

ทัศนคติของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ  
กรณีศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

นางวรรณมา ชมเชย

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสำนักวิจัย  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

พ.ศ. 2556

## บทคัดย่อ

ชื่องานวิจัย ทักษะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กรณีศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ชื่อผู้เขียน นางวรรณ ชมเชย ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ  
กองคลังและพัสดุ สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาอาจารย์ ดร.ปราโมทย์ ลีอนาม

ปี พ.ศ. 2556

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทักษะของผู้บุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทักษะของผู้บุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศ และปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของผู้บุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ทั้งในส่วนกลางและคณะ/สำนัก จำนวน 110 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม นำผลการศึกษาที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลใน โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเป็นสถิติแบบ t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ระดับปานกลาง ได้รับความรู้จากการใช้ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุตามหลักสูตรที่สถาบันจัดให้ ผู้บริหารให้ความชัดเจนและเห็นความสำคัญที่นำระบบสารสนเทศมาใช้ระดับเห็นด้วยมาก ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศส่วนใหญ่มีทัศนคติในระดับดีมากเกี่ยวกับระบบสารสนเทศที่ช่วยทำให้เกิดความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล และปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องขึ้น

ปัจจัยส่วนบุคคล อายุ ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ และการอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ส่งผลต่อทัศนคติของผู้บุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงาน ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ปัจจัยด้านนโยบาย และด้านบริหารเกี่ยวกับความชัดเจนของนโยบาย ส่งผลต่อทัศนคติของผู้บุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศ ในภาพรวมพบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2)

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือในการให้ข้อมูล คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น และกำลังใจจากบุคคลหลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้วิจัย ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.ปราโมทย์ ลีอนาม รองผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยฉบับนี้ ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำปรึกษา ข้อเสนอแนะและตรวจสอบแก้ไข ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ทำให้การศึกษาวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

และผู้วิจัยขอขอบคุณนายธนพล จันตะณี ที่ให้การช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ขอขอบคุณผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ทั้งในส่วนกลางและคณะ/สำนักได้กรุณาตอบแบบสอบถาม ทำให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วง ด้วยดี

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสำนักวิจัยที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ทุนอุดหนุนการศึกษาวิจัยมา ณ ที่นี้ด้วย

นางวรรณ ชมเชย

กุมภาพันธ์ 2556

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(2)
สารบัญ	(3)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญแผนภาพ	(9)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1-5</b>
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตและวิธีการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>6-40</b>
2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ	6
2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	16
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ	25
2.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	29
2.5 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการเงินการคลัง	34
2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
<b>บทที่ 3 กรอบแนวคิดและระเบียบวิธีการวิจัย</b>	<b>41-53</b>
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย	41
3.2 นิยามปฏิบัติการ	44

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3</b> กรอบแนวคิดและระเบียบวิธีการวิจัย(ต่อ)	<b>41-53</b>
3.3 สมมติฐานในการศึกษาวิจัย	48
3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
3.5 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	51
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
3.7 การทดสอบเครื่องมือ	53
3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	53
<b>บทที่ 4</b> ผลการศึกษา	<b>54-80</b>
4.1 ลักษณะชี้วัดทางสังคมและภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง	56
4.2 การอบรมโปรแกรมพื้นฐาน	57
4.3 ความรู้ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์	58
4.4 ความรู้จากการใช้ระบบสารสนเทศ	58
4.5 การเรียนรู้ด้วยตนเองจากการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศ	59
4.6 ระดับความคิดเห็นด้านนโยบายและบริหาร	59
4.7 ระดับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ (ภาพรวม)	61
4.8 ระดับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ (ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน)	62
4.9 ระดับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ (ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ)	63
4.10 ระดับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ (ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์)	64
4.11 ระดับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ (ด้านความสะดวกในการใช้งาน)	65

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา(ต่อ)</b>	<b>54-80</b>
4.12 ระดับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ (ด้านประสิทธิภาพ)	66
4.13 การทดสอบสมมติฐาน	67
4.14 สรุปปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของบุคลากร	80
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ</b>	<b>81-90</b>
5.1 สรุปผลการศึกษาวิจัย	82
5.2 อภิปรายผล	85
5.3 ข้อเสนอแนะ	89
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>91-97</b>
<b>ภาคผนวก ก องค์การที่ศึกษา</b>	<b>99-101</b>
<b>ภาคผนวก ข ข้อมูลบุคลากรที่ศึกษา</b>	<b>103</b>
<b>ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย</b>	<b>105-113</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงการเปลี่ยนแปลงของทัศนคติ	21
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	50
4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	55
4.2 แสดงข้อมูลด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ	57
4.3 แสดงข้อมูลด้านความรู้ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์	57
4.4 แสดงการได้รับความรู้จากการใช้ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ	58
4.5 แสดงลักษณะการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีเรียนรู้ด้วยตนเอง	58
4.6 แสดงระดับความคิดเห็นด้านนโยบายและการบริหาร	59
4.7 แสดงระดับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ(ภาพรวม)	60
4.8 แสดงระดับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ(ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน)	62
4.9 แสดงระดับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ(ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ)	63
4.10 แสดงระดับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ(ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์)	64
4.11 แสดงระดับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ(ด้านความสะดวกในการใช้งาน)	65
4.12 แสดงระดับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ(ด้านประสิทธิภาพ)	66

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่าง (t-test) ทักษะคิดต่อระบบ สารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กับเพศ	67
4.14 เปรียบเทียบรายชื่อของกลุ่มตัวอย่างที่มีทักษะคิดต่อระบบสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ จำแนกตามอายุ	68
4.15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่าง (t-test) ทักษะคิดต่อระบบ สารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กับระดับตำแหน่ง	69
4.16 แสดงผลการทดสอบความแตกต่าง (t-test) ทักษะคิดต่อระบบ สารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กับระดับการศึกษา	70
4.17 เปรียบเทียบรายชื่อของกลุ่มตัวอย่างที่มีทักษะคิดต่อระบบสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ จำแนกตาม ประสบการณ์ในการทำงาน	71
4.18 เปรียบเทียบรายชื่อของกลุ่มตัวอย่างที่มีทักษะคิดต่อระบบสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ จำแนกตาม ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์	72
4.19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่าง (t-test) ทักษะคิดต่อระบบ สารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กับการอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	74
4.20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่าง (t-test) ทักษะคิดต่อระบบ สารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กับการเคยให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงาน	75



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.21 แสดงผลการทดสอบความแตกต่าง (t-test) ที่สนใจต่อระบบ สารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	76
4.22 เปรียบเทียบรายชื่อของกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ จำแนกตาม ปัจจัยด้านนโยบาย	77
4.23 เปรียบเทียบรายชื่อของกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ จำแนกตาม ปัจจัยด้านบริหาร	78

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล สารสนเทศ และความรู้	9
2.2 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่ใช้คอมพิวเตอร์	11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	13
2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระบบสารสนเทศกับองค์การและการจัดการ	15
2.5 แสดงหลักการบริหารให้้องค์การ	31
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย	43

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

ในปัจจุบันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกลไกสำคัญที่จะเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพของรัฐ โดยเฉพาะการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐ อันจะมีผลโดยตรงต่อการสร้างแรงดึงดูดในการลงทุนจากต่างประเทศ ซึ่งจะวัดจากระยะเวลาที่ภาครัฐให้บริการในการอนุมัติ การเบิกจ่ายเงิน และความโปร่งใสในกระบวนการดำเนินงานของรัฐ จึงต้องเน้นประสิทธิผลและประสิทธิภาพในด้านการจัดการความรู้และการใช้สารสนเทศให้มีความเชื่อมโยงและบูรณาการเข้าด้วยกันเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน มีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลอย่างเป็นระบบมากขึ้น จนบางครั้งอาจเปรียบสารสนเทศได้เสมือนกับสายเลือดที่หล่อเลี้ยงการทำงานแทบทุกด้านขององค์กร บทบาทความสำคัญของสารสนเทศดังกล่าวเป็นผลเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมนั่นเอง Toffler (1980) ได้แบ่งวิวัฒนาการของสังคมโลกออกเป็น 3 ยุค คือ ยุคเกษตรกรรม ยุคอุตสาหกรรม และยุคสารสนเทศ ซึ่งยุคสารสนเทศจะมีข้อมูล ข่าวสาร และความรู้เป็นปัจจัยการผลิตพื้นฐานเป็นสำคัญ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548)

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเช่นกัน โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2537 อนุมัติในหลักการและประกาศให้ปี 2538 เป็นปีแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศไทย โดยให้ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้ความร่วมมือและสนับสนุน ดำเนินการโดยสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมเป็นแกนกลางในการดำเนินการ และในปี 2541 คณะรัฐมนตรีได้มีมติ (ผ่านความเห็นชอบของ ก.พ. และสำนักงานงบประมาณ) ให้ทุกกระทรวง ทบวง กรม แต่งตั้งผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) โดยให้ CIO มีหน้าที่ในการบริหารและควบคุมกำกับให้เกิดการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละกระทรวง ทบวง กรม ให้เป็นแผน 3 ปี และให้ใช้

แผนแม่บทดังกล่าวในการตั้งงบประมาณประจำปี โดยเริ่มตั้งแต่ปีงบประมาณ 2543 เป็นต้นไป (วิฑูร พานทอง, 2540 อ้างถึงใน พิสมัย เวชวิทยาลัง, 2550)

ในภาพรวมของการบริหารประเทศ รัฐบาลได้มีนโยบายพัฒนาการบริหารงานให้ก้าวสู่แนวทางของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เพื่อเป็นกลไกที่สำคัญในการพัฒนากลยุทธ์ และเป็นองค์ประกอบในการปฏิรูประบบราชการไทย สำหรับการบริหารงานด้านการเงิน การคลัง รัฐบาลมีนโยบายดำเนินการปรับปรุงเช่นกัน โดยเร่งปรับเปลี่ยนและปฏิรูประบบการบริหารและปฏิบัติงานทางการเงิน การคลังให้มุ่งสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

จากแผนปฏิรูประบบราชการ ทำให้ส่วนราชการต้องปรับเปลี่ยนบริบทในการบริหารงาน และสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์เป็นหน่วยงานของรัฐ ระดับกรม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ มีพันธกิจหลักได้แก่ การเรียนการสอน การวิจัย และการให้บริการวิชาการ สถาบันได้จัดทำแผนพัฒนาระยะยาว 15 ปี ของสถาบัน พ.ศ. 2551-2565 กำหนดยุทธศาสตร์ไว้ 8 ยุทธศาสตร์ โดยยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารงานต่างๆ ของสถาบัน ให้เอื้อต่อการปฏิบัติการไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ และมีกลยุทธ์รองรับในข้อที่ 3.2 พัฒนาสถาบันฯ ให้เป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศ (High Performance Organization : HPO) ด้วยการพัฒนาระบบงาน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ

([http://www.nida.ac.th/thai/web/images/nida\\_plan\\_report%2015.pdf](http://www.nida.ac.th/thai/web/images/nida_plan_report%2015.pdf))

ปัจจุบันกองคลังและพัสดุ เป็นหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีภารกิจหลักในการบริหารงานการเงินการคลังของสถาบัน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด มีวิสัยทัศน์ “มุ่งมั่นจัดการการคลัง ด้วยหลักธรรมาภิบาล สนองตอบภารกิจของสถาบัน” โดยมีเป้าหมาย 1) มุ่งเน้นการบริการด้านการคลัง ด้วยหลักธรรมาภิบาล 2) บริหาร ติดตาม ประเมินผลการดำเนินการด้านการคลังมุ่งสู่ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล 3) ดำเนินการด้านการคลัง เพื่อบรรลุเป้าหมายด้วยความคุ้มค่า โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีขอบเขตและภาระงาน ดังนี้ กองคลังและพัสดุ เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ในสถาบัน มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงบประมาณการเงิน การบัญชี การพัสดุ และทรัพย์สินของทุกหน่วยงานที่สังกัดในสถาบัน แบ่งโครงสร้างเป็น 7 กลุ่มงาน ได้แก่ 1) กลุ่มงานการเงิน 2) กลุ่มงานเงินรายได้ 3) กลุ่มงานบริหารและธุรการ 4) กลุ่มงานเงินงบประมาณ 5) กลุ่มงานเงินทุน 6) กลุ่มงานพัสดุ และ 7) กลุ่มงานบัญชี (<http://finance.nida.ac.th/main/th/>)

กองคลังและพัสดุ มียุทธศาสตร์เพื่อรองรับยุทธศาสตร์ของสถาบันไว้ 5 ข้อ คือ 1) ยุทธศาสตร์ การจัดหาและพัฒนาทรัพยากรทางการเงิน 2) ยุทธศาสตร์ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการเงิน 3) ยุทธศาสตร์ การวางแผนทางการเงินและบริหารการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพ 4) ยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการด้านการเงินอย่างต่อเนื่อง และ 5) ยุทธศาสตร์ กระบวนการตรวจสอบ ติดตามผลการดำเนินงานด้านการเงินตามหลักธรรมาภิบาล (<http://ics.nida.ac.th:8080/desknow/index.html>) เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามภารกิจหลัก ในปี พ.ศ.2544 สถาบันได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำข้อกำหนด(TOR) ระบบการรับ-จ่ายเงินของสถาบัน และเมื่อคณะกรรมการได้ดำเนินการจัดทำข้อกำหนด(TOR) เสร็จเรียบร้อยแล้ว ในปี พ.ศ.2545 จึงได้เสนอผู้บริหารพิจารณาอนุมัติโครงการพัฒนาระบบการรับ-จ่ายเงินของสถาบัน

ในปัจจุบันกองคลังและพัสดุ ได้พัฒนาปรับปรุงระบบงานสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ มีทั้งสิ้น 5 ระบบ คือ 1) ระบบเงินเดือน 2) ระบบงบประมาณ 3) ระบบพัสดุและครุภัณฑ์ 4) ระบบตรวจจ่าย และ 5) ระบบบัญชี ทั้ง 5 ระบบงานมีข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงกัน ในระหว่างหน่วยงานได้ เป็นระบบที่โปร่งใสและมีกระบวนการที่ตรวจสอบได้ เนื่องจากการใช้ระบบสารสนเทศปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุมาเป็นระยะเวลาพอสมควร ประกอบทั้งกองคลังและพัสดวยังไม่เคยศึกษาวิจัยในระบบงานว่าผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติ และพึงพอใจในระบบงานมากน้อยเพียงใด ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาระดับทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในระบบการเงิน การคลังและพัสดุ รวมทั้งปัญหา อุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการทำงานในระบบสารสนเทศ เพื่อจักได้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับของทัศนคติของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กรณีศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในสภาวะการณ์ปัจจุบัน

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กรณีศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

1.2.3 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### 1.3 ขอบเขตและวิธีการวิจัย

#### 1.3.1 ขอบเขตด้านระบบ

ระบบสารสนเทศจะทำการศึกษาเฉพาะส่วนของระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

#### 1.3.2 ขอบเขตด้านการศึกษา

เนื้อหาของการศึกษาสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตามตามกรอบแนวคิดเรื่อง ทักษะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กรณีศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน
2. ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ
3. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์
4. ด้านความสะดวกในการใช้งาน
5. ด้านประสิทธิภาพ

ส่วนตัวแปรอิสระในงานวิจัยนี้ได้กำหนดตัวแปรอิสระเกี่ยวกับ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับตำแหน่ง 4) ระดับการศึกษา 5) ประสบการณ์ในการทำงาน 6) ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 7) การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ 8) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้วางระบบสารสนเทศ
2. ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจ ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ
3. ปัจจัยด้านนโยบายและบริหาร ได้แก่ 1) ความชัดเจนของนโยบาย 2) ผู้บริหารเข้าใจและเห็นความสำคัญการนำระบบสารสนเทศมาใช้ปฏิบัติงาน

### 1.3.3 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังและพัสดุทั้งในส่วนกลางและคณะ/สำนัก ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

### 1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยเรื่อง ทักษะคิดของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ วิทยาลัยศึกษาศาสนบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ใช้ระยะเวลาดำเนินการ 6 เดือน

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทำให้ทราบถึงระดับทักษะคิดของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ วิทยาลัยศึกษาศาสนบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1.4.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทักษะคิดของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ วิทยาลัยศึกษาศาสนบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1.4.3 ทำให้ทราบถึงผลการศึกษา และนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคิดของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กรณีศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าเอกสารและตำรา ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ
- 2.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
- 2.5 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการเงินการคลังและพัสดุ
- 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

##### 2.1.1 ความหมายของข้อมูล สารสนเทศและความรู้

###### 1. ความหมายของข้อมูล

ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริง หรือการอธิบายปรากฏการณ์อย่างใด อย่างหนึ่ง (Haag,2000:31 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์,2548:8)

ข้อมูล หมายถึง คำอธิบายพื้นฐานเกี่ยวกับสิ่งของ เหตุการณ์ กิจกรรม หรือ ธุรกรรมซึ่งได้รับการบันทึก จำแนก และเก็บรักษาไว้ โดยที่ยังไม่ได้เก็บให้เป็นระบบเพื่อที่จะให้ความหมายอย่างใดอย่างหนึ่งที่แน่ชัด (Turban et al., 2001:17 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์,2548:8)



ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงที่แทนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร หรือ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพก่อนที่จะมีการจัดระบบให้เป็นรูปแบบที่คนสามารถเข้าใจและนำไปใช้ได้ (Laudon&Laudon, 1999:8 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์,2548:8)

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการไทยอีก 2 ท่าน ได้ให้ความหมายของข้อมูล คือ ข้อเท็จจริง เกี่ยวกับเหตุการณ์ หรือข้อมูลดิบที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล ยังไม่มีความหมายในการนำไปใช้งาน ข้อมูลอาจเป็นตัวเลข ตัวอักษร สัญลักษณ์ รูปภาพ เสียง หรือภาพเคลื่อนไหว (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์,2548:9) และข้อมูลหมายถึง ข้อความจริงเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยอาจเป็น ตัวเลข หรือข้อความที่ทำให้ผู้อ่านข้อมูลทราบความเป็นไป หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (สุชาดา กิระนันทน์,2542:4)

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ข้อมูลหมายถึง ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือข้อมูลดิบที่ยังไม่มีการจัดวางระบบให้เป็นรูปแบบ ไม่มีความหมายในการนำไปใช้งาน ข้อมูลอาจเป็น ตัวเลข ข้อความ ตัวอักษร สัญลักษณ์ รูปภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก็ได้

## 2. ความหมายของสารสนเทศ

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับการจัดระบบเพื่อให้มีความหมายและมีคุณค่า สำหรับผู้ใช้ (Turban et al., 2001:17; Laudon&Laudon, 1999:8 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์,2548:9)

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่มีความหมายเฉพาะภายใต้บริบท (Context) ที่ เกี่ยวข้อง (Haag et al., 2000:20 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548:9)

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการไทยอีก 3 ท่าน ได้ให้ความหมายของสารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผล และถูกจัดให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมาย และเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้รับ (ชุมพล ศฤงคารศิริ,2543:15) และสุชาดา กิระนันทน์ (2542:5) ได้ให้ความหมาย คือ ข้อความที่ประมวลได้จากข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น จนได้ข้อสรุปเป็นข้อความที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดยเน้นที่การเกิดประโยชน์คือความรู้ที่เกิดเพิ่มขึ้นกับผู้ใช้ สำหรับ ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548:9) ได้ให้ความหมายสารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผลหรือจัดระบบแล้วเพื่อให้มีความหมายและคุณค่าสำหรับผู้ใช้

ผู้วิจัยสรุปความหมายของสารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผล และ จัดระบบแล้ว เพื่อให้มีความหมายภายใต้บริบทที่เกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ มีคุณค่าสำหรับผู้ใช้

### 3. ความหมายของความรู้

ความรู้ถือเป็นสารสนเทศที่มีมูลค่ามากที่สุด โดยนำประสบการณ์ วิจารณ์ญาณ ความคิด ค่านิยมและปัญญาของมนุษย์มาวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ในการสนับสนุนการทำงานหรือใช้ในการแก้ปัญหา

ความรู้ หมายถึง สารสนเทศบวกกับโน้วฮาว (Know-How) สารสนเทศเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดความรู้ เราต้องเข้าใจวิธีที่ดีที่สุดในการใช้สารสนเทศในการแก้ปัญหาในการผลิตสินค้าหรือบริการ (Kogut&Zander,1992 อ้างถึงใน Lucas,2000:31)

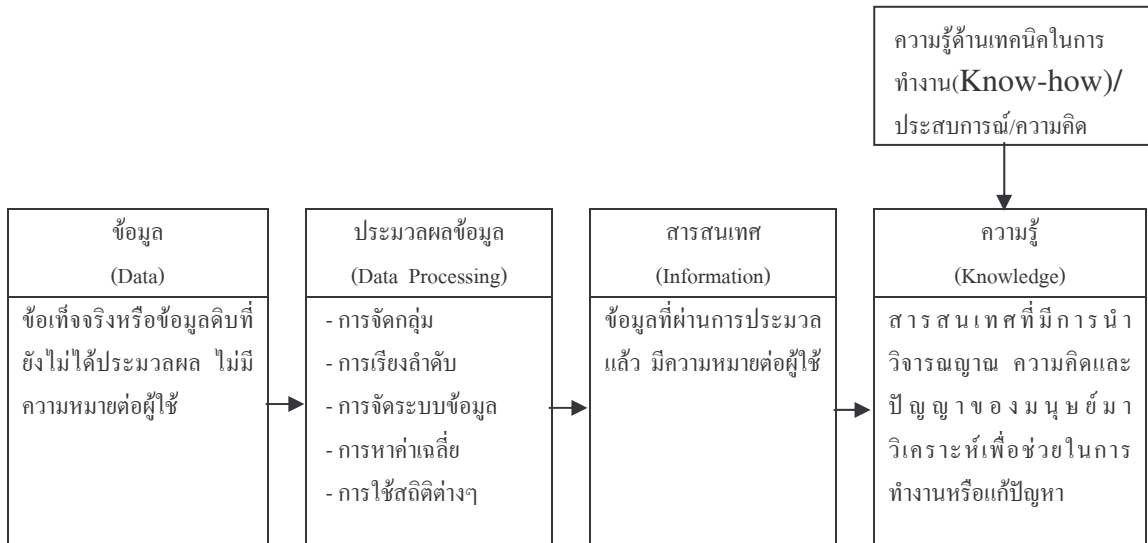
ความรู้ หมายถึง ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ได้รับการจัดระบบและประมวลผล เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจ ประสบการณ์ การสั่งสมการเรียนรู้และความเชี่ยวชาญ ซึ่งสามารถนำไปใช้สำหรับการแก้ปัญหาปัจจุบันหรือการดำเนินงานได้ (Turban et al., 2001:17 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548:10)

