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 4 การสร้างตัวต้นแบบ (Prototype) คือ การสร้างแบบจำลองที่จะช่วย ตอบโจทย์ผู้ใช้และผู้คิดค้น รวมถึงเจ้าของผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ๆ เพื่อนำไปทดลองจริง ในขั้นตอนสุดท้าย การจำลองตัวต้นแบบสามารถแบ่งประเภทได้ดังนี้ Physical คือ การทำตัวต้นแบบจริงอาจทำจากกระดาษหรือวัสดุอื่น ๆ เพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจนยิ่งขึ้น, Storyboard คือ การวาดภาพการใช้งานผ่านวิธีการแบบงาน Visualization และการ Role Play หรือการจำลองเหตุการณ์ หากผู้ใช้งานใช้สินค้าหรือบริการของเราจริง ๆ โดยให้ทีมงานสมมติตนเองเป็นผู้ใช้

ขั้นตอนที่ 5 การทดลองสิ่งที่เชื่อ (Test) คือ การหาคำตอบว่าการสร้างนวัตกรรมในครั้งนี้ จะมีผลลัพธ์ใกล้เคียงกับสิ่งที่เชื่อและวิเคราะห์หามาหรือไม่ อย่างไร เป็นการหาผลตอบรับ ตรวจสอบรูปแบบ ความพึงพอใจของผู้ใช้ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาในการสร้างตัวต้นแบบต่อไปหรือการพัฒนากระบวนการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

1.17 สิทธิกำลังพล

สิทธิกำลังพล หมายถึง ผลที่ข้าราชการทหารและลูกจ้างได้รับจากทางราชการ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการในเวลาปกติและการปฏิบัติหน้าที่ราชการสนาม เพื่อให้ทุกคนได้ตระหนักถึงภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบและเกียรติยศ เมื่อได้ตั้งใจประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการ ประกอบคุณงามความดีแล้ว ย่อมได้รับผลตอบแทน ทั้งในขณะปฏิบัติหน้าที่ ลาออก ทูพพลภาพ เกษียณอายุ หรือ เสียชีวิต ซึ่งผลจะบังเกิดแก่ตนเอง ครอบครัวและทายาท (กองบัญชาการกองทัพไทย, 2552)

สิทธิกำลังพลระหว่างปฏิบัติหน้าที่ราชการ

แบ่งตามประเภทการรับสิทธิของกำลังพล คือ (1) ข้าราชการ (2) อาสาสมัครทหารพราน และ (3) ทหารกองประจำการ ประกอบด้วยสิทธิ 17 รายการ ได้แก่

1. เงินเดือน เงินค่าตอบแทน ค่าจ้าง เงินเพิ่มการครองชีพชั่วคราว
2. เบี้ยเลี้ยงทหาร เบี้ยเลี้ยงสนาม
3. เงินค่าเสบียงสนาม ค่าเลี้ยงดู
4. เงินตอบแทนพิเศษรายเดือนผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

5. เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล
6. เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาบุตร
7. การใช้บริการกิจการของ ทบ.
8. การสงเคราะห์การสอบเข้าการศึกษาต่อของบุตรข้าราชการทหารและลูกจ้าง ทบ.
9. การกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา (เพิ่มเติม)
10. การลา
11. บ้านพักอาศัย หน่วยทหาร
12. เงินเพิ่มพิเศษรายเดือน เงินเพิ่มพิเศษสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ
13. ทุนการศึกษา
14. ค่าของขวัญบุตร
15. เงินสงเคราะห์อาสาสมัครทหารพรานจากกองทุนอาสาสมัครทหารพราน
16. เงินที่ทายาทได้รับกรณีเสียชีวิตขณะประจำการ
17. ออกจากราชการ เกษียณอายุราชการ ปลดประจำการ

สิทธิกำลังพล กรณีเสียชีวิต ทูพพลภาพและบาดเจ็บจากการ

ปฏิบัติหน้าที่

แบ่งตามภารกิจ 3 ประเภท คือ (1) ปฏิบัติหน้าที่ยามปกติ (2) ปฏิบัติราชการสนาม และ (3) ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วยการขอสิทธิและสวัสดิการให้กับกำลังพลหรือทายาทของกำลังพล จำนวน 31 กรณี ได้แก่

1. การปูนบำเหน็จพิเศษให้กับกำลังพลที่เสียชีวิตหรือพิการทุพพลภาพจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
2. การขอรับเงินบำรุงขวัญ กรณีที่เสียชีวิตหรือได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการสนาม
3. การขอรับเงินพระราชทาน กรณีที่เสียชีวิต หรือได้รับบาดเจ็บถึงขั้นสูญเสียอวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งที่เกิดเหตุ อาทิ แขนขาด ขาขาด มือขาด เท้าขาด หรือตาบอด จากการปฏิบัติหน้าที่ราชการสนาม
4. เงินฌาปนกิจสงเคราะห์ ทบ.
5. เงินเดือนค้างจ่าย
6. การขอรับสิทธิเงินค่าสินไหมทดแทนในการประกันชีวิตสำหรับกำลังพลกองทัพบกที่ออกปฏิบัติราชการสนาม (ภัยสงคราม)

7. การช่วยเหลือทหาร (ทหารประจำการ) และอาสาสมัครทหารพราน
ผู้ป่วยเจ็บหรือเสียชีวิต เนื่องจากการปฏิบัติราชการสนาม และครอบครัว (ชทค.)
8. การสงเคราะห์เพิ่มเติมแก่อาสาสมัครทหารพราน
9. เงินช่วยเหลือรายเดือนกำลังพลปลดพิการ
10. การบรรจุทายาทเข้ารับราชการ กรณีปูนบำเหน็จพิเศษไม่ต่ำกว่า 7 ชั้น
11. ที่พักอาศัย
12. การให้ความช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาล
13. ทุนการศึกษา กรณีปูนบำเหน็จไม่ต่ำกว่า 7 ชั้น
14. การช่วยเหลือครอบครัวที่มาดูแลกำลังพลที่ป่วยเจ็บและกำลังพลที่
ป่วยเจ็บจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการสนาม ณ รพ.ร.6
15. เงินค่าสินไหมทดแทนในการประกันชีวิตประกันภัยหมู่แบบ “พิทักษ์พล
กระทรวงกลาโหม” (จังหวัดชายแดนภาคใต้)
16. เงินทดแทนระเบียบ บ.ท.ช.
17. เงินช่วยเหลือค่าจัดการศพ ระเบียบ บ.ท.ช.
18. เงินชดเชยการเจ็บป่วยรายวัน ระเบียบ บ.ท.ช.
19. เงินเยียวยาสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
20. การให้ความช่วยเหลือทุนการศึกษารายปีต่อเนื่องและเงินยืมชีพรายเดือน
แก่บุตรเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ปฏิบัติหน้าที่ในการรักษาความมั่นคง การรักษาความสงบเรียบร้อย และการ
ปราบปรามยาเสพติดทั่วประเทศที่เสียชีวิตหรือทุพพลภาพจากการปฏิบัติหน้าที่
21. เงินช่วยเหลือค่าจัดการศพ และเงินเจ้าภาพบำเพ็ญกุศลทางศาสนา
22. เงินช่วยเหลือรายเดือน เงินเลี้ยงชีพ เงินผดุงเกียรติ
23. เงินช่วยเหลือมูลนิธิสายใจไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์
24. เงินเยียวยาสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
25. บำนาญพิเศษ
26. บำเหน็จตกทอด และบำเหน็จดำรงชีพ
27. สิทธิได้รับเงินช่วยเหลือเท่ากับเงินรายเดือน 3 เดือน
28. การขอรับเงินช่วยเหลือเฉพาะตัว ให้แก่กำลังพลหรือทายาทของกำลังพล
ที่ได้รับอันตรายในระหว่างการสืบสวนหรือจับกุมผู้กระทำความผิดผิดกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด
ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจ่ายเงินสินบนและเงินรางวัลคดียาเสพติด พ.ศ. 2537 ข้อ 25
29. การขอรับเงินรางวัลเพิ่มเฉพาะตัวให้กับกำลังพลที่ปฏิบัติงาน
ปราบปรามยาเสพติดผ่านประธานมูลนิธิป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

30. การขอรับเงินรางวัลเพิ่มเฉพาะตัวให้กับกำลังพลที่ปฏิบัติงานปราบปรามยาเสพติดผ่านประธานอนุกรรมการกองทุนป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

31. เงินค่าตอบแทนแก่ผู้เสียหายในคดีอาญา

การจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนในการประกันชีวิตสำหรับกำลังพลกองทัพบก

การจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนในการประกันชีวิตสำหรับกำลังพลกองทัพบก เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ ประกอบด้วย 3 กรณี ได้แก่

1. การจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนในการประกันชีวิตสำหรับกำลังพลกองทัพบกที่ปฏิบัติหน้าที่ยามปกติ (พิทักษ์พล) และสำหรับทหารกองประจำการ และนักเรียนทหารกองทัพบก (พิทักษ์พล)
2. การจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนในการประกันชีวิตสำหรับกำลังพลกองทัพบกที่ออกปฏิบัติราชการสนาม (ภัยสงคราม)
3. การจ่ายสินไหมทดแทนจากการประกันชีวิตสำหรับกำลังพลที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ขั้นตอนการเสนอขอรับสิทธิค่าสินไหมทดแทนในการประกันชีวิต

1. หน่วยต้นสังกัดระดับกองพัน รวบรวมหลักฐานประกอบการขอรับสิทธิ โดยเสนอเรื่องจากหน่วยต้นสังกัดระดับกองร้อย กองพันผ่านหน่วยระดับกรม ไปยังกองพลหรือเทียบเท่า เพื่อรวบรวมสิทธิเสนอถึงกรมกำลังพลทหารบก
2. กรมกำลังพลทหารบก ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วน เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ขออนุมัติผู้บัญชาการทหารบก เพื่อดำเนินการจ่ายเงินสินไหมทดแทน และเสนอเรื่องถึงกรมสวัสดิการทหารบก
3. กรมสวัสดิการทหารบกประสานบริษัทประกันชีวิต เพื่อดำเนินการจ่ายเงินสินไหมให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับเงินผ่านหน่วยต้นสังกัด
4. หน่วยต้นสังกัดมอบเงินสินไหมทดแทนแก่ผู้มีสิทธิ
5. หลังการมอบเงินเสร็จสิ้น หน่วยต้นสังกัดดำเนินการจ่ายเงินพร้อมภาพประกอบให้กรมสวัสดิการทหารบกทราบ ภายใน 7 วัน

2. ความสะดวก

2.1 ความสะดวกในการบริการ (Service Convenience)

หัวใจสำคัญของการศึกษาในครั้งนี้ (Focal constructs) ได้แก่ ความสะดวกในการบริการ

1. ความหมายของความสะดวกในการบริการ

ความสะดวกในการบริการให้ความหมายไว้ว่า "เวลาและความพยายามในความคิดของผู้บริโภคที่มีต่อการซื้อและใช้บริการ" (Berry et al., 2002) ต้นทุนด้านเวลาและความพยายามเหล่านี้ มีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกับความสะดวกสบายในความคิดของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการ ซึ่งหมายความว่าถ้าหากลูกค้าต้องใช้เวลาเพิ่มขึ้นในการรอรับบริการก็จะทำให้รู้สึกว่าการดังกล่าวนี้ไม่สะดวก

Berry and others. (2002) กล่าวว่า ความสะดวกในการบริการหมายถึง การรับรู้ถึงเวลา และความพยายามที่เกี่ยวข้องกับการซื้อหรือการใช้บริการของผู้บริโภค ดังนั้น ความสะดวกในการบริการเป็นวิธีการเพิ่มมูลค่าให้กับผู้บริโภค โดยการลดปริมาณเวลาและความพยายามที่ผู้บริโภคต้องใช้จ่ายในการบริการ

Farquhar et al. (2009) ได้เสนอแนวคิดความสะดวกในการบริการ (Service convenience) เป็นเหมือนคำตัดสินของผู้บริโภคที่ตัดสินไปตามความรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถในการควบคุมจัดการเวลาและความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมายในการเข้าถึงและการใช้บริการนั้น

Kelly et al. (2010) กล่าวว่า ความสะดวกในการบริการเกิดจากการลดเวลาและการใช้ความพยายามที่ลดลงเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการนั้น ๆ ดังนั้น ความสะดวกในการบริการจึงมีความสำคัญต่อผู้ที่มาใช้บริการมากขึ้น

Seiders et al. (2007) อธิบายเพิ่มเติมว่าผู้บริโภคต้องการที่จะใช้เวลาไปกับการซื้อสินค้าหรือการใช้บริการให้น้อยที่สุด ผู้บริโภคไม่ได้หวังเพียงผลประโยชน์หลัก ๆ ที่ได้รับจากบริการ แต่ผู้บริโภคจะต้องการการบริการที่สะดวกตลอดเวลา

นอกจากนี้ Jiang, Yang & Jun (2013) ได้กล่าวว่า การให้บริการใด ๆ ก็ตามที่ช่วยเหลือผู้บริโภคโดยตรง ในการเลือก การจัดหา การหาความรู้และการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก จะช่วยให้ผู้บริโภคมีระดับความพึงพอใจอย่างมาก และส่งผลให้มีการใช้บริการซ้ำ ซึ่งปัจจัยความสะดวก ได้แก่ ด้านความสะดวกในการเข้าถึงด้านความสะดวกในการประเมินด้านความสะดวกในการค้นหา ด้านความสะดวกในการทำธุรกรรม และด้านความสะดวกภายหลังการซื้อ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับความสะดวกในการซื้อสินค้าทางออนไลน์

จากคำจำกัดความต่าง ๆ ข้างต้น คำว่าความสะดวกในการบริการไม่เพียงแต่ช่วยลดเวลา และความพยายามที่ต้องใช้เท่านั้น แต่รวมถึงความรู้สึกของผู้บริโภคว่าพวกเขาที่มีอำนาจในการควบคุมเวลาและความพยายามของตนเอง

ความสะดวกในการบริการเป็นโครงสร้างแบบหลายมิติ ซึ่ง Brown (1990) ได้เสนอมิติ ในการวัด 5 มิติ ซึ่งลูกค้าจะใช้ในการวัดความสะดวกในการให้บริการ ได้แก่ เวลา สถานที่ การได้มา การใช้ และการปฏิบัติ สี่มิติแรกขึ้นอยู่กับทฤษฎีอรรถประโยชน์เชิงเศรษฐกิจ สำหรับมิติที่ห้าการปฏิบัติ นั้น เกี่ยวข้องกับการดำเนินการซึ่งลูกค้าสามารถเลือกวิธีการได้ตาม ความต้องการใช้ ต่อมาความสะดวกในการบริการได้ถูกจัดขึ้นเป็น 5 มิติ หลังจากได้มีการศึกษาโดย Farquhar and Rowley (2009) ในเรื่องของกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคทำให้เข้าใจถึง ความสะดวกในการบริการได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และ Berry and others. (2002) ได้เสนอมิติของความสะดวก ในการบริการไว้ 5 มิติ ประกอบด้วย

1. ความสะดวกในการตัดสินใจ (Decision Convenience: DC) หมายถึง เวลาและความพยายามที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกรับบริการ
2. ความสะดวกในการเข้าถึง (Access Convenience: AC) หมายถึง การรับรู้ถึงเวลาและ ความพยายามที่ใช้ในการเริ่มต้นรับบริการ
3. ความสะดวกในการทำธุรกรรม (Transaction Convenience: TC) หมายถึง การใช้เวลา และความพยายามในการทำธุรกรรม
4. ผลประโยชน์ของความสะดวก (Benefit Convenience: BC) หมายถึง เวลาและความพยายามที่ลูกค้าต้องใช้เพื่อที่จะได้รับประโยชน์หลักของการบริการ
5. ความสะดวกของผลประโยชน์ย้อนหลัง (Post-Benefit Convenience: PBC) หมายถึง การใช้เวลาและความพยายามที่รับรู้ เมื่อติดต่อกับบริษัทอีกครั้งหลังผ่าน ช่วงรับประโยชน์จากการบริการแล้ว

สรุปได้ว่ามิติในการวัดความสะดวกในการบริการ (Service convenience) ทั้ง 5 มิติ มีค่าจัดความที่อธิบายถึงแต่ละมิติเพื่อความเข้าใจง่าย ดังนี้

1. ความสะดวกในการตัดสินใจ (Decision Convenience: DC) คือ การที่บุคคลรู้สึกว่าการจะกระทำหรือการไปใช้บริการสิ่ง ๆ นั้น เป็นเรื่องที่ยากต่อการตัดสินใจ กล่าวคือ เมื่อผู้ให้บริการทำให้บุคคลรู้สึกว่าการมาใช้บริการนั้นทำได้ง่ายและรวดเร็วจะทำให้ ผู้ใช้บริการตัดสินใจมาใช้บริการได้ง่ายขึ้น
2. ความสะดวกในการเข้าถึง (Access Convenience: AC) คือ การที่ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงสถานที่หรือการเดินทางไปที่นั้น ๆ ได้ง่ายและรวดเร็ว
3. ความสะดวกในการทำธุรกรรม (Transaction Convenience: TC) คือ การจ่ายเงินหรือ การชำระเงินสามารถทำได้ง่ายและรวดเร็วจะมีอิทธิพลต่อผู้บริการก็ต่อเมื่อ พวกเขาต้องการที่จะรับบริการ

4. ผลประโยชน์ของความสะดวก (Benefit Convenience: BC) คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว

5. ความสะดวกของผลประโยชน์ย้อนหลัง (Post-Benefit Convenience: PBC) คือ การได้รับการดูแลที่รวดเร็วเมื่อเกิดปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ ภายหลังจากการรับบริการไปแล้ว

2.2 ความสะดวกในการเข้าถึง (Access Convenience)

ความสะดวกในการเข้าถึง หมายถึง ความเร็วและความง่ายที่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงร้านค้าได้ (Seiders, Berry & Gresham, 2000) การเข้าถึงนี้อาจเกิดขึ้นในทางโทรศัพท์ผ่านคอมพิวเตอร์หรือด้วยวิธีอื่น ๆ ความสะดวกในการเข้าถึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการอำนวยความสะดวกด้านการค้า เนื่องจากหากผู้บริโภคไม่สามารถติดต่อผู้ค้าได้ผู้บริโภคจะไม่สามารถตัดสินใจซื้อสินค้าหรือมีสิทธิซื้อผลิตภัณฑ์ที่ต้องการ ทั้งนี้ การตัดสินใจของผู้บริโภคมีอิทธิพลอย่างมากจากความเร็วและความสะดวกในการที่ผู้บริโภคสามารถติดต่อกับร้านค้าและสถานที่ที่เข้าถึงอย่างสะดวกสบาย ถูกมองว่าเป็นการลดต้นทุนการเดินทางให้กับผู้บริโภค (Jones, Mothersbaugh & Beatty, 2003) ร้านค้าแบบดั้งเดิมอาจช่วยเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงโดยการดำเนินงานจากสถานที่ที่ง่ายต่อการเข้าถึงใกล้กับผู้บริโภคส่วนใหญ่และใกล้กับร้านค้าที่เข้าเยี่ยมชมบ่อย ๆ (Seiders, et al., 2000) และผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าออนไลน์ได้จากทุกที่โดยมีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (Rohm & Swaminathan, 2004) ผู้ค้าทางออนไลน์สามารถเข้าถึงร้านค้าออนไลน์ได้อย่างสะดวกสบายตลอด 24 ชั่วโมงได้ในทุกวัน (Hofacker, 2001) เมื่อพิจารณาต้นทุนและผลประโยชน์ ที่เกี่ยวข้องกับการช้อปปิ้งออนไลน์นั้น เชื่อว่าข้อดีของการประหยัดเวลาในการเข้าถึงร้านค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตนั้นมีค่าเกินกว่าที่จะมีต่อการครอบครองสินค้าที่ล่าช้าและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการช้อปปิ้งออนไลน์ (Wolfinbarger & Gilly, 2001)

นอกจากนี้ ความสะดวกในการเข้าถึง เป็นแรงผลักดันสำคัญที่สุดสำหรับความสะดวกในการช้อปปิ้งออนไลน์ โดยผู้บริโภคออนไลน์มีข้อได้เปรียบในด้านการช้อปปิ้งได้ตลอดเวลาและสามารถทำให้ประหยัดเวลาได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถซื้อผลิตภัณฑ์จากสถานที่ต่างได้ เช่น บ้านและที่ทำงาน ได้มากกว่าที่ต้องเดินทางไปร้านค้า สิ่งที่ต้องคำนึงคือ เวลาและสถานที่ที่ให้ประโยชน์แก่ผู้บริโภคโดยหลีกเลี่ยงการจราจรที่ติดขัด ช่วยลดเวลารอและใช้ความพยายามน้อยในการเดินทางไปยังร้านค้า ผู้บริโภคได้รับประโยชน์จากการเข้าถึงผลิตภัณฑ์แบรนด์ และร้านค้าที่สะดวกสบายในทุกสถานที่ สอดคล้องกับแนวคิดของ Beauchamp & Ponder (2010) ที่ได้กล่าวว่า ความสะดวกในการเข้าถึง เป็นเครื่องมือคอยอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภคที่เข้าถึงสินค้าและบริการด้วยตัวเอง ได้อย่างรวดเร็ว มีความยืดหยุ่นในเรื่องเวลาและพลังงานที่ใช้ ทำให้ผู้ประกอบการมีประสิทธิภาพที่ดีเข้าใจมุมมองของผู้บริโภค ส่วน Leisen (2006) ได้ศึกษาเรื่อง

ความสะดวกสบายในการเข้าถึงของคู่แข่ง : ผลกระทบของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในการเปลี่ยนเจตนากรณีได้ศึกษาผลกระทบจากการรับรู้และความพึงพอใจของต่อคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการในปัจจุบัน โดยผู้บริโภคมองเจตนาที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการของคู่แข่งที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกยิ่งขึ้น ได้เก็บข้อมูลจากลูกค้า 250 ตัวอย่างที่ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นของผู้บริโภค ความสะดวกในการเข้าถึงไม่ส่งผลให้ผู้บริโภคเปลี่ยนไปใช้บริการของคู่แข่งงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า ผลกระทบของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจเป็นอุปสรรคที่สำคัญ แม้ในขณะที่คู่แข่งที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกมากขึ้น

2.3 ความสะดวกในการทำธุรกรรม (Transaction Convenience)

ความสะดวกในการทำธุรกรรม หมายถึง ความเร็วและความง่ายที่ผู้บริโภคสามารถมีผลหรือแก้ไขธุรกรรมได้ (Berry, Seiders & Grewal, 2002) ดังนั้น ร้านค้าแบบดั้งเดิมและร้านค้าออนไลน์ที่มีการชำระเงินที่รวดเร็ว และมีนโยบายการคืนสินค้าที่ง่ายจึงมีอันดับความสะดวกในการทำธุรกรรมสูง ในรูปแบบร้านค้าแบบดั้งเดิมผู้บริโภคจะใช้เวลาในการรอคอยนานเพื่อทำธุรกรรม เนื่องจากกระบวนการชำระเงินเกิดขึ้นเมื่อสิ้นสุดการช้อปปิ้ง จึงทำให้ผู้บริโภครู้สึกหงุดหงิดที่ต้องใช้เวลาและกระบวนการทำธุรกรรม ในปัจจุบันร้านค้าจำนวนมาก ได้หันไปใช้เทคโนโลยีการบริการในรูปแบบช่องทางการชำระเงินด้วยตนเอง ดังนั้น ทางร้านค้าออนไลน์หรือร้านค้าแบบดั้งเดิมจึงนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่ ๆ เพิ่มความภักดีของลูกค้าและช่วยลดค่าใช้จ่ายของร้านค้า (Joseph, 2009) นอกจากผลประโยชน์ดังกล่าว ผู้ค้าทางออนไลน์ที่ใช้เทคโนโลยีการบริการด้วยตนเองได้เสนอความสะดวกในการทำธุรกรรมมากขึ้น เนื่องจากลูกค้าเห็นว่าการทำธุรกรรมทางออนไลน์ เร็วกว่าการรอให้บริการจากพนักงาน (Seiders, et al., 2000) แม้ว่าการทำธุรกรรมทางออนไลน์ด้วยตัวเองทำให้เกิดความสะดวกในการทำรายการได้ แต่ผู้บริโภคต้องทราบด้วยว่าเทคโนโลยีไม่สามารถใช้ได้ในทุกร้านค้า ผู้ซื้อทางออนไลน์สามารถเลือกทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเอง ผู้บริโภคคำนึงถึงความเร็วและประสิทธิภาพของระบบการทำธุรกรรมทางออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ แม้ว่าความสะดวกในการทำธุรกรรมอาจไม่ใช่เหตุผลหลักในการช้อปปิ้งทางออนไลน์ แต่ก็ยังมีส่วนเกี่ยวข้องกับการช้อปปิ้งทางออนไลน์ที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญและเลือกใช้บริการ

กล่าวโดยสรุป ความไม่สะดวกในการทำธุรกรรม เป็นต้นทุนค่าเสียโอกาสและ ผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะรับรู้ระยะเวลาที่นานกว่าที่เป็นจริง (Hornik, 1984) นอกจากนี้ ความไม่สะดวกในการทำธุรกรรมยังสามารถทำให้เกิดความรู้สึกในเชิงลบของผู้บริโภค และวิธีการชำระเงินที่ซับซ้อนจะทำให้ผู้ซื้อทางออนไลน์ไม่สามารถดำเนินการซื้อได้และสุดท้ายอาจจะไม่ตัดสินใจซื้อ