ความรู้ หมายถึง ความรับรู้และความเข้าใจในชุดของระบบสารสนเทศ และการที่จะนำสารสนเทศไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการสนับสนุนการทำงาน (Stair&Reynolds, 1999:6 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548:11)

นอกจากนี้ Pearlson (2001:190 อ้างถึงในทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์,2549:20) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความรู้ คือ สารสนเทศที่มีคุณค่ามากที่สุด เป็นส่วนผสมของสารสนเทศที่มีสาระ ค่านิยม ประสบการณ์และกฎเกณฑ์ และทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548:11) ความรู้ หมายถึง ความรับรู้และความเข้าใจในการนำสารสนเทศไปใช้ในการแก้ปัญหา ในการดำเนินงาน

ผู้วิจัยสรุปความรู้ หมายถึง ข้อมูลหรือสารสนเทศที่มีคุณค่ามากที่สุด มีการจัดระบบและประมวลผลเพื่อนำไปสู่ความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงานได้ ดังแผนภาพข้างล่างนี้ ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล สารสนเทศ และความรู้

## แผนภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล สารสนเทศ และความรู้



ที่มา: ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2549

### 2.1.2 ความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information

#### Systems)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง ระบบต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กันและช่วยกันทำงานเพื่อรวบรวม ประมวล เก็บรักษา และเผยแพร่สารสนเทศเพื่อใช้ในการสนับสนุน การตัดสินใจ การประสานงาน การควบคุม และการวิเคราะห์การทำงานภายในองค์กร (Laudon&Laudon, 1999:7 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548: 17)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง ระบบที่รวบรวม ประมวล เก็บรักษา วิเคราะห์และเผยแพร่สารสนเทศเพื่อจุดมุ่งหมายใดโดยเฉพาะ (Turban et al., 2001:17 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548: 17)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วย คน ข้อมูล และ กระบวนการวิธีที่ทำให้ทำงานด้วยกันเพื่อให้ได้สารสนเทศที่มีประโยชน์ (Senn, 1990:6 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548: 17)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง การรวมคน กระบวนการซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูลและเครื่องหมายต่างๆ อย่างเป็นระบบเพื่อจัดหาสารสนเทศให้กับผู้บริหารและผู้ตัดสินใจ (Stair&Reynolds, 1999: 25 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548: 17)

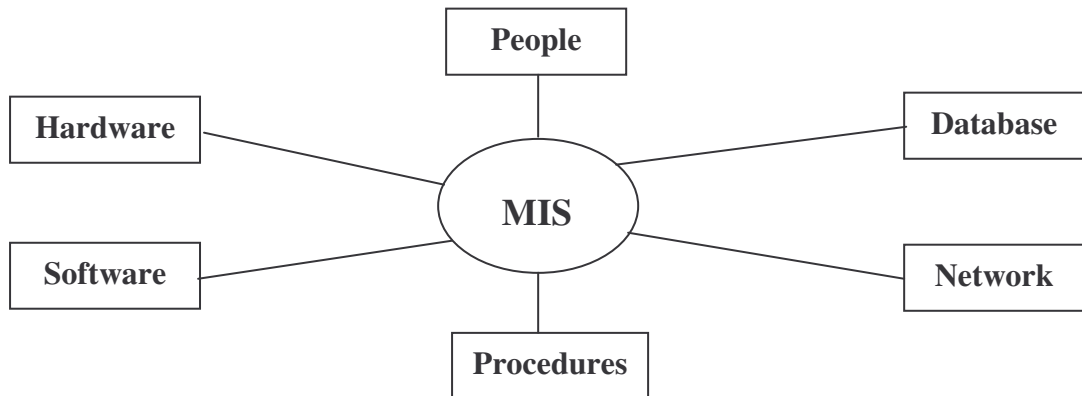
นอกจากนี้ มีนักวิชาการไทยได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการไว้ ดังนี้ ฅานดา ฅานนาค (2545) กล่าวว้า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการหมายถึง กระบวนการประมวลผลข่าวสารที่มีอยู่ใหืออยู่ในรูปของข่าวสารที่เป็นประโยชน์สูงสุด เพื่อเป็นข้อสรุปประกอบการตัดสินใจและการบริหารงาน ทั้งในระดับกลางและระดับสูง ซึ่งระบบสารสนเทศเป็นระบบที่จัดการกับเรื่องต่อไปนี้ 1) รวบรวมข้อมูลทั้งภายในและภายนอก ซึ่งจำเป็นต่อหน่วยงาน 2) จัดการกับข้อมูลเพื่อใให้เป็นสารสนเทศที่พร้อมใใช้ประโยชน์ได้ 3) จัดระบบข้อมูลใให้สะดวกต่อการค้นหาและนำไปใใช้งาน

สำหรับ ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548) ได้กล่าวว้า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการหมายถึง ระบบที่รวบรวม ประมวล เก็บรักษาและเผยแพร่สารสนเทศใใช้ในการวางแผน การพัฒนาตัดสินใจ ประสานงาน และควบคุมการดำเนินงาน และระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการหมายถึง เป็นกระบวนการที่มาจาก การเอาตัวเลขทางสถิติมารวมกันเรียกว้า ข้อมูล (Data) แต่การที่ชุดของข้อมูลเหล่านั้นได้ผ่านการวิเคราะห์แล้วเรียกว้า สารสนเทศ (Information) ซึ่งข้อมูลเหล่านี้มีความสำคัญมากต่อการตัดสินใจทางการบริหาร ในการพิจารณาว่าองค์กรควรตัดสินใจอย่างไร โดยอาศัยสารสนเทศเป็นเครื่องมือ (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2546)

ผู้วิจัยสรุปได้ว้า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง ระบบต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กันและกัน ช่วยกันทำงานเพื่อรวบรวม ประมวล เก็บรักษา และเผยแพร่สารสนเทศใใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจ โดยอาจรวมระบบที่ใใช้ระบบมือ (Manual System) มาช่วยในการปฏิบัติงานก็ได้ และรวมทั้งใใช้คอมพิวเตอร์เมื่อข้อมูลมีปริมาณงานมาก มีความสลับซับซ้อน และมีความต้องการใใช้งานโดยเร็ว

ดังนั้น ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่ใใช้คอมพิวเตอร์ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ 1) ฮาร์ดแวร์ (Hardware) 2) ซอฟต์แวร์ (Software) 3) ฐานข้อมูล (Database) 4) เครือข่าย (Network) 5) กระบวนการ (Procedure) 6) คน (People) ดังแผนภาพข้างล่างนี้

แผนภาพที่ 2.2 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่ใช้คอมพิวเตอร์



ที่มา : ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548

1. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) คือ อุปกรณ์ที่ช่วยในการป้อนข้อมูล ประมวลจัดเก็บ และผลิตเอาท์พุทออกมาในระบบสารสนเทศ

2. ซอฟต์แวร์ (Software) คือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ช่วยให้ฮาร์ดแวร์ทำงาน

3. ฐานข้อมูล (Database) คือ การจัดกลุ่มของแฟ้มข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันเพื่อนำไปใช้ในการทำงาน

4. เครือข่าย (Network) คือ การเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันเพื่อช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และช่วยการติดต่อสื่อสาร

5. กระบวนการ (Procedure) คือ นโยบาย กลยุทธ์ วิธีการ และกฎระเบียบต่างๆ ในการใช้ระบบสารสนเทศ

6. คน (People) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในระบบสารสนเทศ ซึ่งได้แก่บุคคลที่เกี่ยวข้องในระบบสารสนเทศ เช่นผู้ออกแบบ ผู้พัฒนาระบบ ผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้งาน

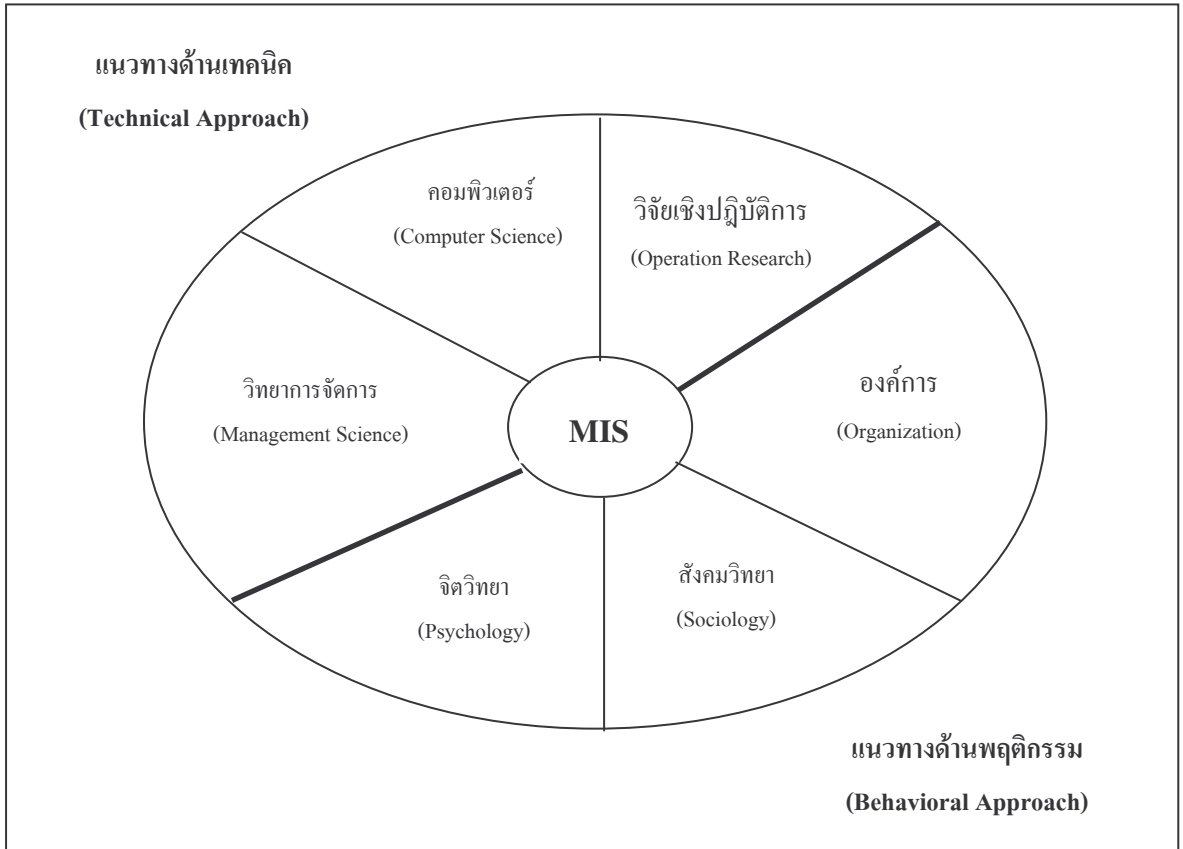
ในขณะเดียวกัน Peter Drucker (1998, อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ ,2548:19) ได้กล่าวถึง คำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ “IT” หรือ Information Technology นั้นว่าสารสนเทศ (Information) มีความสำคัญมากกว่าเทคโนโลยี (Technology) เพราะสารสนเทศถือเป็นทรัพย์สินที่มีความสำคัญอย่างยิ่งยวด (Critical Asset) ส่วนเทคโนโลยีเป็นเพียงเครื่องมือ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องในการจัดเตรียมสารสนเทศในเรื่องต่อไปนี้

1. กำหนดสารสนเทศที่ต้องการ (What) โดยพิจารณาจากลักษณะงานหรือหน้าที่ของหน่วยงาน
2. พิจารณาเวลา (When) ที่ต้องใช้สารสนเทศนั้น เพื่อที่จะกำหนดเวลาในการรวบรวม ประมวล และจัดทำรายงานให้สอดคล้องกับเวลาที่ต้องการ
3. ทราบว่าจะหาสารสนเทศดังกล่าวได้ที่ไหน (Where) จะเป็นแหล่งข้อมูลจากภายในหน่วยงานหรือภายนอก
4. เข้าใจว่าทำไม (Why) จึงต้องมีสารสนเทศนั้น การเก็บข้อมูลโดยไม่ทราบถึงเหตุผลและความจำเป็นอาจนำไปสู่การเก็บข้อมูลผิดประเภท หรือการมีข้อมูลมากเกินไปและไม่ได้นำไปใช้
5. ทราบว่าผู้ใช้ (For Whom) สารสนเทศคือใคร เพื่อจะได้จัดทำรูปแบบในการนำเสนอให้เหมาะสม
6. จะใช้เครื่องมืออะไร (How) ในการเก็บรวบรวม ประมวล รักษาสารสนเทศ
7. สามารถเข้าใจความหมายของสารสนเทศที่หามาได้
8. สามารถดำเนินการหรือปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยอาศัยการพิจารณาจากสารสนเทศที่มีอยู่หรือที่ได้มา
9. ใช้สารสนเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

### 2.1.3 แนวทางเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการต้องอาศัยความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ จึงแบ่งการศึกษาาระบบสารสนเทศออกเป็น 3 แนวทาง คือ 1) แนวทางด้านเทคนิค (Technical Approach) 2) แนวทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Approach) และ 3) แนวทางการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีและสังคม (Sociotechnical Systems) (Laudon&Laudon,1999:13 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์,2548:20) ดังแผนภาพข้างล่างนี้

แผนภาพที่ 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ



ที่มา : ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์,2548

1.แนวทางด้านเทคนิค (Technical Approach) จะเน้นเรื่องเทคโนโลยีด้านกายภาพและความสามารถในด้านเทคนิคของระบบ ความรู้วิชาที่ใช้ได้แก่ วิทยาการจัดการ(Management Science) คอมพิวเตอร์ (Computer Science) และการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Deperation Research) ดังนั้นวิชาวิทยาการจัดการจะเน้นเรื่องการพัฒนาโมเดลในการตัดสินใจและการจัดการ ส่วนวิชาคอมพิวเตอร์จะสนใจในการสร้างทฤษฎีและวิธีการทำงานของคอมพิวเตอร์ วิธีการเก็บข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูล และวิชาการวิจัยเชิงปฏิบัติการจะมุ่งเน้นเรื่องเทคนิคทางคณิตศาสตร์เพื่อหาทางเลือกที่ดีที่สุด

2.แนวทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Approach) จะเน้นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติพฤติกรรมการบริหาร รวมทั้งนโยบายของค์การ (Kling&Dutton,1982 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์,2548:22) ระบบสารสนเทศที่ต้องการพัฒนาและมีการบำรุงรักษาในระยะยาว

จำเป็นต้องใช้แนวทางพฤติกรรมศาสตร์ ประกอบด้วยหากใช้แนวทางด้านเทคนิคเพียงด้านเดียว ระบบสารสนเทศอาจไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่

**3. แนวทางการผสมผสานด้านเทคนิคและสังคม (Sociotechnical Systems)**  
แนวคิดนี้เป็นการผสมผสานแนวคิดด้านเทคนิคและด้านพฤติกรรมเข้าด้วยกัน และได้รับความนิยมนำไปใช้ในการออกแบบองค์การ ออกแบบงาน (Job Design) และการออกแบบระบบสารสนเทศด้วย ปัจจุบันแนวคิดนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดดุลยภาพระหว่างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและประสิทธิภาพของการทำงาน แนวคิดนี้เชื่อว่าองค์การมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ 1) งาน 2) คน 3) โครงสร้าง และ 4) เทคโนโลยี (Leavitt, 1965 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548:22)

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจำเป็นต้องอาศัยความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ จึงมีลักษณะเป็นสหวิทยาการ (Multidisciplinary Field) ดังนั้นการวางแผนทางระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการควรจะมีการผสมผสานทั้งด้านเทคนิคและด้านพฤติกรรมเข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดดุลยภาพความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการทำงาน

#### **2.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระบบสารสนเทศกับองค์การและการจัดการ**

ระบบสารสนเทศที่จะประสบความสำเร็จควรจะต้องออกแบบให้สอดคล้องกับลักษณะขององค์การ และถ้ามีการจัดการที่ดีในการนำระบบสารสนเทศไปใช้ในองค์การก็จะเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบสารสนเทศ และขณะเดียวกัน หากองค์การมีลักษณะเปิดกว้างในการยอมรับการเปลี่ยนแปลง หรือมีการใช้นวัตกรรมในองค์การ จะทำให้ระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จในการนำมาใช้ในองค์การเช่นกัน ดังแผนภาพข้างล่างนี้



## แผนภาพที่ 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระบบสารสนเทศกับองค์การและการจัดการ



ที่มา : ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548

แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างระบบสารสนเทศและองค์การมี 2 แนวคิด คือ 1) แนวคิดแรกเชื่อว่าระบบสารสนเทศมีผลกระทบต่อองค์การด้านเดียว เช่น การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้จะทำให้มีการรวมศูนย์อำนาจมากขึ้น (Hennsted,1983;Leavitt&Whisler,1958 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์,2548:28) ในขณะที่นักวิชาการบางกลุ่มเชื่อว่าการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้จะทำให้มีการกระจายอำนาจมากขึ้น (Burlingame,1961;Roger,1988 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์,2548:28) หรือเชื่อว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทำให้ผู้บริหารระดับกลางมีบทบาทในการตัดสินใจมากขึ้น เนื่องจากมีสารสนเทศมากพอที่จะใช้ในการตัดสินใจที่สำคัญ (Shove,1983 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์,2548:28) 2) แนวคิดที่เชื่อว่าองค์การและระบบสารสนเทศมีผลกระทบซึ่งกันและกัน ซึ่ง Barley (1986) และ Kraemer&King (1980) ได้โต้แย้งแนวคิดแบบแรก โดยไม่เชื่อว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะนำไปสู่ผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

ดังนั้นสรุปได้ว่า แนวคิดแบบแรกเป็นแนวคิดที่ค่อนข้างจะง่ายเกินไปโดยมองลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างระบบสารสนเทศกับองค์การเป็นลักษณะหนึ่งต่อหนึ่ง (One-to-One Relationship) และเป็นการมององค์การในลักษณะหยุดนิ่ง (Static) ซึ่งไม่สามารถมีปฏิกิริยาโต้ตอบกับระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีสารสนเทศได้เลย (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์,2548:29) และ

เทคโนโลยีสารสนเทศไม่ได้นำไปสู่การกระจายอำนาจหรือรวมอำนาจ แต่ความรู้ อำนาจ และโครงสร้างทางสังคมต่างหากที่มีผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การภายหลังการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ (Barley, 1986 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548: 29)

สำหรับผู้วิจัย ก็เห็นด้วยกับแนวคิดที่สองคือ เชื่อว่าองค์การและระบบสารสนเทศ มีผลกระทบซึ่งกันและกัน และความสัมพันธ์มีลักษณะค่อนข้างซับซ้อน มีปัจจัยอื่นๆที่เป็นตัวแปรแทรกได้แก่ สภาพแวดล้อมขององค์การ วัฒนธรรม โครงสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน การเมือง และการจัดการในการตัดสินใจ

## 2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

### 2.2.1 ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ เป็นศาสตร์ทางด้านจิตวิทยาที่นำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาทำความเข้าใจในเรื่องทัศนคติ และคำว่าทัศนคติ (Attitude) มาจากศัพท์ภาษาละตินว่า “Apt us” และมีผู้ให้คำจำกัดความของคำว่า “ทัศนคติ” ไว้มากมายดังนี้

ทัศนคติ ตามความหมายในพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525:393 อ้างถึงใน สมศรี ลิ้มประสิทธิ์, 2550:8) ได้ให้ความหมายว่า ทัศนคติ เป็นคำสมาสระหว่างคำว่า ทัศนะ ซึ่งแปลว่าความเห็น กับคำว่า คติ ซึ่งแปลว่าแบบอย่าง หรือลักษณะ เมื่อรวมกันเข้าจึงแปลว่า ลักษณะของความเห็น ซึ่งหมายถึงความรู้สึกส่วนตัวที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ทัศนคติ หมายถึง ความมีใจโน้มเอียงอันเกิดจากการเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะเห็นดีเห็นชอบหรือไม่ชอบอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างสม่ำเสมอ (ASSAEL, 1998 อ้างถึงใน กิรตยา ภูงาม, 2549: 18)

ทัศนคติ หมายถึง แนวโน้มและท่าทีที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์หรือค่านิยมหนึ่ง โดยจะมีความรู้สึกและอารมณ์มาเกี่ยวข้องอยู่ในความเห็นนั้น ซึ่งทัศนคติสังเกตไม่ได้แต่ อารมณ์จะอนุมานได้จากพฤติกรรมทั้งวาจาและท่าทาง (Good, 1973:48-49 อ้างถึงใน ไพรินทร์ ปราศอาพาธ, 2549:18)

นอกจากนี้ มีนักวิชาการไทยได้ให้ความหมายคำว่า ทัศนคติ ไว้ดังนี้

ทัศนคติ หมายถึง ความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับความชอบหรือไม่ชอบต่อวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของตนต่อบางสิ่ง ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน ที่มีลักษณะเป็นลำดับขั้นตอน ได้แก่ ความเข้าใจ (Cognition) ความรู้สึก (Affect) และพฤติกรรม (Behavior) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541: 94)

ทัศนคติ หมายถึง เรื่องของจิตใจ ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ท่าที ความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่น และต่อสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ที่สั่งสมมาจากประสบการณ์ มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ ตลอดจนมีแนวโน้มที่สามารถก่อให้เกิดพฤติกรรมในอนาคต (ไพรินทร์ ปราศอาพาธ,2549: 18)

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมในการกระทำของบุคคลที่มีความรู้สึกว่าจะชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย และกระทำต่อนั้นๆทั้งในทางสนับสนุนและต่อต้าน มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ มีแนวโน้มก่อให้เกิดพฤติกรรมในอนาคต

### 2.2.2 รูปแบบของทัศนคติ

สมชาย กิจจรยง (2543 อ้างถึงใน ไพรินทร์ ปราศอาพาธ,2549:19) ได้กล่าวว่า ทัศนคติประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ 1) ทัศนคติลบ คือ การมองโลกผู้ใช้บริการและบุคคลทั่วไปในแง่ร้าย 2) ทัศนคติที่ถูกต้อง คือ มองโลกอย่างเป็นกลาง ยุติธรรม มีคุณธรรม และ 3) ทัศนคติบวก คือ การมองโลกในแง่ดี สร้างสรรค์

### 2.2.3 ลักษณะของทัศนคติ

ทิตยา สุวรรณะชญ (2544:87 อ้างถึงใน สมศรี ลิ้มประสิทธิ์,2550:9) ได้กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของทัศนคติ 4 ประการ คือ

1. ทัศนคติ เป็นสภาวะก่อนที่จะมีพฤติกรรมได้ตอบ(Predisposition to Respond) ต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ หรือจะเรียกว่าเป็นสภาวะที่พร้อมจะมีพฤติกรรมจริง
2. ทัศนคติ จะมีความคงตัวอยู่ในช่วงระยะเวลา(Persistent over time) แต่ไม่ได้หมายความว่า จะไม่มีการเปลี่ยนแปลง
3. ทัศนคติ เป็นตัวแปรแฝงที่นำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมกับความรู้สึกนึกคิด ไม่ว่าจะป็นรูปของการแสดงออกโดยวาจาหรือการแสดงความรู้สึก ตลอดจนการที่จะต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
4. ทัศนคติ มีคุณสมบัติของแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลประเมินและเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งหมายความว่า การกำหนดทิศทางของพฤติกรรมจริงด้วย

### 2.2.4 องค์ประกอบของทัศนคติ

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2523: 66-67) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของทัศนคติไว้ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึกเชิงประเมินค่า หมายถึง ความเชื่อเชิงประมาณค่าว่าสิ่งนั้นดีหรือเลว มีประโยชน์หรือโทษอย่างไร
2. องค์ประกอบทางความรู้สึก หมายถึง ความชอบหรือไม่ชอบสิ่งหนึ่ง ความพอใจหรือไม่พอใจสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของทัศนคติ
3. องค์ประกอบด้านความมุ่งหมาย เนื่องจากทัศนคติเป็นลักษณะทางจิตใจที่ต้องศึกษาแยกต่างหากจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง ฉะนั้นองค์ประกอบนี้จะรายงานเกี่ยวกับพฤติกรรมโดยตรงไม่ได้ แต่ต้องเป็นลักษณะทางจิตใจเกี่ยวกับพฤติกรรมคือ ความโน้มแน้วที่จะทำ

พจน์ เพชรบูรณิน (2530: 58) กล่าวว่า ลักษณะสำคัญของทัศนคติอาจแยกพิจารณาได้ดังนี้ ทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรมเปิดเผยที่มีต่อวัตถุทางสังคมหรือบุคคล แต่เป็นสภาพที่ใกล้ชิดต่อเนื่องกับการกระทำ ทัศนคติเป็นเครื่องกระตุ้นอย่างสำคัญที่จะกำหนดพฤติกรรมเปิดเผยของบุคคล แต่ในขณะเดียวกันก็อยู่ในขอบเขตจำกัดของบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล ก่อนจะเกิดทัศนคติต้องมีสิ่งเร้า ทัศนคติเป็นแต่เพียงพฤติกรรมปกปิด

### 2.2.5 บทบาทและความสำคัญของทัศนคติ

เมื่อได้ทราบถึงความหมายของทัศนคติ รูปแบบของทัศนคติ ลักษณะของทัศนคติ และองค์ประกอบของทัศนคติ อาจกล่าวได้ว่าทัศนคตินั้นมีบทบาทและมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่ง Katz (1967:90 อ้างถึงใน สมศรี ลิมประสิทธิ์, 2550:10) ได้วิเคราะห์บทบาทและหน้าที่ของทัศนคติไว้ 4 ประการ คือ

1. บทบาทและหน้าที่ในการปรับตัว เพื่อให้ได้รับผลประโยชน์ ทั้งนี้เพราะบุคคลโดยทั่วไปต้องการได้ผลประโยชน์มากกว่าเสียผลประโยชน์ ทำให้บุคคลพยายามปรับตัวไปในทางที่จะนำรางวัลมาสู่ตนเอง พัฒนาทัศนคติทางบวกต่อสิ่งที่สนองความต้องการของบุคคลนั้น และพัฒนาทัศนคติในทางลบต่อสิ่งที่ทำความเลวร้ายให้กับบุคคลนั้น
2. บทบาทและหน้าที่ในการป้องกันตนเอง โดยป้องกันบุคคลจากความเป็นจริงในสิ่งแวดล้อมที่ทำให้ไม่สบายใจ รวมถึงการที่บุคคลหลีกเลี่ยงที่จะยอมรับว่าตนเองนั้นเป็นอย่างไร เพราะถ้าหากยอมรับแล้วจะเกิดความกังวล
3. บทบาทและหน้าที่ในการแสดงออกซึ่งค่านิยมของบุคคล โดยบุคคลจะแสดงทัศนคติของตนให้ผู้อื่นและทัศนคติที่แสดงออกมาก็สอดคล้องกับค่านิยมส่วนตัวของตนเอง

4. บทบาทและหน้าที่ในการให้ความรู้ โดยบุคคลจะพยายามแสวงหาความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ รอบตัว และทำความเข้าใจประสบการณ์ที่ผ่านมาของเขา และช่วยให้ความต้องการของบุคคลบรรลุผล ทั้งนี้เพราะทัศนคติจะทำให้บุคคลนั้นเข้าใจสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัว อันจะส่งผลให้บุคคลนั้นเปลี่ยนทัศนคติได้

### 2.2.6 การเกิดทัศนคติ

Foster (1952:140 อ้างถึงใน รชยา พูลศิริ,2542) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการเกิดทัศนคติว่าขึ้นอยู่กับเหตุปัจจัย 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์จากการได้พบ ได้เห็น ได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูป หรือได้อ่านเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ แต่ก็ไม่ได้เห็น และไม่ได้ทดลองจริงด้วยตนเองซึ่งถือว่าเป็นประสบการณ์อ้อม (Indirect Experience) เนื่องจากทัศนคติเกิดจากการรับทราบ ดังนั้นบุคคลไม่อาจมีทัศนคติต่อสิ่งที่เขาไม่ได้มีประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมได้เลย

2. ค่านิยมและการตัดสินใจ ค่านิยม การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือจะมีความรู้สึกว่สิ่งนั้นถูกหรือผิดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม ค่านิยม และมาตรฐานของกลุ่มที่บุคคลนั้นใช้ชีวิตอยู่

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2532:112-115) ได้ระบุว่า การที่เกิดทัศนคติจากประสบการณ์นั้นเป็นการเกิดขึ้นจากการเรียนรู้ โดยที่บุคคลได้มีประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อสิ่งที่เป็นเป้าของทัศนคติ ความรู้สึกเหล่านี้เกิดขึ้นจากกลไกหลายอย่างของสังคม ซึ่งสรุปได้ 3 ประเภท คือ

1. การเกิดทัศนคติจากการเรียนรู้แบบโยงความสัมพันธ์ โดยการนำเอาสิ่งเร้าที่เป็นกลางไปเข้ากับสิ่งเร้าที่มีอำนาจ ทำให้บุคคลต้องตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่งมาก่อน ในที่สุดสิ่งเร้าที่เป็นกลางนั้นจะมีอำนาจ ทำให้เกิดการสนองตอบอย่างนั้นตามไปด้วยกัน

2. การเกิดทัศนคติเพราะการเรียนรู้จากผลกรรม บุคคลเรียนรู้ผลการกระทำในอดีต ถ้าผลกรรมนั้นน่าพึงพอใจก็มีแนวโน้มที่จะกระทำอย่างนั้นอีกเมื่อมีสิ่งเร้าเดิมปรากฏ ถ้าผลกรรมนั้นไม่น่าพึงพอใจก็จะหลีกเลี่ยงไม่ทำอย่างนั้นอีก

3. การเกิดทัศนคติจากการเรียนรู้โดยการสังเกตตัวแบบ ทัศนคติอาจจะเกิดจากการเลียนแบบผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มิคุณสมบัติน่าเลื่อมใสเพียงแต่เห็นตัวอย่างจากผู้อื่น บุคคลนั้นสามารถเรียนรู้ได้แล้ว

นอกจากนี้ สุวิไล เรื่องวัฒนธรรม (2532:195-197 อ้างถึงใน สมศรี ลิ้มประสิทธิ์ ,2550:11) ได้กล่าวว่า ทัศนคติไม่ใช่สิ่งที่มีมาแต่กำเนิด (Inborn) หากพัฒนาขึ้นมาภายหลัง เป็นผลของปัจจัยต่างๆ อันเป็นภูมิหลังของบุคคลนั้นๆ เช่น ชาติกำเนิด การศึกษาอบรมที่ได้รับ

ประสบการณ์ในชีวิต สภาพแวดล้อมที่เผชิญอยู่จริง ความคาดหวังหรือเป้าหมายในชีวิตของบุคคลนั้นๆ รวมตลอดถึงความบีบคั้น หรืออุปสรรคที่เผชิญอยู่ด้วย

จากที่กล่าวมาผู้วิจัยสรุปได้ว่า ทักษะคติไม่ได้มีมาแต่กำเนิด จะเกิดขึ้นจากการเรียนรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ผ่านกระบวนการเรียนรู้ออกไปสู่พฤติกรรมการแสดงความคิดเห็นหรือแสดงเหตุผลซึ่งเป็นปฏิกิริยาตอบสนอง

### 2.2.7 การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude Change)

เนื่องจากสังคมมีการเปลี่ยนแปลงทำให้บุคคลต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ มากมาย บางคนเปลี่ยนและรับทัศนคติจากบุคคลอื่นได้ง่าย แต่บางคนเปลี่ยนทัศนคติยากแต่ก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เช่น จากสถานการณ์ ข่าวสาร การชวนเชื่อ และสิ่งต่างๆ ที่ทำให้เกิดการยอมรับในสิ่งใหม่นั้น นอกจากนี้ก็อาจเกิดจากการยอมรับโดยการบังคับก็ได้ เช่น กฎหมาย ข้อบังคับ เป็นต้น

อุทัย หิรัญโต (2519:81) ได้กล่าวว่า ทัศนคติของบุคคลนั้นมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ด้วยการศึกษาอบรม สั่งสอน และสิ่งแวดล้อม ความเจริญทางด้านการศึกษา การสื่อสาร และคมนาคม มีผลต่อทัศนคติของคนซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะบุคคลมีโอกาสปะทะกับสิ่งต่างๆ รอบตัวได้ตลอดเวลา จึงทำให้บุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามความคิดเห็นได้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลมี 2 ประเภท คือ 1) การเปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกัน หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางบวกด้วย แต่ถ้าทัศนคติไปในทางลบก็จะเพิ่มมากขึ้นทางลบด้วย และ 2) การเปลี่ยนแปลงไปคนละทาง หมายถึง ทัศนคติเดิมของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกจะเป็นไปในทางลบซึ่งจะเป็นไปในทางตรงกันข้าม จะเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงทัศนคติไปในทางเดียวกันจะเปลี่ยนแปลงได้ง่ายกว่า มันคงกว่า คงที่กว่าทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงไปคนละทาง

นอกจากนี้ McQuire (1969 อ้างถึงใน สมศรี ลิ้มประสิทธิ์, 2550:17) กล่าวว่า การเปลี่ยนทัศนคติเกิดขึ้นเป็นกระบวนการ ได้วิเคราะห์กระบวนการเปลี่ยนทัศนคติไว้ 5 ขั้นตอนเรียงตามลำดับ ดังนี้

1. การเอาใจใส่ (Attention) การที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลนั้น ในขั้นต้นจะต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่รับรู้ข้อความในการชักจูง ถ้าผู้รับการชักจูงขาดการเอาใจใส่รับรู้สิ่งที่ชักจูง การชักจูงจะถูกชะงักงันเสียแต่เริ่มต้น

2. ความเข้าใจ (Comprehension) ความเข้าใจจะเกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลเอาใจใส่ฟังสื่อ นอกจากนั้นมียังประกอบอื่นๆ ที่จะเข้ามามีผลต่อความเข้าใจสารสื่อชักจูงที่สำคัญ เช่น

องค์ประกอบเกี่ยวกับสารสื่อควรใช้ข้อความชักจูงที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจง่าย มีความน่าเชื่อถือ มีวิธีการชักจูงที่สอดคล้องกับลักษณะของผู้รับ

3. การยอมรับ (Yielding) มี 3 แบบด้วยกัน คือ 1) การยอมรับตาม (Compliance) เป็นการยอมรับการชักจูงเพื่อหวังรางวัลและหลีกเลี่ยงการลงโทษ 2) การเลียนแบบเทียบเคียง (Identification) เป็นการยอมรับเพราะหวังที่จะทำตนให้คล้ายคลึงกับผู้ชักจูง และ 3) การยอมรับเข้าไปภายในตน (Internalization) เป็นการยอมรับเพื่อผลประโยชน์ที่จะได้รับและทำให้เขาเข้าใจโลกดียิ่งขึ้น

4. ความจำ (Retention) เมื่อเกิดการยอมรับแล้ว การเปลี่ยนทัศนคติจะคงอยู่คงทนนานสักเท่าไร ขึ้นอยู่กับความจำในเรื่องราวเกี่ยวกับทัศนคตินั้นๆ

5. การกระทำ (Action) เป็นกระบวนการสุดท้ายของการเปลี่ยนทัศนคติ คือ การแสดงพฤติกรรมเพื่อแสดงถึงการมีทัศนคติ นั้นๆ

และ สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2532: 116-136 อ้างถึงใน ทองดา จันทสาโร(จันทมาลี)พระ,2550:10) กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ดังนี้

1. แนวทางการเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยการใช้สื่อความหมาย 4 ขั้น

ขั้นที่ 1 สร้างความใส่ใจ (Attention) สารที่ส่งไปเพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ต้องทำให้ผู้รับใส่ใจเสียก่อน

ขั้นที่ 2 การทำความเข้าใจ (Comprehension) ผู้ส่งสื่อจะต้องทำให้ผู้รับเกิดความเข้าใจความหมายของสารให้ได้ หลังจากผู้รับเกิดความใส่ใจแล้ว

ขั้นที่ 3 การยอมรับ (Acceptance) ผลของการสื่อความหมายสื่อที่ส่งไปยังผู้รับต้องพยายามให้มีความหมายตรงกับความต้องการของเขา เขาจึงจะยอมรับสื่อ

ขั้นที่ 4 การจดจำ (Retention) ต้องทำให้ผู้รับสื่อจำได้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยการใช้สื่อความหมาย เป็นสิ่งกระตุ้นเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยมีกระบวนการดังแสดงใน ตารางข้างล่างนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงการเปลี่ยนแปลงของทัศนคติ

ตัวแปรอิสระ	กระบวนการภายในตัวบุคคล	ตัวแปรตาม
แหล่งของสื่อ	การใส่ใจในสื่อที่ส่งมา	
สาร	ความเข้าใจในสื่อที่ส่งมา	เปลี่ยนความเชื่อ และทัศนคติ
ผู้รับสื่อ	การยอมรับสื่อที่ส่งมา	เปลี่ยนพฤติกรรม
ช่องทาง	การจดจำสื่อที่ส่งมา	

ที่มา สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2532 อ้างถึงใน ทองดา จันทสาโร (จันทมาลี), 2550)

2. แนวทางการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ โดยอาศัยแรงจูงใจที่จะผลักดันให้คนเรา เปลี่ยนทัศนคติ หรือความคิดเห็นเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความเครียด (Tension) ซึ่งเกิดจากสภาพขาดสมดุล เพราะว่าองค์ประกอบความคิด (Cognitive Element) หลายองค์ประกอบที่มีต่อสิ่งเดียวกัน ไม่สามารถสมานกันได้ จึงต้องมีการทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ภาวะขาดดุลนี้เข้าสู่ภาวะสมดุลจึงจะอยู่ได้อย่างสบาย

### 3. แนวทางการเปลี่ยนทัศนคติแบบอื่นๆ

3.1 การรับรู้ตนเอง (Self – Perception) คนเราเรียนรู้ทัศนคติโดยการสังเกต จากพฤติกรรมที่ตนแสดงออกมา เช่น ไม่ชอบฟังเพลงคลาสสิกเพราะเราสังเกตว่าเมื่อเราหมุนคลีนวิทย์ไปอย่างไม่เจาะจงสถานี พอได้ยินเพลงคลาสสิกเราก็หมุนหาคลื่นต่อไปอีก เป็นต้น

3.2 การโน้มน้าวชักจูงใจตนเอง (Self – Persuasion) เช่น เมื่อเราต้องการจะเปลี่ยนทัศนคติของเราให้เป็นคนที่มีทัศนคติ “เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม” สิ่งที่เราควรกระทำก็คือ มันบอกตัวเองว่า “ฉันเป็นคนเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม” และจะต้องหาโอกาสที่จะแสวงหาพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวมออกไปให้ปรากฏทั่วไป ซึ่งจะมีผล 2 ประการ คือ 1) การกระทำนั้นช่วยให้เราเองเกิดการรับรู้ตนเองจากพฤติกรรมที่แสดงออกไป และ 2) การกระทำที่เราต้องปรับทัศนคติภายในของเราให้เข้าร่องเข้ารอยกับพฤติกรรมภายนอกของคนอื่นๆ ที่เขาสัมผัสอยู่ ถ้าเราไม่ปรับทัศนคติของเราให้สอดคล้องกับท่าทีที่แสดงออกมาแล้วเราจะเกิดความเครียดขึ้นมา

3.3 การกระทำที่มีเหตุผล (The Reasoned Action) ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติปทัสถานเจตนา หรือพฤติกรรมเราต้องพยายามเปลี่ยนแปลงที่ความเชื่ออันเป็นองค์ประกอบของทัศนคติเสียก่อน ทัศนคติไม่ใช่ตัวแปรสำคัญเพียงตัวเดียวที่จะกำหนดพฤติกรรม มันเป็นเพียงตัวประกอบตัวหนึ่งเท่านั้น ตัวแปรที่สำคัญที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมได้หรือไม่ คือ ความตั้งใจหรือเจตนา (Intension) แรงจูงใจอันเกิดจากความต้องการที่จะกระทำตามบุคคลผู้ซึ่งมีอิทธิพลต่อคน (Referent Person) และความคิดของบุคคลนั้น ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นหรือมีอิทธิพลต่อเจตนาที่จะกระทำพฤติกรรม

#### 2.2.8 การวัดทัศนคติ

ทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่อาจสังเกตได้ ไม่อาจเห็น ไม่อาจได้ยิน ไม่อาจได้กลิ่นหรือสัมผัสได้ ทัศนคติเป็นสภาวะเชิงสันนิษฐานที่ต้องอนุมานเกี่ยวข้องกับทัศนคติ จึงได้มีการวัดขึ้นมากมายหลายวิธี

และ กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ (2527:187) ได้กล่าวถึงการวัดทัศนคติเป็นการประมาณความรู้สึกของตนเอง (Self-Report Measures) วิธีการวัดทัศนคติทางสังคมโดยการ



ประมาณความรู้สึกของตนเองนี้ มีนักจิตวิทยาสังคมได้พยายามสร้างเครื่องมือขึ้นมาวัดเป็นมาตราส่วนประมาณความรู้สึก ซึ่งมีอยู่หลายสเกลที่เป็นที่ยอมรับกันมาก ได้แก่

1. สเกลของ Thuestone (Thuestone Scael) สเกลนี้สร้างโดย Louise Thuestone ในปี ค.ศ. 1928 มีทั้งหมด 11 ระดับของความรู้สึก ดังรูป

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ทัศนคติทางบวก					ปานกลาง		ทัศนคติทางลบ			

จากรูป อธิบายได้ว่าระดับความรู้สึก แบ่งเป็น 11 ระดับ โดยระดับต้น คือ ระดับที่ 1-5 เป็นทัศนคติทางบวก เช่น ความรู้สึกเห็นด้วย พอใจ ชอบ โดยมีระดับต่ำสุด คือ 1 ไปเรื่อยๆ จนถึงระดับสูงสุด คือ 5 สำหรับระดับ 6 จะเป็นความรู้สึกกลางๆ กำกึ่งระหว่างทัศนคติทางบวกกับทัศนคติทางลบ และระดับท้ายคือ ระดับ 7-11 เป็นทัศนคติทางลบ เช่น ความรู้สึกไม่เห็นด้วย ไม่พอใจ ไม่ชอบ โดยมีระดับต่ำสุด คือ 7 ไปเรื่อยๆ จนถึงระดับสูงสุดคือ 11

2. สเกลของ Likert (The Likert Scale) สเกลนี้สร้างโดย Rensis Likert ในปี ค.ศ. 1930 มีทั้งหมด 5 ระดับ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
-------------------	----------	----------	-------------	----------------------

ข้อความที่เป็นทางบวก (Positive) ให้คะแนนดังนี้

ข้อเลือก	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

### ข้อความที่เป็นทางลบ (Negative) ให้คะแนนดังนี้

ข้อเลือก	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
เห็นด้วย	2
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5

เนื่องจากการวัดทัศนคติเป็นการวัดภาวะโน้มเอียงในการแสดงออกไม่ใช่เป็นการกระทำ แต่เป็นความรู้สึกซึ่งเป็นอัตนัย (Subjective) บุคคลอาจไม่ให้ข้อเท็จจริงด้วยความจริงใจ เพราะเห็นว่าเป็นเรื่องส่วนตัว และการแสดงออกต่อสิ่งนั้นไม่อาจจะเป็นรูปวาจาหรือการเขียนก็ตาม บุคคลมักจะไตร่ตรองถึงความเหมาะสมตามสภาพการณ์ทางสังคม คือ ตามปกติวิสัย ตามค่านิยม ตามการยอมรับ และการไม่ยอมรับ และการเห็นชอบหรือไม่เห็นชอบของคนส่วนใหญ่ในสังคม ดังนั้นจึงไม่มีผู้ใดค้นพบวิธีการที่จะวัดทัศนคติหรือทำที่ความรู้สึกของบุคคลโดยตรง ซึ่งจะเป็นครรชนที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้อย่างชัดเจน นอกจากเพียงการบันทึกจากคำพูด การวัดทัศนคติจึงเป็นเพียงการบันทึกคำพูดและพยายามหาความสัมพันธ์ระหว่างคำพูดของบุคคลนั้นกับสิ่งของ หรือค่านิยมของเขาที่ผู้ทำการวัดสามารถมองเห็น และนี่เป็นเพียงการคาดประมาณ (Estimate) ทัศนคติของบุคคลเท่านั้นตามที่ปฏิบัติกัน ความรู้สึกของบุคคลโดยตรงจะเป็นครรชนที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้อย่างชัดเจนนอกจากเพียงการบันทึกจากคำพูด การวัดทัศนคติจึงเป็นเพียงการบันทึกคำพูดและพยายามหาความสัมพันธ์ระหว่างคำพูดของบุคคลนั้นกับสิ่งของหรือค่านิยม

#### 2.2.9 ประโยชน์การวัดทัศนคติ

ชัยยงค์ ขามรัตน์ (2523 อ้างถึงใน สมศรี ลิ้มประสิทธิ์, 2550: 18) ได้สรุปไว้ว่า ประโยชน์ของการวัดทัศนคติดังนี้