2.4 การวัดความสะดวกในการบริการ

การพัฒนาระบบมาตรวัดความสะดวกในการบริการซึ่งจัดทำ โดย Seiders and others (2007) และ Colwell and others (2008) ซึ่งเป็นผู้ที่ใช้มิติความสะดวกในการบริการ ทั้ง 5 มิติ พวกเขาได้พัฒนาตัววัดโดยการใช้กลุ่มทดลองในรูปแบบการคำปลึก ซึ่งประกอบด้วย 17 คำถาม เรียกว่า “SERVCON” มีการตรวจวัดโดยใช้นักศึกษาในมหาวิทยาลัยเป็นกลุ่มตัวอย่างในรูปแบบผู้ใช้ โทรศัพท์มือถือ และอินเทอร์เน็ต โดย Colwell et al. (2008) ยังได้รายงานอีกว่าคำถามทั้ง 17 คำถาม ในแง่ของความน่าเชื่อถือ Cronbarch’s alpha คำถามของ Colwell (2008) นั้น มีระดับต่ำกว่า “SERVCON” ของ Seiders (2007) เนื่องจากลักษณะของความสะดวกในการให้บริการนั้นจะขึ้นอยู่กับ บริบทของงานวิจัย (Colwell et al., 2007) ซึ่งนักวิจัยหลายคนได้ทำการตรวจสอบว่ามีมิติใดของความสะดวก ในการบริการที่เหมาะสมกับงานวิจัยของตนเองมากที่สุด โดยมีหลักฐานว่านักวิจัย ได้ปรับเปลี่ยนมิติ ของความสะดวกในการบริการให้เหมาะสมกับบริบท ในงานวิจัยนั้น ๆ เช่น งานวิจัยของ Dai and Salam (2010) ได้ตรวจสอบความสัมพันธ์ของความสะดวกในการให้บริการและประสบการณ์ การใช้บริการในสภาพแวดล้อมที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อ พวกเขาพบว่ามิติของความสะดวก แบบเดิมไม่สามารถเข้าถึงความสะดวกในการให้บริการทั้งหมดในบริบทงานวิจัยของพวกเขาได้ เนื่องจากขาด “ความสะดวกในการค้นหา” ดังนั้นพวกเขาจึงเสนอข้อมูลหกมิติ ได้แก่ ความสะดวก ในการตัดสินใจ ความสะดวกในการเข้าถึง ความสะดวกในการทำธุรกรรม ผลประโยชน์ของความสะดวก ความสะดวกของผลประโยชน์ย้อนหลัง และความสะดวกในการค้นหา

ในทางกลับกันงานวิจัยของ Geissler and others (2006) ได้ศึกษา ความสะดวกในการบริการเชิงคุณภาพในบริบทของพิพิธภัณฑ์ศิลปะ ซึ่งพวกเขาพบว่ามีเพียงสามมิติ เท่านั้น ที่มีความเกี่ยวข้องกับบริบทของพวกเขา ได้แก่ ความสะดวกในการตัดสินใจ ความสะดวก ในการเข้าถึง และความสะดวกในการทำธุรกรรม อย่างไรก็ตาม แม้ว่าอาจจะมบริบทที่คล้ายคลึงกัน เช่น บริบทแบบการคำปลึก แต่มิติที่ใช้ในการวัดความสะดวกในการให้บริการจะไม่สอดคล้องกันเสมอไป

ความสะดวกในการบริการไม่จำเป็นว่าจะต้องใช้ความสะดวกทั้ง 5 มิติ (Berry et al., 2002) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบทของการบริการและความสัมพันธ์ที่นำไปศึกษา กล่าวคือ ภาพรวม ของความสะดวกในการบริการในแต่ละมิติมีอิทธิพลเหมือนกัน แต่ความสำคัญของแต่ละมิติจะแตกต่างกัน ออกไปตามบริบท

3. ความรวดเร็ว

3.1 ความหมาย

ความรวดเร็วในการให้บริการ (Velocity Performance) หมายถึง การมี ความคล่องตัวต่อการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นการนำเสนอการบริการใหม่ ๆ การปรับปรุงการให้บริการ หรือแม้แต่กระบวนการทำงานของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า (Briggs, Landry

& Daugherty, 2010) ในการศึกษาครั้งนี้ ความรวดเร็วในการให้บริการ ยังหมายถึงการที่ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วเมื่อมีข้อเรียกร้องใด ๆ รวมทั้งการอัปเดตอัตราค่าบริการขนส่งได้อย่างรวดเร็ว กระบวนการทำงานที่รวดเร็ว และระยะเวลาการในขนส่งสินค้าหรือรับสินค้าที่รวดเร็ว

ความเร็วในการให้บริการ (Velocity Performance) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกสบายจากการใช้บริการ รวมทั้งกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว และการให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และความต้องการ (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990)

ผลสำเร็จของการบริการนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิผล แต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น หากการบริการจะต้องมีประสิทธิภาพด้วยคือ ต้องทันเวลาทันเหตุการณ์ และเป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ ดังนั้น ความรวดเร็วในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่น่าประทับใจสำหรับลูกค้า ผู้ใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นความตั้งใจเพื่อช่วยเหลือลูกค้า โดยต้องให้บริการด้วยความเร็วไม่ให้อลูกค้ารอคิวนาน รวมทั้งเมื่อเห็นลูกค้าแล้วต้องรีบให้ความช่วยเหลือเพื่อสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างรวดเร็วที่สุด ความรวดเร็วที่นั้นต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ในงานบริการลูกค้าที่หลาย ๆ ธุรกิจกำลังดำเนินการอยู่นั้น มักจะมีคำถามของผู้ประกอบการหรือพนักงานบริการ ว่าทำอย่างไรถึงจะทำให้องค์กรของเรามีบริการที่ดี รวดเร็ว และครบวงจร จนมีลูกค้าชื่นชมบอกปากต่อปากว่าให้มาที่เรา ลูกค้ามาแล้วรู้สึกประทับใจ จนทำให้เกิดแบรนด์ในบริการ อันจะส่งผลต่อแบรนด์ขององค์กรแน่นอนว่าทุก ๆ องค์กรต้องการให้เกิดภาพนี้ขึ้นวิธีการสร้างนั้นมีใช้สร้างได้เพียงไม่กี่เดือน แต่มันต้องสร้างกันหลายปี จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรหลายองค์กรก็มีวิธีที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับลักษณะธุรกิจค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ด้วยวิธีการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศและครบวงจร (One-Stop-Service) นับเป็นวิธีหนึ่งที่สำคัญและสามารถนำมาใช้ได้โดย โดยจะต้องมีการปรับปรุงปัจจัยสู่ความสำเร็จในสามปัจจัยหลัก ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (Lovelock & Wright, 2002)

1. การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ (People) ให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น มีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ มีมิตรไมตรี สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดีมีความสุข มีความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือและให้บริการ ด้วยความเสมอภาค เป็นต้น
2. การพัฒนาสถานที่และสภาพแวดล้อม (Place) จะต้องมีความเหมาะสมต่อการให้บริการที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ทำเกิดความพึงพอใจและประทับใจสูงสุด

3. การพัฒนากระบวนการ (Process) จะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว การให้บริการแบบ ครบวงจรทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อสามารถปรับปรุงให้เหมาะสมต่อไป

ส่วน อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2550) ได้เสนอหลักการในการพัฒนาการบริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจกระทำได้ 3 ลักษณะ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน

2. การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการสั้นที่สุด

3. การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น นอกจากนี้จากการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ ยังเกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยการให้บริการอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาลูกค้าสามารถขอคำแนะนำปรึกษากับผู้ให้บริการได้ตลอดเวลา การที่ผู้ให้บริการสามารถให้การบริการที่รวดเร็ว และสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว ส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อองค์กร

สรุปได้ว่า เมื่อลูกค้ารับรู้ถึงความรวดเร็วในการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้นแล้วก็จะส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจที่สูงขึ้นตามไปด้วย (Shpetim, 2012)

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า (Freight Forwarder's Velocity Performance) ได้แสดงให้เห็นว่า การศึกษาเกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า สามารถใช้แนวทางการศึกษาได้หลายแนวทางด้วยกัน นักทฤษฎีได้เสนอทฤษฎีอธิบายความหมายของความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ว่าความรวดเร็วในการให้บริการนั้นต้องทันเวลาทันเหตุการณ์ และเป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการต้องการความรวดเร็วในการให้บริการเป็นสิ่งที่น่าประทับใจสำหรับผู้ใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นความตั้งใจเพื่อช่วยเหลือลูกค้าโดยต้องให้บริการด้วยความเร็วไม่ทำให้ลูกค้ารอคิวนาน รวมทั้งเมื่อเห็นลูกค้าแล้วต้องรีบให้ความช่วยเหลือเพื่อสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างรวดเร็วที่สุด โดยความรวดเร็วนั้นต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ คำถามที่ว่าทำอย่างไรถึงจะทำให้องค์กรของเรามีบริการที่ดี รวดเร็ว และครบวงจรนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะธุรกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ด้วย ซึ่งจากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า วิธีการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศและครบวงจร (One-Stop-Service) นับเป็นวิธีหนึ่งที่สำคัญและสามารถนำมาใช้ได้โดย โดยจะต้องมีการปรับปรุงปัจจัยสู่ความสำเร็จในสามปัจจัยหลัก

ได้แก่ 1) การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ 2) การพัฒนาสถานที่และสภาพแวดล้อม 3) การพัฒนากระบวนการ โดยหลักการในการพัฒนาการบริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจกระทำได้ 3 ลักษณะ 1) การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ 2) การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น 3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ นอกจากนี้ความรวดเร็วในการให้บริการ ยังเกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยการให้บริการอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาลูกค้าสามารถขอคำแนะนำปรึกษากับผู้ให้บริการได้ตลอดเวลา (Briggs, Landry & Daugherty, 2010)

4. ความประหยัดเวลา

4.1 ความหมายของเวลา

เวลาเป็นสิ่งที่มีความหมายเพราะเวลาถ้าหมดไปแล้วไม่สามารถหาซื้อหรือหามาทดแทนได้ มีนักการศึกษาได้กล่าวถึงความหมายของเวลาไว้ดังนี้

พนมพร จันทร์ปัญญา (2555 : 12) กล่าวว่า เวลาคือชีวิต เวลาไม่หวนกลับมา ถ้าสูญเสียเวลาเปรียบเสมือนสูญเสียโอกาสในชีวิต ดังนั้นการควบคุมเวลาก็เหมือนกับการควบคุมชีวิตไปด้วย และควรใช้เวลาอย่างไร ถ้าใช้เวลาเพื่อทำงานหนักอยู่ตลอดเวลาก็ไม่ใช่เรื่องที่น่าจะทำ แต่ถ้าทำงานให้ลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจเอาไว้ก็จะทำให้เกิดความสุขในชีวิต

ยงยุทธ พิรพงศ์พิพัฒน์ (2557 : 42) ได้ให้ความหมายของเวลาไว้ว่า เวลา คือ สิ่งที่ยึดไม่ได้ หดไม่ได้ เคลื่อนไปตลอดเวลา ทำให้มีวัยเด็ก วัยเรียนรู้ วัยหนุ่ม วัยกลางคน วัยชรา

อนันท์ งามสะอาด (2549 : 47) ให้ความหมายของเวลา คือ มาตรวัดทุกสิ่งทุกอย่าง เป็นตัวแปรที่ต่อเนื่อง เวลาคือชีวิต ไม่มีวันย้อนกลับ ไม่มีอะไรมาทดแทนได้ การปล่อยให้เวลาเสียไปเปล่า ๆ เท่ากับเป็นการปล่อยให้ชีวิตเสียไปเปล่า การเป็นนายเหนือเวลาเท่ากับเป็นนายเหนือชีวิต อันจะได้รับประโยชน์สูงสุด

Johnson (1994 : 54) กล่าวว่า เวลาคือความสัมพันธ์ต่อเนื่องของเหตุการณ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ อดีต ปัจจุบัน และอนาคต ทุกคนไม่สามารถหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ดังกล่าวได้ แต่เนื่องจากความแตกต่างของบุคลิกภาพ ความสนใจและความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลจึงกระทำต่อเหตุการณ์ดังกล่าวแตกต่างกันออกไป

4.2 ความสำคัญของการบริหารเวลา

พนมพร จันทร์ปัญญา (2555 : 11 - 12) กล่าวว่า ในเรื่องการบริหารเวลานั้น ผู้บริหารส่วนใหญ่มักจะคำนึงถึงทรัพยากรทางการบริหาร 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการ ผู้บริหารมักจะลืมนึกถึง “เวลา” ซึ่งถือได้ว่าเป็นทรัพยากรประเภทหนึ่งเหมือนกัน เวลาเป็นทรัพยากรทางการบริหาร และเป็นทรัพยากรที่มีลักษณะเฉพาะในตัวของมันเอง กล่าวคือ เวลาไม่เหมือนเงินที่เห็นวางเป็นก้อน ๆ บนโต๊ะ หรือเหมือนวัสดุสิ่งของที่ถูกบันทึกไว้บนชั้นในห้องเก็บของ

ซึ่งทั้งเงินและวัสดุสิ่งของเหล่านั้นผู้บริหารจะหยิบใช้มันได้ตามที่ต้องการ แต่เวลาเป็นสิ่งที่ผู้บริหารมีอยู่ตลอดเวลา กลับไม่รู้ว่าว่าจะใช้อย่างไร หรือใช้มันอย่างไม่ถูกต้องก็จะตกไปในหลุมพรางเวลาอีกจนได้

ยงยุทธ พิรพงศ์พิพัฒน์ (2557 : 77) ได้กล่าวในเรื่องความสำคัญของเวลา ในลักษณะที่คล้ายกันว่า วัตถุประสงค์ของคนส่วนใหญ่ในการบริหารก็คือ เราต้องการให้ชีวิต 2 ด้าน คือ ชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของเราให้มีความสุข สงบ สบายใจ บรรลุเป้าหมายที่แท้จริงที่เราวางไว้

สุริพร พิงพุดคุณ (2553 : 18) กล่าวว่า เวลาเป็นทรัพยากรที่ไม่สามารถหาซื้อ นำไปขาย แบ่งปัน และทำให้เพิ่มขึ้นหรือน้อยลงได้ เวลาใน 1 วัน คือ 24 ชั่วโมง การใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด อาจจะใช้เทคนิค และระบบการบริหารจัดการเวลาที่แตกต่างกัน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (2555 : 3) กล่าวว่า เวลามีความหมายต่อทุกคน คือ เวลาไม่สามารถซื้อได้ ไม่สามารถเก็บสะสมได้ ไม่สามารถขายให้ใครได้ และเวลาเดินไปไม่มีวันหยุด ไม่ย้อนกลับ และสุดท้ายเวลาของทุก ๆ คน ใช้แล้วหมดไปเรื่อย ๆ ดังนั้น เวลาจึงมีความสำคัญต่อทุกคน

Drucker (2002 : 28) กล่าวว่า สำหรับผู้จัดการนั้น เวลาถือว่าเป็นสิ่งที่มีค่าที่สุด เพราะภารกิจของผู้จัดการมีมากกว่าที่จะสามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างภายในเวลาที่มีอยู่ได้และเป็นทรัพยากรที่ไม่สามารถเอากลับคืนมาได้หรือไม่สามารถยืดเวลาให้ยาวนานออกไปกว่าที่เป็นอยู่ ดังนั้นความสำคัญของการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดได้ ภายในเวลาที่กำหนด จึงอยู่ที่ความสามารถในการวางแผน จัดระเบียบการใช้เวลาของแต่ละบุคคล นอกจากนั้นเวลาเป็นทรัพยากรที่มีจำกัด เพราะทรัพยากรอื่นสามารถหาทดแทนหรือเพิ่มเติมได้ สำหรับเวลาทุกคนมีเวลาในจำนวนที่เท่ากัน และมีอัตราการสูญเสียของเวลาเท่ากัน แต่สิ่งที่แตกต่างกันของเวลา คือ ผู้ใดจะใช้เวลาที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ได้ดีกว่ากัน

จากที่ศึกษาแล้วมาสรุปได้ว่า เวลาเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า เวลาที่มีจำกัดหยุดไม่ได้ ยืดไม่ได้ สะสมไม่ได้ หากรู้จักการควบคุมเวลาก็เหมือนกับการควบคุมชีวิตไปด้วย ย่อมเกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ชีวิต

4.3 ความหมายของการบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ

สถาบันดำรงราชานุภาพ (2553 : 4) ได้ให้ความหมายของการบริหารเวลา หมายถึง การกำหนดและควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในหน้าที่รับผิดชอบ

ภัทรวรรณ จีรพัฒน์ธนธร (2554 : 6) กล่าวว่า การบริหารเวลา หมายถึง การวางแผนการใช้เวลาสำหรับกิจกรรมด้านต่าง ๆ มีการจัดระเบียบวิธีการปฏิบัติกิจกรรมเหล่านั้น แล้วปฏิบัติตาม ทั้งนี้เพื่อให้สามารถประสบความสำเร็จในการทำกิจกรรมนั้น ๆ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (2555 : 3) กล่าวว่า การบริหารเวลา คือ การจัดการสิ่งต่าง ๆ ในเวลาที่มีอยู่ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และใช้เวลาให้น้อยที่สุด และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

สุรียพร พึ่งพุทธคุณ (2553 : 22) ได้ให้ความหมายของการบริหารเวลา หมายถึง การบริหารหรือจัดการเวลา เพื่อสร้างระบบระเบียบให้ชีวิตมีความสุขและประสบความสำเร็จในกิจการงานต่าง ๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

สรุปได้ว่า การบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินการกับกิจกรรมในชีวิตอย่างชาญฉลาด สามารถทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย ทันต่อเวลา ลดความเครียด ลดความวิตกกังวล เพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มผลงานให้กับตนเองและหน่วยงาน มีเวลาว่างมากขึ้นในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ตั้งใจไว้ทำให้ชีวิตมีความสุข ประสบความสำเร็จและได้รับความก้าวหน้าในชีวิต การบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ

4.4 หลักการการใช้เทคโนโลยีในการบริหารเวลา

วรินดา อลอนโซ (2551 : 110 - 113) กล่าวว่า การใช้เทคโนโลยีก็มีศักยภาพสูงในการช่วยเพิ่มความสามารถในการสร้างสรรคงาน โดยมีหลักคือต้องเลือกใช้เทคโนโลยีให้ตรงกับความต้องการของคุณ การได้เป็นเจ้าของเทคโนโลยีรุ่นล่าสุดที่ซับซ้อนและน่าทึ่ง จะเกิดประโยชน์ก็ต่อเมื่อมันตอบสนองความต้องการของคุณได้เท่านั้น

ภัทรวรรณ จีรพัฒน์ธนพร (2554 : 87) กล่าวว่า ในการบริหารเวลานั้น สิ่งที่สามารถช่วยผู้บริหารได้ไม่น้อย คือ เทคโนโลยี มนุษย์ได้คิดค้นเทคโนโลยีขึ้นตั้งแต่ยุคแรก ๆ จนกระทั่งถึงยุคปัจจุบัน โดยมีแนวคิดพื้นฐานเพื่อให้เกิดความสะดวกสบายแก่มนุษย์ สามารถช่วยประหยัดเวลาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ และจะต้องประหยัดค่าใช้จ่ายได้อีกด้วย การนำเทคโนโลยีมาใช้กับงานในสาขาใดสาขาหนึ่งนั้นเทคโนโลยี มีหลักการความสำคัญ 3 ประการ คือ 1) ประสิทธิภาพ (Efficiency) เทคโนโลยีจะช่วยให้การทำงานบรรลุผลตามเป้าหมายได้ เที่ยงตรงและรวดเร็ว 2) ประสิทธิภาพ (Productivity) เกิดผลผลิตเต็มที่ ได้ประสิทธิผลสูงสุด และ 3) ประหยัด (Economy) ประหยัดทั้งเวลาและแรงงาน ลงทุนน้อยแต่ได้ผลมาก

สถาบันดำรงราชานุภาพ (2553) กล่าวถึงหลักการใช้เทคโนโลยีในการบริหารเวลาว่า จงยึดถือคติที่ว่า Less is More จุดประสงค์ของเทคโนโลยี คือ การทำให้ชีวิตเราเรียบง่ายขึ้น จึงไม่ใช่การนำเทคโนโลยีรุ่นล่าสุดมาช่วยในการบริหารเวลา เพราะทุกครั้งที่เปลี่ยนเทคโนโลยี ก็ต้องเสียเวลาในการเรียนรู้และจัดการมัน ควรเลือกเฉพาะเทคโนโลยีที่ใช้ง่าย ไม่ต้องเสียเวลาเรียนรู้นาน และหากไม่จำเป็นก็ไม่ต้องเปลี่ยนรุ่นบ่อย ยึดเวลาที่ต้องเรียนรู้เทคโนโลยีตัวใหม่ไปให้นานที่สุด หลักการการใช้เทคโนโลยีในการบริหารเวลา มีดังนี้ 1) เลือกใช้เทคโนโลยีให้ตรงกับความต้องการของตนเอง 2) ประสิทธิภาพ เทคโนโลยีจะช่วยให้การทำงานบรรลุผลตามเป้าหมายได้เที่ยงตรงและ

รวดเร็ว 3) ประสิทธิภาพ เกิดผลผลิตเต็มที่ได้อะประสิทธิภาพสูงสุด และ 4) ประหยัด ประหยัดทั้งเวลาและแรงงาน

สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (2553) กล่าวว่า การบริหารเวลา คือ การรู้จักวางแผนและจัดสรรเวลาในการทำงานอย่างถูกต้อง เหมาะสม ซึ่งไม่จำเป็นว่าจำเป็นต้องเป็นนักบริหารเท่านั้นที่จะสามารถบริหารเวลา ทุกคนก็สามารถทำได้เพียงแต่ต้องรู้จักที่จะแบ่งเวลา โดยจัดสรรเวลาของตนเองให้ถูกต้องและเหมาะสมตามวันเวลาที่กำหนด

วิทยากร ท่อแก้ว (2559) กล่าวว่า การบริหารเวลา หมายถึง “การกำหนด และการควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในงานหน้าที่รับผิดชอบ

4.5 หลักการเบื้องต้นในการบริหารเวลา

การบริหารเวลาที่ดี นอกจากสามารถทำงานของตนเองให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีแล้ว ยังสามารถทำงานเพื่อผู้อื่นได้ด้วยและยังได้รับความสุขจากการมีเวลาว่างของตน โดยมีหลักดังต่อไปนี้ (วิทยากร ท่อแก้ว, 2559)

1. การเริ่มต้นที่ดีมีความสำคัญเกินกว่าครึ่ง ถ้าการเริ่มต้นของวันใหม่มีความสดชื่นแจ่มใสจึงควรค้นหาสิ่งที่ตนเองชื่นชอบสักอย่าง
2. พิจารณาให้แน่นอนว่าอะไรสำคัญที่สุด เพื่อป้องกันไม่ให้คนอื่นปล้นเวลา หรือปล้นสิ่งสำคัญ ๆ ในชีวิตไป และจงกล้าที่จะตอบปฏิเสธ เพียงกล่าวว่า “ไม่” สั้น ๆ และง่าย ๆ
3. ตั้งเป้าหมาย การมีเป้าหมายอาจมีได้หลายเป้าหมายทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน การเขียนเป้าหมายเหล่านั้นออกมาจะช่วยให้จุดประสงค์ของมันชัดเจนขึ้น และช่วยกำหนดทิศทางการใช้เวลาในแต่ละสัปดาห์ เดือน ปี ทศวรรษ และชั่วชีวิตได้
4. กำหนดเกณฑ์ในการใช้เวลาในการทำกิจกรรมแต่ละ อย่างเช่น การโทรศัพท์ การคุยกับแขก การรับประทานอาหารตลอดจนเรื่องใช้จ่ายต่าง ๆ ควรกำหนดไว้ล่วงหน้าว่าจะใช้เวลาเท่าไร
5. วางแผนประจำวัน ควรเขียนกิจกรรมต่าง ๆ ออกมาอย่างชัดเจน แล้ววางแผนการจัดทำเพื่อให้บรรลุผล โดยจัดลำดับความสำคัญ
6. ใช้ชีวิตอย่างสมดุล ทั้งในการพักผ่อนนอนหลับให้เพียงพอมีเวลาหย่อนใจพอควร เวลาให้กับตนเอง และการพัฒนาจิตวิญญาณตลอดจนเรื่องที่สนใจ
7. จัดลำดับความสำคัญของงานให้ชัดเจน โดยพิจารณาว่างานใดเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการโดยด่วน งานใดที่สามารถทำภายหลังได้ ไม่ต้องใช้สมองและเวลามากนักก็ทำภายหลังได้
8. ลงมือทำงานที่ยากที่สุด เมื่อทำงานที่ยากสำเร็จจะช่วยให้เกิดความโล่งใจ และช่วยให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน

9. มอบหมายงาน โดยพิจารณาว่าใครที่พอจะช่วยได้ เพื่อช่วยให้มีเวลาเพิ่มขึ้น
10. ทำงานให้สำเร็จเป็นชิ้นเป็นอัน อย่าทำงานด้วยความยึดติด
11. ออกกำลังกาย เพื่อให้ร่างกายกระฉับกระเฉง กระจ่างเปร๋ปร่า การเดินเป็นการออกกำลังกายที่ประหยัดที่สุดและง่ายที่สุด
12. ตรวจสอบสิ่งที่ทำ ว่ามีความสำคัญหรือจำเป็นเพียงใดหรือเป็นเพียงความเคยชิน สำนวณดูว่าถ้าตัดออกจะช่วยให้มีเวลามากยิ่งขึ้นหรือไม่
13. วางแผนฉลองความสำเร็จ เช่น ถ้างานชิ้นนี้เสร็จแล้วควรจะให้อะไร เป็นรางวัลให้สำหรับตัวเอง ซึ่งอาจเป็นสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็ได้เพื่อให้เป็นขวัญและกำลังใจตัวเอง
14. ใช้ความจำช่วยประหยัดเวลาในการทำงานสูง จึงควรฝึกการจดจำสิ่งต่าง ๆ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

มีผู้นิยามความหมายไว้อย่างหลากหลาย ทั้งนี้วิชาการต่างประเทศและนักวิชาการของไทย ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

Millet (1954 : 4) ให้นิยามที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มวลมนุษย และให้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

Ryan and Smith (1954 : 276) กล่าวถึง ประสิทธิภาพของบุคคลไว้ว่าเป็น ความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นนอกจากแง่มุมของ การทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน

Simon (1960 : 80) ให้นิยามเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ คล้ายคลึงกับ John D. Millet (1954) คือ การพิจารณาว่างานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย นำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาเพราะฉะนั้นตามทัศนะนี้ประสิทธิภาพ จึง เท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและเป็นการบริการของราชการ และองค์กรของรัฐก็ควรบวกถึงความ พึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนสูตรได้ ดังนี้

$$E = O - I/S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

Peterson and Plowman (1953) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ ในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุน ในการผลิตและใน ความหมายอย่างกว้างหมายรวมถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) และ

ความสามารถ (Competence and Capacity) ในการผลิตการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่าประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณ และคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุดเมื่อคำนึงถึงสถานการณ์ และข้อผูกพัน ด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ เวลา และวิธีการในการผลิต

นักวิชาการของไทย ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ ดังนี้

สมใจ ลักษณะ (2552 : 7) กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึง การทำงานให้เสร็จ โดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

ณรงค์วิทย์ แสันทอง (2547) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเอง และขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น องค์กร เกิดความพึงพอใจ และสงบสุขในที่สุด

ศุภชัย ยาวะประภาช (2546) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่มีลักษณะดังนี้ คือ ประหยัด ได้แก่ ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร และประหยัดเวลา เสร็จทันตามกำหนดเวลา และมีคุณภาพ ซึ่งพิจารณาทั้งกระบวนการ ตั้งแต่ปัจจัยนำเข้าหรือวัตถุดิบมีการคัดสรรอย่างดีมีกระบวนการดำเนินงานกระบวนการผลิตที่ดี และมีผลผลิต (Output) ที่ดี

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2538 : 2) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงาน ที่ถูกต้อง ได้มาตรฐานรวดเร็วและใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

กิตติชัย ลาภวุฒิโรจน์ (2558 : 47) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานและเป้าหมายที่องค์กรกำหนดให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์โดยตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริการให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วซึ่งความสำเร็จนั้นจะต้องประกอบด้วยปริมาณของงาน

ณัฐธัญ ถนัทรบ (2545) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อมพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่วด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลารวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ และมาตรฐาน ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ และสมชาย หิรัญกิตติ (2547 : 91 - 92) ได้ให้ความหมายไว้ในหนังสือศัพท์การบริหารว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) มีหลายความหมาย คือ

1. ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการด้วยการใช้พลังงานเวลาวัสดุหรือปัจจัยอื่น ๆ ต่ำที่สุด
2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้าไป (Input) และผลที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำที่สุด
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ภวนัย เกษบุญชู (2550, หน้า 9) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพสามารถมองได้ 2 แง่มุม คือ

1. ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานที่ถูกต้องรวดเร็วขึ้นกว่าเดิมและทันตามกำหนดเวลา นอกจากนี้ ยังต้องใช้ทรัพยากรทั้งคนและอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม คุ่มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีการนำเทคนิคต่าง ๆ เข้ามาใช้ เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงานลง เกิดความสะดวกมากขึ้นภารกิจต่าง ๆ สามารถเสร็จได้ทันตามกำหนดเวลาที่วางไว้ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา (ผู้รับบริการ) และเกิดการสูญเสียต่อทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งถ้าผลการปฏิบัติงานดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

2. ประสิทธิภาพด้านธุรกิจหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับหากการใช้วัตถุดิบที่เป็นปัจจัยนำเข้าในการผลิตที่น้อยและระบบให้ผลผลิตมีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของวัตถุดิบตั้งต้นบวกกับค่าดำเนินการ โดยที่มูลค่าของผลผลิตยิ่งสูงกว่าการลงทุนมากเท่าใดย่อมแสดงถึงประสิทธิภาพที่สูงของการผลิตนั้น

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ ความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา มีคุณภาพ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และประหยัด

องค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1953) กล่าวถึง องค์ประกอบของประสิทธิภาพ ประกอบด้วย คุณภาพ ปริมาณ เวลา และค่าใช้จ่าย ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) คือ ต้องมีคุณภาพสูง ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง ได้ตามมาตรฐาน รวดเร็ว ซึ่งผลงานที่มีคุณภาพ จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) คือ จำนวนงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน หรือ เป้าหมายขององค์กร

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย การส่งมอบตรงตามกำหนดถูกต้อง และรวดเร็ว

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) คือ การดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ โดยต้องลงทุนน้อยได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริหาร มีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์กรก็ขึ้นกับความสามารถขององค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรซึ่งแบ่งออกได้ (สมใจ ลักษณะ, 2546 : 11 - 12) ดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาด ความต้องการลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงิน การธนาคาร กำลังซื้อของลูกค้า ฯลฯ ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมของฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสาร ขนส่ง การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น มีการประดิษฐ์คิดค้นเครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สภาพการซื้อขายส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งทางการผลิตการบริการ แหล่งวัตถุดิบ คุณภาพวัตถุดิบ และผู้ร่วมลงทุน

2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบายวิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์การวัฒนธรรมองค์กรและการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดินอาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยีและศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรบุคคลต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบด้านบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ปรัชญาและอุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม การมีเป้าหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน ความสามารถในการสำรวจตัวเอง ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงานและการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

4. กระบวนการขององค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญเป็นอันดับสอง ต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กร ในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพในการทำงานและการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจึงต้องมีขอบข่ายของเนื้อหาสาระของการศึกษาให้เริ่มจากการมองภาพรวมขององค์กรที่ควรจะต้องปรับปรุงและพัฒนาอย่างเหมาะสมซึ่งมีขั้นตอน (สมใจลักษณะ, 2546 : 13-14) ดังนี้

1. การจัดการในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ คือ การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในภาพรวมขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ และเสนอแนวคิดแนวปฏิบัติในวิธีการปรับปรุงการบริหารและการจัดการในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพเรื่องสำคัญ ได้แก่

- 1.1 การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
- 1.2 การบริหารบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
- 1.3 การสร้างแรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

2. การพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน คือ เสนอแนวคิดแนวปฏิบัติแก่บุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กรให้สามารถพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพจะเกี่ยวข้องกับเรื่องต่าง ๆ ได้แก่

- 2.1 ปรัชญาและอุดมการณ์ในการพัฒนาตนเอง
- 2.2 บุคลิกภาพ
- 2.3 ค่านิยม

2.4 การตั้งเป้าประสงค์ของชีวิตและการทำงาน

2.5 การสำรวจตนเอง

2.6 การพิชิตปัญหาอุปสรรคในการทำงาน

2.7 การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

3. การพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร คือ เสนอแนวคิดแนวปฏิบัติเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร เป็นการสร้างความสมบูรณ์ของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานที่ควรเสริมสร้างทั้งสองส่วน คือ พัฒนาประสิทธิภาพของคนในองค์กรและพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรควบคู่กันไป ซึ่งมีเรื่องสำคัญสองเรื่อง คือ

3.1 การพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

3.2 วิธีการที่สำคัญของการพัฒนาองค์กร

ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมคิด บางโม (2540 : 193) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย

1. วัตถุประสงค์ของงานที่มีคุณค่าที่แท้จริง ไม่ว่าจะปฏิบัติงานอะไร ถ้าข้าราชการรู้ว่าสิ่งที่ตนทำนั้นมีค่ามีประโยชน์อย่างแท้จริงย่อมตั้งใจปฏิบัติงานที่มีคุณค่านั้น ๆ มากกว่างานที่ไม่มีประโยชน์หรือมีค่าน้อย ในขณะที่เงินเดือนเท่ากันข้าราชการย่อมสนใจในงานที่มีคุณค่ามากกว่า

2. สถานที่ปฏิบัติงาน หรือสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี การจัดสถานที่ปฏิบัติงานสะอาด มีอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกสบายที่เหมาะสม มีแสงสว่างพอเพียง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และนั่งอยู่กับโต๊ะปฏิบัติงานนานขึ้นได้ผลงานมากขึ้น ทำให้รัก และพอใจในการปฏิบัติงาน ห้องพักควรจัดให้สะอาดเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมั่นใจ อยู่เสมอว่าตำแหน่งหน้าที่ที่ตนกระทำนั้นจะเป็นอะไร ผู้บริหารที่ดีจะต้องพยายามสนับสนุนให้ข้าราชการของตนก้าวหน้าต่อไปให้มากที่สุด หาโอกาสให้ได้รับตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น สนับสนุนให้เรียนต่อหรือเข้ารับ การอบรมสัมมนา

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจุบันผู้จัดการหรือผู้บริหารมีความเห็นตรงกันว่า พนักงานเป็นผู้ที่มีชีวิตจิตใจ ต้องให้ความสำคัญกับสวัสดิการ เพิ่มค่าจ้างให้สูงขึ้น ปรับปรุงสภาพการทำงาน และเสริมกิจกรรมหลาย ๆ อย่าง เพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลกระตุ้นให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการสร้างความผูกพันให้กับองค์กร

สมคิด บางโม (2547 : 180 - 181) กล่าวว่า ทฤษฎีการจูงใจตามแนวคิดของเฟรดเดอริก เทย์เลอร์ นี้เกิดขึ้นในสมัยการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ เทย์เลอร์ มีความเชื่อว่า การให้ผลตอบแทนเป็นการจูงใจในการทำงานอย่างหนึ่ง ในการให้ผลตอบแทนนั้น จะต้องไม่ใช่ผลตอบแทนที่ให้เฉพาะกับคนที่มีผลผลิตสูง หรือกับคนที่ผลผลิตต่ำเท่านั้น ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานของผลผลิตขึ้นสำหรับเป็นเครื่องวัด เทย์เลอร์ กำหนดระบบการจ่ายผลตอบแทนเป็น 3 ระดับ คือ ต่ำกว่ามาตรฐาน เท่ากับมาตรฐาน และสูงกว่ามาตรฐานผลตอบแทนที่จ่ายให้นี้ เขาเชื่อว่าน่าจะเป็นเงินผลตอบแทนด้านการเงิน จะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ถ้าตอบแทนด้วยเงินจำนวนสูงที่เหมาะสมกับระดับของผลผลิตแล้ว คนงานจะเพิ่มผลผลิตมากขึ้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าคนงานที่มีผลผลิตสูงเห็นว่าผลตอบแทนที่ได้รับเท่ากับคนงานที่มีผลผลิตต่ำ แล้วคนงานที่มีผลผลิตสูงจะลดผลผลิตของตนลงทันที

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548 : 132 - 139) ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัย และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือ ชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยมีอยู่ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล

1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน บุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ ความชำนาญในงานที่ทำ จะเกิดความพึงพอใจกับงานนั้น

1.2 เพศ แม้ว่าจะงานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือ และเป็นแรงงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในการรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4 อายุ แม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลา และประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่น

1.6 เซวรณ์ปัญญา ปัญหาเรื่องเซวรณ์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเซวรณ์ปัญญา กับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงาน ในโรงงานแห่งหนึ่งมีเซวรณ์ปัญญาในระดับสูง มักจะเบื่อหน่ายงานได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงงานนั้น ซึ่งงานที่ทำไม่เหมาะสมกับความสามารถ

1.7 การศึกษากับความพึงพอใจการทำงานนั้น มีผลการวิจัยที่ไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำ ว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ มีงานวิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับนักวิชาการ วิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความ ว่ามีความพึงพอใจในอาชีพสูงกว่าคนงาน และพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป

1.8 บุคลิกภาพ สิ่งหนึ่งที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาท มักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนที่ปกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.9 ระดับเงินเดือน มีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรน ที่จะไปทำงานเพิ่ม นอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับความสามารถ ในการจัดหาปัจจัยที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล แรงจูงใจจากปัจจัยของผู้ทำงานเอง ก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่ตัวเองถนัด และพอใจจะมีความสุข และมีความพึงพอใจในการทำงาน มากกว่าบุคคลที่มีความสนใจในชีวิต ไม่ได้อยู่ที่งาน

2. ปัจจัยด้านงาน

2.1 ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงาน และวิธีทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงาน และเกิดความผูกพันกับงาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบเงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกัน จึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาพบว่า ประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียน มีความพึงพอใจในการทำงาน แต่จะมีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสก็อยากจะเปลี่ยนงาน ในสถานะที่จิตใจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะ ของตนเอง ดังนั้นตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการ จะมีความพึงพอใจในการทำงาน สูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้อง พิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้ก็เพราะฐานะ ทางอาชีพ นอกจากขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาความสำคัญแล้ว ยังขึ้นอยู่กับบุคคลอื่นในสังคม เป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วยในแต่ละสังคม แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพ แตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมาไปความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพเปลี่ยนไปด้วย

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็ก จะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ หน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่า หน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเอง และร่วมมือช่วยเหลือกัน มีขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวกต้องตื่น แต่เช้ามืด รถติด และเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็น คนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัว และการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้ ระยะเวลาานาน

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่ มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงาน ในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบาย ชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงาน ชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานก็สามารถป้องกันและควบคุม มิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานได้ง่ายขึ้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ

3.1 ความมั่นคงในงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความต้องการงาน ที่มีความแน่นอนมั่นคง ถึงแม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจเรื่องความมั่นคงน้อยลงก็ตาม แต่บริษัท ที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือ การจ้างงาน ตลอดชีวิต จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงาน ต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ

ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงาน นอกจากความต้องการอื่นของพนักงาน ซึ่งได้แก่ความสนใจในงานที่ตนเองถนัด และมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้า และได้รางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัท เชื่อมั่นว่ารายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในการทำงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่า รายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน แต่ในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีค่าครองชีพสูง รายรับจะเป็นความสำคัญในอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจาก รายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชน ก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

3.3 ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงาน เห็นว่าการได้รับผลประโยชน์ เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงาน แต่จากการศึกษาเกี่ยวกับ รายรับพนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจรายรับน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคมและประกันชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคง และสวัสดิการในการทำงาน

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคลากรที่มีความชำนาญมีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องมีความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูง และอยู่ในตำแหน่งสูงจากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายในเรื่องสถานการณ์ และสภาพการทำงาน พนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานจะมีความพอใจในการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่ง ที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญ และเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.8 ความรับผิดชอบ จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีขวัญดีจะมี ความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับ ปัจจัยอื่น เช่น อายุประสบการณ์ เงินเดือนและตำแหน่งงาน

3.9 การนิเทศงาน สำหรับงานการนิเทศก็คือ การชี้แนะในการทำงาน จากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์กรด้วย จากการศึกษากรณี ฮอร์ธอร์น พบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงาน การสร้างความเข้าใจที่ดี ระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงาน จะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงาน มีความต้องการที่จะรู้การทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวสาร จากบริษัทหน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้รับข่าวสารของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหาร จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในด้าน ความสามารถ และความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และ เกิดความพอใจในการทำงาน

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกัน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจการทำงาน จากการสำรวจของ อินด์สเตรียล คอนเฟอเรนซ์ บอร์ด (Industrial Conference Board) พบว่าความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานที่ตรงกัน เป็นเรื่องสำคัญที่สุดสำหรับพนักงาน

ประสิทธิ์ชัย พิภักดี (2552 : 20) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานว่า ตัวแปร ที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล มีดังนี้

1. ตัวแปรด้านบุคคล ซึ่งหมายถึง คุณลักษณะหรือข้อเท็จจริงที่เป็น ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งลักษณะเหล่านี้จะนำมาซึ่งการกระทำบางอย่าง ที่เป็นลักษณะ พฤติกรรมเฉพาะของตนเอง ความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล จะมีผลทำให้พฤติกรรมของแต่ละบุคคล แตกต่างกันไป ซึ่งตัวแปรด้านนี้ ได้แก่ ความถนัดในด้านต่าง ๆ ลักษณะทางกายภาพ ลักษณะ บุคลิกภาพ ความสนใจและแรงจูงใจ อายุ เพศ การศึกษา และประสบการณ์ ดังนั้น ตัวแปรต่าง ๆ ที่กล่าวมา จะมีผลทำให้บุคคลมีความต้องการ ที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

2. ตัวแปรด้านสถานการณ์ คือ เงื่อนไขของสถานการณ์ หรือลักษณะของ สิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลเหล่านี้ เงื่อนไขบางอย่างอยู่ภายใต้การรับรู้ของบุคคล แต่บางอย่างก็อยู่นอกเหนือจากการรับรู้ ซึ่งตัวแปรแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

2.1 ตัวแปรทางกายภาพและงาน คือลักษณะการทำงาน รวมถึงสถานที่ทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งตัวแปรทางกายภาพและงาน ได้แก่ รูปแบบวิธีการทำงาน สภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน สถานที่ทำงาน การจัดสถานที่ทำงานที่เหมาะสม และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

2.2 ตัวแปรทางองค์กรและสังคม ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่อยู่ไกลจากสภาพการทำงานมากที่สุด และมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด แต่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของพนักงานมาก ซึ่งตัวแปรทางองค์กรและสังคมมีดังต่อไปนี้ คือ ลักษณะขององค์กร ชนิดของเครื่องล่อใจ ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมทางสังคม สรุปว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลได้แก่ ตัวแปรด้านบุคคล คือลักษณะส่วนตัวของแต่ละบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา เป็นต้น และตัวแปรด้านสถานการณ์ ประกอบด้วย ตัวแปรทางกายภาพและงาน และตัวแปรทางองค์กรและสังคม

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านบุคคล คือ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในการรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เขาวานปัญญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน และ ความสนใจในงาน 2) ปัจจัยด้านงาน คือ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ และ โครงสร้างของงาน และ 3) ปัจจัยด้านการจัดการ คือ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบการนิเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร และ ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

1. ปัจจัยจากคน

สำหรับในเรื่องของคนทำงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอซึ่ง สมพิศ สุขแสน (2556 : 35) ได้เขียนในเทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้น คนทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้

1. ความฉับไวหมายถึงการใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้าแบบเช้าชามเย็นชาม นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพถ้านายมอบหมายงานให้ทำภายในเวลา 10 นาที ก็ควรทำให้เสร็จตามกำหนด ไม่ควรใช้เวลาถึงครึ่งชั่วโมง หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

2. ความถูกต้องแม่นยำหมายถึงการผิดพลาดในงานน้อย ตลอดจนมีความแม่นยำในกฎระเบียบข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ตลอดจนไม่เลินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร ต้องตรวจทานงานก่อนเสนอนายเสมอ

3. ความรู้หมายถึงการมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่กำลังทำอยู่ตลอดเวลา มิใช่การมีวุฒิการศึกษาสูงเท่านั้น แต่คนที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้ที่แสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ดังคำกล่าวที่ว่า “No one is too old to learn” หรือที่เรียกว่า “พวงน้ำไม่เต็มแก้ว” ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากองค์กร เรียนรู้จากผู้อื่น เรียนรู้จากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยเรียนรู้ให้ “รู้จริง และรู้แจ้ง” และนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4. ประสบการณ์หมายถึงการรอบรู้หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อยๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว เช่น เป็นหมอที่รักษาคนไข้มานาน เป็นอาจารย์ที่สอนนักศึกษามานาน หรือเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการมานาน บุคคลเหล่านี้ เราอาจเรียกว่า “ผู้มีชั่วโมงบินสูงในการทำงาน” คนเหล่านี้ถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์สูง จะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องดำรงรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่ในองค์กรนานที่สุดเพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

5. ความคิดสร้างสรรค์ (Creative) หมายถึงการคิดริเริ่ม สิ่งใหม่ ๆ มุมมองแปลกใหม่ที่เรียกว่า “นวัตกรรม” (Innovation) มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่ลดขั้นตอนคิดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ คิดวิธีการบริหารงานแบบเชิงรุก คิดปรับปรุงอาคารสถานที่แบบเอนกประสงค์ เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือเก่งคิดหรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลาที่เราเรียกว่ามี “วิสัยทัศน์” (Vision)

1.1 ลักษณะของบุคคลที่มีประสิทธิภาพ

สนใจ ลักษณะ (2546 : 43 - 44) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงานเกิดจากบุคลากรที่มีคุณลักษณะเหมาะสมในองค์กร การบริหารบุคลากรจะเป็นต้นทางสำคัญของการสรรหาให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณลักษณะที่พึงปรารถนาโดยทั่วไปบุคลากรที่พึงปรารถนาควรมีคุณสมบัติ 3 ด้านดังต่อไปนี้

1. ความสามารถด้านความรู้ความคิด

1.1 ความรู้ความสามารถจากการศึกษาที่จะเป็นพื้นฐานการทำงาน เช่น จบการศึกษาปริญญาตรีในสาขาที่ตรงกับงานในองค์กร

1.2 ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารทั้งการพูด ฟัง อ่าน เขียน ได้อย่างมีมาตรฐาน

1.3 ความสามารถในการคิดวิเคราะห์วิจารณ์

1.4 ความสามารถในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ

1.5 ความสามารถในการศึกษาวิจัยและค้นหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง

1.6 ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์

- 1.7 ความสามารถในการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์
2. ความสามารถทางกระบวนการปฏิบัติ
- 2.1 ความสามารถทางการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่จะทำงานในองค์กร
- 2.2 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.3 ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นกลุ่ม
- 2.4 ความสามารถในการประสานงาน
- 2.5 ความสามารถในการวางแผน
- 2.6 ความสามารถในการประเมินผล
- 2.7 ความสามารถทางมนุษยสัมพันธ์
3. คุณลักษณะทางด้านจิตใจ
- 3.1 มีจริยธรรมพื้นฐาน เช่น ซื่อสัตย์ ขยัน อดทน
- 3.2 มีความรับผิดชอบ
- 3.3 มีความเป็นระเบียบและมีวินัย
- 3.4 มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ
- 3.5 รักการทำงานสนใจหาความรู้ปรับปรุงการทำงานของตนเองอยู่เสมอ
- สนใจ ลักษณะ (2546 : 7) ได้กล่าวถึงบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่ายพลังงานและเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงานเป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพ และปริมาณของผลงาน คิดค้นตัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ
- นันทนา ธรรมบุศย์ (2537 : 202 - 203) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยสิ่งสำคัญอย่างน้อย 5 ส่วน เพราะฉะนั้น คนที่มีประสิทธิภาพ จึงควรผ่านข้อทดสอบ 5 อย่าง คือ
1. ความฉับไวประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด ดังนั้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงต้องทำงานที่ควรใช้เวลา 10 นาทีให้เสร็จภายใน 10 นาที ได้ไม่ควรใช้เวลาถึงครึ่งชั่วโมง
 2. ความถูกต้องแม่นยำ คนที่มีประสิทธิภาพจะทำงานด้วยความถูกต้อง ไม่ผิดพลาดและเลินเล่อ

3. ความรู้ คำว่าความรู้ในที่นี้ไม่ได้หมายถึงต้องมีการศึกษาสูงแต่หมายถึง การรู้จักศึกษาหาความรู้เรื่องงานที่กำลังทำอยู่ตามทัศนะของศาสตราจารย์ในมหาวิทยาลัย ยิ่งคนเรารู้เรื่อง ทางวิชาการน้อยเท่าไรเขาก็ยิ่งจะมีสมอบมากสำหรับความรู้ที่มีประโยชน์มากเท่านั้น เพราะไม่มีใคร ที่จะมีสมอบที่ยิ่งใหญ่พอที่จะเรียนรู้ทุกสิ่งทุกอย่างได้ด้วยตัวเอง แต่บางอย่างต้องเรียนรู้จากผู้อื่น

4. ประสบการณ์คนที่มีความรู้เพียงอย่างเดียวย่อมไม่ได้เป็นแก่นักวิชาการที่ดี แต่คนที่มีความประสิทธิภาพต้องอาศัยประสบการณ์ด้วย

5. ความคิดสร้างสรรค์คนที่มีประสิทธิภาพต้องมีความกระฉับกระเฉง ว่องไว ใช้สมองคิดไม่ใช่ใช้แต่ความทรงจำเท่านั้นและจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์

1.2 เทคนิคในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

สมพิศ สุขแสน (2554) ได้กล่าวถึง เทคนิคในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้

1. รู้จักตั้งเป้าหมายในการทำงานก่อนที่จะเริ่มต้นในการทำงานทุกครั้ง ต้องตั้งเป้าหมายในการทำงานล่วงหน้า และต้องเป็นเป้าหมายที่ชัดเจน กำหนดให้อยู่ในรูปของการ ปฏิบัติการ (Action Oriented) ได้จริง ทั้งเป้าหมายระยะยาว เป้าหมายระยะกลาง และเป้าหมาย ระยะสั้น การตั้งเป้าหมายจึงเป็นการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงาน มีทิศทาง “เปรียบเสมือนเรือ ที่มีหางเสือ” ผิดพลาดน้อย และตรงจุดมุ่งหมายขององค์กร

2. รู้จักบริหารเวลาจากคำกล่าวที่ว่า ทุกคนอาจมีทรัพยากรอื่นไม่เท่าเทียมกัน แต่ทุกคนมีทรัพยากร เวลาวันละ 24 ชั่วโมงหรือ สัปดาห์ละ 168 ชั่วโมง เท่ากัน จะเกิดประโยชน์ คุ่มค่าแค่ไหนขึ้นอยู่กับกรู้จักบริหารเวลาของแต่ละคน เวลาจึงเป็นเงินเป็นทอง เทคนิคการบริหาร เวลาอย่างมีประสิทธิภาพสามารถกระทำดังนี้

2.1 ฝึกวางแผนนโยบายเวลา หรือกำหนดตารางเวลาในการทำงาน ว่าในแต่ละวัน จะทำอะไรบ้าง ซึ่งจะทำให้เราสามารถควบคุมเวลาส่วนใหญ่ได้ และเป็นการสร้างวินัย แก่ตนเอง เช่น วันเวลา ความสำคัญมาก ปานกลาง น้อย

2.2 ควรมีสมุดโน้ต (Note Book) บันทึกการนัดสำคัญ ๆ หรือ กิจกรรมที่จะต้องทำในวันหนึ่ง ๆ เพื่อเตือนความจำ ป้องกันการลืม หรือความสับสนในการทำงาน อันจะทำให้เสียเวลาโดยใช้เหตุอย่าคิดว่าเราเป็นคนจำแม่น ไม่จำเป็นต้องมีสมุดช่วยจำ แต่ถ้าเรามีงานมาก และมีเหตุการณ์อื่นๆเข้ามาเกี่ยวข้องอีก ย่อมทำให้ลืมงานบางประเด็นที่ต้องทำ สมุดโน้ตจะช่วยให้เราได้มาก

2.3 จัดลำดับความสำคัญของงานก่อน/หลัง (Set Priority) โดยการ วิเคราะห์ว่างานใดสำคัญ และเร่งด่วนควรดำเนินการก่อน งานใดเป็นงานไม่สำคัญไม่เร่งด่วน เป็นงาน เล็กน้อย ควรให้ความสำคัญอันดับหลัง ยกตัวอย่างลำดับความสำคัญของงานที่ควรตัดสินใจ

2.3.1 งานสำคัญและเร่งด่วน เช่น เตรียมข้อมูลงบประมาณ
เข้าประชุมพรุ่งนี้ เวลา 09.30 น.