1. วัดเพื่อทำนายพฤติกรรม เนื่องด้วยทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลย่อมเป็นเครื่องแสดงว่าเขามีความรู้สึกทางด้านที่ดี หรือไม่ดีเกี่ยวกับสิ่งนั้นมากน้อยเพียงใด เพราะเขามีความรู้สึกชอบ ไม่ชอบสิ่งนั้นเพียงใด ทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งนั้นจึงเป็นเครื่องทำนายว่าบุคคลนั้นจะมีการกระทำของบุคคลนั้นได้แม้จะไม่ถูกต้องเสมอไปก็ตาม
2. วัดเพื่อหาทางป้องกัน โดยทั่วไปการที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดอย่างไรนั้นเป็นสิทธิของเขา แต่การอยู่ร่วมกันด้วยความสงบสุขของสังคมย่อมจะเป็นไปได้ เมื่อพลเมืองมี

ทัศนคติต่างๆ คล้ายคลึงกันซึ่งจะเป็นแนวทางให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันและไม่เกิดความแตกแยกในสังคม

3. วัดเพื่อหาทางแก้ไข ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งอาจแตกต่างกัน แต่ในบางเรื่องจำเป็นต้องได้รับความคิดเห็นและทัศนคติที่สอดคล้องกัน เพื่อป้องกันปัญหาข้อขัดแย้งในเรื่องต่างๆ ที่เกิดขึ้น

4. วัดเพื่อเข้าใจสาเหตุและผล ทัศนคติเปรียบเทียบสาเหตุภายในที่ผลักดันให้บุคคลกระทำในสิ่งต่างๆ และสาเหตุภายในหรือทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลนี้ อาจได้รับผลกระทบมาจากสาเหตุภายนอกอีกส่วนหนึ่ง ฉะนั้นการจะเข้าใจอิทธิพลของสาเหตุภายนอกที่มีการกระทำของบุคคลต่างๆ ให้ชัดเจน บางกรณีอาจจำเป็นต้องวัดทัศนคติของบุคคลต่างๆ ให้ชัดเจน

จากที่กล่าวมา ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติจะเปลี่ยนแปลงได้ด้วยการศึกษา อบรม สั่งสอน และสิ่งแวดล้อม ความเจริญทางการศึกษามีผลต่อทัศนคติของคนซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้เป็นอันมาก และการเปลี่ยนแปลงทัศนคติจะเกิดขึ้นเป็นกระบวนการมี 5 ขั้นตอน คือ 1) การเอาใจใส่ 2) ความเข้าใจ 3) การยอมรับ 4) ความจำ และ 5) การกระทำ เป็นต้น สำหรับการวัดทัศนคติก็มีวิธีการวัดหลายวิธี วิธีที่ยอมรับได้แก่ วิธีสเกลของ Thurstone และวิธีสเกลของ Likert และการวัดทัศนคติมีประโยชน์เพื่อทำนายพฤติกรรมของบุคคล เพื่อหาทางป้องกันและแก้ไขทัศนคติของบุคคลในข้อขัดแย้งที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ

### 2.3.1 ความหมายของความรู้ ความเข้าใจ

มีผู้สนใจและได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจเป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยขอทำความเข้าใจที่สำคัญและที่เกี่ยวข้องมาอธิบายโดยสังเขปดังนี้

ในพจนานุกรมภาษาไทย (2526:152,688 อ้างถึงใน พัฒนพร อุ๋นวงศ์,2545:7) ให้ความหมายว่า “รู้” หมายถึง แจ่ม เข้าใจ ทราบ ส่วน “เข้าใจ” หมายถึง รู้เรื่อง รู้ความหมาย

ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และรายละเอียดต่างๆ ที่มนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวมสะสมไว้ (Good, 1973: 325 อ้างถึงใน พิสมัย เวชวิทยาลัง,2550:16)

ความรู้ หมายถึง ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และโครงสร้างที่เกิดขึ้นจากการศึกษา หรือค้นคว้า หรือเป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ สิ่งของ หรือบุคคล ซึ่งได้จากการสังเกต ประสบการณ์ หรือจากรายงานการรับรู้ข้อเท็จจริงเหล่านี้ต้องชัดเจน และต้องอาศัยเวลา (Smith, 1977: 531 อ้างถึงใน พัฒนพร อุ๋นวงศ์,2545:7)

นอกจากนี้ Bloom and Others (1956:89-96 อ้างถึงใน ไพรินทร์ ปราสาพาธ, 2549:23) ได้อธิบายความหมายของความรู้ ความเข้าใจ ไว้ว่า “ความรู้” หมายถึง พฤติกรรมและสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งเน้นการจำ ไม่ว่าจะเป็นการระลึกถึงหรือระลึกได้ก็ตาม เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอันสืบเนื่องมาจากการเรียนรู้ และ “ความเข้าใจ” หมายถึงความสามารถทางปัญญา และทักษะ ได้แก่ 1) ความสามารถที่จะให้ความหมายของคำ(การแปล) 2) ความสามารถในการเข้าใจความหมายของการคิด(ตีความ) และ 3) ความสามารถในการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำ(การประเมินค่า)

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความหมายของ “ความรู้” หมายถึง รู้แจ้ง เข้าใจ ทราบในข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ สิ่งที่เกิดจากการศึกษา ค้นคว้า และต้องเป็นข้อเท็จจริงที่ชัดเจนและอาศัยเวลา สำหรับ “ความเข้าใจ” หมายถึง รู้ความหมาย มีความสามารถทางปัญญาและทักษะที่จะให้ความหมายของการแปล การตีความ และการประเมินค่า

### 2.3.2 ระดับของความรู้ ความเข้าใจ

Bloom and Others (1971:271-272 อ้างถึงใน ทองดา จันทสาโร(จันทมาลี) พระ,2550:15)ได้แบ่งระดับของความรู้ ความเข้าใจ เป็น 6 ระดับ คือ 1) ความรู้ ความจำ (Knowledge – Memory) เป็นความสามารถในการรับเรื่องราวทั้งหมดของประสบการณ์ที่ผ่านมา และสิ่งที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ด้วย วิธีการวัดผล คือ การใช้วิธีการซักถาม ใช้แบบสอบถาม ให้เขียนตอบ 2) ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นความสามารถในการเก็บใจความสำคัญของเรื่องได้แก่ การแปลความหมายแล้วเปรียบเทียบและย่อเอาใจความสำคัญออกมา วิธีการวัดผลคือ การใช้วิธีการสังเกต สัมภาษณ์ ใช้แบบสอบถามให้เขียนคำอธิบาย 3) นำความรู้ไปใช้ (Application) เป็นความสามารถในการนำหลักการ กฎเกณฑ์ และวิธีดำเนินการต่างๆ ที่ได้เรียนรู้มาแก้ปัญหาในลักษณะเดียวกันได้ วิธีการวัดผลคือ การสังเกต การใช้แบบทดสอบที่เหมาะสม 4) วิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถในการแยกเรื่องราว ข้อเท็จจริง หรือเหตุการณ์ใดออกมาเป็นส่วนย่อยๆ และมีความสำคัญและสัมพันธ์กันอย่างไร วิธีการคือ การสังเกต การซักถามแบบทดสอบ 5) สังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการรวมส่วนย่อยๆ ให้เป็นส่วนใหญ่ในเรื่องเดียวกัน ผลจากการรวมจะเกิดสิ่งใหม่ รูปใหม่ และหน้าใหม่ และ 6) ประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการวินิจฉัย ตีราคา และสรุปอย่างมีหลักเกณฑ์ สิ่งที่ตีราคาอาจเป็นวัสดุ สิ่งของ ผลงานที่เป็นรูปธรรมหรือความคิดเห็นที่เป็นนามธรรม การวัดผลคือ การจัดอันดับคุณภาพและวิธีอื่นๆ ที่เหมาะสม เช่น การบรรยาย การเล่า เป็นต้น

### 2.3.3 วิธีวัดความรู้

การวัดความรู้มีหลายวิธี เสริมศักดิ์ วิศาลักษณ์ และอนเนกกุล กริแสง (2519:129) อ้างถึงใน ทองดา จันทสาโร (จันทมาลี)พระ,2550:17) ได้กล่าวว่า วิธีการวัดความรู้ที่นิยมทั่วไป คือ การวัดโดยใช้แบบสอบถาม และแบบทดสอบชนิดเลือกตอบ (Multiple Choice) เป็นส่วนใหญ่ เพราะแบบทดสอบวัดได้รอบด้าน คือ สามารถวัดผลการเรียนรู้ได้ตั้งแต่กระบวนการทางสติปัญญา ได้แก่ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และกระบวนการประเมินค่า

นอกจากนี้ สุชาติ โสมประยูร (2524:110 อ้างถึงใน ทองดา จันทสาโร(จันทมาลี)พระ,2550:17) กล่าวว่า มีวิธีการวัดความรู้ดังนี้ คือ 1) การใช้แบบสอบถามชนิดต่างๆ 2) การสัมภาษณ์ การสนทนาซักถามอาจทำเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม 3) การสาธิต เช่น สาธิตโดยครู หรือนักเรียน หรือให้นักเรียนตอบว่าสิ่งที่สาธิตให้ดูนั้นผิดหรือถูก 4) จากการตรวจสอบผลงานของนักเรียน เช่น การทำรายงาน จดบันทึกสมุดภาพ และ5) จากการสังเกตของครูเกี่ยวกับความสนใจ ความเข้าใจการเรียน ความตั้งใจในการตอบปัญหา

### 2.3.4 การวัดความรู้ ความเข้าใจ

เป็นการวัดสมรรถภาพทางสมองของความจำนั่นเอง เป็นการจัดเรื่องราวที่เคยมีประสบการณ์ หรือเคยรู้เคยเห็น และทำมาก่อน การวัดความรู้ความสามารถสร้างคำถามได้หลายลักษณะด้วยกัน ลักษณะของคำถามจะแตกต่างกันไปตามชนิดของความรู้ ไพรินท์ ปราศอาพาธ (2549: 24-25) ได้กล่าวถึง คำถามเกี่ยวกับความรู้ไม่ว่าจะอยู่ในรูปคำศัพท์ นิยาม แบบแผน หรือหลักการ และทฤษฎี มีรายละเอียดดังนี้

1. ถามความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ และนิยาม ได้แก่ โจทย์ที่ถามว่าคำหรือกลุ่มคำที่ใช้ในวิชานั้นๆ คือ อะไร และมีความหมายอย่างไร เป็นต้น

2. ถามความรู้เกี่ยวกับกฎ และความจริง ได้แก่ การถามสูตร กฎเกณฑ์ ความจริง ข้อเท็จจริง เรื่องราวหรือเนื้อหาของความสำคัญต่างๆ ตามที่ได้พิสูจน์หรือตกลงยอมรับตามหลักวิชานั้นๆ

3. ถามความรู้ในวิธีดำเนินการ คือ ถามเรื่องราวนั้นๆ เหตุการณ์นั้นๆ หรือข้อความต่างๆ ที่ได้มานั้นมีมาอย่างไร ใช้ระเบียบวิธีการอย่างไร ถ้าจะศึกษาตรวจสอบหรือวิพากษ์วิจารณ์ตัดสินชี้ขาดเรื่องราวนั้นๆ ให้แจ่มแจ้ง จะต้องปฏิบัติตามขบวนการใดหรือวิธีการใด คำถามประเภทนี้มุ่งหมายเพียงจะวัดว่า ผู้ตอบสามารถจดจำขบวนการและระเบียบแบบแผนวิธีทำงานของแต่ละเรื่องนั้นๆ ได้หรือไม่เท่านั้น มิได้มุ่งถามให้ผู้ตอบไปปฏิบัติจริงว่าเรื่องนั้นเรื่องนี้ควรดำเนินการอย่างไร

4. ถามความรู้เกี่ยวกับระเบียบแบบแผน ได้แก่ การถามถึงแบบแผน แบบฟอร์ม ตามจารีตประเพณีที่เคยปฏิบัติกัน แม้ว่าเรื่องของแบบฟอร์มนี้จะเป็นเพียงความเห็นที่ตกลงยอมรับกันตามความนิยมหรือตามลัทธิธรรมเนียมประเพณีในแต่ละยุคแต่ละสังคมก็ตามก็นับว่ามีความสำคัญต่อวัฒนธรรมและการสื่อสารอยู่เป็นอันมาก เพราะความเป็นระเบียบสอดคล้องกันนี้จะทำให้การติดต่อสะดวกขึ้น เข้าใจง่ายขึ้น และเข้าใจตรงกันด้วย

5. ถามเกี่ยวกับลำดับขั้นและแนวโน้ม ว่าเหตุการณ์ต่างๆ มีความเคลื่อนไหว ไน้มเอียง หรือเจริญเสื่อมโทรมไปในทิศทางใด ตามลำดับกาลเวลาอย่างไร และเรื่องต่างๆ นั้นมีสิ่งใดเกิดขึ้นก่อนหลัง และดำเนินเป็นขั้นๆ เรียงติดต่อกันมาอย่างไร

6. ถามเกี่ยวกับการจำแนกประเภท ได้แก่ คำถามที่ให้จัดประเภทสิ่งของ หรือเรื่องราวและเหตุการณ์ต่างๆ ให้เป็นหมวดหมู่ตามประเภท ตามชนิด ระดับสกุล หรือตามจิตชั้นวรรณะของเรื่องราวนั้นๆ

7. ถามความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ ได้แก่ คำถามที่ต้องการจะวัดว่าผู้ตอบสามารถจดจำกฎเกณฑ์ต่างๆ สำหรับการวินิจฉัยและตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ ได้หรือไม่ คือ ในแต่ละเรื่องราวนั้นควรใช้กฎเกณฑ์หรือหลักการใดไปตัดสินตรวจสอบ

8. ถามเกี่ยวกับวิธีการหรือวิธีดำเนินงาน คือ ถามว่าการที่ได้มาซึ่งผลลัพธ์ต่างๆ นั้นจะต้องใช้เทคนิคอะไร หรือวิธีการปฏิบัติอย่างไร รวมทั้งถามด้วยขบวนการและกรรมวิธีต่างๆ ที่ใช้ในการพิสูจน์หรือค้นคว้าหาความจริงนั้นๆ ว่าต้องดำเนินการอย่างไรจึงจะถูกต้อง

9. ถามความรู้รอบยอดในเรื่อง ความจำประเพณีนี้เป็นจุดจบของการสั่งสอนด้วยวิชาความรู้ เป็นคำถามที่จะวัดว่าผู้ตอบสามารถจำข้อสรุปหรือหลักการใหญ่ๆ ของเนื้อหาวิชานั้นๆ ได้หรือไม่

10. ถามความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้าง เป็นคำถามที่จะวัดว่านักเรียนสามารถระลึกความสัมพันธ์จากทฤษฎีและหลักวิชาต่างๆ มาลงสรุปเป็นเนื้อความใหญ่ๆ ในเรื่องเดียวกันหรือไม่

11. ถามความรู้เกี่ยวกับหลักวิชาและการขยายหลักวิชา ได้แก่ คำถามที่มุ่งวัดว่าผู้ตอบสามารถจำหลักการต่างๆ อันเป็นสาระสำคัญของวิชานั้นๆ ได้หรือไม่

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ระดับความรู้ ความเข้าใจ มีอยู่หลายระดับ คือ ระดับความรู้ ความจำ ระดับความเข้าใจ ระดับการนำความรู้ไปใช้ ระดับการวิเคราะห์ ระดับสังเคราะห์ และระดับประเมินผล วิธีการวัดความรู้ที่นิยมใช้กันแพร่หลาย คือ ใช้แบบสอบถาม และแบบทดสอบเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้การวัดความรู้ ความเข้าใจ ก็จะมีคำถามเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ หลากๆ คำถาม เป็นต้น

## 2.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

### 2.4.1 ความหมายของการบริหารจัดการ

นักวิชาการ ได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการ โดยวิชัย รูปจำดี (2541:2-3) อ้างถึงใน สมศรี ลิ้มประสิทธิ์,2550:4) กล่าวคือ “การบริหาร” (Administration) และ “การจัดการ” (Management) มีที่มาในเชิงพัฒนาการขององค์ความรู้ที่แตกต่างกัน แต่ปัจจุบันได้มีการกำหนดองค์ความรู้ทั้งสองด้านมาผสมผสาน และประยุกต์เข้ากับองค์กรสมัยใหม่ จึงทำให้สองคำนี้มีความหมายเช่นเดียวกัน และสามารถใช้แทนกันได้เพียงแต่ความนิยมคุ้นเคย หรือความนึกคิดเชิงภาษาที่แตกต่างกัน กล่าวคือ มินัย (Sense) ที่แตกต่างกันดังนี้

1. เกี่ยวกับประเภทองค์กร หรือหน่วยงาน การบริหาร มักนิยมหรือคุ้นเคยกับการใช้ในหน่วยงานของภาครัฐ หรือหน่วยงานราชการ(กรณีประเทศไทย) ส่วนการจัดการ หมายถึง การบริหารงานในองค์กรเอกชน หรือธุรกิจ

2. เกี่ยวกับระดับ หรือขอบข่ายความรับผิดชอบของการดำเนินการ การบริหาร หมายถึง การทำหน้าที่ในระดับนโยบาย คือ การตัดสินใจให้แนวทางและรับผิดชอบในผลที่เกิดขึ้น ในภาพรวมการจัดการเป็นการดำเนินงานในระดับปฏิบัติ ซึ่งมีหน้าที่ในระดับรองลงมา หรือเป็นหน่วยงานในระดับกลางหรือระดับล่าง แต่ในทางวิชาการทั้งสองด้านนี้ไม่ได้มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะแนวคิดในการจัดการสมัยใหม่ (Modern Management Thought) เน้นการผสมผสานองค์ความรู้จากทั้งศาสตร์และการบริหาร (Administration Science) ศาสตร์การจัดการ (Management Science) ตลอดจนพฤติกรรมศาสตร์ (Behavior Science) เข้าด้วยกันอย่างแยกกันไม่ได้ยาก

นอกจากนี้ มนุญ ตนะวัฒนา (2532: 47-50 อ้างถึงใน สมศรี ลิ้มประสิทธิ์,2550: 3-4) ได้กล่าวถึงการบริหารไว้ว่า คือ ขบวนการทำสิ่งต่างๆ ให้เกิดขึ้นโดยคนอื่นและผ่านคนอื่น (Management the Process of Getting Things done by and Through Other) ซึ่งจะให้คนอื่นทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น นักบริหารหรือนักจัดการจะต้องมีหน้าที่ทำสิ่งเหล่านี้ คือ

1. มีการสร้างสรรค์ (Creating) คือการที่นักบริหาร หรือนักจัดการ จะต้องเป็นผู้สร้างสรรค์เอง และกระตุ้นให้คนอื่นๆ เป็นผู้สร้างสรรค์อีกด้วย

2. มีการวางแผน (Planning) คือ นักบริหารหรือนักจัดการ จะมีการวางแผนงานไว้ล่วงหน้าเพื่อการทำงานจะได้ไม่ติดขัดในปัญหา และถ้าเกิดปัญหาจะได้แก้ไขได้ทันท่วงที

3. มีการจัดระบบงาน (Organizing) คือการที่นักบริหาร หรือนักจัดการ จะต้องจัดระบบงานโดยการแบ่งงานให้แผนก หรือฝ่ายต่างๆ ทำตามความเชี่ยวชาญ แต่ละแผนกก็

จะต้องแบ่งงานให้บุคคลแต่ละคนทำตามความชำนาญพร้อมทั้งกำหนดงานทุกอย่างเอาไว้ ทุกคนก็จะต้องมีอำนาจในการทำงานและยึดถือปฏิบัติในงานที่กำหนดไว้นั้น

4. การจูงใจ (Motivating) โดยพยายามสร้างสภาวะที่จะให้คนมีความต้องการในการทำงานให้ได้ดี เช่น การให้รางวัลภายนอกโดยการเลื่อนอัตราค่าจ้างหรือเงินเดือน การยกย่องชมเชย หรือการให้รางวัลภายในโดยการให้งานที่ท้าทายความสามารถ ซึ่งนักบริหารหรือนักจัดการจะต้องแบ่งสัดส่วนของการ “ผสม” ความพึงพอใจต่างๆ ที่แต่ละคนต้องการจากการจูงใจตามทิศทางที่เขาปรารถนา

5. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ซึ่งการสื่อสารจะช่วยทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างนักบริหาร หรือนักการจัดการกับผู้ปฏิบัติงาน

6. การควบคุม (Controlling) คือ การวัดความก้าวหน้าของงานที่มีการปฏิบัติว่าเป็นไปตามมาตรฐาน(เป้าหมาย) ที่วางไว้

ดังนั้น โดยสรุปผู้วิจัยให้ความหมายคำว่า “การบริหาร” และ “การจัดการ” ตามจริงแล้วมีความหมายไม่แตกต่างกันสามารถใช้แทนกันได้ คือ การบริหารหรือการจัดการเป็นกิจกรรมที่ทำร่วมกับบุคคลอื่น เน้นการผสมผสานทั้งศาสตร์การบริหารและศาสตร์การจัดการเพื่อให้งานบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายนั่นเอง

#### 2.4.2 ทฤษฎีการบริหาร

ทฤษฎีการบริหาร คือ ปัจจัยพื้นฐานในการบริหารที่สำคัญมี 4 ประการ คือ 1) คน (Man) 2) เงิน (Money) 3) วัสดุสิ่งของ (Material) และ 4) วิธีจัดการ (Method) หรือเรียกว่า 4M'S ซึ่งทฤษฎีการบริหารทั้งสี่นี้เป็นองค์ประกอบสำคัญไม่ว่าการบริหารนั้นจะเป็นการบริหารราชการหรือการบริหารธุรกิจก็ตาม (สมพงษ์ เกษมสิน, 2518:7 อ้างถึงในสมศรี ลิ้มประสิทธิ์, 2550:5)

นอกจากนี้ Greenwood (n.d. อ้างถึงใน สมศรี ลิ้มประสิทธิ์, 2550:5) ได้ให้ความเห็นว่า ทฤษฎีการบริหารควรมีอย่างน้อย 7 ประการ คือ 1) คน (Man) 2) เงิน (Money) 3) วัสดุสิ่งของ (Material) 4) อำนาจหน้าที่ (Authority) 5) เวลา (Time) 6) กำลังใจในการทำงาน (Will) และ 7) ความสะดวกต่างๆ (Facilities) โดยเน้นความสำคัญและความจำเป็นของอำนาจหน้าที่ และเวลาในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นงานของรัฐหรือเอกชนก็ตาม งานจะไม่สามารถดำเนินการไปด้วยดีได้ถ้าหากปราศจากอำนาจหน้าที่ ส่วนในเรื่องเวลาที่จะต้องกำหนดเวลาให้เพียงพอและเหมาะสมกับงาน

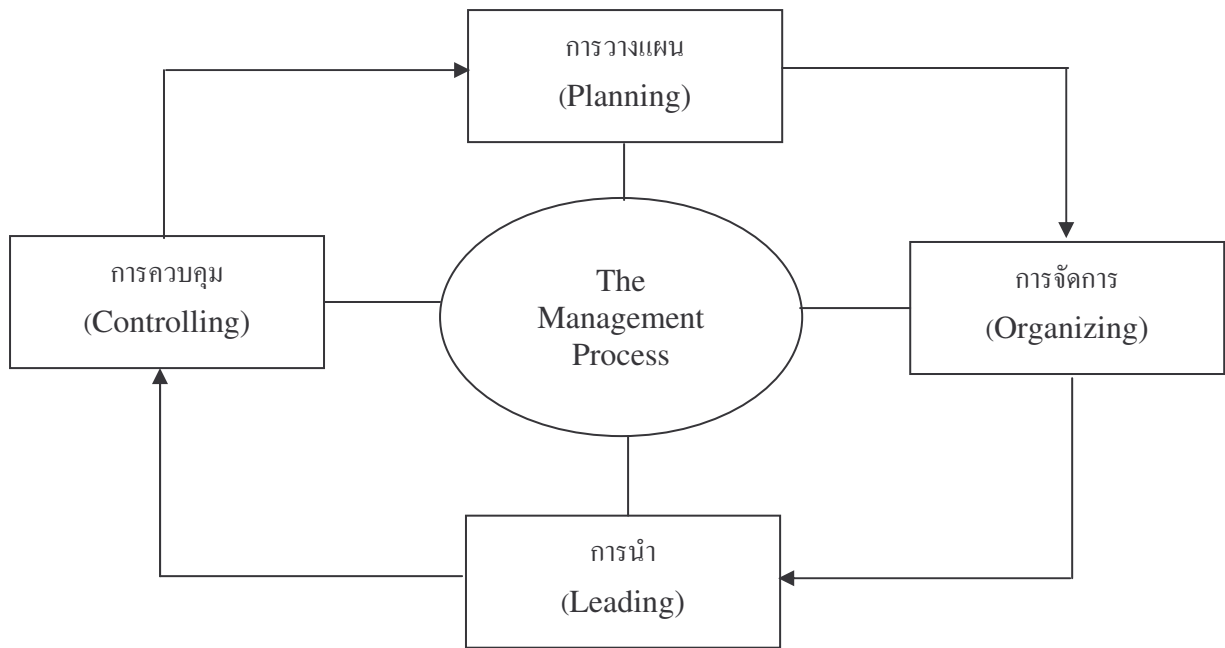


ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ทรัพยากรการบริหารถึงแม้จะมีปัจจัยพื้นฐานแตกต่างกัน แต่การบริหารงานควรเลือกใช้ทรัพยากรในการบริหารให้เหมาะสมกับงานที่ทำนั่นเอง

**2.4.3 กระบวนการในการบริหาร**

การจัดการ (Management) คือ สิ่งที่ผู้จัดการกระทำสิ่งต่างๆ เพื่อให้สามารถบรรลุผลสำเร็จท่ามกลางกำลังแรงงานที่มีความหลากหลายและสิ่งแวดล้อมที่กำลังเปลี่ยนแปลง สำหรับกระบวนการบริหาร (Management Process) ได้ถูกนิยามเป็นทางการคือ การวางแผน การจัดการ การนำ และการควบคุมการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (อุดม ทุมโฆสิต,2544:53) ดังแผนภาพข้างล่างนี้

แผนภาพที่ 2.5 แสดงหลักการบริหารให้องค์การ



ที่มา อุดม ทุมโฆสิต,2544

1. การวางแผน (Planning) เป็นการตั้งวัตถุประสงค์ และการตัดสินใจว่าจะทำอย่างไรเพื่อให้สามารถบรรลุสิ่งเหล่านั้นได้
2. การจัดการ (Organizing) เป็นการจัดการกิจ คน และทรัพยากรอื่นๆ ที่จำเป็นในการทำงาน
3. การนำ (Leading) เป็นการคลอใจให้คนทำงานหนักตามแผนงานที่ตั้งไว้

4. การควบคุม (Controlling) เป็นการดูแลการปฏิบัติงาน และดำเนินการอย่างถูกต้อง

นอกจากนี้ Gulik and Urwick (n.d. อ้างถึงใน สมศรี ลิ้มประสิทธิ์, 2550:5) ได้เสนอเป็นหลักการว่า กระบวนการบริหารประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 7 ประการ โดยใช้ตัวย่อของอักษรตัวต้นของแต่ละคำมาเรียงกัน คือ Planning, Organizing, Staffing, Directing and Leadership, Coordinating, Reporting, และ Budgeting เรียกว่า “POSDCORB” ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดโครงการไว้ล่วงหน้าว่าจะทำอะไรในการบริหารงานใดๆ ก็ตาม ผู้บริหารจะต้องรู้จักวางแผนเพราะการวางแผนเป็นรากฐานของการปฏิบัติงานทั้งปวง ถ้าปราศจากการวางแผนแล้วเป็นการยากที่ผู้บริหารจะทำงานได้ผลดี การวางแผนในการบริหารงานนั้นอาจจัดทำเป็นแผนระยะสั้นหรือแผนระยะยาวก็ได้ รูปแบบของแผนงานควรประกอบด้วยหัวข้อ วัตถุประสงค์ นโยบาย แนวปฏิบัติและมาตรฐานของงานในการวางแผนนั้นผู้บริหารจะต้องคำนึงอยู่เสมอว่าจะทำอะไร จะกระทำที่ไหน และกระทำเมื่อใด นอกจากนั้นผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงสภาพทางภูมิศาสตร์ และสภาวะแวดล้อม ดินฟ้าอากาศ ระบบของสังคม พฤติกรรมของบุคคล ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีอันเป็นที่ยึดถือของบุคคลในกลุ่มนั้นๆ ด้วย

2. การจัดองค์การหรือหน่วยงาน (Organizing) หมายถึง การจัดแบ่งงานขององค์การหรือของหน่วยงานให้เป็นหน่วยงานย่อย พร้อมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงาน ตลอดจนกำหนดสายงานควบคุมและบังคับบัญชาในลักษณะหน่วยงานหลัก (Line) หน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) และหน่วยงานช่วยเหลือ (Auxiliary) พร้อมทั้งกำหนดช่วงการบังคับบัญชาไว้ด้วย ซึ่งตามปกติช่วงการบังคับบัญชาจะอยู่ระหว่าง 3-15 หน่วยงานย่อย การจัดองค์การเป็นเรื่องที่สำคัญมากเพราะถ้ามีการจัดองค์การที่ดีก็จะช่วยให้เกิดความราบรื่นในองค์การนั้น ในการจัดองค์การอาจแสดงไว้ในรูปของแผนภูมิองค์การ เพื่อให้เกิดการสื่อสารความเข้าใจในองค์การเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ สายการบังคับบัญชา และการติดต่อสื่อสาร

3. การดำเนินการบริหารงานบุคคล (Staffing) หมายถึง กระบวนการของการสรรหาและคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาสู่หน่วยงาน มีการปฐมนิเทศและมอบหมายงานให้ทั้งบุคลากรใหม่และบุคลากรเก่า มีการบำรุงรักษา สนับสนุนเลื่อนระดับและการเลื่อนตำแหน่ง มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร มีการพิจารณาความดีความชอบและดูแลเรื่องสวัสดิการ เนื่องจาก “คน” เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหาร ดังนั้น การบริหารงานบุคคลจึงมี

ความสำคัญสูงสุดของกระบวนการบริหาร ผู้บริหารจึงเอาใจใส่ชีวิตความเป็นอยู่และความสุขความทุกข์ของผู้ร่วมงาน ดูแลผู้ร่วมงานของหน่วยงานให้อยู่ในสภาพที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ มีการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคคล (Put the Right Man in the Right Job) และให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ร่วมงานโดยเสมอหน้ากัน

4. การสั่งการ (Directing and Leadership) หมายถึง ขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการบริหารและเป็นบทบาทที่สำคัญของนักบริหาร เพราะการสั่งการและคำสั่งของผู้บริหารจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมขององค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งอาจจะเป็นไปตามแผนหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ก็ได้ การสั่งการเป็นการตัดสินใจของผู้บริหารในการกำหนดให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานหรือดำเนินการในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง หรือเป็นการตัดสินใจในการเลือกทางเดินขององค์กรก็ได้ ในการสั่งการนั้นผู้บริหารอาจสั่งการได้ 2 วิธี คือ 1) การสั่งการด้วยวลยลักษณอักษร 2) การสั่งการด้วยวาจา

5. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง การประสานงานระหว่างหน่วยงานหรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรหรือหน่วยงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร การประสานงานเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการบริหาร ซึ่งผู้บริหารจะต้องใช้เทคนิคในการส่งเสริมชักจูงตักเตือน และช่วยเหลือให้หน่วยงานขององค์กรรับเอาหน้าที่ขององค์กรเป็นจุดหมายปลายทาง วัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นทิศทาง และใช้มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นหางเสือสำหรับบังคับตนเอง และรวมระบบย่อยให้เป็นระบบใหญ่ที่เข้มแข็ง ดังนั้น การประสานงานจึงเป็นการจัดให้คนในองค์กรทำงานให้เป็นระบบสัมพันธ์และสอดคล้องกันโดยยึดถือหน้าที่ วัตถุประสงค์ และมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นหลัก ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรเป็นปึกแผ่นและก้าวหน้าอยู่เสมอ

6. การรายงานผล (Reporting) เป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติของพนักงานหรือรายงานด้านการเงิน กำไร งบดุล ข้อมูลดีและถูกต้องจะช่วยให้การวางแผนและพัฒนาได้ดี

7. การงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การดำเนินงานในด้านทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินงานหรือการจัดการ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า กระบวนการบริหารจัดการจะต้องมี 7 ขั้นตอนที่สำคัญคือ 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดองค์กรหรือหน่วยงาน (Organizing) 3) การดำเนินการบริหารงานบุคคล (Staffing) 4) การสั่งการ (Directing and Leadership) 5) การประสานงาน (Coordinating) 6) การรายงานผล (Reporting) และ 7) การงบประมาณ (Budgeting) กระบวนการ

บริหารงานทั้ง 7 ประการนี้จะทำให้การบริหารจัดการมีระบบและมีแบบแผนครบถ้วน เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

## 2.5 แนวคิด ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการเงินการคลัง

ประเทศไทยได้เริ่มใช้คอมพิวเตอร์ภาครัฐในปี 2506 โดยมีการติดตั้งเครื่องเมนเฟรมที่สำนักงานสถิติแห่งชาติเพื่อทำหน้าที่ในการประมวลผลข้อมูลสถิติต่างๆ และที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพื่อใช้สำหรับการเรียนการสอน (Lorchirachoonkul et al.,1987 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์,2549:121) หลังจากนั้นการใช้คอมพิวเตอร์ในภาครัฐก็ได้แพร่หลายอย่างรวดเร็ว ต่อมาส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจได้มีการจัดตั้งศูนย์คอมพิวเตอร์ในระดับกระทรวง เช่น กระทรวงการคลัง ในขณะที่บางแห่งได้มีการจัดตั้งในระดับกรม เช่น กรมสรรพากร สำนักงานงบประมาณ และกรมการปกครอง

นอกจากนี้ ได้มีมติคณะรัฐมนตรีที่ 26 ในวันที่ 22 กรกฎาคม 2546 เห็นชอบการออกแบบระบบการคลังในระบบอิเล็กทรอนิกส์ และแผนปฏิบัติการปี 2546 – 2548 เพื่อดำเนินการออกใช้โดยให้มีการจัดสร้าง National System มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ดังนี้ ([www.rta.mi.th/chukiat/main.asp](http://www.rta.mi.th/chukiat/main.asp) อ้างถึงใน พิสมัช เวชวิทยาลัง,2550:18)

1. การจัดทำระบบการวางแผน การจัดทำ อนุมัติ และการบริหารงบประมาณ เงินเหลืออมปี เงินนอกงบประมาณ เป็นแบบครบวงจรและการรายงานแบบ Online-Real Time ตามแนวทางการจัดทำงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน และประสิทธิผล
2. การจัดทำระบบบัญชีการเงินการคลัง แบบเกณฑ์คงค้างและการบริหารเงินคงคลังในภาพรวมทั้งภาครัฐ และหน่วยงานตามมาตรฐานบัญชีสากล IPSAS (International Public Sector Accounting Standard)
3. การจัดทำระบบรายรับ รายจ่ายทางอิเล็กทรอนิกส์
4. การติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายในรูปแบบศูนย์คอมพิวเตอร์ และศูนย์สำรองที่มีความปลอดภัยสูง เพื่อรองรับระบบงานการคลังภาครัฐทั้งหมดทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ถึงคลังจังหวัด คลังอำเภอ ภายในปีงบประมาณ 2548
5. การจัดทำระบบฐานข้อมูลหลัก รวมถึงระบบค่าใช้จ่ายส่วนบุคคล ระบบการพัฒนาและบริหารข้าราชการและลูกจ้าง ระบบการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้เพื่อกำกับติดตามและประเมินผลครบวงจรทั้งในทางบัญชี การเงิน

ในปี พ.ศ. 2545 ผู้บริหารระดับสูงของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้มีนโยบายที่จะพัฒนาและปรับปรุงขีดความสามารถในด้านการรับ-จ่ายเงินของสถาบันให้มีความพร้อมสูงสุด ระบบงบประมาณเป็นแบบมุ่งเน้นผลงานและผลลัพธ์ มีการกำหนดเป้าหมายงานต่างๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน มีดัชนีวัดผลสัมฤทธิ์ของงานและสามารถวัดประสิทธิผลการทำงานได้ สถาบันได้จัดทำเป็นโครงการพัฒนาระบบการรับ-จ่ายเงิน มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อให้การบริหารจัดการทางด้านการรับเงิน-การใช้จ่ายเงินงบประมาณ ทั้งเงินงบประมาณแผ่นดิน งบประมาณเงินรายได้ และงบประมาณโครงการภาคพิเศษ มีความสะดวกรวดเร็ว และสามารถตรวจสอบได้ 2) เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการรับ-จ่ายเงิน ข้อมูลจะเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ช่องทางเดียว และส่วนงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ได้โดยไม่ต้องทำการป้อนข้อมูลเข้า (Key in) ซ้ำ 3) เพื่อจัดเตรียมสารสนเทศ (Information) ที่จำเป็นในการตัดสินใจแก่ผู้บริหาร และ 4) เพื่อสร้างความเป็นระบบทางการเงิน และนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ในโครงการพัฒนาระบบการรับ-จ่ายเงิน มีเป้าหมายคือ มีระบบรับ-จ่ายเงินที่ให้บริการได้ดี การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว มีการทำงานของระบบที่สามารถตรวจสอบได้และเพื่อสะท้อนถึงการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส และเพื่อให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด สถาบันได้ทำสัญญาจ้างบริษัท ซีดีจี ซีเอสเอ็มส์ จำกัด เพื่อศึกษาและออกแบบระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลัง และพัสดุ รวม 6 ระบบ คือ 1) ระบบฐานข้อมูลบุคลากร(กองบริหารทรัพยากรบุคคล ใช้งานร่วมกับกองคลังและพัสดุ) 2) ระบบเงินเดือน 3) ระบบงบประมาณ 4) ระบบพัสดุและครุภัณฑ์ 5) ระบบตรวจจ่าย และ 6) ระบบบัญชี และสถาบันได้ทำสัญญาจ้างบริษัท ซีดีจี ซีเอสเอ็มส์ จำกัด เพื่อบำรุงรักษา Software ระบบงานสารสนเทศทั้ง 6 ระบบ ดูแลระบบโปรแกรมการทำงานให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีการประมวลผลข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน

## 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เยาวเรศ จารุรัตน์กิจ (2552) ศึกษา ทักษะคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดดิจิทัล : ศึกษากรณีสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับห้องสมุดดิจิทัลอยู่ในระดับดีมาก มีทัศนคติต่อห้องสมุดดิจิทัลในภาพรวมอยู่ระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านประโยชน์ของห้องสมุดดิจิทัล ด้านความสะดวกในการใช้ห้องสมุดดิจิทัล และด้านประสิทธิภาพในการใช้ห้องสมุดดิจิทัลอยู่ในระดับดี ส่วนด้านความเหมาะสมในการใช้ห้องสมุดดิจิทัลอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อ

ทัศนคติ ได้แก่ ประสบการณ์การใช้ห้องสมุดดิจิทัล และความคิดเห็นต่อปัจจัยแวดล้อมของห้องสมุดดิจิทัล ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อทัศนคติ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ การรับรู้แหล่งข่าวสาร ประสบการณ์การใช้ห้องสมุด และประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นจากงานวิจัย คือ ควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทางวิชาการให้หลากหลายสาขาที่ทันสมัยเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในจุดต่างๆ ควรมีมาตรฐานเดียวกัน มีจิตบริการ และมี Service Mind ระบบเครือข่ายควรปรับปรุงเครือข่ายและขยายเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ควรประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจและวิธีการใช้ให้กับนักศึกษาเข้าใหม่ทุกระดับทุกระดับทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ

พิสมัย เวชวิทยาลัง (2550) ศึกษา ปัญหาการนำระบบ MIS 2 มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังของหน่วยงาน สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาภาพรวมการนำระบบ MIS 2 มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังของหน่วยงาน สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานระบบ MIS 2 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุดคือ ปัญหาขาดผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาแนะนำการใช้เครื่องมือและการใช้ระบบงาน MIS 2 สำหรับด้านงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงานระบบ MIS 2 อยู่ในระดับปานกลาง และด้านความรู้ความสามารถ ทัศนคติของบุคลากรในการปฏิบัติงานระบบ MIS 2 อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาด้านโปรแกรมและเครือข่ายในการปฏิบัติงานระบบ MIS 2 อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นจากงานวิจัย คือ ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงโปรแกรมและระบบเครือข่าย MIS 2 ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเพียงพอ มีระบบให้ครบทุกหน่วยงาน มีศูนย์กลางข้อมูลหลายแห่งเพื่อป้องกันเครือข่ายปิดและขัดข้อง ควรจัดทำระบบเชื่อมต่อบริษัทข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ควรมีการจัดอบรม MIS 2 สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโดยตรงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสนับสนุนคอมพิวเตอร์ที่มีศักยภาพและเพียงพอสำหรับหน่วยงาน

สมศรี ลิ้มประสิทธิ์ (2550) ศึกษา ทัศนคติของบุคลากร ต่อการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษากรณี หน่วยงานราชการในจังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่การเงินการบัญชี เจ้าหน้าที่พัสดุ หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในระบบ GFMS ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ทำงาน และประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับการเงิน บัญชีและพัสดุ 1 – 2 ปี และ 6 ปี บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ GFMS อยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ทัศนคติของบุคลากรต่อการเปลี่ยนระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งด้านความเข้าใจ

ด้านพฤติกรรม และด้านความรู้สึกลำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ GFMIS มีผลต่อทัศนคติของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในระบบ GFMIS ต่อการเปลี่ยนระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ ประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี และการได้รับการสนับสนุนด้านนโยบายของหน่วยงาน ไม่มีผลต่อทัศนคติของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในระบบ GFMIS ต่อการเปลี่ยนระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์

กิตติยา ภู่งาม (2549) ศึกษา ทัศนคติ ความพึงพอใจ ปัญหา และอุปสรรค ที่มีต่อระบบ e-HR และผู้ให้บริการระบบ e-HR กรณีศึกษา บริษัท ไอทีวัน จำกัด ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งในระดับบังคับบัญชา อายุงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนมาก 10 ปีขึ้นไป ทุกคนที่ตอบแบบสอบถามเคยได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบ e-HR ทุกคน จำนวนครั้งที่เข้าใช้ระบบ e-HR เฉลี่ยต่อเดือน 2 – 6 ครั้ง ส่วนใหญ่ได้รับการเรียนรู้การใช้ระบบ e-HR จากการเข้าอบรมในห้องเรียนโดยผู้ดูแลระบบ ด้านทัศนคติและความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ และความพึงพอใจที่มีต่อระบบ e-HR ด้านความพึงพอใจโดยรวมกับการให้บริการในระบบ e-HR อยู่ในระดับสูง แต่ระดับความพึงพอใจด้านระบบ e-HR ทำให้ชีวิตการทำงานของท่านมีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง

ไพรินทร์ ปราศอาพาธ (2549) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบสารสนเทศของพนักงานในบริษัท ทักษิณปาล์ม (2521) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยทัศนคติที่มีต่อลักษณะของระบบสารสนเทศ ในด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยทางสถิติเท่ากับ 3.25 รองลงมาเป็นด้านความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยทางสถิติ เท่ากับ 3.10 และการให้ความสำคัญของพนักงานในระดับน้อย คือ ด้านความปลอดภัยในการใช้งานของระบบสารสนเทศ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.43 และ 2) ปัจจัยทางด้านความสำเร็จขององค์การในการใช้งานระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านการเพิ่มผลผลิตและด้านการตัดสินใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 3.29 3.20 ตามลำดับ

ปิยะฉัตร ฤกษ์เย็น (2547) ศึกษา การใช้ระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์การ : กรณีศึกษา บริษัท ปีโตรเลียมแห่งประเทศไทย จำกัด(มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้ระบบขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบงาน

สุชาติ มุนิกานนท์ (2547) ศึกษา ทักษะคิดหรือความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างคือลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขาของธนาคารและประชาชนทั่วไป ลูกค้ามีทักษะคิดหรือความคิดเห็นต่อบริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งหรือบริการกรุงศรีออนไลน์ในระดับดีน้อย ดังนั้นจึงควรปรับปรุงบริการในด้านการกำหนดราคาค่าธรรมเนียมการทำรายการที่เป็นธรรม เพิ่มความหลากหลายของช่องทางในการสมัครเข้าเป็นสมาชิกผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง และเพิ่มระดับการรักษาความปลอดภัยในการทำรายการให้มากขึ้น พร้อมทั้งการปรับปรุงการบริการให้ลูกค้าสามารถใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จากทั่วทุกมุมโลก

ณรงค์ชัย วรรณโคตร (2546) ศึกษา การยอมรับการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายในงานบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน สังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า 1) ความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นและระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 9.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4.06) 2) ทักษะคิดต่อการนำระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายมาใช้ในงานบริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี(คะแนนเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43) และ 3) การยอมรับการนำระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายมาใช้ในงานบริการในภาพรวมอยู่ในระดับสูง(คะแนนเฉลี่ย 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46)