2.3.2 งานที่เร่งด่วนแต่ไม่สำคัญ เช่น มีหน่วยงานภายนอกมาขอพบ เพื่อเชิญคุณเป็นประธานการทอดผ้าป่าสามัคคี และผู้มาเชิญกำลังรอคำตอบ

2.3.3 งานที่สำคัญแต่ไม่เร่งด่วน เช่น การปรับปรุงสวนหย่อมของหน่วยงาน การตรวจสุขภาพประจำปีของตนเอง การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ฯลฯ

2.3.4 งานที่ไม่สำคัญ และไม่เร่งด่วน หรืองานเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น การทำความสะอาดโต๊ะทำงาน การนัดเฮฮาปาร์ตี้กับเพื่อน การไปชมละครการกุศล ฯลฯ

2.4 ใช้เทคโนโลยีในการทำงาน/ส่งงานและติดตามงานเช่นการใช้โทรศัพท์ติดต่อประสานงาน การประชุมทางโทรศัพท์ หรือการใช้ Teleconferencing System แพคเกจ คอมพิวเตอร์ การส่งราชการโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อผู้ปฏิบัติงานจะได้ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและผู้บริหารจะได้ประหยัดเวลาในการบริหารงาน เพราะในโลกของความเป็นจริงผู้บริหารจะนั่งประจำที่โต๊ะทำงานน้อย แต่กิจกรรมประจำวันส่วนใหญ่จะเป็นการประชุม เยี่ยมเยียนหน่วยงานเปิด - ปิดงาน ติดต่อประสานงานภายนอกมากกว่า

2.5 กำหนดเส้นตาย (Dead Line) ของงาน เป็นการบังคับให้ตนเองต้องทำงานตามเวลาที่กำหนด เช่น วันสุดท้ายของการส่งรายงาน วันสุดท้ายของการเสนองบประมาณ ฯลฯ

2.6 จัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้สะดวก เพื่อประหยัดเวลาในการทำงาน เช่น ใช้เทคนิค 5 ส. เป็นต้น เพราะถ้าสภาพแวดล้อมในการทำงานดี หยิบง่าย ใช้คล่อง มองก็งามตา ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เสียเวลาในการทำงาน

2.7 หลีกเลี่ยงการผัดวันประกันพรุ่ง การเลื่อนเวลาที่จะทำบ่อย ๆ จะทำให้เกิดความเคยชินยิ่งทำให้งานคั่งค้าง เสมือน “ดินพอกหางหมู”

2.8 สร้างเวลาที่มีอยู่ทุกที่ ที่มีโอกาสให้คุ้มค่า เช่น ในขณะที่หุงข้าวก็เอาผ้าใส่เครื่องซักผ้าเตรียมอาหาร ฟังข่าวจากวิทยุโทรทัศน์ไปด้วย หรือขณะรอรถไฟ ก็อ่านหนังสือไปด้วย

2.9 ไม่ใช้เวลาฟุ่มเฟือยไปกับกิจกรรมที่ไม่เกิดประโยชน์ เช่น ไม่ไปสถานที่โอเอจรรย์ยามค่ำคืน ไม่รับประทานอาหารแบบไม่กำหนดเวลา ไม่เดินทอดน่อง หรือ สนทนาเรื่องไร้สาระ ฯลฯ

3. การเพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้ตนเองในโลกปัจจุบันนี้ยังมีคนจำนวนไม่น้อยที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง หรือขาดความมั่นใจในการทำงาน ไม่กล้าแสดงออกในทางที่ถูกที่ควรดูถูกความสามารถของตนเอง คิดว่าตนเองมีปมด้อย ไม่เก่งเหมือนคนอื่น และคิดว่าตนหมดหวังที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต โดยมีวิธีสร้างความมั่นใจในการทำงานให้ตนเองดังนี้

3.1 ฝึกมองหาข้อดี หรือข้อเด่นและความสำเร็จของตนเอง เช่น อย่างน้อย เราเป็นคนที่มีความจำดี พูดเก่ง เขียนหนังสือสวย เพื่อนฝูงรัก ครอบครัวอบอุ่น ใช้คอมพิวเตอร์เก่ง ฯลฯ จะช่วยให้เราภูมิใจตนเอง ความภูมิใจตนเองจะทำให้เราเห็นคุณค่าของตนเอง และจะมีความมั่นใจในการทำงาน งานที่ออกมาจะมีประสิทธิภาพ

3.2 เสริมสร้างองค์ความรู้แก่ตนเองให้รอบด้าน หรือที่เรียกว่ามี “ภูมิปัญญา” เช่น เป็นคนอ่านมาก ฟังมาก บันทึกคำขวัญหรือคติพจน์ สลิตี ตัวเลข สำคัญ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของตน เช่น นายสมศรี สุนทรเวช เป็นผู้มีข้อมูลตัวเลขมาก เวลาพูดในที่สาธารณะ จึงสร้างความยอมรับจากผู้ฟังได้ดี เมื่อผู้อื่นเกิดการยอมรับ ย่อมทำให้มีความมั่นใจตนเองสูงขึ้น

3.3 หลีกเลี่ยงการตำหนิตนเองในทางลบ เพราะจะทำให้เราขาดความมั่นใจในตนเองเช่น หลีกเลี่ยงการตำหนิว่า ฉันซึ่ห้รกว่าเพื่อน “ฉันอ้วนเกินไป.ฉันผอมเกินไป” งานนี้ฉันทำไม่สำเร็จแน่ ๆ “ฉันคงไม่มีความสามารถเป็นตัวแทนคณาจารย์ของสภาประจำสถาบัน”

3.4 พยายามสร้างมโนภาพในทางบวกให้กับตนเอง เช่น คิดว่าสักวันหนึ่ง เราจะต้องร่ำรวย เราจะต้องพบเนื้อคู่ในไม่ช้านี้แน่นอนเราจะต้องถูกลอตเตอรี่งวดนี้แน่นอน เราจะต้องมีสุขภาพดีแน่นอนถ้าเราออกกำลังกายสม่ำเสมอ

3.5 ให้ปรับปรุงรูปลักษณ์ภายนอกของตนเองเสียใหม่ เช่น เปลี่ยนทรงผม เปลี่ยนสไตล์เสื้อผ้า ลดน้ำหนัก (ถ้าเป็นคนอ้วน) การดูแลรักษาผิวพรรณ ปรับปรุงการพูด กิริยาท่าทางเสียใหม่จะทำให้เราเกิดความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น

3.6 จงกล้าคิด กล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง และกล้าประเมินตนเองว่า ตนบกพร่องในเรื่องใดเพื่อหาทางปรับปรุงแก้ไข แต่ในขณะที่เดียวกันก็ต้องไม่ก้าวร้าวผู้อื่นด้วย

3.7 จงหาชัยชนะสัก 2 - 3 อย่างให้ตนเอง เพื่อจะได้พบการทำทหายที่ใหญ่กว่า เช่น มีโอกาสลงแข่งขันกีฬาที่ชอบและชนะ ได้รับรางวัลประกวดคำขวัญ ประกวดเรียงความ เขียนบทความ หรือได้รับการยกย่องเป็นครูดีเด่น เป็นต้น

4. มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม (Team Work) หรือสร้างการทำงานเป็นทีมให้เข้มแข็ง เพราะทีมงานเป็นกุญแจสำคัญแห่งความสำเร็จ และความล้มเหลวในการทำงานได้ทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีผู้นำที่มีความสามารถ มีการยอมรับซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจกัน มีความรักใคร่ในทีมงาน ร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างจริงจังจริงจัง ขจัดปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในทีมงานแบ่งผลประโยชน์ร่วมกันในทีมงานอย่างยุติธรรม มีการติดต่อประสานงานที่ดีระหว่างกันโดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารระบบเปิด (Open Communication) และการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน การมีทีมงานที่ดี เปรียบเสมือน “วงดนตรีที่มีการประสานเสียงกันเป็นอย่างดี เพลงย่อมมีความไพเราะ”

5. ต้องมีคุณธรรมในการทำงาน คุณธรรมที่สำคัญที่เราสามารถยึดเป็นแนวทางในการทำงานให้มีประสิทธิภาพคือ หลักธรรมที่เรียกว่า “อิทธิบาท 4” ในการทำงานคือ ฉันทะ หมายถึง ต้องมีความพอใจและรักใคร่ในงานที่ทำอย่างจริงจัง วิริยะ หมายถึง ความเพียรพยายามในงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ จิตตะ หมายถึง การมีใจจดจ่อต่องานที่ทำ มีสมาธิ ไม่วอกแวกทำงานผิดพลาดน้อย วิมังสา หมายถึง การทบทวน ตรวจสอบงานที่ทำอยู่เสมอ ถ้าเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมาย หรือผิดพลาดต้องปรับปรุงแก้ไข นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคนจะต้อง ไม่ปฏิบัติหรือประพฤตินิสัยที่อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร หรือเกิดความลำเอียงในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดจนมีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม และโปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ในการบริหารงานและปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

6. ฝึกเป็นคนที่ชอบกระทำหรือลงมือปฏิบัติมากกว่าพูด ที่เรียกว่า Action Man อย่าเป็นคนประเภท “ชอบพูดมากกว่าทำ” (Talk Man) เพราะมีสุภาษิตกล่าวไว้ว่า “คนที่พูดเก่งที่สุด มักเป็นคนทีกระทำน้อยที่สุด” (The greatest talkers are always the least doers.) เนื่องจากพูดง่ายกว่าการกระทำ ดังนั้นถ้าองค์กรมีแต่พวกชอบพูด และบางครั้งก็ชอบพูดไม่สร้างสรรค์ก็อาจทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรได้

7. รู้จักกระตุ้นเตือนตัวเอง (To remind) หรือสร้างแรงจูงใจ (Motivation) ภายในให้อยากทำงานตลอดเวลา โดยไม่ต้องให้ใครบังคับ มีศรัทธาในงานและองค์กรที่ทำงานอยู่ให้คิดอยู่เสมอว่าองค์กรเปรียบเสมือนบ้านของเรา

8. ปรับทัศนคติ และค่านิยมที่ไม่เหมาะสมเสียใหม่ เช่น การทำงานเป็นเล่น การประจบสอพลอ การมีเส้นสายหรือระบบพรรคพวก การเกรงใจโดยไร้เหตุผล ตลอดจนนิสัยที่ไม่พึงประสงค์ เช่น ขี้เกียจ ขี้โกง ขี้ฉ้อ ขี้ฉ้อฉล ขี้ประจบ

9. สร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานมนุษยสัมพันธ์คือการใช้ศิลปะในการสร้างมิตรไมตรีต่อกันเช่น รู้จักช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การยิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน ให้อภัยกัน รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยปกติคนส่วนใหญ่เต็มใจและยินดีที่จะผูกมิตรไมตรีแก่กัน ดังนั้นเราต้องเริ่มต้นที่ตัวเราจากการสนทนาหรือทักทายกับผู้อื่นก่อน ฝึกเป็นคนที่ยิ้มแย้มแจ่มใสหรือ “ให้” มากกว่า “รับ” (Give more take less) รู้จัก “ให้อภัย ” และ “รู้จักลืม” (forgive and forget) ความสัมพันธ์ในองค์กรจะเป็นเสมือนโซ่ของคล้องใจซึ่งกันและกัน และจะช่วยผลักดันให้งานบรรลุผลสำเร็จได้ตามที่มุ่งหมายไว้

2. ปัจจัยจากงาน

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการทำงาน

คมกริช เสาวจิตร (2556) กล่าวถึง เฮอริชเบอร์ก เป็นนักจิตวิทยา อีกผู้หนึ่งที่มุ่งมั่นศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน ผลงานของเขาเรื่องนี้ แพร่หลายมาตั้งแต่ ปี ค.ศ. 1966 และ

ค.ศ. 1968 ปัญหาที่เขาเฝ้าถามตนเองอยู่เสมอ คือ ทำอย่างไรจะจูงใจคนในการทำงานได้เป็นอย่างดี เขาเห็นว่า การให้ค่าแรงต่ำทำให้คนงานไม่พอใจ แต่การให้ค่าแรงสูงก็มีได้ทำให้คนงานอยากทำงานหนักขึ้น เงินมิใช่สิ่งจูงใจสูงสุดที่จะทำให้คนทำงานได้มากกว่าเดิม แม้เงินจะมีความสำคัญก็ตาม ขณะเดียวกันความมั่นคง และบรรยากาศที่ดีในองค์กรก็มีใช้สิ่งจูงใจสูงสุดอีกเช่นเดียวกัน ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก เน้นอธิบาย และให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ หรือตัวกระตุ้น (Motivators) และปัจจัยแวดล้อมหรือการบำรุงรักษา (Hygiene) สองปัจจัยดังกล่าวนี้ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างดี ซึ่งผู้บริหารองค์กร ควรพิจารณา เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารคน และบริหารงาน เฮอริชเบอร์ก ได้ทำการสัมภาษณ์วิศวกรและ นักบัญชีจำนวนประมาณ 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรมและธุรกิจ 11 แห่ง ของเมืองพิตต์สเบิร์ก ผลการศึกษาของเขาสรุปได้ว่า ความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล มีความแตกต่างกัน คือ การที่บุคคลพอใจในการทำงาน มิได้หมายความว่าบุคคลนั้นมีแรงจูงใจ ในการทำงานเสมอไป ความพอใจในการทำงานส่งผลให้บุคคลไม่คิดจะลาออกจากงานหรือ ไม่มีความคิดจะนัดหยุดงาน แต่อาจไม่มีส่วนต่อการมุ่งมั่นทำงานเจริญก้าวหน้า แต่ถ้าคนงานผู้ใด มีแรงจูงใจในการทำงาน คนงานนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดี ทฤษฎีและการศึกษาของ เฮอริชเบอร์ก จึงให้ความสำคัญแก่ปัจจัยจูงใจหรือตัวกระตุ้น และปัจจัยแวดล้อมหรือการบำรุงรักษาที่มีต่อเจตคติ ในงานของผู้ปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้บุคคลรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ ทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จสมบูรณ์ของงานความสามารถในการแก้ปัญหา การมองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงานเป็นความสำเร็จที่วัดได้จากการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานและความพอใจในผลการปฏิบัติงาน

2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จการได้รับยกย่อง ชื่นชม เชื้อถือไว้วางใจในผลงาน หรือการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคคลอื่น ๆ ซึ่งถ้าหากไม่ได้รับการยอมรับนับถือ ก็จะทำให้เกิดการไม่ยอมรับการได้รับคำตำหนิติเตียน หรือกล่าวโทษ

3. ลักษณะงาน (Work itself) หมายถึง การลงมือกระทำหรือการทำงานเป็นขั้นเป็นอัน ซึ่งมีกำหนดเวลาหรือเป็นกิจวัตรหรือยืดหยุ่นได้ อาจมีการสร้างสรรค์งานไม่ว่าเป็นงานง่ายหรืองานยาก เป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีคุณค่ารวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้สมบูรณ์ หรือทำงานให้เสร็จในเวลาอันสั้น

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การจัดลำดับของการทำงานได้เอง ความตั้งใจ ความสำนึกในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ตลอดจนอิสระในการปฏิบัติงาน

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสภาพของบุคคล หรือตำแหน่งในสถานที่ทำงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น

6. โอกาสเจริญในงาน (Growth) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสดำเนินการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพจากการปฏิบัติงาน

ปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยแวดล้อม (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่การจัดการความไม่พึงพอใจในการทำงานและเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารงาน (Company policies and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงานทำให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงานการบริหารงาน การจัดระบบงานของผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

2. การปกครองบังคับบัญชา (Supervisors) หมายถึง สภาพการปกครองบังคับบัญชาของผู้บริหารระดับสูง ในเรื่องการวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การกระจายงาน การมอบหมายอำนาจ ความยุติธรรม

3. สภาพการปฏิบัติงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพเหมาะสมในการทำงาน สภาพการทำงานที่เป็นด้านกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้วัสดุอุปกรณ์ ความสะดวกสบายในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตลอดจนครอบคลุมไปถึงความสมดุล ของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร

4. สัมพันธภาพในการทำงาน (Interpersonal Relations) หมายถึง สภาพความสัมพันธ์การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับคนอื่น ๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ การร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุน และการปรึกษาหารือ

5. เงินเดือนและความมั่นคง (Pay and Security) หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ตลอดทั้งความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษา พบว่า สิ่งที่จะช่วยให้บุคคลรัก และชอบงานที่ปฏิบัติ คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูง ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ส่วนปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยแวดล้อม ได้แก่ นโยบายการบริหารงาน

การปกครองบังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพในการทำงาน เงินเดือนและความมั่นคง
ตั้งนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์มาเป็นกรอบแนวคิด ในการวิจัยประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำสภาพแวดล้อมในการทำงานความสัมพันธ์
กับบุคคลในที่ทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ชวัญและกำลังใจในการทำงาน

2.2 การวัดประสิทธิภาพ

นันทนา ธรรมบุศย์ (2537) ได้กล่าวถึงวิธีการวัดประสิทธิภาพที่แตกต่างกันไป
ซึ่งจำแนกเป็นวิธีการใหญ่ ๆ ได้ดังนี้

1. อัตนัยนิยม (Subjectivism) มีความเชื่อว่าจิตไม่สามารถหยั่งรู้ได้
อย่างแท้จริงว่าอะไร จริงหรือเท็จ มีคุณค่าหรือไม่มีคุณค่าจึงไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนประเมินโดยเน้น
วิธีการเชิงธรรมชาติ (Naturalistic approach) ซึ่งอยู่บนหลักการของวิธีการดำเนินงานที่ยืดหยุ่นรวบรวม
ข้อมูลอย่างรอบด้านตามสภาพธรรมชาติและใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญเป็นเกณฑ์ในการสรุปผล

2. ปรนัยนิยม (Objectivism) มีความเชื่อว่ามนุษย์เราสามารถรู้ว่าจะอะไรจริง
หรือเท็จ มีคุณค่าหรือไม่มีคุณค่าการตัดสินว่าจะอะไรจริงหรือเท็จ/ มีคุณค่าหรือไม่มีคุณค่าเป็นสิ่งที่
กำหนดให้เป็นมาตรฐานสากลได้เพราะความจริงเป็นสิ่งสากลประเมินโดยเน้นวิธีการเชิงระบบ
(Systematic approach) มีการวางแผนการดำเนินงานอย่างแน่ชัดใช้เครื่องมือมาตรฐานในการเก็บ
รวบรวมข้อมูลพยายามควบคุมตัวแปรแทรกซ้อนให้มากที่สุดเท่า การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลตาม
เกณฑ์มาตรฐานที่ประกาศไว้ล่วงหน้า

2.3 การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ชุตินา ม่วงมณี (2554 : 4) ชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการ
มีความหมายรวมถึงผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่
วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่
การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คนเงินวัสดุ เทคโนโลยีที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสีย
น้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (Process) ได้แก่
การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มี
คุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และ
บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

นอกจากนี้ สมบูรณ์ หลวงบุญมี (2556) ยังได้กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ดังนี้

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้ประเมินจากผลงานและคุณลักษณะการปฏิบัติงาน โดยการประเมินผลงานให้พิจารณาจากองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. ด้านผลงาน

1.1 ปริมาณผลงานพิจารณาจากปริมาณผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายข้อตกลงหรือมาตรฐานของงาน

1.2 คุณภาพของผลงานพิจารณาจากความถูกต้องความครบถ้วน ความสมบูรณ์และความประณีตหรือคุณภาพอื่น ๆ

1.3 ระยะเวลาพิจารณาจากเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการปฏิบัติงานหรือภารกิจนั้น

1.4 การประหยัดหรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรพิจารณาจากความฟุ่มเฟือยในการใช้ทรัพยากรหรือความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่ใช้กับผลผลิตของงานหรือโครงการ

1.5 ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้พิจารณาจากผลผลิตหรือผลลัพธ์ของงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน

2. คุณลักษณะของการปฏิบัติงาน

2.1 การวางแผนและการจัดระบบงานควมมีวิสัยทัศน์ความสามารถในการคาดการณ์กำหนดเป้าหมายและวิธีปฏิบัติงานให้เหมาะสม

2.2 ความเป็นผู้นำการเป็นตัวอย่างที่ดีมีศิลปะในการจูงใจกระตุ้นและให้กำลังใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานให้ตั้งใจและเต็มใจร่วมกันทำงานให้เสร็จ

2.3 การพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาความสามารถในการแนะนำสอนงานกระตุ้นและดำเนินการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและรับผิดชอบมากขึ้น

2.4 ความรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยเต็มใจ มุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จลุล่วงและยอมรับผลที่เกิดจากการทำงาน

2.5 ความสามารถในการปฏิบัติงานความรอบรู้ในงานเข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ และงานที่เกี่ยวข้องสามารถคิดวิเคราะห์เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน

2.6 ความอดุสาหะความขยันหมั่นเพียรตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จ โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหา

2.7 การรักษาวินัยการปฏิบัติตนตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ และปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีในการเคารพกฎระเบียบต่าง ๆ

2.8 การปฏิบัติตนเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการการปฏิบัติตน อยู่ในกรอบจรรยาบรรณและค่านิยมของข้าราชการหรือหน่วยงาน

แนวคิดของ Peterson and Plowman (1989 : 325) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่า การวัดประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตและในความหมายอย่างกว้างขวางรวมถึงคุณภาพของการมี ประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลา ที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวคิดของคำว่า การวัดประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจ ในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 4 อย่างคือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงาน ที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวัง ของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่ บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะ ที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน การผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการ สูญเสียน้อยที่สุด

3. ปัจจัยจากการบริหารงาน

3.1 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน

สำหรับแนวคิดในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีนักทฤษฎี ได้ศึกษาและสรุปปัจจัยที่น่าสนใจ ดังนี้

Zaleanick (1958 : 40) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพ หรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (External

and internal) มากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมากการปฏิบัติงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกันโดยมีรายละเอียด ดังนี้

ความต้องการภายนอก ได้แก่

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

ความต้องการภายใน ได้แก่

1. ความต้องการเข้าหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความจงรักภักดีความเป็นเพื่อนและ

ความรักใคร่

การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทีมบุคลากรทุกระดับในองค์กรจะทำให้ งานที่ปฏิบัตินี้สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้ทันองค์กรจะต้องมีทีมงานที่มีการทำงานที่มี ประสิทธิภาพต่อองค์กรนั้น ๆ ด้วย

ครรรชิต สลับแสง (2540) ได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ขององค์กรโดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ บรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็น องค์กรระบบเปิดยังมีปัจจัยประกอบ ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซ้ำซ้อนต่ำ หรือมีความแน่นอน มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซ้ำซ้อนสูง หรือมีความไม่แน่นอน

2. การกำหนดกฎระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงาน ที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติ อย่างชัดเจนและการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์กันมากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปร แต่ละตัวตามลำพังและ Becker ยังเชื่อว่าการสามารถมองเห็นผลของการทำงานองค์กรได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กรเพราะองค์กรสามารถทดสอบและเลือกระเบียบ ปฏิบัติและทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ฉะนั้นโครงสร้างระเบียบปฏิบัติ ผล การปฏิบัติจึงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ครรรชิต สลับแสง (2540) ได้กล่าวถึงแนวคิด Haring Emerson ที่เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ Twelve principle of efficiency ซึ่งได้รับการยกย่องมากโดยมีหลัก 12 ประการ คือ

1. ความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ให้หลักสามัญสนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของตน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ฉับพลันมีสมรรถภาพและมีการ

ลงทะเปียนไว้เป็นหลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

อึ้ง สิทธิมนต์ (2546) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานมี 7 ด้าน ที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพของบุคลากรคุณภาพของบุคลากร หมายถึง ความใส่ใจในการปฏิบัติงานความสามารถในการปฏิบัติงานความสามารถในการพัฒนาตนเอง

1.1 ความใส่ใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความทุ่มเทความอุตสาหะความพยายาม ความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและความพยายามในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน

1.2 ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย

1.3 ความสามารถในการพัฒนาตนเอง หมายถึง วิธีการที่บุคลากรแต่ละคนนำมาใช้ในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะชำนาญให้แก่ตนเอง ได้แก่ การแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน การพัฒนาตนเองด้วยการศึกษาต่อนอกเวลาทำการ