ปิโย เล็กกำแหง (2546) ศึกษา ทักษะคิดการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายต่างประเทศ : กรณีพนักงานฝ่ายต่างประเทศ โรงพยาบาลกรุงเทพ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายต่างประเทศ โรงพยาบาลกรุงเทพส่วนมากเพศหญิง โดยมีอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20 – 25 ปี สำเร็จการศึกษาสูงสุดจบการศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนมากจบมาจากคณะศิลปศาสตร์ สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ และอยู่ในหน่วยงานการตลาดมากที่สุด พนักงานฝ่ายต่างประเทศสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ มีความสามารถใช้ชุดคำสั่ง Window มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ประเภท PC และมีเครื่องคอมพิวเตอร์ประเภท PC สถานที่ในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงานมากที่สุดคือ ที่บ้าน มีข้อเสนอแนะดังนี้ 1) ด้านพนักงาน ควรจัดฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสม เสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการทำงานจนเกิดเป็นลักษณะนิสัยหรือเป็นประจำ และพนักงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นในเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ใช้อยู่กับองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2) ด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ควรจัดตั้งหน่วยงานหรือพนักงานที่ดูแลระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ควรมีอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีเพิ่มเติมในบางส่วน ควรมีการตรวจสอบดูแลเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์อย่างเป็นประจำ และควรปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และชุดคำสั่งให้มีความทันสมัย เหมาะสมกับงานและง่ายต่อการใช้ การดูแลรักษา และ 3) ด้านข้อมูล



ควรมีข้อมูลเพียงพอต่อการทำงาน ควรนำข้อมูลที่มีอยู่ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและทำสถิติอย่างสม่ำเสมอ และส่งเสริมพนักงานให้เห็นความสำคัญของข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูล

ชื่นชม เตชรุ่งเกียรติ (2544) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการสารสนเทศ ศึกษาเฉพาะกรณี : พนักงานภายในบริษัท Arthur Anderson จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) เพศ โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจในการใช้งานมากกว่าเพศชาย 2) ตำแหน่ง โดยพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่ามีความพึงพอใจในการใช้งานมากกว่าพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งที่สูงกว่า 3) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยผู้ที่ปฏิบัติงานมานานมีความพึงพอใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตและโลตัสเน็ตน้อยกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานมาไม่นาน 4) ระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตและโลตัสเน็ต โดยผู้ให้บริการมานานมีความพึงพอใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตและโลตัสเน็ตน้อยกว่าผู้ที่ให้บริการมาไม่นาน 5) วัตถุประสงค์ในการใช้งานเพื่อความบันเทิง โดยผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตและโลตัสเน็ตโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความบันเทิงจะมีความพึงพอใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตและโลตัสเน็ต 6) วัตถุประสงค์ในการใช้งานเพื่อใช้กับงานประจำ โดยผู้ใช้งานมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้กับงานประจำวัน มีความพึงพอใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตและโลตัสเน็ต 7) การเรียนรู้ทักษะการใช้งานด้วยตนเองและจากหน้าจอ โดยผู้ที่เรียนรู้ด้วยตนเองไม่มีความพึงพอใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตและโลตัสเน็ต 8) อุปสรรคจากความจำกัดของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยผู้ที่เห็นว่าความจำกัดของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นอุปสรรคในการใช้งานไม่มีความพึงพอใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ต 9) อุปสรรคจากเวลาที่สามารถทำงานบนเครือข่าย โดยผู้ที่เห็นว่าเวลาที่สามารถทำงานบนเครือข่ายเป็นอุปสรรคในการใช้งานไม่มีความพึงพอใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตและโลตัสเน็ต 10) ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยผู้ที่มีความพึงพอใจงานอินเทอร์เน็ตและโลตัสเน็ตเห็นว่าประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งจูงใจใช้งานอินเทอร์เน็ตและโลตัสเน็ต 11) ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ โดยผู้ที่ใช้ภาษาต่างประเทศได้ดีจะมีความพึงพอใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตและโลตัสเน็ต และ 12) สามารถหาข้อมูลได้ทุกประเภท โดยผู้ที่คิดว่าอินเทอร์เน็ตและโลตัสเน็ตสามารถหาข้อมูลได้ทุกประเภทมีความพึงพอใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตและโลตัสเน็ต

ศรีอร เจนประภาพงศ์ (2538) ศึกษา ทักษะคิดของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีทัศนคติในทางที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยในการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ ทำให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และบรรณารักษ์ควรร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญเทคโนโลยีเพื่อให้โครงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้มีผลสำเร็จตามเป้าหมาย

คณัฏ หวังบุญชัย (2532) ศึกษา สถานภาพและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในองค์การธุรกิจหนังสือพิมพ์รายวัน ผลการศึกษาพบว่า 1) การรับรู้ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรระดับบริหาร และปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง 2) บุคลากรที่มีระดับการศึกษา มีประสบการณ์ด้านการสัมมนา การดูงาน ประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และสังกัดองค์การหนังสือพิมพ์ที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการใช้อุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกัน โดยบุคลากรระดับผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์ทางการฝึกอบรม การดูงาน การสัมมนาที่แตกต่างกัน จะให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแตกต่างกัน นอกจากนี้ 3) บุคลากรระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีเพศและอายุการทำงานในวิชาชีพสื่อสารมวลชนที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางการสนับสนุนการทำงานแตกต่างกัน

## บทที่ 3

### กรอบแนวคิดและระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กรณีศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย
2. นิยามปฏิบัติการ
3. สมมติฐานในการศึกษาวิจัย
4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
5. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล
7. การทดสอบเครื่องมือ
8. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังนี้

##### 3.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

###### 3.1.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- ระดับตำแหน่ง
- ระดับการศึกษา

- ประสบการณ์ในการทำงาน
- ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์
- การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ
- การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้วางระบบสารสนเทศ

#### 3.1.1.2 ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจ

- ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

#### 3.1.1.3 ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร

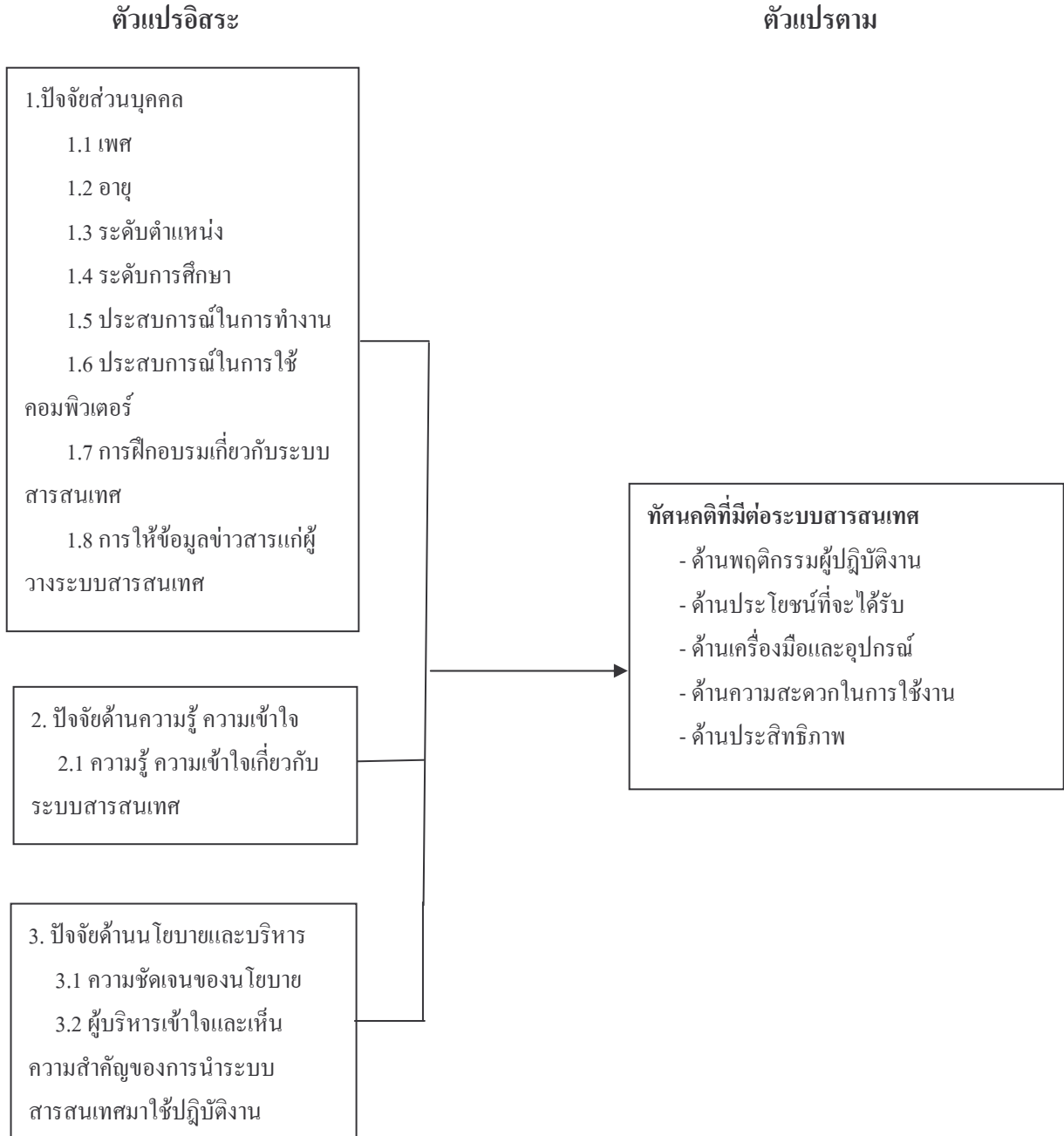
- ความชัดเจนของนโยบาย
- ผู้บริหารเข้าใจและเห็นความสำคัญของการนำระบบสารสนเทศมาใช้

ในการปฏิบัติงาน

**3.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)** ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ในด้านต่างๆ คือ

- ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน
- ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ
- ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์
- ด้านความสะดวกในการใช้งาน
- ด้านประสิทธิภาพ

### แผนภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย



## 3.2 นิยามปฏิบัติการ

**3.2.1 ตัวแปรส่วนบุคคล** หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นเฉพาะตัวของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และกรให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้วางระบบสารสนเทศ

**เพศ** หมายถึง บุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพศชายและเพศหญิง

**อายุ** หมายถึง อายุปัจจุบันของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา อายุของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ระดับ คือ มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีอายุ 30 – 35 ปี มีอายุ 36 – 40 ปี และมีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป

**ระดับตำแหน่ง** หมายถึง ตำแหน่งปัจจุบันของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ระดับตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับผู้บริหาร ระดับหัวหน้ากลุ่มงาน และระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

**ระดับการศึกษา** หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ระดับ คือ มีระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับปริญญาตรี มีระดับปริญญาโท และมีระดับปริญญาเอก

**ประสบการณ์ในการทำงาน** หมายถึง ประสบการณ์หรือระยะเวลาที่ปฏิบัติงานจริงของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 2 ปี มีประสบการณ์ในการทำงาน 3 – 5 ปี มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 – 20 ปี และมีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปี ขึ้นไป

**ประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์** หมายถึง ประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ

ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ก่อนมีการนำระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุมาใช้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาตอบแบบสอบถาม คือ ถ้าเคยใช้มีระยะเวลากี่ปี หรือไม่เคย

**การได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ** หมายถึง การได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ก่อนหรือหลังการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ตอบแบบสอบถาม คือ บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ก่อน การปฏิบัติงาน และบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ หลัง การปฏิบัติงาน

**การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานแก่ผู้วางระบบสารสนเทศ** หมายถึง บุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานของผู้ปฏิบัติงานแก่ผู้วางระบบสารสนเทศหรือไม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ตอบแบบสอบถาม คือ บุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เคย ให้ข้อมูลข่าวสาร และบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ไม่เคย ให้ข้อมูลข่าวสาร

**3.2.2 ตัวแปรด้านความรู้ ความเข้าใจ** หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ตอบแบบสอบถามดังนี้

**การอบรมการใช้โปรแกรมพื้นฐาน** หมายถึง บุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เคยผ่านการอบรมการใช้โปรแกรมพื้นฐานใดบ้าง อาจตอบได้มากกว่า 1 ข้อ คือ MS. WINDOWS MS. WORD MS. EXCEL MS.P OWERPOINT และอื่นๆ (ระบุ).....

**ความรู้ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์** หมายถึง บุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความรู้ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในเกณฑ์ใด มี 5 ระดับ คือ อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

**การได้รับความรู้จากการใช้ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ** หมายถึง บุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 'ได้รับความรู้จากการใช้ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลัง และพัสดุ ด้วยวิธีใด คือ 'ได้รับความรู้จากการเข้ารับการอบรมตามหลักสูตรที่สถาบันจัดให้ 'ได้รับความรู้จากการเรียนรู้ด้วยการถ่ายทอดต่อผู้เข้ารับการอบรม 'ได้รับความรู้จากเพื่อนร่วมงาน และ 'ได้รับความรู้จากการเรียนรู้ด้วยตนเอง

**ถ้าเรียนรู้ด้วยตนเองศึกษาจากแหล่งใด** หมายถึง บุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 'ได้รับการเรียนรู้การใช้ระบบสารสนเทศปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ด้วยตนเองโดยเรียนรู้จากการใช้โปรแกรมโดยตรง เรียนรู้จากคู่มือการใช้ระบบงาน และอื่นๆ (ระบุ)

**3.2.3 ตัวแปรด้านนโยบายและการบริหาร** หมายถึง นโยบายและการบริหารของผู้บริหารที่มีต่อระบบสารสนเทศที่ใช้ปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีดังนี้

**ความชัดเจนของนโยบาย** หมายถึง ผู้บริหารให้ความชัดเจนของนโยบายที่จะนำระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ มาใช้ในการปฏิบัติงานของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีระดับความชัดเจนอยู่ในระดับใด ผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถามแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด และกลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามจำนวน 3 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยปานกลาง ดังนั้นจึงได้ใช้ F – test ในการวิเคราะห์สมมติฐาน

**ความเข้าใจและความสำคัญ** หมายถึง ผู้บริหารให้ความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการนำระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีระดับความเข้าใจและเห็นความสำคัญอยู่ในระดับใด ผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถามแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด และกลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามจำนวน 3 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยปานกลาง ดังนั้นจึงได้ใช้ F – test ในการวิเคราะห์สมมติฐาน

**3.2.4 ตัวแปรทัศนคติที่มีต่อระบบสารสนเทศ** คือ ทัศนคติของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กรณีศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งหมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึก และแนวโน้มที่จะกระทำหรือแนวโน้มพฤติกรรมของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความรู้สึกที่ดี ไม่ดี ชอบ ไม่ชอบ หรืออาจเป็นระดับความคิดเห็น คือ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย หรือน้อยที่สุด ตัวแปรทัศนคติที่มีต่อระบบ



สารสนเทศใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

**ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน** หมายถึง ทักษะด้านพฤติกรรมของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ คือ ระดับความรู้สึกรับรู้ ระดับความเชื่อเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความมั่นใจในการทำงาน ภาระงาน และการพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ เมื่อนำระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุมาใช้ในการปฏิบัติงาน

**ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ** หมายถึง ทักษะด้านประโยชน์ที่จะได้รับของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ คือ ระดับความรู้สึกรับรู้ ระดับความเชื่อ ด้านความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล ความสะดวกของงาน งานมีปัญหาถ้าเครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่ม และถ้ามีข้อขัดข้องในระบบจะเกิดความยุ่งยากมากในการแก้ปัญหาที่นำระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุมาใช้ในการปฏิบัติงาน

**ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์** หมายถึง ทักษะด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุมาใช้ในการปฏิบัติงาน คือ ระดับความรู้สึกรับรู้ ระดับความเชื่อ เกี่ยวกับความพร้อมในการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และการเชื่อมต่อเครือข่าย จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยหรือยังล้าสมัย เมื่อมีการนำระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุมาใช้ในการปฏิบัติงาน

**ด้านความสะดวกในการใช้งาน** หมายถึง ทักษะด้านความสะดวกในการใช้งานที่ใช้ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุมาใช้ในการปฏิบัติงาน คือ ระดับความรู้สึกรับรู้ ระดับความเชื่อ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุได้ง่ายขึ้น มีความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เมื่อมีการนำระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุมาใช้ในการปฏิบัติงาน

**ด้านประสิทธิภาพ** หมายถึง ทักษะด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ใช้ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุมาใช้ในการปฏิบัติงาน คือ ระดับความรู้สึกรับรู้ ระดับความเชื่อ เกี่ยวกับระบบการเงิน การคลังและพัสดุเป็นระบบที่มีคุณภาพ เกิดความคุ้มค่าในการทำงาน ข้อมูลสามารถเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน และความถูกต้อง ความรวดเร็วของข้อมูลมีประสิทธิภาพมากขึ้น เมื่อมีการนำระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ หมายถึง ระบบที่รวบรวมประมวล เก็บรักษา และเผยแพร่สารสนเทศ เพื่อใช้ในการวางแผน การพัฒนาในการตัดสินใจ การประสานงาน และควบคุมการดำเนินงานของงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานสถาบัน ลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

### 3.3 สมมติฐานในการศึกษาวิจัย

จากตัวแปรที่กำหนดขึ้นเป็นกรอบในการศึกษา ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** บุคลากรที่เพศต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** บุคลากรที่อายุต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** บุคลากรที่ระดับตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 4** บุคลากรที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 5** บุคลากรที่ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 6** บุคลากรที่ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 7** บุคลากรที่มีการอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 8** บุคลากรที่มีการเคยให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 9** บุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 10** ปัจจัยด้านนโยบายต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านบริหารต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ แตกต่างกัน

### 3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.4.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ บุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ทั้งในส่วนกลางและคณะ/สำนักของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 150 คน (ข้อมูลประจำเดือนกันยายน 2555 จากสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ)

#### 3.4.2 กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาค้างนี้ ได้สุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยแบบหลายขั้นตอน (Multiple Random Sampling) โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากร กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane (1967, อ้างถึงใน สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2550:155)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

ต้องการประมาณสัดส่วนประชากรโดย

กำหนด  $n$  = ขนาดตัวอย่างที่ควรสุ่ม

$N$  = ขนาดของประชากรทั้งหมด

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05

$$= \frac{150}{1 + (150 \times 0.05^2)}$$

$$= 109$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ = 110 คน

**ขั้นตอนที่ 2** สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน และผู้ปฏิบัติงานในระบบสารสนเทศ ด้านการเงินการคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

### ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

หน่วยงาน	จำนวนบุคลากรที่ใช้ระบบ MIS ทั้งหมด	ประชากรตัวอย่าง
		บุคลากรที่ใช้ระบบ MIS ในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังและพัสดุ
1.สำนักงานอธิการบดี		
1.1 สำนักงานตรวจสอบภายใน	6	5
1.2 กองแผนงาน	9	5
1.3 กองกลาง		
1.3.1 กลุ่มงานสารบรรณ	4	3
1.3.2 กลุ่มงานผังแม่บทและ อาคารสถานที่	3	2
1.3.3 กลุ่มงานโสตทัศนูปกรณ์	3	1
1.4 กองบริหารทรัพยากรบุคคล	8	5
1.5 กองคลังและพัสดุ	39	36
1.6 กองบริการการศึกษา	3	2
1.7 กลุ่มงานสภาคณาจารย์	1	1
2 กองงานผู้บริหาร		
2.1 กลุ่มงานกิจการนานาชาติ	5	3
2.2 กลุ่มงานวินัยและนิติการ	2	1
2.3 กลุ่มงานประชุมและสัมมนาสากล	2	1
2.4 กลุ่มงานกิจการนักศึกษา	4	2
3.สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	7	6
4. คณะรัฐประศาสนศาสตร์	10	7
5. คณะบริหารธุรกิจ	6	5
6. คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	3	2
7. คณะสถิติประยุกต์	4	3
8. คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	3	3
9. คณะพัฒนารัฐวิธานมนุษย	5	3
10. สำนักสรีรพัฒนา	3	2
11. คณะภาษาและการสื่อสาร	4	3
12. สำนักวิจัย	4	2
13. สำนักบรรณสารการพัฒนา	4	2
14. คณะนิติศาสตร์	4	2
15. คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	2	2
16. ศูนย์ศึกษาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ	2	1
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>150</b>	<b>110</b>

### 3.5 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

#### การวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลพื้นฐานลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้วางระบบสารสนเทศ มีจำนวน 8 ข้อ

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีจำนวน 4 ข้อ

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านนโยบายและบริหาร ได้แก่ ความชัดเจนของนโยบายและผู้บริหารเข้าใจและเห็นความสำคัญของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีจำนวน 2 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวก

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อระบบสารสนเทศของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีจำนวน 21 ข้อ

ประโยคเชิงบวก 13 ข้อ คือ ข้อ 1-2,4,5-6,9,12,13-14,17 และข้อ 19-21

ประโยคเชิงลบ 8 ข้อ คือ ข้อ 3,7-8,10-11,15-16 และข้อ 18

เกณฑ์การให้คะแนนสำหรับแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับ ส่วนที่ 3 และส่วนที่

4 คำถามมี 5 ระดับ ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ

#### ทัศนคติในทางบวก

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนน	5
เห็นด้วยมาก	ให้น้ำหนักคะแนน	4
เห็นด้วยปานกลาง	ให้น้ำหนักคะแนน	3
เห็นด้วยน้อย	ให้น้ำหนักคะแนน	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนน	1

## ทัศนคติในทางลบ

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนน	1
เห็นด้วยมาก	ให้น้ำหนักคะแนน	2
เห็นด้วยปานกลาง	ให้น้ำหนักคะแนน	3
เห็นด้วยน้อย	ให้น้ำหนักคะแนน	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนน	5

นำคะแนนแต่ละข้อมาหาค่าเฉลี่ย แล้วนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประมาณค่าของเบสท์ (Best 1978, 169-175) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.33	หมายถึง ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.34 – 3.67	หมายถึง ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.68 – 5.00	หมายถึง ระดับมาก

ส่วนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น เสนอแนะเพิ่มเติม มีจำนวน 2 ข้อ

### 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

**3.6.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** จากการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากรคือ บุคลากรปฏิบัติงานในระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

**3.6.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** ได้จากการค้นคว้าทั้งวิทยานิพนธ์ และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากแหล่งค้นคว้า เช่น ห้องสมุดสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และห้องสมุดสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อนำแนวคิดและทฤษฎีตลอดจนผลงานที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

### 3.7 การทดสอบเครื่องมือ

ผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาสำหรับวิจัยไปตรวจสอบความเที่ยงตรง(Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

**3.7.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity)** โดยนำแบบสอบถามไปเสนอกับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาครั้งนี้หรือไม่ จากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่ดำเนินการขั้นตอนต่อไป