2. ปัจจัยเกี่ยวกับความเหมาะสมของโครงสร้างการบริหารและวิธีการบริหาร หมายถึง ความเหมาะสมของโครงสร้างการบริหารและวิธีการบริหารรวมทั้งขั้นตอนการบริหารที่ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยเกี่ยวกับความชัดเจนของนโยบายการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรมี ดังนี้

3.1 ความพอเพียงของงบประมาณด้านการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร หมายถึง ความพอเพียงของงบประมาณในการจัดเตรียมในด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบุคลากร

3.2 การศึกษาต่อ หมายถึง การที่บุคลากรได้รับการศึกษาเพิ่มเติมในสถาบันการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้ได้รับคุณวุฒิที่สูงขึ้นเพื่อนำความรู้มาพัฒนาองค์กรในอนาคต

4. ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความกระตือรือร้นของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงานความสามารถในการสั่งการและความละเอียดรอบคอบของผู้บังคับบัญชา

5. ปัจจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในหน่วยงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานร่วมกันมีการติดต่อประสานงานกัน ยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกันและให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

6. ปัจจัยเกี่ยวกับขวัญในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานแต่ละคนหรือพฤติกรรมของกลุ่มพนักงานที่บ่งชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะร่วมมือประสานงานกันเพื่อความสำเร็จของงาน

7. ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของงานการแสดงความชอบที่จะได้ทำงานตำแหน่งหน้าที่นั้น ๆ และได้รับผลจากการทำสิ่งนั้นเป็นการตอบแทน

มาโนช สุขฤกษ์ (2542 อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544 : 18-19) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่าประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกันคือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 เพศ

1.2 จำนวนสมาชิกในครอบครัว

1.3 อายุ

1.4 ระยะเวลาในการทำงาน

1.5 สติปัญญา

- 1.6 ระดับการศึกษา
- 1.7 บุคลิกภาพ
2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่
 - 2.1 ชนิดของงาน
 - 2.2 ทักษะความชำนาญ
 - 2.3 สถานภาพทางอาชีพ
 - 2.4 สถานภาพทางภูมิศาสตร์
 - 2.5 ขนาดของธุรกิจ
3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร
 - 3.1 ความมั่นคง
 - 3.2 รายได้
 - 3.3 สวัสดิการ
 - 3.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน
 - 3.5 สภาพการทำงาน
 - 3.6 ผู้ร่วมงาน
 - 3.7 ความรับผิดชอบ
 - 3.8 การจัดการ

นฤมล กิตตะยานนท์ (2527 อ้างถึงใน คชวรุช พรหมายน, 2545, : 15 - 16)

ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้
 - 1.1 Demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับเพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์
 - 1.2 Competence characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้อาจมาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์
 - 1.3 Psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทศนคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย
2. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการแรงผลักดัน อารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ

เพราะว่าคนที่มีความตั้งใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่มีความตั้งใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organization support) ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทนความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงาน ซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

กมลรัฐ อินทรทัศน์ (2556 : 89) ยังกล่าวถึงปัจจัยที่มีผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพไว้ 5 ข้อ ได้แก่ การทำตัวให้เป็นคนงานที่ดี การรักษามารยาทและระเบียบในที่ทำงาน การสร้างบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน การสร้างสัมพันธภาพที่ดี และการสื่อสารในองค์กรหรือในการทำงาน โดยเฉพาะเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรนั้น เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจความสำเร็จหรือการล้มเหลวของการทำงานร่วมกันของบุคลากร ทั้งการสื่อสารภายในองค์กรและนอกองค์กร ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรภายในองค์กรจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับสื่อสาร เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพ

การสื่อสารในองค์กรนั้นประกอบด้วยบุคคลหลายระดับ ซึ่งในแต่ละองค์กรก็จะมีพฤติกรรมสื่อสารที่แตกต่างกันออกไปตามวัฒนธรรมขององค์กรนั้น แต่โดยทั่วไปการสื่อสารในองค์กรมีอยู่ 3 ระดับ ได้แก่

1. ระดับผู้บังคับบัญชาหรือการสื่อสารจากบุคลากรระดับต่าง ๆ ไปยังผู้บังคับบัญชา หรือที่เรียกว่าการสื่อสารในแนวตั้งเป็นการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็น หรือสภาพปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานไปสู่ผู้บริหาร และมักจะเป็นการสื่อสารสองทางเพราะผู้บริหารมักจะสื่อสารตอบกลับเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ระดับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังบุคลากรระดับต่าง ๆ หรือที่เรียกว่าการสื่อสารในแนวดิ่ง มักอยู่ในรูปแบบของการสั่งงานการกำกับดูแลการออกนโยบายสู่บุคลากรในระดับปฏิบัติงาน และปัญหาที่มักพบด้วยเสมอก็คือ มักจะเป็นการสื่อสารทางเดียว

3. ผู้ร่วมงานระดับเดียวกันหรือการสื่อสารในแนวนอนเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรในระดับเดียวกันมักเรียกว่า การสื่อสารแบบคู่ขนานหรือการสื่อสารในระดับเดียวกัน เป็นการสื่อสารขององค์กรที่มีอิทธิพลและมีความเข้มแข็งมากที่สุดจุดเน้นของการสื่อสารชนิดนี้ ก็คือการร่วมมือและประสานการทำงานรวมถึงการแก้ไขปัญหาและข้อขัดข้องใจต่าง ๆ ในการทำงาน การสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรจะมีประสิทธิภาพได้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง แต่ที่สำคัญก็คือ เรื่องของคุณธรรมความจริงใจความปรารถนาดีและความมีน้ำใจต่อกัน อย่างไรก็ตามการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กร มักจะมีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นตามมาด้วยหลายประการ เช่น การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเดียวกันแต่ตีความไปแตกต่างกันทำให้ผู้รับแต่ละคน มีความเข้าใจไม่ตรงกันการส่ง

ข่าวสารผ่านคนจำนวนมากเป็นทอด ๆ อาจทำให้ข้อมูลบิดเบือนไปจากความเป็นจริงได้ การกลั่นกรองข่าวสารโดยเลือกให้ข่าวสารเฉพาะบางข่าวสาร หรือเฉพาะบางส่วนของข่าวสารเท่านั้น เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ ซึ่งอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานและการเลือกเวลาในการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม ดังนั้น การแก้ไขปัญหาคือการคัดกรองข่าวสารหรือการปรับปรุงการสื่อสารในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในหลาย ๆ ด้าน เช่น การเป็นผู้ฟังที่ดี ช่วยให้สามารถจับประเด็นของข่าวสารได้ การเป็นผู้ตอบสนองที่ดีเพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับต่อผู้สื่อสารได้ว่าเข้าใจข่าวสารนั้นหรือไม่ และการพัฒนาทักษะที่ดีซึ่งจะสามารถช่วยปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกาย จิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่าง จากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลางและระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

3.2 แรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ผู้บริหารจัดการมีหน้าที่ความรับผิดชอบสำคัญในการจัดรูปแบบของการใช้แรงจูงใจแก่บุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งมี 3 รูปแบบ (สมใจ ลักษณะ, 2546 : 73 - 76) ได้แก่

1. การจูงใจด้วยรางวัลตอบแทน
 - 1.1 ค่าตอบแทน เช่น เงินเดือน โบนัส
 - 1.2 การเลื่อนขั้นตำแหน่ง ซึ่งส่วนหนึ่งจะเป็นที่มาของการได้รับเงินประจำตำแหน่ง
 - 1.3 สวัสดิการและบริการต่าง ๆ เช่น รักษาพยาบาลสงเคราะห์ที่อยู่อาศัย รางวัลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน ได้แก่ การให้เครื่องอำนวยความสะดวก เช่น ห้องทำงานส่วนตัวของผู้บริหาร รถประจำตำแหน่งและการให้โอกาสในการไปศึกษาอบรมสัมมนา ให้รับผิดชอบโครงการที่มีเกียรติและได้สร้างผลงานการยกย่องเชิดชูเกียรติประกาศเกียรติคุณ เป็นต้น ลักษณะสำคัญของการให้รางวัลตอบแทน คือ ควรคำนึงถึงความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลแต่ละคนทีอาจมีลำดับความต้องการที่แตกต่างกัน รางวัลที่จัดนอกจากตรงความต้องการแล้วควรส่งเสริมให้มีความต้องการขั้นสูงต่อไป หลักการจัดรางวัลควรเป็นรางวัลที่มีความสำคัญต่อผู้รับมีการจัดสรรอย่างเป็นธรรม โปร่งใสและยืดหยุ่นตามความแตกต่างระหว่างบุคคล
2. การจูงใจด้วยงานหลักสำคัญ คือ ใช้ลักษณะหรือเงื่อนไขวิธีการทำงานจูงใจให้บุคคลมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถพอใจที่ศตนให้กับงานและ

ให้ความร่วมมือพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน วิธีการจูงใจด้วยงานควรประยุกต์ทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์เกอร์ เน้นการจัดงานให้ท้าทายความสามารถให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานได้มีอิสระในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ความสำเร็จในงานด้วยตนเองความสำเร็จ และความพอใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบจะช่วยจูงใจในการอุทิศตนตั้งใจทำงานให้ประสบผลสำเร็จยิ่งขึ้น แนวทางการปฏิบัติ ได้แก่

2.1 การหมุนเวียนงานทำให้พ้นจากความจำเจเกิดความกระตือรือร้น
ในงานใหม่

2.2 ขยายขอบเขตและเนื้อหางานมอบอำนาจหน้าที่ให้เพิ่มขึ้นเพื่อแสดงความไว้วางใจ และเชื่อมั่นในความสามารถของเขาจะช่วยสร้างความท้าทายตัวอย่างการขยายเขตงาน ได้แก่ ให้โอกาสพนักงานติดต่อลูกค้าโดยตรงเพื่อทราบความต้องการของลูกค้าให้โอกาสพนักงานวางแผนจัดตารางทำงานและควบคุมงานของตนเอง

3. การจูงใจด้วยวัฒนธรรมองค์การวัฒนธรรมองค์การที่จูงใจบุคลากรให้มีประสิทธิภาพการทำงานสูง ได้แก่

3.1 ใช้วิสัยทัศน์สร้างเป้าหมายอนาคตความเจริญก้าวหน้าขององค์กร เป็นทิศทางที่ทุกคนมุ่งมั่น

3.2 ให้ทุกคนมีส่วนร่วมโดยให้ความสำคัญกับผู้บริหารทุกระดับใช้การตัดสินใจจากระดับล่างโดยให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานในฐานะผู้อยู่ใกล้ชิดกับปัญหามากที่สุด มีการสื่อสารจากล่างขึ้นบนนโยบายทิศทางแนวดำเนินการที่พวกเขาต้องการให้ทุกคนทุกฝ่าย มีส่วนร่วมในการทำตามแผนติดตามประเมินผลและภูมิใจในความสำเร็จของแผน

3.3 ให้ความสำคัญและความต้องการของบุคคลและสนองความต้องการของบุคคล เช่น สอนองความต้องการความมั่นคงด้วยการจ้างงานตลอดชีวิตและให้ความสำคัญกับระบบอาวุโสให้ความเชื่อถือไว้วางใจด้วยการควบคุมเฉพาะผลงานตามเป้าหมายและให้ทุกโอกาสกำหนดรายละเอียดของวิธีการวิจัยส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของบุคคลด้วยการจัดให้ได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอทั้งรูปแบบการไปศึกษาดูงานนอกสถานที่ฝึกอบรมขณะทำงาน จัดกลุ่มคุณภาพให้รุ่นพี่สอนรุ่นน้อง เป็นต้น

3.4 ติดตามประเมินผลด้วยวิธีการธรรมชาติ เช่น การสนทนาระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานได้ประเมินผลการทำงานเป็นหมู่คณะ เพื่อร่วมความภูมิใจในความสำเร็จของงาน และช่วยกันปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย

สุรพงษ์ อู่เจริญ (2545 : 43 - 44) ได้กล่าวว่าในการที่จะปฏิบัติงานได้ด้วยดีหรือไม่ นั้น จะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านภายนอกและความต้องการภายใน ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อม หมายถึง การมีประสิทธิภาพที่ดีต่อการปฏิบัติงานอันมีผลต่อประสิทธิภาพของงานนั้น ๆ ความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้ตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่
5. การรักษาระเบียวินัยในการทำงาน
6. การปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
7. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลันมีสมรรถภาพ
8. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินการ
9. งานสำเร็จทันเวลา
10. ผลของงานได้มาตรฐาน
11. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
12. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการทำงาน
13. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548 : 142 - 143) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ร่วมงานด้วย องค์กรใดก็ตาม หากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลงเมื่อมีการขาดงานลาออกจากงานหรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยได้อีกด้วยแต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงมีผลบวกในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ดังนั้น ถ้าหากหน่วยงานใดได้เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงานของตนและ มีความเข้าใจในปัจจัย หรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์ หรือตามเวลา ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

3.3 การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานควรมีขอบข่ายของเนื้อหาสาระของการศึกษา โดยเริ่มจากการมองภาพรวมขององค์กรที่ควรจะต้องปรับปรุงและพัฒนาอย่างเหมาะสม ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้ (สมใจ ลักษณะ, 2546 : 13 - 14)

1. การจัดการในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ คือ การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในภาพรวมขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ และเสนอแนวคิดแนวปฏิบัติในวิธีการปรับปรุงการบริหารและการจัดการในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพเรื่องสำคัญ ได้แก่

- 1.1 การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
- 1.2 การบริหารบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
- 1.3 การสร้างแรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

2. การพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน คือ เสนอแนวคิดแนวปฏิบัติแก่บุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กรให้สามารถพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพจะเกี่ยวข้องกับเรื่องต่าง ๆ ได้แก่

- 2.1 ปรัชญาและอุดมการณ์ในการพัฒนาตนเอง
- 2.2 บุคลิกภาพ
- 2.3 ค่านิยม
- 2.4 การตั้งเป้าประสงค์ของชีวิตและการทำงาน
- 2.5 การสำรวจตนเอง
- 2.6 การพิชิตปัญหาอุปสรรคในการทำงาน
- 2.7 การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

3. การพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร คือ เสนอแนวคิดแนวปฏิบัติเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเป็นการสร้างความสมบูรณ์ของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ควรเสริมสร้างทั้งสองส่วน คือ พัฒนาประสิทธิภาพของคนในองค์กรและพัฒนาประสิทธิภาพ

กองทัพบก

1. การกิจ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 77 “รัฐต้องพิทักษ์รักษาไว้ซึ่งสถาบัน พระมหากษัตริย์ เอกราช ประชาธิปไตย และบูรณภาพแห่งเขตอำนาจรัฐ และต้องจัดให้มีกำลังทหาร อารูญยุทธโศปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย จำเป็น และเพียงพอ เพื่อพิทักษ์รักษาเอกราชอธิปไตยความมั่นคงของรัฐ สถาบันพระมหากษัตริย์ ผลประโยชน์แห่งชาติและการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และเพื่อการพัฒนาประเทศ” (กองทัพบก, 2552)

1.1 การเตรียมกำลังกองทัพบก

1. เตรียมกำลังทางบก ไว้จำนวนหนึ่งให้พร้อมรบตั้งแต่ยามปกติ
2. วางแผนการสงครามใช้กำลังทหารทั้งกำลังที่มีอยู่ในยามปกติ และกำลังที่จะต้องขยายขึ้นในยามสงคราม
3. เตรียมระดมสรรพกำลังให้สอดคล้องกับแผนการใช้กำลังทหาร หรือแผนป้องกันประเทศ

1.2 การป้องกันราชอาณาจักร

1. ใช้กำลังทางบกที่ได้เตรียมไว้ เข้าทำการรบตามแผน
2. ระดมสรรพกำลังตามความจำเป็นเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการทางทหารตามแผนป้องกันประเทศ

2. การจัดส่วนราชการ

กองทัพบกเป็นส่วนราชการขึ้นตรงกองบัญชาการทหารสูงสุด ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการและกำหนดหน้าที่ของส่วนราชการกองทัพบก กองทัพบก กระทรวงกลาโหม พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้แบ่งส่วนราชการของกองทัพบก โดยแบ่งกลุ่มตามส่วนราชการที่มีลักษณะงานประเภทเดียวกันเป็น 7 ส่วน (กองทัพบก, 2552)

1. ส่วนบัญชาการ มีหน้าที่ควบคุมบังคับบัญชา วางแผน อำนวยการ ประสานงาน และกำกับ การ ให้การดำเนินงานของกองทัพบกในยามปกติและยามสงคราม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

2. ส่วนกำลังรบ เป็นองค์ประกอบหลักของกองทัพบก มีหน้าที่ใช้กำลังรบต่อกำลังของฝ่ายศัตรู เพื่อการป้องกันราชอาณาจักร สำหรับหน้าที่ของแต่ละหน่วยกำลังรบ จะปรากฏตามภารกิจที่กำหนดไว้ในอัตรากิจจัดของหน่วยนั้น ๆ

3. ส่วนสนับสนุนการรบ มีหน้าที่ให้การสนับสนุนแก่ส่วนกำลังรบโดยตรง เพื่อเพิ่มอำนาจกำลังรบหรือกวดขันข้าศึก เพื่อให้บรรลุภารกิจของหน่วยกำลังรบได้ง่ายขึ้น ซึ่งกองทัพบกอาจพิจารณาใช้ในลักษณะรวมการ และหรือแบ่งมอบให้กับส่วนราชการใด ๆ ที่เป็นหน่วยขึ้นตรงกองทัพบกได้ตามความเหมาะสม

4. ส่วนส่งกำลังบำรุง มีหน้าที่ให้การสนับสนุนทางด้านส่งกำลังบำรุงให้กับส่วนราชการต่าง ๆ ในระดับกองทัพบก ได้แก่ การส่งกำลังบำรุง การส่งกลับและการรักษาผู้ป่วยเจ็บ การขนส่ง และการก่อสร้าง

5. ส่วนภูมิภาค มีหน้าที่ปกครองพื้นที่ รักษาความสงบเรียบร้อย ดูแลระเบียบวินัยทหารนอกกรมกอง ตลอดจนรับผิดชอบในเรื่องที่เกี่ยวกับการระดมสรรพกำลัง การเสด็จ การศาลทหาร การคดี การเรือนจำ การเกณฑ์พลเมืองอุดหนุนราชการทหาร การอสังหาริมทรัพย์ รวมทั้ง

การสนับสนุนทางการส่งกำลังบางประเภทให้กับหน่วยทหารในพื้นที่รับผิดชอบ นอกจากนี้ยังมีอำนาจตามกฎหมายในการสั่งการแก่หน่วยทหารในพื้นที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย และการปฏิบัติตามกฎหมายและแบบธรรมเนียม

6. ส่วนการศึกษา มีหน้าที่อำนวยความสะดวก และดำเนินการฝึก และศึกษากำลังพลของกองทัพบก เพื่อให้กำลังพลเหล่านั้นมีความสามารถเหมาะสมตามตำแหน่งหน้าที่ อันจะทำให้หน่วยต่าง ๆ ของกองทัพบกมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

7. ส่วนช่วยการพัฒนาประเทศ กองทัพบกได้เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาประเทศ 2 โครงการใหญ่ คือ งานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และงานโครงการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างความมั่นคง โดยใช้กำลังพลและยุทโธปกรณ์จากหน่วยต่าง ๆ เข้าปฏิบัติงาน ซึ่งหน่วยเหล่านี้ไม่ได้มีความชำนาญเกี่ยวกับงานด้านการพัฒนา ก่อให้เกิดภาวะผูกพัน และมีผลกระทบต่อความพร้อมรบของกองทัพบกเป็นส่วนรวมอีกด้วย กองทัพบกจึงจัดตั้งหน่วยงานพัฒนาขึ้น เพื่อรับผิดชอบงานด้านการพัฒนาโดยเฉพาะ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิรินภา ทาระนัด (2561) ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุการทำงานตั้งแต่ 6 -10 ปี มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท สังกัดสำนักปลัด ตำแหน่งงานสายงานวิชาการ มีระดับความคิดเห็นด้านสมรรถนะหลัก มากที่สุด คือ ด้านการทำงานเป็นทีม ($\mu = 4.21$, $\sigma = 0.46$) มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ มากที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\mu = 3.74$, $\sigma = 0.45$) และด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\mu = 3.74$, $\sigma = 0.39$) มีระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็ว ($\mu = 3.98$, $\sigma = 0.41$) ด้านปัจจัยความสัมพันธ์ภายในที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Y) นั้นเป็นความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านความรับผิดชอบ (X17) เท่ากับ 0.448 เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยวิธี Stepwise พบว่าปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ด้านการบริการที่เป็นเลิศ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น มีค่า β เท่ากับ 0.254, 0.215, 0.190, 0.185, 0.171 ตามลำดับ ซึ่งตัวแปรพยากรณ์ทั้งห้าสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 40.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31 - 35 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท และอายุงานน้อยกว่า 5 ปี
- 2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน และความสัมพันธกับบุคคลในที่ทำงาน
- 3) ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ความรวดเร็วในการทำงาน รองลงมาคุณภาพงาน และปริมาณการผลิต
- 4) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ตำแหน่งงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานไม่แตกต่างกัน
- 5) ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย R^2 เท่ากับ .054 ปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 5.4 ที่ระดับนัยสำคัญ <0.001 อย่างไรก็ตาม ความสามารถในการทำนายมีค่าน้อย โดยพบปัจจัยที่มีอิทธิพล คือ ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน มีนัยสำคัญที่ 0.048 ดังนั้น เจ้าของสถานประกอบการให้ความสำคัญในการปรับปรุงปัจจัยในการทำงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

อัญชลี จอมคำสิงห์ (2559) ศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และเพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย จำนวน 111 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยสามารถแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความทันเวลา ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความรับผิดชอบ ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ความคิดเห็นโดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความทันเวลา และด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.21 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร มีค่าเฉลี่ย = 4.17 ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย = 4.17 และด้านคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ย = 4.15 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบโดยจำแนกตามเพศและจำแนกตามสถานภาพนั้น โดยรวมพบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนการจำแนกตามอายุ จำแนกตามการศึกษา จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน พบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความทันเวลาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สุทธิคุณ วิริยะกุล (2558) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับสมรรถนะ การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการต่างประเทศ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการต่างประเทศ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการต่างประเทศ ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักปลัด กระทรวงการต่างประเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความสำเร็จของงาน อยู่ในระดับสูง ผลการวิเคราะห์ระดับ สมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวง พบว่า ระดับสมรรถนะ ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีสมรรถนะด้านจริยธรรมอยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมาด้านการ สัมผัสความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านความร่วมมือร่วมใจ ด้านการบริการที่ดี ตามลำดับ ด้านการ มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าต่ำสุดกว่าด้านอื่น ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ กับสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการต่างประเทศ โดยภาพรวม พบว่าแรงจูงใจกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = .303^{**}$) ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวก ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน มีค่าความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์ค่อนข้างน้อยหมายความว่า ยังมีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวง ก็จะมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานมากขึ้น

บุญส่ง ชเลธร (2557) ศึกษาเรื่อง สิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการสังคมของกระทรวง การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ผลการวิจัยพบว่า กระทรวงการพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์ได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมสวัสดิการที่มั่นคง ให้แก่คนไทยทุกคนตามหลักการกรอบแผนปฏิบัติการการจัดสวัสดิการถ้วนหน้า ได้แก่ การผลักดัน ให้เกิดสังคมสวัสดิการ การพัฒนาสังคมเข้มแข็งพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง การเสริมสร้างพลัง ทางสังคม การยกระดับขีดความสามารถการบริหารจัดการด้านการพัฒนาสังคม อีกทั้งมีบทบาท หน้าที่สำคัญในการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย พัฒนางานวิชาการ ด้านการพัฒนาสังคมสวัสดิการสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 และ นโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ ฉบับที่ 8 รวมทั้งพันธสัญญาระหว่างประเทศที่กระทรวงฯ

เกี่ยวข้อง ตลอดจนการเตรียมความพร้อมในการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 โดยกระทรวงฯ ได้กำหนดสิทธิประโยชน์ให้แก่ประชาชนตามกลุ่มเป้าหมาย คือ (1) กลุ่มเด็กและเยาวชน ให้สงเคราะห์คุ้มครองสวัสดิภาพเด็กในสถานแรกรับ สถานสงเคราะห์ สถานคุ้มครองสวัสดิภาพ สถานพัฒนาและฟื้นฟู (2) สตรี โดยการฝึกอบรมอาชีพและพัฒนาคุณภาพชีวิต อบรมให้ความรู้เพื่อป้องกันการถูกล่อลวง และประสานให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ (3) ผู้สูงอายุ ให้คำแนะนำปรึกษาดำเนินการแก้ไขปัญหาคโรคบครัว จัดหาที่พักอาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่มและส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการบริการทางการแพทย์ (4) ผู้พิการ โดยการสงเคราะห์และฟื้นฟูสมรรถภาพทางด้านร่างกาย การศึกษา อาชีพคนพิการ และให้การสงเคราะห์ครอบครัว (5) ผู้ด้อยโอกาสโดยการอุปการะในสถานสงเคราะห์ และเสริมสร้างศักยภาพในการฝึกอาชีพ (6) ผู้ได้รับความเสียหายจากการค้ามนุษย์ โดยให้ความช่วยเหลือ บำบัด คุ้มครอง พัฒนาอาชีพ และประสานการช่วยเหลือทางคดี (7) ผู้ผ่านการบำบัดยาเสพติด พัฒนาศักยภาพฟื้นฟูร่างกายจิตใจ สร้างทางเลือกในการประกอบอาชีพ สามารถกลับคืนสู่ครอบครัวและสังคมได้

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

การพัฒนาเสนอขอรับสิทธิกำลังพล

กองทัพบกในรูปแบบออนไลน์

1. รับสิทธิผ่านระบบออนไลน์
2. ความสะดวก
3. ความรวดเร็ว
4. ประหยัดเวลา

ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. ปังจัยจากคน
2. ปังจัยจากการปฏิบัติงาน
3. ปังจัยจากการบริหารงาน

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหา ในการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการปัจจุบัน (2) เพื่อวิเคราะห์แนวทางในการพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และ (3) เพื่อจัดทำแนวทางต้นแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลที่มีประสิทธิภาพด้านความรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการดำเนินการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ

จากวัตถุประสงค์ข้างต้น ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้
ขั้นตอนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพและปัญหาการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ
ขั้นตอนที่ 2 ผลการพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
ขั้นตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปผลการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพและปัญหาการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ

ผลการศึกษาสภาพและปัญหาการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ ผู้วิจัยทำการศึกษา โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ผลการสัมภาษณ์สภาพและปัญหาการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ

สภาพการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ มีรายละเอียด คือ มีกระบวนการดำเนินการในรูปแบบเอกสาร โดยผู้ขอรับสิทธิรวบรวมเอกสารและยื่นเอกสารให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต้นสังกัดโดยตรง เพื่อดำเนินการเสนอขอรับสิทธิตามสายการบังคับบัญชา การดำเนินการในรูปแบบ

เอกสารมีขั้นตอนการดำเนินการหลายขั้นตอน ใช้ระยะเวลาค่อนข้างมากในการรวบรวมเอกสาร และการประสานงานทั้งระหว่างหน่วยงานใน ทบ. และหน่วยงานนอก ทบ. (บริษัทประกันชีวิต) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจกระบวนการปฏิบัติงานในรูปแบบเอกสาร เจ้าหน้าที่เข้ารับการศึกษานในหลักสูตรตามแนวทางการรับราชการ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน กระบวนการปฏิบัติงานใช้รูปแบบเอกสารเป็นหลัก มีปริมาณงานมาก และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหลายหน้าที่ทั้งในที่ตั้งและภาคสนาม การบริหารงานสั่งการตามสายการบังคับบัญชา มีการกำหนดกระบวนการและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน มีระเบียบกฎเกณฑ์ คำสั่ง ร้องรับในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเรื่องสวัสดิการ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่กำลังพล

ปัญหาการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ มีรายละเอียด ดังนี้ ปัญหาด้านการเดินทางของผู้ขอรับสิทธิ เนื่องจากที่พักอยู่ห่างไกลจากหน่วยต้นสังกัด ติดต่อประสานความคืบหน้าในการดำเนินการกับหน่วยได้ยาก รวมทั้งผู้ขอรับสิทธิขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องสิทธิกำลังพล ปัญหาความล่าช้าในการดำเนินการ เนื่องจากมีสายการบังคับบัญชายาว เอกสารที่ใช้ในการเสนอขอรับสิทธิมีหลายรายการ หากผู้เสนอขอรับสิทธิ แนบเอกสารไม่ครบ ต้องใช้ระยะเวลาในการรวบรวมเอกสารเพิ่มเติม รวมทั้งการดำเนินการขอรับสิทธิ มีการประสานงานจากทั้งภายในและภายนอก ทบ. ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการนาน เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ขาดการติดตาม ประสานงานระหว่างหน่วย ขาดความละเอียด รอบคอบ ต้องส่งเอกสารซ้ำหลายครั้ง ทำให้งานเกิดความล่าช้า เจ้าหน้าที่แต่ละนายมีปริมาณงานมาก ปฏิบัติงานหลายหน้าที่ ทำให้งานขาดประสิทธิภาพ มีการหมุนเวียนกำลังพลบ่อย ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานทำได้ยาก เนื่องจากขาดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ผู้บังคับบัญชาไม่มีการกระจายอำนาจ ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่กล้าตัดสินใจ เมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้า

จากการสังเคราะห์การสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์รูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลกองทัพบกด้านสวัสดิการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย การทำความเข้าใจ การกำหนด การรวมความคิด การสร้างตัวต้นแบบ และการทดลอง

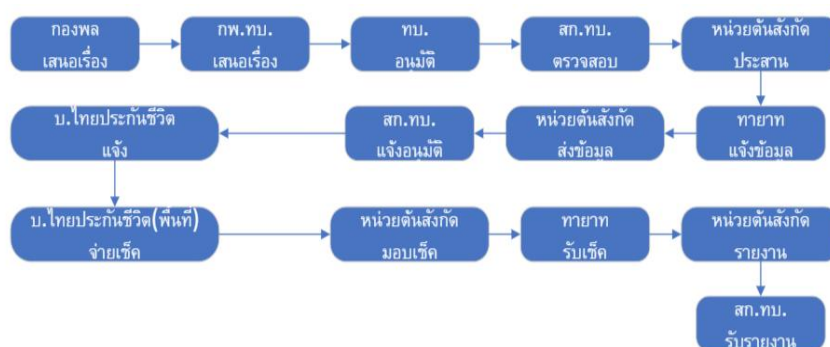
ขั้นตอนที่ 2 ผลการพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสังเคราะห์สภาพและปัญหาการเสนอขอรับสิทธิกำลังพล

ด้านสวัสดิการ ในขั้นตอนที่ 1 โดยนำข้อค้นพบที่ได้จากแบบสัมภาษณ์มาสังเคราะห์ข้อมูล นำมาเป็นฐานในการสร้างรูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีรายละเอียดดังนี้

การเสนอขอรับเงินค่าสินไหมทดแทนในการประกันชีวิตสำหรับกำลังพลของกองทัพบก ที่ปฏิบัติหน้าที่ยามปกติ (พิทักษ์พล) โดยปัญหาหลัก คือ ความล่าช้าในการขอรับสิทธิ ซึ่งใช้การดำเนินการหลายขั้นตอน และใช้เอกสารทางราชการเป็นเครื่องมือหลักในการดำเนินการ ปัจจุบันการจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนในการประกันชีวิตให้แก่ทายาท/ผู้มีสิทธิ มีการดำเนินการ สรุปได้ดังนี้

1. หน่วยต้นสังกัดของกำลังพลที่เสียชีวิต หรือพิการทุพพลภาพ ที่มีสิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทนฯ เสนอเรื่องพร้อมแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ถึงกรมกำลังพลทหารบก
2. กรมกำลังพลทหารบกตรวจสอบข้อมูล และทำหนังสือขออนุมัติผู้บัญชาการทหารบก (เจ้ากรมกำลังพลทหารบกรับมอบอำนาจ)
3. กรมกำลังพลทหารบกส่งหนังสืออนุมัติ ตามข้อ 2 ให้กรมสวัสดิการทหารบก
4. กรมสวัสดิการทหารบกตรวจสอบข้อมูลกับหน่วยต้นสังกัด ฯ
5. กรมสวัสดิการทหารบกส่งข้อมูลให้บริษัทไทยประกันชีวิต ฯ
6. บริษัทไทยประกันชีวิต ฯ แจ้งบริษัทไทยประกันชีวิต ฯ ในพื้นที่
7. หน่วยต้นสังกัดประสานทายาทเพื่อกำหนดวันรับเงินค่าสินไหมทดแทน ฯ และแจ้งให้กรมสวัสดิการทหารบกทราบ
8. หน่วยต้นสังกัดรับเช็คเงินสดสินไหมทดแทน ฯ จากบริษัทไทยประกันชีวิต ฯ ในพื้นที่
9. หน่วยต้นสังกัดทำพิธีมอบเงินให้แก่ทายาท
10. หน่วยต้นสังกัดรายงานกรมสวัสดิการทหารบกทราบ



แผนภาพที่ 4 - 1 ขั้นตอนการเสนอขอรับเงินค่าสินไหมทดแทนในการประกันชีวิตสำหรับกำลังพลของกองทัพบกที่ปฏิบัติหน้าที่ยามปกติ (พิทักษ์พล) (เดิม)

การพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับเงินค่าสินไหมทดแทนในการประกันชีวิตสำหรับกำลังพลของกองทัพบกที่ปฏิบัติหน้าที่ยามปกติ (พิทักษ์พล) เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้สั้นลง และใช้เครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาทดแทนงานเอกสารราชการในรูปแบบเดิม โดยแบ่งองค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านเครื่องมือ เปลี่ยนจากใช้เอกสารราชการในรูปแบบกระดาษเป็นใช้ระบบสารสนเทศกลางของรัฐบาลที่สนับสนุนให้ส่วนราชการ ทำให้ลดต้นทุนในการดูแลรักษาระบบ ดังนี้

1.1 ใช้ระบบ workd ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ซึ่งทำงานบนระบบคลาวด์ภาครัฐ (G-Cloud) บริการในรูปแบบ Platform as a Service (PaaS) การใช้งานออนไลน์ลักษณะ Web Application โดยเลือกใช้แอปพลิเคชัน Workd มาทำงานในระบบกึ่งอัตโนมัติ ประกอบด้วย แอปพลิเคชัน ดังนี้

- Microsoft Form
- Power Automate
- Microsoft Lists
- Microsoft outlook
- Microsoft Word

1.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (e-Saraban) ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ระบบให้บริการรับส่งหนังสือ จัดเก็บเอกสาร เพื่อส่งต่อสั่งการและลงนามในเอกสาร หรือส่งเข้าระบบหนังสือเวียนที่มีการลงนามรับทราบผ่านระบบ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงเอกสาร รองรับการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานได้พร้อม ๆ กัน ให้บริการในรูปแบบ Software as a Service (SaaS) บนระบบ G-Cloud การใช้งานออนไลน์ลักษณะ Web Application รวมถึงใช้ลายเซ็นดิจิทัล (Digital Signature) ในระบบ e-Saraban ในการยืนยันการอนุมัติการจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนในการประกันชีวิต ๆ ด้วย

2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการทำงาน โดยการปรับให้เหมาะสมกับเครื่องมือที่ใช้ และลดขั้นตอนที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ มีขั้นตอนการปฏิบัติ โดยสรุปได้ดังนี้

2.1 หน่วยต้นสังกัดของกำลังพลที่เสียชีวิต หรือพิการทุพพลภาพที่มีสิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทน ๆ บันทึกข้อมูล และหลักฐานที่เกี่ยวข้องลง Microsoft Form ผ่านระบบ workd

สินไหมทดแทน

เสียชีวิต

9. สาเหตุการเสียชีวิตผิดธรรมชาติ ซึ่งไม่สามารถระบุการเสียชีวิตที่แน่ชัดได้

สามารถระบุการเสียชีวิตที่แน่ชัดได้

ไม่สามารถระบุการเสียชีวิตที่แน่ชัดได้

10. สาเหตุการเสียชีวิตจากการป่วยหรือไม่

เสียชีวิตจากการป่วย

เสียชีวิตจากไม่ใช่การป่วย

11. กำลังพลได้ทำหนังสือแสดงเจตนาระบุให้เป็นผู้รับเงินค่าสินไหมทดแทน *

ทำหนังสือแสดงเจตนา *

ไม่ทำหนังสือแสดงเจตนา *

สินไหมทดแทน

หลักฐานประกอบ การยื่นขอรับค่าสินไหมทดแทน

12. ให้ผู้ยื่นคำขอรับเงินค่าสินไหมทดแทนยื่นหลักฐานประกอบดังนี้

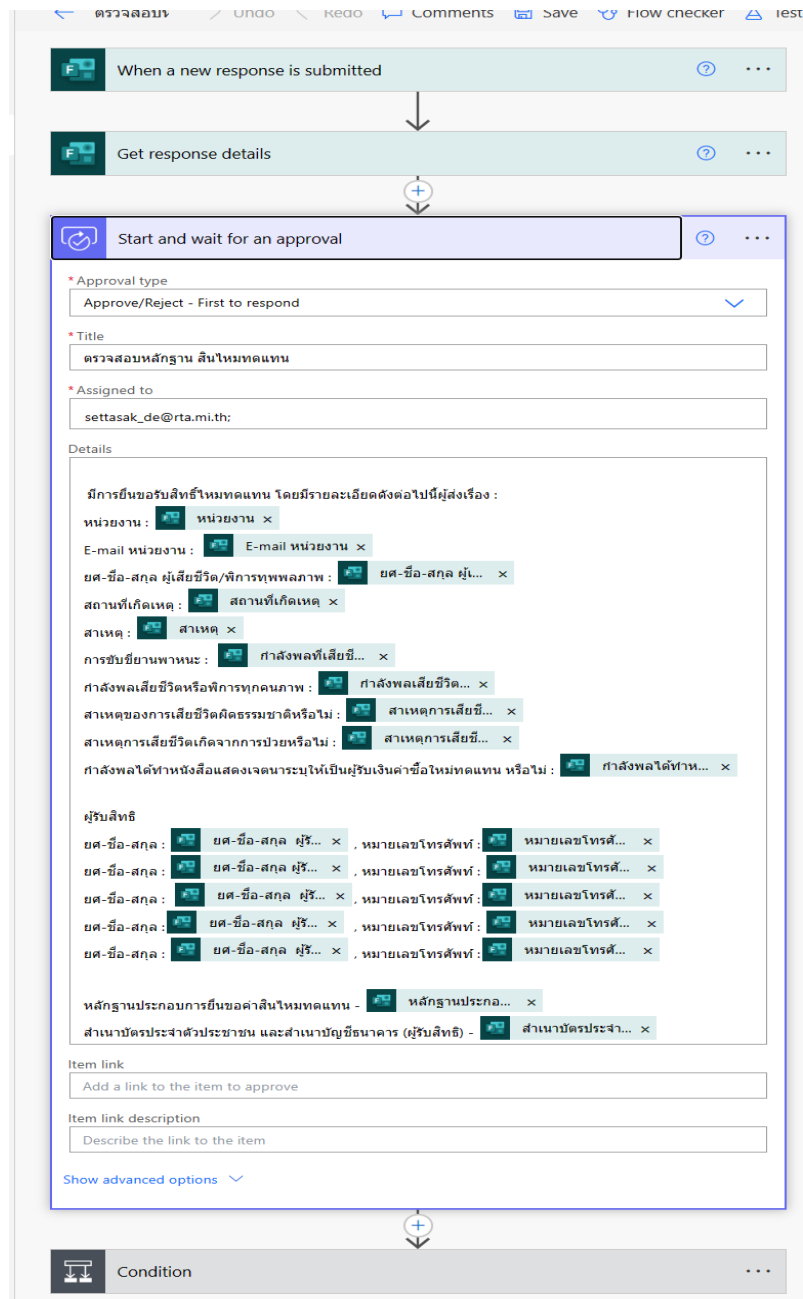
1. หนังสือราชการ ขอรับเงินค่าสินไหมทดแทนในการประกันชีวิต (พิทักษ์พล) ระดับ ผู้บัญชาการกองพล หรือเทียบเท่าขึ้นไป
2. รายงานหรือบันทึกการสอบสวนเกี่ยวกับสาเหตุแห่งการเสียชีวิต (เว้นกรณีเสียชีวิตจากการเจ็บป่วย)
3. สำเนารายงานการสูญเสีย
4. สำเนาใบ มรณบัตร (กรณีเสียชีวิต)
5. สำเนา หนังสือแสดงเจตนาระบุให้เป็นผู้รับเงินค่าสินไหมทดแทน หรือ สำเนาสอบสวนหาสาเหตุ ป.ค.๑๕ (กรณีผู้เสียชีวิตมิได้ระบุใบแสดงเจตนา)
5. ใบสำเนาความเห็นแพทย์ให้ปลดทหาร (ทบ.๕๖๖-๖๒๐) (กรณีพิการทุพพลภาพ)
6. คำสั่ง ปลดพันโทราชการทหาร ด้วยเหตุทุพพลภาพ คำสั่งปลดออกจาก กองประจำการหรือปลดพันโทสภาพความเป็นนักเรียนทหาร (กรณีพิการทุพพลภาพ)
7. หลักฐานพิสูจน์ระดับสารเสพติดและแอลกอฮอล์ในเลือด (กรณีผู้เสียชีวิตเป็นผู้ขับขี่ยานพาหนะ)
8. สำเนาวินิจฉัยของตำรวจ (กรณีเสียชีวิตผิดธรรมชาติซึ่งไม่ สามารถระบุการตายที่แน่ชัดได้)

↑ อัปโหลดไฟล์

ขีดจำกัดจำนวนไฟล์: 1 | ขีดจำกัดขนาดไฟล์ต่อไฟล์: 100MB | ฟิลล์ไฟล์ได้ขึ้นอยู่กับขนาด: PDF, ppt

แผนภาพที่ 4 - 2 ตัวอย่าง Microsoft Form หน้าจอการยื่นขอรับค่าสินไหมทดแทน

2.2 เมื่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยต้นสังกัดกดบันทึกฟอร์ม Power Automate จะนำข้อมูลจากฟอร์ม และเอกสารหลักฐานที่อยู่ในรูปแบบไฟล์ PDF หรือไฟล์รูปภาพ ส่งเป็นอีเมล พร้อมแนบหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ส่งให้เจ้าหน้าที่ของกรมกำลังพลทหารบก



แผนภาพที่ 4 - 3 ตัวอย่าง Power Automate ในการตั้ง ส่ง e-mail อัตโนมัติ

2.3 เจ้าหน้าที่ของกรมกำลังพลทหารบก ตรวจสอบหลักฐานและเอกสาร

- หากไม่ถูกต้อง ให้กรอกข้อความแก้ความคลาดเคลื่อน และกดปุ่ม reject เพื่อให้ Power Automate ส่งข้อมูลความคลาดเคลื่อนของเอกสารหลักฐานให้กับหน่วยต้นสังกัด เพื่อดำเนินการขอรับค่าสินไหมทดแทน ฯ ใหม่

- หากถูกต้อง กดปุ่ม Approve เพื่อให้ Power Automate นำข้อมูลจากการดำเนินการ บันทึกลง Microsoft Lists และเปิดหน้าต่างสำหรับบันทึกข้อมูลจำนวนเงินให้แก่ทายาท รายบุคคล และปรับสถานการณ์ดำเนินการให้อยู่ในสถานะตรวจสอบแล้ว เมื่อกดบันทึกข้อมูล Power Automate จะนำข้อมูลการดำเนินการที่ผ่านมา สร้างเป็นเอกสาร Microsoft Word เพื่อใช้ข้อความ ที่สร้างขึ้นในการร่างหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (e-Saraban) และ Power Automate จะส่ง e-mail แจ้งหน่วยต้นสังกัดให้ทราบว่า การขอรับสินไหม ฯ ผ่านการตรวจ เอกสารหลักฐานแล้ว อยู่ในขั้นตอนการรออนุมัติ

แผนภาพที่ 4 - 4 ตัวอย่างการเก็บข้อมูลใน Microsoft Lists

**ขั้นตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพล
กองทัพบกด้านสวัสดิการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ**

ตารางที่ 4 - 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อสภาพการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ

ประเด็นการประเมิน	\bar{X}	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
การรับสิทธิผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ			
1. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถสนับสนุนการบริหารและการตัดสินใจสิทธิกำลังพลในการปฏิบัติงาน	4.57	.504	มากที่สุด
2. การเสนอขอรับสิทธิกำลังพลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศง่ายต่อการใช้งาน	4.57	.504	มากที่สุด
3. ลดกระบวนการขั้นตอนในการทำงาน	4.43	.626	มาก
รวม	4.52	.544	มากที่สุด
ด้านความสะดวกในการเสนอขอรับสิทธิ			
4. ส่งเอกสารในการดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วความง่ายและง่ายต่อการดำเนินการเสนอขอรับสิทธิ	4.57	.504	มากที่สุด
5. สามารถเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ง่ายและรวดเร็ว	4.55	.505	มากที่สุด
6. มีสายการปฏิบัติงานสั้น ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว	4.63	.490	มากที่สุด
รวม	4.58	.499	มากที่สุด
ด้านความรวดเร็วในการเสนอขอรับสิทธิ			
7. ตอบสนองความต้องการของผู้เสนอขอรับสิทธิได้อย่างทันท่วงที	4.73	.450	มากที่สุด
8. ประสานงานเจ้าหน้าที่ได้ง่าย และได้รับความสะดวกสบายจากการประสานงาน	4.77	.430	มากที่สุด
9. ดำเนินการอย่างรวดเร็ว และปฏิบัติงานตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และความต้องการ	4.66	.474	มากที่สุด
รวม	4.72	.451	มากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	\bar{X}	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
ความประหยัดเวลา			
10. ลดระยะเวลาในการรวบรวมเอกสาร	4.40	.621	มาก
11. ลดระยะเวลาในการประสานงาน	4.63	.661	มากที่สุด
12. ลดระยะเวลาในการเดินทาง	4.50	.509	มากที่สุด
รวม	4.51	.597	มากที่สุด
ด้านคน			
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.73	.450	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้	4.60	.498	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่มีจิตอาสาในการปฏิบัติหน้าที่	4.67	.479	มากที่สุด
รวม	4.66	.475	มากที่สุด
ด้านงาน			
16. มีทักษะ ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่	4.57	.504	มากที่สุด
17. ดำรงตำแหน่งในการปฏิบัติหน้าที่โดยตรง	4.43	.626	มาก
18. มีประสบการณ์ในการทำงาน	4.60	.621	มากที่สุด
รวม	4.53	.583	มาก
ด้านการบริหารงาน			
19. มีการกำหนดกระบวนการและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	4.63	.490	มากที่สุด
20. มีระเบียบ กฎเกณฑ์ คำสั่ง รองรับในการปฏิบัติงาน	4.67	.479	มากที่สุด
21. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเรื่องสวัสดิการ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ	4.57	.504	มากที่สุด
รวม	4.62	.491	มากที่สุด
ผลรวม	4.59	.520	มากที่สุด

จากตาราง 4 - 1 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อสภาพการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, $SD = .520$) เมื่อพิจารณาแบบรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเรียงลำดับ ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการเสนอขอรับสิทธิ ด้านคนด้านการบริหารงาน ด้านความสะดวกในการเสนอขอรับสิทธิ ด้านงาน การรับสิทธิผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และความประหยัดเวลา ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ” ผู้วิจัยได้ค้นพบประเด็นสำคัญโดยนำมาอภิปรายผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. ด้านการรับสิทธิผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถสนับสนุนการบริหารและการตัดสินใจสิทธิกำลังพลในการปฏิบัติงาน การเสนอขอรับสิทธิกำลังพลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศง่ายต่อการใช้งาน และลดกระบวนการขั้นตอนในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Neuhaus (1979 : 16 - 18) ที่กล่าวว่า ประเทศเยอรมันเป็นประเทศแรกที่มีการนำแนวคิดสวัสดิการสังคมมาแปลงเป็นนโยบายสวัสดิการสังคม นโยบายดังกล่าวครอบคลุมในด้าน (1) การศึกษาและฝึกอบรม ซึ่งรัฐบาลสนับสนุนงบประมาณและสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษาและอบรมให้กับเยาวชนเพื่อพัฒนาบุคคลเหล่านั้นให้กำลังแรงงานที่มีประสิทธิภาพ (2) การส่งเสริมการมีงานทำ มีการออกกฎหมายการส่งเสริมแรงงานเพื่อเป็นหลักประกันให้ทุกคนมีงานทำ โดยรัฐสร้างงานจัดการหางาน และส่งเสริมธุรกิจเพื่อขยายตลาดแรงงาน (3) การคุ้มครองแรงงานและสุขภาพอนามัย โดยมีกฎหมายกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของสภาพการจ้างงานความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน การคุ้มครองแรงงาน รวมทั้งอาชีพพิเศษ เช่น การบริการทางเพศ และ (4) การประกันสังคม ซึ่งครอบคลุมการประกันสุขภาพอุบัติเหตุ ชราภาพ คลอดบุตร สงเคราะห์บุตร การเสียชีวิต ทูพพลภาพ และการว่างงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ กิตติ ภัคตีวัฒนกุล (2557) ที่กล่าวว่า ระบบสารสนเทศมีประโยชน์ที่สำคัญ ๆ คือ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน ช่วยสร้างทางเลือกในการแข่งขันด้านธุรกิจ ช่วยส่งเสริมสนับสนุนในการตัดสินใจและช่วยเพิ่มคุณภาพในการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งมี

รายละเอียด ดังนี้ 1) เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กร เช่น ทุกหน่วยงานขององค์กรอาจจะนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการทำให้การทำงานมีความสะดวกและรวดเร็ว สามารถผลิตงานได้ปริมาณมาก พร้อมทั้งรับส่งชิ้นงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น 2) เพื่อช่วยสร้างทางเลือกในการแข่งขันทางด้านธุรกิจ เช่น ความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจในยุคปัจจุบันและอนาคต 3) เพื่อช่วยส่งเสริมและสนับสนุนต่อการตัดสินใจ เช่น ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ ส่งเสริมสนับสนุนในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ในการดำเนินงานขององค์กร และ 4) เพื่อช่วยเพิ่มคุณภาพและมาตรฐานต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น ผู้ใช้งานทุกระดับจะมีการพัฒนาการทำงานของตนเองโดยอาศัยระบบมาช่วยในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน จึงทำให้คุณภาพและมาตรฐานต่อการดำเนินงานในชีวิตประจำวันมากยิ่งขึ้น และยังสอดคล้องกับโอกาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2557) ที่กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงกระบวนการในการปฏิบัติงาน แม้ว่าการเปลี่ยนแปลงประสบการณ์ของผู้ใช้งานจะเป็นสิ่งที่มองเห็นได้เด่นชัดมากที่สุด และน่าจะเป็น แง่มุมที่น่าสนใจที่สุด แต่องค์กรต่างๆ ก็ควรจะต้องตระหนักถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงกระบวนการ ภายในองค์กรด้วย ในอดีตองค์กรต่าง ๆ มีการนำระบบอัตโนมัติมาใช้เพื่อทำให้กระบวนการมีประสิทธิภาพและมีความยืดหยุ่น ตัวอย่าง เช่น ระบบ ERP ที่ทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินและซัพพลายเชนขององค์กร มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากขึ้น หรือในบริษัทประกันภัยที่สร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลขึ้นมาสำหรับกระบวนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน และสามารถนำไปปรับใช้ได้หลาย ๆ ประเทศทั่วโลก ซึ่งระบบงานอัตโนมัติสามารถช่วยให้องค์กรต่าง ๆ สามารถมุ่งความสนใจไปทำงานเชิงกลยุทธ์ได้มากขึ้น และยังช่วยให้นักวิจัยสามารถมุ่งเน้นไปที่นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์มากกว่าการทำงานแบบรoutines นอกจากนี้ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ทำให้องค์กรได้รับประโยชน์มากขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพด้าน สิ่งแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัยได้มากขึ้น เครื่องมือทางดิจิทัลและเทคโนโลยี เช่น อุปกรณ์เคลื่อนที่ สมาร์ทโฟน อีเมล เครื่องมือในการสร้างการทำงานร่วมกัน และการประชุมทางไกลผ่านวิดีโอกลายเป็นบรรทัดฐานใหม่ขององค์กรต่าง ๆ มากมาย ซึ่งอุปกรณ์เคลื่อนที่ จะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานโดยเชื่อมต่อกับสำนักงานได้ตลอดเวลา และสามารถทำงานจากที่บ้านได้ อีกทั้งยังสามารถทำการประชุมร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ได้โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลทำให้ข้อจำกัดด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานกับผู้บริหารระดับสูงหมดไป ซึ่งในอดีตยากที่พนักงานทั่วไป

จะสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูงได้ ทำให้ผู้บริหารสามารถสื่อสาร กับพนักงานได้อย่างรวดเร็ว และยังเป็นการสื่อสารแบบสองทางความโปร่งใสในการดำเนินงานเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้บริหารหลายคนกล่าวถึง ซึ่งในปัจจุบันผู้บริหารขององค์กรส่วนใหญ่มีข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจมากขึ้น ระบบการดำเนินงานจะช่วยให้ผู้บริหารมีข้อมูลเชิงลึก เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และผู้ใช้งาน เพื่อสามารถตัดสินใจได้จากข้อมูลจริง ไม่ใช่ตัดสินใจจากสมมติฐาน ซึ่งข้อมูลเชิงลึกยังช่วยให้ผู้บริหารสามารถเปรียบเทียบหรือบริหารจัดการความสามารถในการผลิตผลิตภัณฑ์ในแบบที่ไม่สามารถทำได้มาก่อน นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงระบบดิจิทัลขององค์กรยังสามารถเปลี่ยนแปลงกระบวนการในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ขององค์กรได้อีกด้วย

2. ด้านความสะดวกในการเสนอขอรับสิทธิ

การเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดความสะดวกในการส่งเอกสารในการดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วความรวดเร็วและง่ายต่อการดำเนินการเสนอขอรับสิทธิ ช่วยให้ผู้ใช้สิทธิมีระดับความพึงพอใจอย่างมาก ซึ่งปัจจัยความสะดวก ได้แก่ ด้านความสะดวกในการเข้าถึง และด้านความสะดวกในการทำธุรกรรม ซึ่งสอดคล้องกับ Jiang, Yang & Jun (2013) ที่กล่าวว่า การให้บริการใด ๆ ก็ตาม ที่ช่วยเหลือผู้บริโภคโดยตรง ในการเลือก การจัดหา การหาความรู้ และการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก จะช่วยให้ผู้บริโภคมีระดับความพึงพอใจอย่างมาก และส่งผลให้มีการใช้บริการซ้ำ ซึ่งปัจจัยความสะดวก ได้แก่ ด้านความสะดวกในการเข้าถึงด้านความสะดวกในการประเมินด้านความสะดวกในการค้นหา ด้านความสะดวกในการทำธุรกรรม และด้านความสะดวกภายหลังการซื้อ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับความสะดวกในการซื้อสินค้าทางออนไลน์ และยังสอดคล้องกับ Berry and others. (2002) ที่กล่าวว่า ความสะดวกในการบริการ หมายถึง การรับรู้ถึงเวลา และความพยายามที่เกี่ยวข้องกับการซื้อหรือการใช้บริการของผู้บริโภค ดังนั้นความสะดวกในการบริการเป็นวิธีการเพิ่มมูลค่าให้กับผู้บริโภค โดยการลดปริมาณเวลาและความพยายามที่ผู้บริโภคต้องใช้จ่ายในการบริการ ในทางกลับกันงานวิจัยของ Geissler and others (2006) ได้ศึกษาความสะดวกในการบริการเชิงคุณภาพในบริบทของพิพิธภัณฑสถาน ซึ่งพวกเขาพบว่ามีเพียงสามมิติเท่านั้นที่มีความเกี่ยวข้องกับบริบทของพวกเขา ได้แก่ ความสะดวกในการตัดสินใจ ความสะดวกในการเข้าถึง และความสะดวกในการทำธุรกรรม อย่างไรก็ตาม แม้ว่าอาจจะมีบริบทที่คล้ายคลึงกัน เช่น บริบทแบบการค้าปลีก แต่มิติที่ใช้ในการวัดความสะดวกในการให้บริการจะไม่สอดคล้องกันเสมอไป

3. ด้านความรวดเร็วในการเสนอขอรับสิทธิ

การปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการจากระบบเอกสาร เป็นการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดความรวดเร็วในการเสนอขอรับสิทธิ เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เสนอขอรับสิทธิได้อย่างทันท่วงที ผู้เสนอขอรับสิทธิสามารถประสานงานได้ง่าย และได้รับความสะดวกสบายจากการประสานงาน รวมทั้งมีดำเนินการอย่างรวดเร็ว และปฏิบัติงานตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Lovelock & Wright (2002) ที่กล่าวว่า ผลสำเร็จของการบริการนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิผล แต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น หากการบริการจะต้องมีประสิทธิภาพด้วยคือ ต้องทันเวลาทันเหตุการณ์ และเป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ ดังนั้นความรวดเร็วในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่น่าประทับใจสำหรับลูกค้า ผู้ใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นความตั้งใจเพื่อช่วยเหลือลูกค้าโดยต้องให้บริการด้วยความเร็วไม่ให้อายุการใช้งานรวมทั้งเมื่อเห็นลูกค้าแล้วต้องรีบให้ความช่วยเหลือเพื่อสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างรวดเร็วที่สุด ความรวดเร็วนี้ต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ในงานบริการลูกค้าที่หลาย ๆ ธุรกิจกำลังดำเนินการอยู่นั้นมักจะมีคำถามของผู้ประกอบการหรือพนักงานบริการ ว่าทำอย่างไรถึงจะทำให้องค์กรของเรามีบริการที่ดี รวดเร็ว และครบวงจร จนมีลูกค้าชื่นชมบอกปากต่อปากว่าให้มาที่เราลูกค้ามาแล้วรู้สึกประทับใจ จนทำให้เกิดแบรนด์ในบริการ อันจะส่งผลต่อแบรนด์ขององค์กร แน่แน่นอนว่าทุก ๆ องค์กรต้องการให้เกิดภาพนี้ขึ้นวิธีการสร้างนั้นมิใช่สร้างได้เพียงไม่กี่เดือน แต่มันต้องสร้างกันหลายปี จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรหลายองค์กรก็มีวิธีที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับลักษณะธุรกิจค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ด้วยวิธีการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศและครบวงจร (One-Stop-Service) นับเป็นวิธีหนึ่งที่สำคัญและสามารถนำมาใช้ได้ โดยจะต้องมีการปรับปรุงปัจจัยสู่ความสำเร็จในสามปัจจัยหลัก ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ และยังคงสอดคล้องกับ Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) ที่กล่าวว่า ความรวดเร็วในการให้บริการ (Velocity Performance) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที ผู้ใช้บริการสามารถ ใช้บริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกสบายจากการใช้บริการ รวมทั้งกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว และการให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และความต้องการ และยังคงสอดคล้องกับ Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) ที่กล่าวว่า ความรวดเร็วในการให้บริการ (Velocity Performance) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกสบายจากการใช้บริการ รวมทั้งกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว และการให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และความต้องการ

4. ความประหยัดเวลา

กระบวนการและขั้นตอนในการทำงานที่ลดลง ส่งผลให้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานลดลง งานบรรลุตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในหน้าที่รับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับ Johnson (1994 : 54) ที่กล่าวว่า เวลาคือความสัมพันธ์ต่อเนื่องของเหตุการณ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ อดีต ปัจจุบัน และอนาคต ทุกคนไม่สามารถหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ดังกล่าวได้ แต่เนื่องจากความแตกต่างของบุคลิกภาพ ความสนใจและความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลจึงกระทำต่อเหตุการณ์ดังกล่าวแตกต่างกันออกไป นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ พนมพร จันทร์ปัญญา (2555 : 11 - 12) ที่กล่าวว่า ในเรื่องการบริหารเวลานั้น ผู้บริหารส่วนใหญ่มักจะคำนึงถึงทรัพยากรทางการบริหาร 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการ ผู้บริหารมักจะลืมนึกถึง “เวลา” ซึ่งถือได้ว่าเป็นทรัพยากรประเภทหนึ่งเหมือนกัน เวลาเป็นทรัพยากรทางการบริหาร และเป็นทรัพยากรที่มีลักษณะเฉพาะในตัวของมันเอง กล่าวคือ เวลา ไม่เหมือนเงินที่เห็นวางเป็นก้อน ๆ บนโต๊ะ หรือเหมือนวัสดุสิ่งของที่ถูกบันทึกไว้บนชั้นในหิ้งเก็บของ ซึ่งทั้งเงินละวัสดุสิ่งของเหล่านั้นผู้บริหารจะหยิบใช้มันได้ตามที่ต้องการ แต่เวลาเป็นสิ่งที่ผู้บริหารมีอยู่ตลอดเวลา กลับไม่รู้ว่าว่าจะใช้อย่างไร หรือใช้มันอย่างไม่ถูกต้องก็จะตกไปในหลุมพรางเวลาอีกจนได้ และยังสอดคล้องกับ Drucker (2002 : 28) ที่กล่าวว่า สำหรับผู้จัดการนั้น เวลาถือว่าเป็นสิ่งมีค่าที่สุด เพราะภารกิจของผู้จัดการมีมากกว่าที่จะสามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างภายในเวลาที่มีอยู่ได้และเป็นทรัพยากรที่ไม่สามารถเอากลับคืนมาได้หรือไม่สามารถยืดเวลาให้ยาวนานออกไปกว่าที่เป็นอยู่ ดังนั้น ความสำคัญของการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดได้ ภายในเวลากำหนด จึงอยู่ที่ความสามารถในการวางแผนจัดระเบียบการใช้เวลาของแต่ละบุคคล นอกจากนั้นเวลาเป็นทรัพยากรที่มีจำกัด เพราะทรัพยากรอื่นสามารถหาทดแทนหรือเพิ่มเติมได้ สำหรับเวลาทุกคนมีเวลาในจำนวนที่เท่ากัน และมีอัตราการสูญเสียของเวลาเท่ากัน แต่สิ่งที่แตกต่างกันของเวลา คือ ผู้ใดจะใช้เวลาที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ได้ดีกว่ากัน

5. ด้านคน

กำลังพลมีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ และมีจิตอาสาในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548 : 132 - 139) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัย และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือ ชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยมี คือ

- 1) ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน บุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานที่ทำ จะเกิดความพึงพอใจกับงานนั้น
- 2) เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม

แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความ ต้องการทางด้านเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและเป็นแรงงานที่ต้องการความ ละเอียดย่อนมากกว่าชาย 3) จำนวนสมาชิกในการรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจ ในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน 4) อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลา และประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ ในการทำงานด้วย 5) เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า งานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ปกติคนอื่นไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่น 6) เชาวนปัญญา ปัญหาเรื่องเชาวนปัญญากับความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และ ลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชาวนปัญญากับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานแห่งหนึ่งมีเชาวนปัญญา ในระดับสูง มักจะเบื่อหน่ายงานได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงงานนั้น ซึ่งงานที่ทำ ไม่เหมาะสมกับความสามารถ 7) การศึกษากับความพึงพอใจการทำงานนั้น มีผลการวิจัยที่ไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำ ว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ มีงานวิจัยได้ศึกษา เกี่ยวกับนักวิชาการ วิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความ ว่ามีความพึงพอใจในอาชีพสูงกว่าคนงาน และพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป 8) บุคลิกภาพ สิ่งหนึ่งที่ได้เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาท มักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนที่ปกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน 9) ระดับเงินเดือน มีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้ บุคคลไม่ต้องดิ้นรน ที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับความสามารถ ในการ จัดหาปัจจัยที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มี เงินเดือนต่ำ 10) แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล แรงจูงใจ จากปัจจัยของู้ทำงานเอง ก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และ 11) ความสนใจในงาน บุคคล ที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่ตัวเองถนัดและพอใจ จะมีความสุข และมีความพึงพอใจในการทำงาน มากกว่าบุคคลที่มีความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ที่งาน และสอดคล้องกับ ประสิทธิ์ชัย พิภักดี (2552 : 20) ที่กล่าวว่า ตัวแปรด้านบุคคล ซึ่งหมายถึง คุณลักษณะหรือข้อเท็จจริงที่เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งลักษณะเหล่านี้จะนำมาซึ่งการกระทำบางอย่าง ที่เป็นลักษณะพฤติกรรมเฉพาะของตนเอง

ความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล จะมีผลทำให้พฤติกรรมของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป ซึ่งตัวแปรด้านนี้ ได้แก่ ความถนัดในด้านต่าง ๆ ลักษณะทางกายภาพ ลักษณะบุคลิกภาพ ความสนใจและแรงจูงใจ อายุ เพศ การศึกษา และประสบการณ์ ดังนั้น ตัวแปรต่าง ๆ ที่กล่าวมา จะมีผลทำให้บุคคลมีความต้องการที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง และยังสอดคล้องกับสมใจ ลักษณะ (2546 : 7) ที่กล่าวถึงบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่ายพลังงานและเวลาน้อยเป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงานเป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพ และปริมาณของผลงานคิดค้นคิดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

6. ด้านงาน

กำลังพลมีทักษะในการทำงาน ดำรงตำแหน่งในการปฏิบัติหน้าที่โดยตรง มีประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งการเสนอขอรับสิทธิด้านสวัสดิการ มีรายละเอียดแตกต่างกันในแต่ละกรณี ต้องอาศัยความชำนาญของกำลังพลในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548 : 132 - 139) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญด้านงานนั้นประกอบไปด้วย 1) ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจ ในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบการควบคุมการทำงาน และวิธีทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงาน และเกิดความผูกพันกับงาน 2) ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน 3) ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาพบว่า ประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่จะมีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่า ถ้ามีโอกาสก็อยากจะเปลี่ยนงาน ในสภาวะที่จิตใจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้นตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงาน สูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้ก็เพราะฐานะทางอาชีพ นอกจากขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาความสำคัญแล้ว ยังขึ้นอยู่กับบุคคลอื่นในสังคมเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วย ในแต่ละสังคม แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมา ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพเปลี่ยนไปด้วย 4) ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ หน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึก

เป็นกันเอง และร่วมมือช่วยเหลือกัน มีขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 5) ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวกต้องตื่นแต่เช้ามีด รถติด และเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคยทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัว และการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้ระยะเวลาานาน 6) สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่ มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน และ 7) โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานก็สามารถป้องกันและควบคุม มิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานได้ง่ายขึ้น และสอดคล้องกับคัมกริช เสาวจิตร (2556) ที่กล่าวถึง เฮอร์ชเบอร์ก ว่าเป็นนักจิตวิทยา อีกผู้หนึ่ง ที่มุ่งมั่นศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน ผลงานของเขาเรื่องนี้แพร่หลายมาตั้งแต่ ปี ค.ศ. 1966 และ ค.ศ. 1968 ปัญหาที่เขาเฝ้าถามตนเองอยู่เสมอ คือ ทำอย่างไรจะจูงใจคนในการทำงานได้เป็นอย่างดี เขาเห็นว่าการให้ค่าแรงต่ำทำให้คนงานไม่พอใจ แต่การให้ค่าแรงสูงก็ได้ทำให้คนงานอยากทำงานหนักขึ้น เงินมิใช่สิ่งจูงใจสูงสุดที่จะทำให้คนทำงานได้มากกว่าเดิม แม้เงินจะมีความสำคัญก็ตาม ขณะเดียวกันความมั่นคง และบรรยากาศที่ดีในองค์กรก็มีใช้สิ่งจูงใจสูงสุดอีกเช่นเดียวกัน ทฤษฎีของเฮอร์ชเบอร์ก เน้นอธิบาย และให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจหรือตัวกระตุ้น (Motivators) และปัจจัยแวดล้อมหรือการบำรุงรักษา (Hygiene) สองปัจจัยดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างดี ซึ่งผู้บริหารองค์กร ควรพิจารณา เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารคน และบริหารงาน เฮอร์ชเบอร์ก ได้ทำการสัมภาษณ์วิศวกรและ นักบัญชีจำนวนประมาณ 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรมและธุรกิจ 11 แห่ง ของเมืองพิตต์สเบิร์ก ผลการศึกษาของเขาสรุปได้ว่า ความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล มีความแตกต่างกัน คือ การที่บุคคลพอใจในการทำงาน มิได้หมายความว่าบุคคลนั้นมีแรงจูงใจ ในการทำงานเสมอไป ความพอใจในการทำงานส่งผลให้บุคคลไม่คิดจะลาออกจากงานหรือ ไม่มีความคิดจะนัดหยุดงาน แต่อาจไม่มีส่วนต่อการมุ่งมั่นทำงานเจริญก้าวหน้า แต่ถ้าคนงานผู้ใดมีแรงจูงใจในการทำงาน คนงานนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดี ทฤษฎีและการศึกษาของ เฮอร์ชเบอร์ก จึงให้ความสำคัญแก่ปัจจัยจูงใจหรือตัวกระตุ้น และปัจจัยแวดล้อมหรือการบำรุงรักษาที่มีต่อเจตคติในงานของผู้ปฏิบัติงาน

7. ด้านการบริหารงาน

ด้านการบริหารงาน มีการกำหนดกระบวนการและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน มีระเบียบ กฎเกณฑ์ คำสั่ง รองรับในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเรื่องสวัสดิการ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ ซึ่งสอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548 : 132 - 139) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญด้านการบริหารงานนั้นประกอบไปด้วย 1) ความมั่นคงในงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง ถึงแม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจเรื่องความมั่นคงน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคงคิดถึงความมั่นคงของงาน คือ การจ้างงานตลอดชีวิต จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่า ร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงาน ต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงาน นอกจากความต้องการอื่นของพนักงาน ซึ่งได้แก่ความสนใจในงานที่ตนเองถนัด และมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้า และได้รางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน 2) รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัท เชื่อมั่นว่ารายรับที่ดีของพนักงาน จะเยียวยาโรคไม่พอใจในการทำงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่า รายรับมาทีหลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน แต่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีค่าครองชีพสูง รายรับจะเป็นความสำคัญในอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่า 3) ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่าการได้รับผลประโยชน์ เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงาน แต่จากการศึกษาเกี่ยวกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจรายรับน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคมและประกันชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคง และสวัสดิการในการทำงาน 4) โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญ สำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคลากรที่มีความชำนาญ มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องมีความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูง และอยู่ในตำแหน่งสูงจากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว 5) อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน 6) สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็น

แตกต่างกันมากมายในเรื่องสถานการณ์ และสภาพการทำงาน พนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน จะมีความพอใจในการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน 7) เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่ง ที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญ และเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 8) ความรับผิดชอบ จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุประสบการณ์ เงินเดือนและตำแหน่งงาน 9) การนิเทศงาน สำหรับงานการนิเทศก็คือ การชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึก ที่มีต่อหน่วยงานและองค์กรด้วย จากการศึกษากรณี ฮอร์ธอร์น พบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงาน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงาน จะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน 10) การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะรู้การทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวสารจากบริษัทหน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้รับข่าวสารของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ 11) ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหาร จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในด้านความสามารถ และความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพอใจในการทำงาน 12) ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจการทำงาน จากการศึกษาของ อินดัสเตรียล คอนเฟอเรนซ์ บอร์ด (Industrial Conference Board) พบว่าความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานที่ตรงกัน เป็นเรื่องสำคัญที่สุดสำหรับพนักงาน และสอดคล้องกับกมลรัฐ อินททัศน์ (2556 : 89) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพไว้ 5 ข้อ ได้แก่ 1) การทำตัวให้เป็นคนงานที่ดี 2) การรักษามารยาทและระเบียบในที่ทำงาน 3) การสร้างบรรยากาศสดใสในที่ทำงาน 4) การสร้างสัมพันธภาพที่ดี 5) การสื่อสารในองค์กรหรือในการทำงาน โดยเฉพาะเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรนั้น เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจหรือการล้มเหลวของการทำงานร่วมกันของบุคลากรทั้งการสื่อสารภายในองค์กรและนอกองค์กร ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรภายในองค์กรจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับสื่อสารเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพ

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหา ในการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการปัจจุบัน (2) เพื่อวิเคราะห์แนวทางในการพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และ (3) เพื่อจัดทำแนวทางต้นแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลที่มีประสิทธิภาพด้านความรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการดำเนินการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ โดยการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพและปัญหาการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์

การศึกษสภาพและปัญหาการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชา ผู้เชี่ยวชาญด้านการจ่ายเงินสินไหมทดแทนในการประกันชีวิตของกองทัพบก และผู้รับสินไหมทดแทน จำนวน 5 นาย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง เก็บรวบรวมข้อมูลตามเวลาที่นัดหมายโดยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อประสานงาน และดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยตนเอง ตามข้อคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ โดยมีการจดบันทึกขณะสัมภาษณ์ และขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการบันทึกเทป การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาสรุปเป็นความถี่

ขั้นตอนที่ 2 พัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 มาพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการวัดความพึงพอใจ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังกล่าว สามารถสรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุป

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์รูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลกองทัพบกด้านสวัสดิการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย การทำความเข้าใจ การกำหนด การรวมความคิด การสร้างตัวต้นแบบ และการทดลอง

2. การพัฒนารูปแบบ การเสนอขอรับเงินค่าสินไหมทดแทนในการประกันชีวิตสำหรับกำลังพลของกองทัพบกที่ปฏิบัติหน้าที่ยามปกติ (พิทักษ์พล) เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้สั้นลง และใช้เครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาทดแทนงานเอกสารราชการในรูปแบบเดิม โดยแบ่งองค์ประกอบ ดังนี้

2.1) ด้านเครื่องมือ เปลี่ยนจากใช้เอกสารราชการในรูปแบบกระดาษเป็นการใช้ระบบสารสนเทศกลางของรัฐบาลที่สนับสนุนให้ส่วนราชการใช้ ทำให้ลดต้นทุนในการดูแลรักษาระบบ

2.2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการทำงาน ได้โดยการปรับให้เหมาะสมกับเครื่องมือที่ใช้ และลดขั้นตอนการทำงาน

3. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อสภาพการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, $SD = .520$) เมื่อพิจารณาแบบรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเรียงลำดับ ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการเสนอขอรับสิทธิ ด้านคนด้านการบริหารงาน ด้านความสะดวกในการเสนอขอรับสิทธิ ด้านงาน การรับสิทธิผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และความประหยัดเวลา ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการนำผลการวิจัยไปใช้

กรมกำลังพลทหารบก สามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปประชุมหารือร่วมกับหน่วยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หน่วยต้นสังกัดของผู้รับสิทธิ กรมสวัสดิการทหารบก และบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในการกำหนดวิธีการปฏิบัติ การปิดช่องว่างและลดผลกระทบในการดำเนินการ การกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศ และนำเรียนผู้บังคับบัญชาเพื่ออนุมัติแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เรื่อง “การพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ” โดยใช้ระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในองค์กรเพียงเท่านั้นและเป็นสิทธิกำลังพลรายการเดียวจากหลาย ๆ สิทธิที่ได้รับ ควรนำผลการวิจัยนี้ไปขยายผลในการดำเนินการขอรับในรายการอื่น ๆ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งขยายผลให้หน่วยงานอื่น ๆ นอกกองทัพบก ไปปรับใช้โดยเฉพาะสิทธิกำลังพลที่เกี่ยวข้องกับกำลังพลของกองทัพบก ซึ่งหน่วยงานนอกกองทัพบกเป็นผู้พิจารณา

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กนกพร ดวงสุวรรณ. เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้. อุดรธานี : สำนักวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 2557.
- กมลรัฐ อินทรทัศน์. เทคโนโลยีสารสนเทศและทฤษฎีการสื่อสาร. กรุงเทพฯ, 2556.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เทพเพ็ญวานิส, 2556.
- กิตติ ภัคดีวัฒนกุล. คัมภีร์ระบบสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : เคทีพี คอมพ์ แอน คอนซัลท์, 2557.
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ. คู่มือการบริหารเวลา. กรุงเทพฯ : กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, 2555.
- คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการแห่งชาติ. แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี สร้างสวัสดิการสังคมไทย ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2550-2554). กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม, 2554.
- ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ. สวัสดิการสังคมในมิติกินดี อยู่ดี มีสุข มีสิทธิ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะเศรษฐศาสตร์ ศูนย์ศึกษาเศรษฐศาสตร์การเมือง, 2559.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ. กรุงเทพฯ : เอช อาร์เซ็นเตอร์, 2547.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพฯ : รักอ่าน, 2538.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. การบริหารทางวิชาการ. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ, 2548.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือเสริมกรุงเทพฯ, 2548.
- พนมพร จันทรปัญญา. หลุมพรางเวลาเรื่องสำหรับผู้บริหารต้องระวัง. เชียงใหม่ : คลองช่าง, 2555.
- ภัทรวรรณ จีรพัฒน์ธนธร. การบริหารเวลา. กรุงเทพฯ : แม็ค, 2554.
- ยงยุทธ พิรพงศ์พิพัฒน์. การบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : พิมพ์พรรณ, 2557.