**3.7.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)** ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วจากการปรับปรุงความเที่ยงตรงไปใช้ทดสอบกับตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ (Pretest) จำนวน 30 ชุด ที่เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในระบบสารสนเทศ ด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในการทำวิจัยครั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.7983

### 3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

**3.8.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ** จะแปลผลข้อมูลจากแบบสำรวจที่เก็บรวบรวมได้ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) for Windows และใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย

**3.8.1.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)** เพื่อจัดหมวดหมู่ และให้ทราบลักษณะพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

**3.8.1.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)** เพื่อทดสอบสมมติฐานกลุ่มประชากรโดยใช้ค่า t-test เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร และใช้ F-test (One – way Anova) เพื่อวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนของตัวแปร

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลัง และพัสดุ วิทยาลัยศึกษาศาสน์บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จากการศึกษาปรากฏผลดังนี้

1. ปัจจัยภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
2. ระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
3. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านนโยบาย และบริหาร
4. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
5. หาความสัมพันธ์ปัจจัยภูมิหลังของตัวแปร ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ปัจจัยด้านนโยบายและบริหารกับทักษะคิดของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ วิทยาลัยศึกษาศาสน์บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
6. สรุปปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ



ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>			
	ชาย	10	9.1
	หญิง	100	90.9
<b>อายุ</b>			
	ไม่เกิน 35 ปี	29	26.4
	36 – 40 ปี	42	38.1
	41 ปีขึ้นไป	39	35.5
<b>ตำแหน่งงาน</b>			
	ผู้บริหารและหัวหน้ากลุ่มงาน	25	22.7
	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	85	77.3
<b>ระดับการศึกษา</b>			
	ไม่เกินปริญญาตรี	78	70.9
	ปริญญาโทขึ้นไป	32	29.1
<b>ประสบการณ์ในการทำงาน</b>			
	1 – 5 ปี	16	14.5
	6 – 10 ปี	18	16.4
	11 – 20 ปี	54	49.1
	21 ปีขึ้นไป	22	20.0
<b>เคยมีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์</b>			
	เคย	100	90.9
	ไม่เคย	10	9.1
<b>ระยะเวลาในการใช้คอมพิวเตอร์ (N=100)</b>			
	1 – 5 ปี	33	33.0
	6 – 10 ปี	33	33.0
	11 ปีขึ้นไป	34	34.0

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
<b>อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ</b>		
ก่อนปฏิบัติงาน	40	37.4
หลังปฏิบัติงาน	67	62.6
<b>เคยให้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานแก่ผู้วางระบบสารสนเทศ</b>		
เคย	77	70.6
ไม่เคย	32	29.4
<b>รวม</b>	<b>110</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1 พบผลการศึกษาดังนี้

#### 4.1 ลักษณะชีวะทางสังคมและภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง

**เพศ** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิง ร้อยละ 90.9 และเพศชาย ร้อยละ 9.1

**อายุ** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36- 40 ปี ร้อยละ 38.1 รองลงมา อายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 35.5 และอายุไม่เกิน 35 ปี ร้อยละ 26.4 น้อยที่สุดตามลำดับ

**ตำแหน่ง** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ร้อยละ 77.3 และตำแหน่งผู้บริหารหรือหัวหน้ากลุ่มงาน ร้อยละ 22.7

**ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาไม่เกินระดับปริญญาตรี ร้อยละ 70.9 และการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 29.1 ตามลำดับ

**ประสบการณ์ในการทำงาน** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ระหว่าง 11 – 20 ปี ร้อยละ 49.1 มากที่สุดรองลงมาปฏิบัติงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป ร้อยละ 20.0 ปฏิบัติงานระหว่าง 6 – 10 ปี ร้อยละ 16.4 และปฏิบัติงานระหว่าง 1 – 5 ปี ร้อยละ 14.5 น้อยที่สุด

**ประสบการณ์ใช้คอมพิวเตอร์** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้คอมพิวเตอร์มากกว่า 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 34.0 รองลงมาเคยใช้คอมพิวเตอร์ระหว่าง 6 – 10 ปี และมีสัดส่วนเท่ากับผู้ที่เคยใช้คอมพิวเตอร์ ระหว่าง 1 – 5 ปี ร้อยละ 33.0

**การอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศหลังการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ร้อยละ 62.6 และอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศก่อนการปฏิบัติงาน ร้อยละ 37.4 ตามลำดับ

เคยให้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานแก่ผู้วางระบบสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยให้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานแก่ผู้วางระบบสารสนเทศ ร้อยละ 70.6 และไม่ให้ข้อมูลข่าวสารเลย ร้อยละ 29.4

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลัง และพัสดุ

การอบรมโปรแกรมพื้นฐาน	ร้อยละ *
WINDOWS	82.7
Microsoft Office Word	90.9
Microsoft Office Excel	89.1
Microsoft Office PowerPoint	67.3
อื่น ๆ	9.1

หมายเหตุ : \* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.2 พบผลการศึกษาดังนี้

#### 4.2 การอบรมโปรแกรมพื้นฐาน

กลุ่มตัวอย่างเคยผ่านการอบรมการใช้โปรแกรมพื้นฐาน Microsoft Office Word มากที่สุด ร้อยละ 90.9 รองลงมาคือ Microsoft Office Excel ร้อยละ 89.1 ระบบปฏิบัติการ (WINDOWS) ร้อยละ 82.7 Microsoft Office PowerPoint ร้อยละ 67.3 และโปรแกรมอื่น ๆ เช่น Microsoft Office Access ร้อยละ 9.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลด้านความรู้ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์

ระดับความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์	จำนวน	ร้อยละ
มาก	46	41.8
ปานกลาง	57	51.8
น้อย	7	6.4
รวม	110	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบผลการศึกษาดังนี้

### 4.3 ความรู้ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 51.8 ระดับมาก ร้อยละ 41.8 และระดับน้อยมีเพียง ร้อยละ 6.4

#### ตารางที่ 4.4 แสดงการได้รับความรู้ จากการใช้ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ

แหล่งความรู้ จากการใช้ระบบสารสนเทศ	จำนวน	ร้อยละ
1. เข้ารับการอบรมตามหลักสูตรที่สถาบันจัดให้	43	39.1
2. เรียนรู้จากการถ่ายทอดของผู้เข้ารับการอบรม	15	13.6
3. เรียนรู้จากเพื่อนร่วมงาน	43	39.1
4. เรียนรู้ด้วยตนเอง	9	8.2
รวม	110	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบผลการศึกษาดังนี้

#### 4.4 ความรู้จากการใช้ระบบสารสนเทศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับความรู้ จากการใช้ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ มากที่สุด คือเข้ารับการอบรมตามหลักสูตรที่สถาบันจัดให้ และเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงาน ร้อยละ 39.1 รองลงมาคือ เรียนรู้จากการถ่ายทอดของผู้เข้ารับการอบรม ร้อยละ 13.6 และเรียนรู้ด้วยตนเอง ร้อยละ 8.2

#### ตารางที่ 4.5 แสดงลักษณะการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีเรียนรู้ด้วยตนเอง (N=9)

ลักษณะการเรียนรู้โปรแกรม	ร้อยละ *
1. เรียนรู้จากการใช้โปรแกรมโดยตรง	55.6
2. เรียนรู้จากคู่มือการใช้ระบบ	55.6
3. อื่น ๆ	22.2

หมายเหตุ : \* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.5 พบผลการศึกษาดังนี้

#### 4.5 การเรียนรู้ด้วยตนเองการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศ

กลุ่มตัวอย่างมีความสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองจากการใช้โปรแกรมโดยตรง ร้อยละ 55.6 เรียนรู้จากคู่มือการใช้ระบบ ร้อยละ 55.6 และเรียนรู้อื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 22.2 ตามลำดับ

#### ตารางที่ 4.6 แสดงระดับความคิดเห็นด้านนโยบาย และบริหาร

รายการ	Mean	S.D.	ระดับ ความเห็น
1. ผู้บริหารให้ความชัดเจนของนโยบายที่นำระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุมาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.06	0.83	มาก
2. ผู้บริหารเข้าใจและเห็นความสำคัญของการนำระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุมาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.09	0.84	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.08</b>	<b>0.83</b>	<b>มาก</b>

(หมายเหตุ : คะแนนเต็ม 5)

จากตารางที่ 4.6 พบผลการศึกษาดังนี้

#### 4.6 ระดับความคิดเห็นด้านนโยบาย และบริหาร

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้บริหารให้ความชัดเจนของนโยบายที่นำระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุมาใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย = 4.06 และผู้บริหารเข้าใจและเห็นความสำคัญของการนำระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุมาใช้ในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย = 4.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงระดับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ (ภาพรวม)

รายการ	Mean	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น	3.84	0.64	มาก
2. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ช่วยให้คุณมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น	3.82	0.64	มาก
3. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ทำให้ภาระงานของท่านเพิ่มมากขึ้น	2.93	0.89	ปานกลาง
4. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ช่วยให้คุณได้พัฒนาขีดความสามารถในการทำงาน	3.79	0.59	มาก
5. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ทำให้เกิดความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล	4.01	0.58	มาก
6. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ทำให้ท่านปฏิบัติงานได้ถูกต้องขึ้น	3.86	0.58	มาก
7. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ มีปัญหาถ้าเครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่ม	2.04	0.83	น้อย
8. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ถ้ามีข้อขัดข้องในระบบจะเกิดความยุ่งยากมากในการแก้ปัญหา	2.57	0.81	น้อย
9. มีการเตรียมความพร้อมในการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และการเชื่อมต่อเครือข่ายก่อนการปฏิบัติงานในระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ	3.68	0.68	มาก
10. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อการใช้งานในระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ	3.85	1.08	มาก
11. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่เป็นเครื่องที่ล้าสมัยประมวลผลข้อมูลได้ช้า	3.69	1.16	มาก
12. มีความรวดเร็วในการแสดงผลข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย	3.67	0.51	มาก
13. ท่านสามารถเข้าใช้ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ได้ง่าย	3.85	0.57	มาก

รายการ	Mean	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
14. ท่านสามารถค้นหาข้อมูลในระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ได้สะดวกและรวดเร็ว	3.82	0.61	มาก
15. ท่านต้องใช้เวลาในการเรียนรู้งานในระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ	2.98	0.69	ปาน กลาง
16. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ไม่ได้ช่วยลดขั้นตอนในทางเดินของงาน	3.00	0.90	ปาน กลาง
17. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ เป็นระบบที่มีคุณภาพมากขึ้น	3.85	0.56	มาก
18. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ไม่ได้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่	3.15	0.76	ปาน กลาง
19. บุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยใช้ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ เป็นการใช้สารสนเทศที่คุ้มค่าที่สุด	3.75	0.59	มาก
20. มีการเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันระหว่างแต่ละระบบงานได้ดี	3.05	0.96	ปาน กลาง
21. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการแสดงผลถูกต้อง รวดเร็วยิ่งขึ้น	3.77	0.57	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.48</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>

(หมายเหตุ : คะแนนเต็ม 5)

จากตารางที่ 4.7 พบผลการศึกษาดังนี้

#### 4.7 ระดับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ (ภาพรวม)

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ(ภาพรวม) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย = 3.48 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่า ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ทำให้เกิดความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล (ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ) เห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.01 รองลงมา คือระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ทำให้ท่านปฏิบัติงานได้ถูกต้องขึ้น

(ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ) ค่าเฉลี่ย = 3.86 และระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ มี ปัญหาถ้าเครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่ม (ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ) เห็นด้วยน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย = 2.04 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.8 แสดงระดับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ (ด้าน พฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน)**

รายการ	Mean	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น	3.84	0.64	มาก
2. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ช่วยให้คุณมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น	3.82	0.64	มาก
3. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ทำให้ภาระงานของท่านเพิ่มมากขึ้น	2.93	0.89	ปาน กลาง
4. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ช่วยให้คุณได้พัฒนาขีดความสามารถในการทำงาน	3.79	0.59	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.59</b>	<b>0.69</b>	<b>มาก</b>

(หมายเหตุ : คะแนนเต็ม 5)

จากตารางที่ 4.8 พบผลการศึกษาดังนี้

**4.8 ระดับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ (ด้าน พฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน)**

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ(ด้าน พฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย = 3.59 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่า ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้นเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 3.84 รองลงมาคือระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ช่วยให้คุณมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น



ค่าเฉลี่ย = 3.82 และระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ทำให้ภาระงานของท่านเพิ่มมากขึ้น เห็นด้วยน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย = 2.93 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.9 แสดงระดับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ (ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ)**

รายการ	Mean	S.D.	ระดับ ความเห็น
5. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ทำให้เกิดความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล	4.01	0.58	มาก
6. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ทำให้ท่านปฏิบัติงานได้ถูกต้องขึ้น	3.86	0.58	มาก
7. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ มีปัญหาถ้าเครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่ม	2.04	0.83	น้อย
8. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ถ้ามีข้อขัดข้องในระบบจะเกิดความยุ่งยากมากในการแก้ปัญหา	2.57	0.81	น้อย
<b>รวม</b>	<b>3.12</b>	<b>0.69</b>	<b>ปานกลาง</b>

(หมายเหตุ : คะแนนเต็ม 5)

จากตารางที่ 4.9 พบผลการศึกษาดังนี้

**4.9 ระดับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ (ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ)**

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ(ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ) อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ค่าเฉลี่ย = 3.12 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่า ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ทำให้เกิดความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.01 รองลงมาคือระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ทำให้ท่านปฏิบัติงานได้ถูกต้องขึ้น ค่าเฉลี่ย = 3.86

และระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ มีปัญหาถ้าเครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่ม เห็นด้วยน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย = 2.04 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.10 แสดงระดับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ (ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์)**

รายการ	Mean	S.D.	ระดับ ความเห็น
9. มีการเตรียมความพร้อมในการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และ การเชื่อมต่อเครือข่ายก่อนการปฏิบัติงานในระบบสารสนเทศ ด้านการเงิน การคลังและพัสดุ	3.68	0.68	มาก
10. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อการใช้งานใน ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ	3.85	1.08	มาก
11. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่เป็นเครื่องที่ล้าสมัยประมวลผล ข้อมูลได้ช้า	3.69	1.16	มาก
12. มีความรวดเร็วในการแสดงผลข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย	3.67	0.51	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.73</b>	<b>0.86</b>	<b>มาก</b>

(หมายเหตุ : คะแนนเต็ม 5)

จากตารางที่ 4.10 พบผลการศึกษาดังนี้

**4.10 ระดับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ  
(ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์)**

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ(ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย = 3.73 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่า จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อการใช้งานในระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 3.85 รองลงมาคือเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่เป็นเครื่องที่ล้าสมัยประมวลผลข้อมูลได้ช้า ค่าเฉลี่ย = 3.69 และมีความรวดเร็วในการแสดงผลข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย เห็นด้วยน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย = 3.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงระดับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ  
(ด้านความสะดวกในการใช้งาน)

รายการ	Mean	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
13. ท่านสามารถเข้าใช้ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การ คลังและพัสดุ ได้ง่าย	3.85	0.57	มาก
14. ท่านสามารถค้นหาข้อมูลในระบบสารสนเทศด้าน การเงิน การคลังและพัสดุ ได้สะดวกและรวดเร็ว	3.82	0.61	มาก
15. ท่านต้องใช้เวลานานในการเรียนรู้งานในระบบ สารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ	2.98	0.69	ปานกลาง
16. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ไม่ได้ช่วยลดขั้นตอนในทางเดินของงาน	3.00	0.90	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.41</b>	<b>0.69</b>	<b>มาก</b>

(หมายเหตุ : คะแนนเต็ม 5)

จากตารางที่ 4.11 พบผลการศึกษาดังนี้

#### 4.11 ระดับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ (ด้านความ สะดวกในการใช้งาน)

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ(ด้านความ  
สะดวกในการใช้งาน) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย = 3.41 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับ  
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่า ท่านสามารถเข้าใช้ระบบสารสนเทศด้าน  
การเงิน การคลังและพัสดุ ได้ง่ายเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 3.85 รองลงมาคือท่านสามารถค้นหา  
ข้อมูลในระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ได้สะดวกและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย = 3.82  
และท่านต้องใช้เวลานานในการเรียนรู้งานในระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ เห็น  
ด้วยน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย = 2.98 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.12 แสดงระดับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ (ด้าน  
ประสิทธิภาพ)**

รายการ	Mean	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
17. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ เป็นระบบที่มี คุณภาพมากขึ้น	3.85	0.56	มาก
18. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ไม่ได้เพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่	3.15	0.76	ปาน กลาง
19. บุคลากรที่ปฏิบัติงาน โดยใช้ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การ คลังและพัสดุ เป็นการใช้สารสนเทศที่คุ้มค่าที่สุด	3.75	0.59	มาก
20. มีการเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันระหว่างแต่ละระบบงาน ได้ดี	3.05	0.96	ปาน กลาง
21. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการแสดงผลถูกต้อง รวดเร็วยิ่งขึ้น	3.77	0.57	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.52</b>	<b>0.69</b>	<b>มาก</b>

(หมายเหตุ : คะแนนเต็ม 5)

จากตารางที่ 4.12 พบผลการศึกษาดังนี้

**4.12 ระดับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ (ด้าน  
ประสิทธิภาพ)**

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ(ด้าน  
ประสิทธิภาพ) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย = 3.52 เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจาก  
มากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่า ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ เป็น  
ระบบที่มีคุณภาพมากขึ้นเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 3.85 รองลงมาคือระบบสารสนเทศด้าน  
การเงิน การคลังและพัสดุ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการแสดงผลถูกต้อง รวดเร็วยิ่งขึ้น ค่าเฉลี่ย =  
3.77 และมีการเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันระหว่างแต่ละระบบงาน ได้ดี เห็นด้วยน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย =  
3.05 ตามลำดับ

#### 4.13 การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านภูมิหลัง ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตาม คือทัศนคติที่มีต่อระบบสารสนเทศของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบหาความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยได้ใช้วิธีการทางสถิติที่แตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร และปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

**4.13.1 สมมติฐานที่ 1** “เพศต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ แตกต่างกัน”

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่าง (t-test) ทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กับเพศ

ทัศนคติต่อระบบสารสนเทศ	ชาย (n=10)		หญิง (n=100)		t-value	Sig.
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน	3.75	0.35	3.58	0.49	1.074	0.285
ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ	3.30	0.44	3.10	0.40	1.485	0.140
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	3.80	0.47	3.72	0.66	0.382	0.703
ด้านความสะดวกในการใช้งาน	3.30	0.40	3.43	0.47	-0.812	0.419
ด้านประสิทธิภาพ	3.68	0.40	3.50	0.45	1.210	0.229
<b>รวม</b>	<b>3.57</b>	<b>0.15</b>	<b>3.47</b>	<b>0.34</b>	<b>1.804</b>	<b>0.086</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 การศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กับเพศ ค่า  $t = 1.804$  และ ค่า Sig. = 0.086 ในภาพรวมไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 5 ด้านไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน สรุปได้ว่า เพศชายเห็นด้วยต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ มากกว่าเพศหญิง ดังนั้นจึง**ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1**

4.13.2 สมมติฐานที่ 2 “อายุต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ แตกต่างกัน”

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ จำแนกตามอายุ

ทัศนคติต่อระบบสารสนเทศ	Mean	ไม่เกิน 35 ปี (n=29)	36-40 ปี (n=42)	41 ปีขึ้นไป (n=39)
<b>ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน</b>				
ไม่เกิน 35 ปี	3.59			
36-40 ปี	3.64			
41 ปีขึ้นไป	3.54			
ค่าสถิติ F = 0.360 Sig. = 0.698				
<b>ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ</b>				
ไม่เกิน 35 ปี	3.16			
36-40 ปี	3.15			
41 ปีขึ้นไป	3.06			
ค่าสถิติ F = 0.729 Sig. = 0.485				
<b>ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์</b>				
ไม่เกิน 35 ปี	3.56			
36-40 ปี	3.93			
41 ปีขึ้นไป	3.62			
ค่าสถิติ F = 3.816 Sig. = 0.025*				
<b>ด้านความสะดวกในการใช้งาน</b>				
ไม่เกิน 35 ปี	3.30			
36-40 ปี	3.49			
41 ปีขึ้นไป	3.42			
ค่าสถิติ F = 1.397 Sig. = 0.252				
<b>ด้านประสิทธิภาพ</b>				
ไม่เกิน 35 ปี	3.50			
36-40 ปี	3.47			
41 ปีขึ้นไป	3.58			

ค่าสถิติ F = 0.649 Sig. = 0.525				
<b>รวม</b>				
ไม่เกิน 35 ปี	3.43			
36-40 ปี	3.53			
41 ปีขึ้นไป	3.45			
ค่าสถิติ F = 1.046 Sig. = 0.355				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ด้วยวิธี One-way Anova มีค่า F = 1.046 และค่า Sig. = 0.355 ในภาพรวมไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี เห็นด้วยต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ มากกว่ากลุ่มอื่น ดังนั้นจึง**สนับสนุนสมมติฐานที่ 2** (บางส่วน)

**สมมติฐานที่ 3** “ระดับตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ แตกต่างกัน”

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่าง (t-test) ทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กับระดับตำแหน่ง

ทัศนคติต่อระบบสารสนเทศ	ผู้บริหาร/หัวหน้า กลุ่มงาน (n=25)		เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงาน (n=85)		t-value	Sig.
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน	3.68	0.54	3.57	0.47	1.019	0.310
ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ	3.14	0.37	3.11	0.41	0.275	0.784
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	3.89	0.55	3.68	0.67	1.456	0.148
ด้านความสะดวกในการใช้งาน	3.44	0.52	3.41	0.45	0.322	0.748
ด้านประสิทธิภาพ	3.48	0.46	3.53	0.45	-0.458	0.648
<b>รวม</b>	<b>3.52</b>	<b>0.36</b>	<b>3.46</b>	<b>0.32</b>	<b>0.821</b>	<b>0.414</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 การศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กับระดับตำแหน่ง ค่า  $t = 0.821$  และ ค่า Sig. = 0.414 ในภาพรวมไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 5 ด้านไม่พบความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน สรุปได้ว่า ผู้บริหาร/หัวหน้ากลุ่มงานเห็นด้วยต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ มากกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ดังนั้นจึง**ปฏิเสธสมมติฐานที่ 3**

**4.13.4 สมมติฐานที่ 4** “ระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ แตกต่างกัน”

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการทดสอบความแตกต่าง (t-test) ทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กับระดับการศึกษา