- ระพีพรรณ คำหอม. สวัสดิการสังคมกับสังคมไทย. กรุงเทพฯ : อารยัน มีเดีย, 2559.
- วรินดา อลอนโซ. Manage Your Time. กรุงเทพฯ : เนชั่นบุ๊คส์, 2551.
- วิทยาธร ท่อแก้ว. การบริหารเวลา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2559.
- ศักดิ์ดา ธนิตกุล. กฎหมายกับเศรษฐศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : นิติธรรม. สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงาน, สำนักงาน ก.พ. (2560) ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0 บุคคล. กรุงเทพฯ : สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงาน, สำนักงาน ก.พ., 2557.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์ และสมชาย หิรัญกิตติ. ศัพท์การบริหาร. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา, 2547.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย. กรุงเทพฯ : จุดทอง, 2546.
- สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. การบริหารเวลา (Time Management). กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2553.
- สมคิด บางโม. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : นำอักษรการพิมพ์, 2540.
- สมคิด บางโม. องค์กรและการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : จูนพับลิชชี, 2547.
- สมใจ ลักษณะ. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ธนรัชการพิมพ์, 2546.
- สมใจ ลักษณะ. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2552.
- สุชาติ กิระนันท์. เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ : ข้อมูลในระบบสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.
- สุพรรณษา ยวงทอง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : บริษัท โปรวิชั่น จำกัด, 2557.
- สุรพร พึ่งพุทธคุณ. Time Management. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2553.
- อธิวัฒน์ ศุภสวัสดิ์วัชร และงามตา เขมะจิตโต. การจัดการค่าสินไหมทดแทน. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2562.
- อนันท์ งามสะอาด. การบริหารเวลาและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : วิทยาพัฒน์, 2549.

อึ้ง สิทธิมนต์. พฤติกรรมองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : ซีวีแอล, 2546.

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. วิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : บริษัท
ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2557.

วารสาร และหนังสือพิมพ์

นันทนา ธรรมบุศย์. (2537). ความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กรสมัยใหม่. แนะแนว, ปีที่ 29
(159), หน้า 62-67.

นุชจรี กิจวรรณ. “กระบวนการคิดเชิงออกแบบ : มุมมองใหม่ของระบบสุขภาพไทย”.
วารสารสภาการพยาบาล. ปีที่ 33 (1). มกราคม - ธันวาคม 2561. หน้า 5-14.

เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ และวาสนา แก้วผณีรังษี. “การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลของประเทศไทย
เพื่อนำไปสู่ Thailand 4.0”. วารสารวิชาการ กสทช. ประจำปี 2561. หน้า 26-40.

วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย เอกสารวิจัย

กิตติชัย ลาภวุฒิโรจน์. “ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลเมืองวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว”. งานนิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหาร
รัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา, 2558.

กิตติรักษ์ ท้วใหญ่. “ปัญหาเกี่ยวกับการฟ้องเรียกให้เจ้าหน้าที่ชุดใช้ค่าสินไหมทดแทนตาม
กฎหมายว่าด้วยความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่”. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2558

คฑารุช พรหมาย. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง :
ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545.

คมกริช เสาวจิตร. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2556.

- ครรชิต สลับแสง. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการวางแผนพัฒนาจังหวัด: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดขอนแก่น”. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- ชุตินา ม่วงมณี. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของงานเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนาป่าอำเภอมือเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, 2554.
- ณัฐธัญ ถนัทรบ. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถการไฟฟ้าแห่งประเทศไทย”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2545.
- บุญส่ง ชลธร. “สิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการสังคมของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. โครงการ “การศึกษาการวิจัย” ปีการศึกษา 2557. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2557.
- ประสิทธิ์ชัย พิภักดี. “ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเคทีเคอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตพระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2552.
- ภูวนัย เกษบุญชู. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพเรือ: ศึกษากรณีข้าราชการสังกัดกองเรือภาคที่ 1”. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.
- สถิต คา ลาเลี้ยง. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ : ศึกษาเฉพาะกรณีกองการบินทหารเรือ”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.

สมบูรณ์ หลวงบุญมี. “ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในองค์กรส่วนท้องถิ่น อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา”. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ พะเยา, 2556.

สิรินภา ทาระนัด. “การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่”. สาขาวิชาการบริหารธุรกิจบัณฑิต วิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2561.

สุทธิคุณ วิริยะกุล. “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการต่างประเทศ”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล, 2558.

สุรพงษ์ อู่เจริญ. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ในสถานีตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสระแก้ว”. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.

สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ. “รายงานสรุปผลการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ ประจำปี 2564”. กรุงเทพฯ : สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ, 2563.

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและจัด สภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและไม่มี การรื้อปรับระบบและที่ไม่มี การรื้อปรับระบบ”. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.

อัครเดช ไม้จันทร์. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรม ดัดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2560.

อัญชลี จอมคาสิ่งห์. “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2559.

เอกสารไม่ตีพิมพ์

กองทัพบก. “บัญชีหน่วยทหารของกองทัพบก”. 2552.

กองทัพบก. “ระเบียบกองทัพบกว่าด้วย การจ่ายค่าสินไหมทดแทนในการประกันชีวิตสำหรับ ทหารกองประจำการ และนักเรียนทหารของกองทัพบก (พิทักษ์พล) พ.ศ. 2564”.

กองทัพบก. “คู่มือการดำเนินการสิทธิกำลังพล”. 2560.

กองบัญชาการกองทัพไทย. “คู่มือสิทธิกำลังพล กองบัญชาการกองทัพไทย”. 2552.

สมพิศ สุขแสน. “เทคนิคการวางแผนกลยุทธ์. อดิเรก. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์”. เอกสารประกอบการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเขียนโครงการ. 2554.

ภาษาต่างประเทศ

Books

Abell, Angela and Oxbrow Nigel. Computing with Knowledge : The Information Professional in the Knowledge Management Age. London:Library Association Publishing, 2001.

Dai, H, & Salam, A. F. An Integrative Framework of service convenience, service consumption experience, and relational exchange in electronic mediated environment (EME). ICIS 2010 Proceedings, paper 185, 2010.

Drucker, P. F. The Effective Executive. (6th ed.). New York: Harper Collins, 2002.

Farquhar, J.D., & Rowley, J. Convenience a services perspective. Marketing Theory, 9(4), 425-438, 2009.

- Haag, Stephen. Cummings, Maeve and McCubbrey, Donald J. Management Information Systems for the information Age. 3rd ed. Boston : McGraw-Hill, 2002.
- Hofacker, C.F. Internet marketing (3rd ed.). New York : Wiley and Sons, Inc, 2001.
- John, D. M. Management in the Public Service. New York: McGraw - Hill Book, 1954.
- Johnson, N. P. Management Focus : Managerial Planning. NewYork : Van Nostrand Reinhold, 1994.
- Joseph, A.D. Above the clouds: A Berkeley view of cloud computing. Berkeley : University of California, 2009.
- Lovelock, C.H., & Wright, L. Principles of service marketing and management. New Jersey : Pearson Education, 2002.
- Neuhaus, R. Social security : How it works in the Federal Republic of Germany. Brunswick, German : Friedrich Ebert Stiftung, 1979.
- Peterson, E. & Plowman, G. E. Business Organization and Management. (3rd ed.). Ill: Irwin, 1953.
- Ryan, T.A. and Smith, P.C. Principle of Industrial Psychology. New York : The Mcnanla Press Company, 1954.
- Simon, H. A. Administrative Behavior. New York : The McMillen Company, 1960.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. Delivering quality service - balancing customer perceptions and expectations. New York : The Free, 1990.

Journals and Newspapers

- Beauchamp, M.B. & Ponder, N. Perceptions of retail convenience for in-store and online shoppers. The Marketing Management Journal, 20 (1), 2010, 49-65.

- Berry, L.L., Seiders, K., & Grewal, D. Understanding service convenience. Journal of Marketing, 66(3), 2002, 1-17.
- Brown, L.G. Convenience in services marketing. Journal of Services Marketing, 4(1), 1990, 53-59.
- Colwell, S.R., Aung, M., Kanetkar, V., & Holden, A.L. Toward a measure of service convenience : Multiple-item scale development and empirical test. Journal of Services Marketing, 22(2), 2008, 160–169.
- Geissler, G. L., Rucks, C. T., & Edison, S.W. Understanding the role of service convenience in art museum marketing : An exploratory study. Journal of Hospitality Marketing & Management, 14(4), 2006, 69-87.
- Jiang, L., Yang, Z., & Jun, M. Measuring consumer perceptions of online shopping convenience. Journal of Service Management, 24(2), 2013, 191-214.
- Jones, M.A., Mothersbaugh, D.L., & Beatty, S.E. The effects of locational convenience on customer repurchase intentions across service types. Journal of Services Marketing, 17(7), 2003, 701-712.
- Kelly, L., Kerr, G., & Drennan, J. Avoidance of advertising in social networking sites : The teenage perspective. Journal of Interactive Advertising, 10(2), 2010, 16-27.
- Leisen, B. Access convenience of competitor : The insulating effects of service quality and satisfaction on switching intent. Services Marketing Quarterly, 28(2), 2006, 41-55.
- Rohm, A.J., & Swaminathan, V. A typology of online shoppers based on shopping motivations. Journal of business research, 57(7), 2004, 748-757.

- Seiders, K., Voss, G. B., Godfrey, A. L., & Grewal, D. SERVCON : Development and validation of a multi-dimensional service convenience scale. Journal of the Academy of Marketing Science, 35(1), 2007, 144–156.
- Shpetim, L. Designs and optimizations of active and semi-active nonlinear suspension systems for a terrain vehicle. Journal of Mechanical Engineering, 58(2012), 2012, 732-743.
- Spencer, M.S., Rogers, D.S., & Daugherty P.J. JIT systems and external logistics suppliers. International Journal of Operations and Production Management, 14(6), 2010, 60–74.
- Wolfinbarger, M., & Gilly, M.C. Shopping online for freedom, control, and fun. California Management Review, 43(2), 2001, 34-55.

Thesis, Research Report, Research Document

- Zaleanick, A. Motion productivity and Satisfaction of worker. Massachusetts : Division of Research, Harward University, 1958.

ภาคผนวก

ผนวก ก

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง : การพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

คำชี้แจง :

1. แบบสัมภาษณ์ชุดนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหา ในการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการปัจจุบัน (2) เพื่อวิเคราะห์แนวทางในการพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และ (3) เพื่อจัดทำแนวทางต้นแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลที่มีประสิทธิภาพด้านความรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการดำเนินการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ

2. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ตลอดจนความคิดเห็นมาพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

3. แบบสัมภาษณ์ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เชี่ยวชาญ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพและปัญหาในการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการปัจจุบัน

พล.ต. บัญชา ขาวงาม

นักศึกษาวិทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 65

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1. ยศ ชื่อ สกุล
- 2. ตำแหน่งปัจจุบัน
- 3. วุฒิทางการศึกษา
- 4. ประสบการณ์ทางการด้านการจ่ายเงินสินไหมทดแทนในการประกันชีวิตของกองทัพบก
.....
- 5. สังกัด

2. การเสนอขอรับสิทธิกำลังพล

2.1 การรับสิทธิผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

2.2 ความสะดวกในการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

2.3 ความรวดเร็วในการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

2.4 ความประหยัดเวลาในการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3.1 ปัจจัยจากคนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

3.2 ปัจจัยจากงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

3.3 ปัจจัยจากการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

ผนวก ข

แบบประเมินความพึงพอใจ

คำชี้แจง:

1. แบบประเมินความพึงพอใจในการใช้รูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลกองทัพกด้านสวัสดิการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของกำลังพลหลังจากทดลองใช้รูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลกองทัพกด้านสวัสดิการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. แบบประเมินรูปแบบ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจการใช้รูปแบบการจัดการความรู้
ของกรมกำลังพลทหารบก
3. ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบประเมินความพึงพอใจให้ตรงกับความเป็นจริง หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความและเติมข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 21-30 ปี	<input type="checkbox"/> 31-40 ปี
<input type="checkbox"/> 41-50 ปี	<input type="checkbox"/> 51-60 ปี
3. ชั้นยศ

<input type="checkbox"/> สิบตรี-สิบเอก	<input type="checkbox"/> จำสิบตรี-จำสิบเอก
<input type="checkbox"/> ร้อยตรี-ร้อยเอก	<input type="checkbox"/> พันตรี-พันเอก
4. ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> ปริญญาโท	<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก
5. ประสบการณ์การทำงานทางด้านการจ่ายเงินสินไหมทดแทนในการประกันชีวิตของกองทัพบก

<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 1 ปี	<input type="checkbox"/> 1-2 ปี
<input type="checkbox"/> 3-5 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ปี

ตอนที่ 2: แบบประเมินความพึงพอใจในการใช้รูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลกองทัพบกด้านสวัสดิการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีเกณฑ์การให้ความหมายของคะแนน ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
การรับสิทธิผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
1. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถสนับสนุนการบริหารและการตัดสินใจสิทธิกำลังพลในการปฏิบัติงาน					
2. การเสนอขอรับสิทธิกำลังพลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศง่ายต่อการใช้งาน					
3. ลดกระบวนการขั้นตอนในการทำงาน					
ด้านความสะดวกในการเสนอขอรับสิทธิ					
4. ส่งเอกสารในการดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วความง่ายต่อการดำเนินการเสนอขอรับสิทธิ					
5. สามารถเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ง่ายและรวดเร็ว					
6. มีสายการปฏิบัติงานสั้น ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านความรวดเร็วในการเสนอขอรับสิทธิ					
7. ตอบสนองความต้องการของผู้เสนอขอรับสิทธิได้อย่างทันท่วงที					
8. ประสานงานเจ้าหน้าที่ได้ง่าย และได้รับความสะดวกสบายจากการประสานงาน					
9. ดำเนินการอย่างรวดเร็ว และปฏิบัติงานตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และความต้องการ					
10. ลดระยะเวลาในการรวบรวมเอกสาร					

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ความประหยัดเวลา					
11. ลดระยะเวลาในการประสานงาน					
12. ลดระยะเวลาในการเดินทาง					
ด้านคน					
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
14. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้					
15. เจ้าหน้าที่มีจิตอาสาในการปฏิบัติหน้าที่					
ด้านงาน					
16. มีทักษะ ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่					
17. ดำรงตำแหน่งในการปฏิบัติหน้าที่โดยตรง					
18. มีประสบการณ์ในการทำงาน					
ด้านการบริหารงาน					
19. มีการกำหนดกระบวนการและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน					
20. มีระเบียบ กฎเกณฑ์ คำสั่ง รองรับในการปฏิบัติงาน					
21. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเรื่องสวัสดิการ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ					

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	พลตรี บัญชา ขาวงาม
วัน เดือน ปีเกิด	27 มิถุนายน 2510
การศึกษา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โรงเรียนเสนาธิการทหารบก วิทยาศาสตรบัณฑิต โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า
ประวัติการทำงาน	ผู้อำนวยการกองจัดการ สำนักพัฒนาและบริหารกำลังพล กรมกำลังพลทหารบก รองผู้อำนวยการสำนักพัฒนาและบริหารกำลังพล กรมกำลังพล ทหารบก รองผู้อำนวยการสำนักปกครองและบริการกำลังพล กรมกำลังพล ทหารบก
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้อำนวยการสำนักปกครองและบริการกำลังพล กรมกำลังพลทหารบก

สรุปย่อ

ลักษณะวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

เรื่อง การพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้วิจัย พลตรี บัญชา ขาวงาม

หลักสูตร วปอ.

รุ่นที่ 65

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักปกครองและบริการกำลังพล กรมกำลังพลทหารบก

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นโยบายของรัฐในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศด้วยความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน หรือที่เราเรียกว่า ไทยแลนด์ 4.0 ระบบราชการก็จะต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องและส่งเสริมนโยบายดังกล่าวจำเป็นต้องมีการปฏิรูประบบราชการซึ่งเป็นฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลสามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับทิศทางการบริหารของประเทศ กลไกของภาครัฐเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะสามารถช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความมั่นคง 2) ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน 3) ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ 4) ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม 5) ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ กอปรกับมี พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ที่หน่วยงานของรัฐต้องมีช่องทางทางอิเล็กทรอนิกส์ในการรับรอง การเห็นชอบการอนุญาตให้กับประชาชนที่มาติดต่อกับทางราชการ กองทัพบกเป็นส่วนหนึ่งของระบบราชการ มี 7 ส่วน (ส่วนบัญชาการ กำลังรบ สนับสนุนการรบ ภูมิภาค ส่วนการศึกษา ส่วนส่งกำลังบำรุง ส่วนช่วยพัฒนาประเทศ) แต่ละส่วนมีหน่วยตามลำดับชั้นหลายหน่วย กำลังพลทุกประเภทรวมรวมทั้งสิ้น 297,487 นาย การปฏิบัติราชการ 2 ลักษณะ คือ การปฏิบัติราชการปกติในที่ตั้งหน่วย และการปฏิบัติราชการสนาม ซึ่งการปฏิบัติงานมีความเสี่ยงสูงต่อการสูญเสีย ทั้งชีวิต สิทธิกำลังพลที่สูญเสียจะได้รับสิทธิทางราชการกำหนด และสวัสดิการเพิ่มเติมที่กองทัพบกจัดให้ เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภายใต้สภาวะการปฏิบัติงานที่เสี่ยงอันตรายเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติภารกิจโดยรวมของกองทัพบกให้สูงขึ้น สิทธิของผู้เอาประกันภัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียกร้องค่าสินไหม เป็นสิทธิหนึ่งที่กำลังพลได้รับหากมีการเสียชีวิตและพิการ ทุพพลภาพจากการปฏิบัติงาน การเสนอขอรับสิทธิกรณีสินไหมทดแทน มีกระบวนการตามสายการบังคับบัญชาที่ค่อนข้างยาว ขั้นตอนมาก ใช้เอกสารหลักฐานจำนวนมาก หน่วยที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยพิจารณา กว่าทนายจะได้รับสินไหมใช้เวลาประมาณ 5 - 6 เดือน เกิดปัญหาการร้องเรียนเรื่องสิทธิกำลังพล ส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของกำลังพลและครอบครัว ความสำคัญข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษา “การพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ” เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับใช้เพื่อให้การดำเนินการด้านสิทธิกำลังพลให้มีความทันสมัย รวดเร็ว เกิด

ประสิทธิภาพสูงสุด สามารถนำผลการวิจัยไปปรับเปลี่ยนรูปแบบและการปฏิบัติงานขององค์กรได้จริง สอดคล้องกับนโยบายของ ทบ., กองบัญชาการกองทัพไทย กท. และนโยบายของรัฐบาลเป็นเรื่องที่ทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและที่จะเกิดในอนาคต เป็นนวัตกรรมการวิจัยที่สามารถมีตัวแบบและข้อเสนอแนะ เชิงนโยบาย รวมถึงข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหา ในการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการปัจจุบัน
2. เพื่อวิเคราะห์แนวทางในการพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. เพื่อจัดทำแนวทางต้นแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลที่มีประสิทธิภาพด้านความรวดเร็วลดระยะเวลาในการดำเนินการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะศึกษาการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ เฉพาะกรณีการรับสินไหมทดแทนในการประกันชีวิตของกองทัพบก โดยจะศึกษาสภาพ ปัญหาของการเสนอขอรับสินไหมทดแทน และพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสินไหมทดแทน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การพัฒนาเสนอขอรับสิทธิกำลังพลกองทัพบกด้านสวัสดิการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ รับสิทธิผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสะดวก ความรวดเร็ว และประหยัดเวลา
2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีสินไหมทดแทน ได้แก่ ปัจจัยจากคน ปัจจัยจากการปฏิบัติงาน และปัจจัยจากการบริหารงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

วิจัยฉบับนี้เป็นการใช้ระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ศึกษาสภาพ และปัญหาการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลกองทัพบกด้านสวัสดิการ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview)
2. พัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลกองทัพบกด้านสวัสดิการ โดยการสังเคราะห์สภาพ และปัญหาการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลกองทัพบกด้านสวัสดิการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. การประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลกองทัพบกด้านสวัสดิการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิจัย

1. สามารถสังเคราะห์รูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลกองทัพบกด้านสวัสดิการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย การทำความเข้าใจ การกำหนด การรวมความคิด การสร้างตัวต้นแบบ และการทดลอง

2. การพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับเงินค่าสินไหมทดแทนในการประกันชีวิตสำหรับกำลังพลของกองทัพบกที่ปฏิบัติหน้าที่ยามปกติ (พิทักษ์พล) เป็นการปรับเปลี่ยน กระบวนการทำงานให้สั้นลง และใช้เครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาทดแทนงานเอกสารราชการในรูปแบบเดิม โดยแบ่งองค์ประกอบ ดังนี้

2.1 ด้านเครื่องมือ ปรับเปลี่ยนจาก ใช้เอกสารราชการในรูปแบบกระดาษ เป็นใช้ระบบสารสนเทศกลางของรัฐบาลที่สนับสนุนให้ส่วนราชการใช้ ทำให้ลดต้นทุนในการดูแลรักษาระบบ

2.1.1 ใช้ระบบ workd ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ซึ่งทำงานบนระบบคลาวด์ภาครัฐ (G-Cloud) บริการในรูปแบบ Platform as a Service (PaaS) การใช้งานออนไลน์ลักษณะ Web Application โดยเลือกใช้แอปพลิเคชัน Workd มาทำงานในระบบกึ่งอัตโนมัติ ประกอบด้วย แอปพลิเคชัน Microsoft Form, Power Automate, Microsoft Lists, Microsoft outlook และ Microsoft Word

2.1.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (e-Saraban) ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ระบบให้บริการรับส่งหนังสือ จัดเก็บเอกสาร เพื่อส่งต่อสั่งการและลงนามในเอกสาร หรือส่งเข้าระบบหนังสือเวียนที่มีการลงนามรับทราบผ่านระบบ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สามารถจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงเอกสาร รองรับการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานได้พร้อม ๆ กันให้บริการในรูปแบบ Software as a Service (SaaS) บนระบบ G-Cloud การใช้งานออนไลน์ลักษณะ Web Application รวมถึงใช้ลายเซ็นดิจิทัล (Digital Signature) ในระบบ e-Saraban ในการยืนยันการอนุมัติการจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนในการประกันชีวิต ฯ ด้วย

2.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการทำงาน ได้โดยการปรับให้เหมาะสมกับเครื่องมือที่ใช้ และลดขั้นตอนการทำงาน โดยขั้นตอนที่ พัฒนาขึ้นมาใหม่ มีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

2.2.1 หน่วยต้นสังกัดของกำลังพลที่เสียชีวิต หรือพิการทุพพลภาพที่มีสิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทน ฯ บันทึกข้อมูล และหลักฐานที่เกี่ยวข้องลง Microsoft Form ผ่านระบบ workd

2.2.2 เมื่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยต้นสังกัดกดบันทึกฟอร์ม Power Automate จะนำข้อมูลจากฟอร์ม และเอกสารหลักฐานที่อยู่ในรูปแบบไฟล์ PDF หรือไฟล์รูปภาพ ส่งเป็นอีเมล พร้อมแนบหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ส่งให้เจ้าหน้าที่ของกรมกำลังพลทหารบก

2.2.3 เจ้าหน้าที่ของกรมกำลังพลทหารบก ตรวจสอบหลักฐานและเอกสาร

- หากไม่ถูกต้อง ให้กรอกข้อความแก้ความคลาดเคลื่อน และกดปุ่ม reject เพื่อให้ Power Automate ส่งข้อความความคลาดเคลื่อนของเอกสารหลักฐานให้กับหน่วยต้นสังกัด เพื่อดำเนินการขอรับค่าสินไหมทดแทน ฯ ใหม่

- หากถูกต้อง กดปุ่ม Approve เพื่อให้ Power Automate นำข้อมูลจากการดำเนินการบันทึกลง Microsoft Lists และเปิดหน้าต่างสำหรับบันทึกข้อมูลจำนวนเงินให้แก่ทายาทรายบุคคล และปรับสถานการณ์ดำเนินการให้อยู่ในสถานะตรวจสอบแล้ว เมื่อกดบันทึกข้อมูล Power Automate จะนำข้อมูลการดำเนินการที่ผ่านมา สร้างเป็นเอกสาร Microsoft Word เพื่อใช้ข้อความ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการนำผลการวิจัยไปใช้

กรมกำลังพลทหารบก สามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปประชุมหารือร่วมกับหน่วยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หน่วยต้นสังกัดของผู้รับสิทธิ กรมสวัสดิการทหารบก และบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ในการกำหนดวิธีการปฏิบัติ การปิดช่องว่างและลดผลกระทบในการดำเนินการ การกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศ และนำเรียนผู้บังคับบัญชาเพื่ออนุมัติแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เรื่อง “การพัฒนารูปแบบการเสนอขอรับสิทธิกำลังพลด้านสวัสดิการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ” โดยใช้ระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในองค์กรเพียงเท่านั้นและเป็นสิทธิกำลังพลรายการเดียวจากหลาย ๆ สิทธิที่ได้รับ ควรนำผลการวิจัยนี้ไปขยายผลในการดำเนินการขอรับในรายการอื่น ๆ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งขยายผลให้หน่วยงานอื่น ๆ นอกกองทัพบก ไปปรับใช้โดยเฉพาะสิทธิกำลังพลที่เกี่ยวข้องกับกำลังพลของกองทัพบก ซึ่งหน่วยงานนอกกองทัพบกเป็นผู้พิจารณา