ทัศนคติต่อระบบสารสนเทศ	ไม่เกินปริญญาตรี (n=78)		ปริญญาโทขึ้นไป (n=32)		t-value	Sig.
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน	3.57	0.47	3.66	0.51	-0.873	0.385
ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ	3.13	0.38	3.11	0.47	0.184	0.855
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	3.76	0.68	3.65	0.57	0.793	0.430
ด้านความสะดวกในการใช้งาน	3.39	0.44	3.47	0.52	-0.797	0.427
ด้านประสิทธิภาพ	3.49	0.42	3.58	0.52	-0.875	0.383
<b>รวม</b>	<b>3.47</b>	<b>0.33</b>	<b>3.50</b>	<b>0.35</b>	<b>-0.398</b>	<b>0.691</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 การศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุกับระดับการศึกษา ค่า  $t = -0.398$  และ ค่า Sig. = 0.691 ในภาพรวมไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 5 ด้านไม่พบความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน สรุปได้ว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปเห็นด้วยต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่า ดังนั้นจึง**ปฏิเสธสมมติฐานที่ 4**

**4.13.5 สมมติฐานที่ 5** “ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ แตกต่างกัน”



ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบรายค่าของกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านการเงิน การคลังและพัสดุ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ทัศนคติต่อระบบสารสนเทศ	Mean	1-5 ปี (n=16)	6-10 ปี (n=18)	11-20 ปี (n=54)	21 ปีขึ้นไป (n=22)
<b>ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน</b>					
1-5 ปี	3.52				
6-10 ปี	3.54				
11-20 ปี	3.62				
21 ปีขึ้นไป	3.63				
ค่าสถิติ F = 0.287 Sig. = 0.835					
<b>ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ</b>					
1-5 ปี	3.08				
6-10 ปี	3.14				
11-20 ปี	3.13				
21 ปีขึ้นไป	3.10				
ค่าสถิติ F = 0.105 Sig. = 0.957					
<b>ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์</b>					
1-5 ปี	3.38				
6-10 ปี	3.89				
11-20 ปี	3.79				
21 ปีขึ้นไป	3.68				
ค่าสถิติ F = 2.238 Sig. = 0.088					
<b>ด้านความสะดวกในการใช้งาน</b>					
1-5 ปี	3.20				
6-10 ปี	3.42				
11-20 ปี	3.44				
21 ปีขึ้นไป	3.50				
ค่าสถิติ F = 1.428 Sig. = 0.239					
<b>ด้านประสิทธิภาพ</b>					
1-5 ปี	3.51				

6-10 ปี	3.31				
11-20 ปี	3.52				
21 ปีขึ้นไป	3.67				
ค่าสถิติ F = 2.213 Sig. = 0.091					
<b>รวม</b>					
1-5 ปี	3.35				
6-10 ปี	3.45				
11-20 ปี	3.50				
21 ปีขึ้นไป	3.52				
ค่าสถิติ F = 1.127 Sig. = 0.342					

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์ด้วยวิธี One-way Anova มีค่า F = 1.127 และค่า Sig. = 0.342 ในภาพรวมไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 5 ด้าน ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน สรุปได้ว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไปเห็นด้วยต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ มากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า ดังนั้นจึง**ปฏิเสธสมมติฐานที่ 5**

**4.13.6 สมมติฐานที่ 6** “ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ แตกต่างกัน”

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์

ทัศนคติต่อระบบสารสนเทศ	Mean	1-5 ปี (n=33)	6-10 ปี (n=33)	11 ปีขึ้นไป (n=44)
<b>ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน</b>				
1-5 ปี	3.61			
6-10 ปี	3.69			
11 ปีขึ้นไป	3.51			
ค่าสถิติ F = 1.296 Sig. = 0.278				

<b>ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ</b>				
1-5 ปี	3.08			
6-10 ปี	3.18			
11 ปีขึ้นไป	3.11			
ค่าสถิติ F = 0.602 Sig. = 0.550				
<b>ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์</b>				
1-5 ปี	3.74		*	
6-10 ปี	4.12			*
11 ปีขึ้นไป	3.41			
ค่าสถิติ F = 13.884 Sig. = 0.000*				
<b>ด้านความสะดวกในการใช้งาน</b>				
1-5 ปี	3.39			
6-10 ปี	3.43			
11 ปีขึ้นไป	3.41			
ค่าสถิติ F = 0.054 Sig. = 0.947				
<b>ด้านประสิทธิภาพ</b>				
1-5 ปี	3.46			
6-10 ปี	3.51			
11 ปีขึ้นไป	3.56			
ค่าสถิติ F = 0.497 Sig. = 0.610				
<b>รวม</b>				
1-5 ปี	3.46			
6-10 ปี	3.58			
11 ปีขึ้นไป	3.41			
ค่าสถิติ F = 2.713 Sig. = 0.071				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ด้วยวิธี One-way Anova มีค่า  $F = 2.713$  และค่า  $Sig. = 0.071$  ในภาพรวมไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe พบคู่ที่แตกต่างดังนี้ 1) กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 1-5 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ระหว่าง 6-10 ปี 2) กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ระหว่าง 6-10 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ระหว่าง 6-10 ปี เห็นด้วยต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ มากกว่ากลุ่มอื่น ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 6 (บางส่วน)

**4.13.7 สมมติฐานที่ 7** “การอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ แตกต่างกัน”

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่าง (t-test) ทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กับการอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

ทัศนคติต่อระบบสารสนเทศ	ก่อนปฏิบัติงาน (n=40)		หลังปฏิบัติงาน (n=67)		t-value	Sig.
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน	3.61	0.51	3.59	0.47	0.171	0.865
ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ	3.04	0.42	3.15	0.39	-1.364	0.175
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	3.48	0.60	3.89	0.62	-3.375	0.001*
ด้านความสะดวกในการใช้งาน	3.39	0.52	3.44	0.43	-0.436	0.664
ด้านประสิทธิภาพ	3.54	0.52	3.50	0.41	0.380	0.705
<b>รวม</b>	<b>3.42</b>	<b>0.37</b>	<b>3.51</b>	<b>0.30</b>	<b>-1.388</b>	<b>0.169</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 การศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กับการอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ค่า  $t = -1.388$  และ ค่า  $Sig. = 0.169$  ในภาพรวมไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปได้ว่า ผู้ที่เคยอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศหลังปฏิบัติงาน เห็นด้วยต่อระบบ

สารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ มากกว่าผู้ที่อบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศก่อนปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 7 (บางส่วน)

**4.13.8 สมมติฐานที่ 8** “การเคยให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ แตกต่างกัน”

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่าง (t-test) ทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กับการเคยให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงาน

ทัศนคติต่อระบบสารสนเทศ	เคยให้ข้อมูล (n=77)		ไม่เคยให้ข้อมูล (n=32)		t-value	Sig.
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน	3.62	0.40	3.55	0.65	0.594	0.556
ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ	3.11	0.32	3.14	0.56	-0.317	0.753
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	3.89	0.62	3.34	0.56	4.358	0.000*
ด้านความสะดวกในการใช้งาน	3.47	0.38	3.29	0.61	1.565	0.125
ด้านประสิทธิภาพ	3.51	0.42	3.53	0.52	-0.164	0.871
<b>รวม</b>	<b>3.52</b>	<b>0.28</b>	<b>3.38</b>	<b>0.42</b>	<b>2.072</b>	<b>0.041*</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 การศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กับการเคยให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงาน ค่า  $t = 2.072$  และ ค่า Sig. = 0.041 ในภาพรวมพบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปได้ว่า ผู้ที่เคยให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานแก่ผู้วางระบบสารสนเทศ เห็นด้วยต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ มากกว่าผู้ที่ไม่เคยให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานแก่ผู้วางระบบสารสนเทศ ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 8

**4.13.9 สมมติฐานที่ 9** “ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ แตกต่างกัน”

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการทดสอบความแตกต่าง (t-test) ทักษะคิดต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

ทักษะคิดต่อระบบสารสนเทศ	มาก (n=46)		ปานกลาง/น้อย (n=64)		t-value	Sig.
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน	3.71	0.37	3.51	0.54	2.238	0.027*
ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ	3.20	0.30	3.06	0.46	1.923	0.057
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	4.03	0.57	3.51	0.62	4.499	.000*
ด้านความสะดวกในการใช้งาน	3.50	0.28	3.35	0.55	1.839	0.069
ด้านประสิทธิภาพ	3.44	0.35	3.57	0.51	-1.629	0.106
<b>รวม</b>	<b>3.57</b>	<b>0.24</b>	<b>3.41</b>	<b>0.37</b>	<b>2.720</b>	<b>0.008*</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 การศึกษาเปรียบเทียบทักษะคิดต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ค่า  $t = 2.720$  และ ค่า  $Sig. = 0.008$  ในภาพรวมพบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปได้ว่า ผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศระดับมาก เห็นด้วยต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ มากกว่าผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศระดับปานกลาง ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 9

4.13.10 สมมติฐานที่ 10 “ปัจจัยด้านนโยบายต่างกัน มีทักษะคิดต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ แตกต่างกัน”

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบรายค่าของกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ จำแนกตามปัจจัยด้านนโยบาย

ทัศนคติต่อระบบสารสนเทศ	Mean	ปานกลาง (n=28)	มาก (n=44)	มากที่สุด (n=38)
<b>ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน</b>				
ปานกลาง	3.15			
มาก	3.77	*		
มากที่สุด	3.72	*		
ค่าสถิติ F = 21.616 Sig. = 0.000*				
<b>ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ</b>				
ปานกลาง	2.96			
มาก	3.16			
มากที่สุด	3.19			
ค่าสถิติ F = 2.986 Sig. = 0.055				
<b>ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์</b>				
ปานกลาง	3.10			
มาก	3.74	*		
มากที่สุด	4.16	*		
ค่าสถิติ F = 35.856 Sig. = 0.000*				
<b>ด้านความสะดวกในการใช้งาน</b>				
ปานกลาง	3.08			
มาก	3.53	*		
มากที่สุด	3.52	*		
ค่าสถิติ F = 11.605 Sig. = 0.000*				
<b>ด้านประสิทธิภาพ</b>				
ปานกลาง	3.28			
มาก	3.68	*		
มากที่สุด	3.50			
ค่าสถิติ F = 7.783 Sig. = 0.001*				

ทัศนคติต่อระบบสารสนเทศ	Mean	ปานกลาง (n=28)	มาก (n=44)	มากที่สุด (n=38)
รวม				
ปานกลาง	3.12			
มาก	3.58	*		
มากที่สุด	3.61	*		
ค่าสถิติ F = 34.313 Sig. = 0.000*				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์ด้วยวิธี One-way Anova มีค่า F = 34.313 และค่า Sig. = 0.000 พบว่า ในภาพรวมพบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe พบคู่ที่แตกต่างดังนี้ 1. กลุ่มที่เห็นด้วยปานกลาง แตกต่างกับกลุ่มที่เห็นด้วยมาก 2. กลุ่มที่เห็นด้วยปานกลาง แตกต่างกับกลุ่มที่เห็นด้วยมากที่สุด

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดระดับเห็นมากที่สุด เห็นด้วยต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ มากกว่ากลุ่มอื่น ดังนั้นจึง **สนับสนุนสมมติฐานที่ 10**

**4.13.11 สมมติฐานที่ 11** “ปัจจัยด้านบริหารต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ แตกต่างกัน”

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ จำแนกตามปัจจัยด้านการบริหาร

ทัศนคติต่อระบบสารสนเทศ	Mean	ปานกลาง (n=28)	มาก (n=44)	มากที่สุด (n=38)
ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน				
ปานกลาง	3.24			
มาก	3.68	*		
มากที่สุด	3.75	*		
ค่าสถิติ F = 12.236 Sig. = 0.000*				



ทัศนคติต่อระบบสารสนเทศ	Mean	ปานกลาง (n=28)	มาก (n=44)	มากที่สุด (n=38)
<b>ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ</b>				
ปานกลาง	2.97			
มาก	3.16			
มากที่สุด	3.18			
ค่าสถิติ F = 2.618 Sig. = 0.078				
<b>ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์</b>				
ปานกลาง	3.21			
มาก	3.65	*		
มากที่สุด	4.15	*		
ค่าสถิติ F = 26.227 Sig. = 0.000*				
<b>ด้านความสะดวกในการใช้งาน</b>				
ปานกลาง	3.16			
มาก	3.49	*		
มากที่สุด	3.51	*		
ค่าสถิติ F = 6.122 Sig. = 0.003*				
<b>ด้านประสิทธิภาพ</b>				
ปานกลาง	3.31			
มาก	3.66	*		
มากที่สุด	3.51			
ค่าสถิติ F = 5.676 Sig. = 0.005*				
<b>รวม</b>				
ปานกลาง	3.19			
มาก	3.53	*		
มากที่สุด	3.62	*		
ค่าสถิติ F = 20.206 Sig. = 0.000*				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ด้วยวิธี One-way Anova มีค่า F = 20.206 และค่า Sig. = 0.000 ในภาพรวมพบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็น

รายคู่ โดยวิธีของ Scheffe พบคู่ที่แตกต่างดังนี้ 1. กลุ่มที่เห็นด้วยปานกลาง แตกต่างกับกลุ่มที่เห็นด้วยมาก 2. กลุ่มที่เห็นด้วยปานกลาง แตกต่างกับกลุ่มที่เห็นด้วยมากที่สุด

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดระดับเห็นมากที่สุด เห็นด้วยต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ มากกว่ากลุ่มอื่น ดังนั้นจึง**สนับสนุนสมมติฐานที่ 11**

#### 4.14 สรุปปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของบุคลากร

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังและพัสดุ

1. บุคลากรแนะนำควรมีการจัดฝึกอบรมการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศด้านการเงินการคลังและพัสดุ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เนื่องจากมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง
2. ควรเผยแพร่คู่มือระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ให้แก่บุคลากรของสถาบันได้ศึกษาเพื่อให้อาจารย์ปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง ซึ่งคู่มือก็มีความจำเป็นสำหรับบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่
3. ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุอย่างต่อเนื่อง เพื่อความมีเสถียรภาพของระบบ
4. ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ร่วมกับระบบกองบริการการศึกษา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ข้อมูลร่วมกันได้และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง ทักษะคติของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กรณีศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับทักษะคติของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กรณีศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในสภาวะการณปัจจุบัน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทักษะคติของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กรณีศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งจะเป็แนวทางในการวางแผนปรับปรุงในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ บุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ทั้งในส่วนกลางและคณะ/สำนักของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้ศึกษาวิจัยได้สุ่มตัวอย่างจากบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ โดยคำนวณขนาดอย่างเหมาะสมสำหรับใช้ในการวิจัย ใช้หลักการคำนวณของ Yamane ได้จำนวน 110 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1) เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลพื้นฐานลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ส่วนที่ 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านนโยบายและการบริหาร ส่วนที่ 4) แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะคติที่มีต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ และส่วนที่ 5) ปัญหา อุปสรรค

และข้อเสนอแนะในการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สำหรับสถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สถิติอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน t-test และ F-test

กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ได้มาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้ศึกษา ทศนคติที่มีต่อระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน ด้าน ประโยชน์ที่จะได้รับ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านความสะดวกในการใช้งาน และด้าน ประสิทธิภาพ สำหรับตัวแปรอิสระที่คัดเลือกมาศึกษาวิจัยและคาดว่าจะมีผลต่อทัศนคติของบุคลากรที่ ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ใน การใช้คอมพิวเตอร์ การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้วางระบบ สารสนเทศ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ความชัดเจนของนโยบายและผู้บริหารเข้าใจ และเห็นความสำคัญของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ

## 5.1 สรุปผลการศึกษา

### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 110 คน พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-40 ปี และปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน การศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 11-20 ปี ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มากกว่า 10 ปีขึ้นไป และได้รับการอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศหลังจากที่ได้ปฏิบัติงานด้านระบบสารสนเทศ กลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานแก่ผู้วางระบบสารสนเทศ

### 5.1.2 ข้อมูลปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและ พักสุ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถในการใช้ คอมพิวเตอร์ระดับปานกลาง เข้ารับการอบรมตามหลักสูตรที่สถาบันจัดฝึกอบรมให้ และส่วน ใหญ่สามารถเรียนรู้โปรแกรมระบบสารสนเทศได้ด้วยตนเอง

### 5.1.3 ข้อมูลปัจจัยด้านนโยบายและบริหาร

ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารให้ความชัดเจนของนโยบายที่นำระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุมาใช้ในระดับเห็นด้วยมาก และมีความเข้าใจ ให้ความสำคัญของระบบสารสนเทศอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวม = 4.08

### 5.1.4 ทักษะติดต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทักษะติดต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.48 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทักษะติดต่อพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงานในระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย = 3.59 ทักษะติดต่อประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ค่าเฉลี่ย = 3.12 ทักษะติดต่อเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย = 3.73 ทักษะติดต่อความสะดวกในการใช้งานของระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย = 3.41 และทักษะติดต่อประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย = 3.52

### 5.1.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านภูมิหลัง ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม เพื่อศึกษาเปรียบเทียบหาความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาวิจัยได้ใช้วิธีการทางสถิติที่แตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** บุคลากรที่มีเพศต่างกันจะมีทักษะติดต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

**สมมติฐานที่ 2** บุคลากรที่มีอายุต่างกันจะมีทักษะติดต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า สนับสนุนสมมติฐานที่ 2 (บางส่วน) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** บุคลากรที่ระดับตำแหน่งต่างกันจะมีทักษะติดต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ปฏิเสธสมมติฐานที่ 3

**สมมติฐานที่ 4** บุคลากรที่ระดับการศึกษาต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า **ปฏิเสธสมมติฐานที่ 4**

**สมมติฐานที่ 5** บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า **ปฏิเสธสมมติฐานที่ 5**

**สมมติฐานที่ 6** บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า **สนับสนุนสมมติฐานที่ 6 (บางส่วน)** ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 7** บุคลากรที่มีการอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า **สนับสนุนสมมติฐานที่ 7 (บางส่วน)** ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 8** บุคลากรที่เคยให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า **สนับสนุนสมมติฐานที่ 8**

**สมมติฐานที่ 9** บุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า **สนับสนุนสมมติฐานที่ 9**

**สมมติฐานที่ 10** ปัจจัยด้านนโยบายต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า **สนับสนุนสมมติฐานที่ 10**

**สมมติฐานที่ 11** ปัจจัยด้านบริหารต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า **สนับสนุนสมมติฐานที่ 11**

## 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กรณีศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สามารถนำผลการศึกษาวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับทักษะที่มีต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ พบว่า

1. ระดับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ (ภาพรวม) ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย = 3.48 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ทำให้เกิดความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล (ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ) เห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.01 และระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ จะมีปัญหาถ้าเครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่ม (ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ) เห็นด้วยน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย = 2.04 แต่ในภาพรวมทั้งหมดระดับความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งระดับทัศนคติจะแตกต่างจากผลงานวิจัยของไพรินทร์ ปราศอาพาธ (2549:72) พบว่า ปัจจัยทัศนคติที่มีต่อลักษณะของระบบสารสนเทศ และปัจจัยด้านความสำเร็จขององค์กรในการใช้งานระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง และพิสมัย เวชวิทยาขลัง (2550:52) พบว่า ทักษะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในระบบ MIS 2 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง ที่แตกต่างจากงานวิจัยทั้ง 2 ท่าน เนื่องจากระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานที่คุ้มค่า ทำให้ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย = 3.59 โดยเฉพาะการทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น เห็นด้วยมากที่สุด เนื่องจากระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ได้ช่วยทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจในการทำงาน ภาระงานลดลงและช่วยพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.2 ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ค่าเฉลี่ย = 3.12 เมื่อพิจารณารายข้อจากการวิเคราะห์พบว่า ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ทำให้เกิดความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล เห็นด้วยมากที่สุด จึงกล่าวได้ว่าการ

สืบค้นข้อมูลมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้ปฏิบัติงานถ้ามีปัญหาในการทำงานและต้องการเรียกดูข้อมูลที่ไต่บันทึกลงในระบบสารสนเทศ และยังทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องยิ่งขึ้น

**1.3 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์** ผลการศึกษาวิจัยพบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย = 3.73 เมื่อพิจารณารายข้อจากการวิเคราะห์พบว่า จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อการใช้งานในระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ จึงกล่าวได้ว่าหน่วยงานควรเพิ่มงบประมาณเพื่อจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ใช้งานได้เพียงพอ

**1.4 ด้านความสะดวกในการใช้งาน** ผลการศึกษาวิจัยพบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย = 3.41 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า บุคลากรสามารถเข้าใช้ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ได้ง่ายและเห็นด้วยมากที่สุด จึงกล่าวได้ว่าการเรียกใช้งานระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ได้ง่ายช่วยให้การปฏิบัติงานมีความสะดวกและรวดเร็ว และลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น

**1.5 ด้านประสิทธิภาพ** ผลการศึกษาวิจัยพบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย = 3.52 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ เป็นระบบที่มีคุณภาพมากขึ้นและเห็นด้วยมากที่สุด จึงกล่าวได้ว่าระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ เป็นระบบที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร มีการแสดงข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว รวมทั้งมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบงานต่างๆ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี

## 2. ผลการวิเคราะห์ด้านปัจจัยส่วนบุคคล

**2.1 เพศ** ไม่มีผลต่อทัศนคติการใช้งานระบบสารสนเทศปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ เยาวเรศ จารุรัตน์กิจ (2553:73) ที่ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดดิจิทัล พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีทัศนคติในการใช้ห้องสมุดดิจิทัลไม่ต่างกัน และวิศรุต ปรัดถกร (2543: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาทัศนคติในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัล จีเอสเอ็ม ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัล จีเอสเอ็ม

**2.2 อายุ** มีผลต่อทัศนคติการใช้งานระบบสารสนเทศปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 -40 ปี จะเห็นด้วยต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ มากกว่ากลุ่มอื่น อาจเป็นเพราะบุคลากรอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีจำนวนมากกว่ากลุ่มตัวอย่างอื่น



**2.3 ระดับตำแหน่ง** ไม่มีผลต่อทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ เนื่องจากตำแหน่งงานไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ มีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ สมศรี ลิ้มประสิทธิ์ (2550:56) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติของบุคลากรต่อการเปลี่ยนแปลงการบริหารการเงินการคลังภาครัฐ ผู้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณีหน่วยงานราชการในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ไม่มีความแตกต่างในทัศนคติอันเป็นผลจากมีตำแหน่งในหน่วยงานที่แตกต่างกัน และตำแหน่งในหน่วยงานมิได้มีผลเกี่ยวข้องโดยตรงกับการรับรู้ระบบการบริหารการเงินการคลังนั่นเอง

**2.4 ระดับการศึกษา** ไม่มีผลต่อทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ เนื่องจากระดับการศึกษาไม่ได้มีผลเกี่ยวข้องโดยตรงต่อทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ สมศรี ลิ้มประสิทธิ์ (2550: 56) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติของบุคลากรต่อการเปลี่ยนแปลงการบริหารการเงินการคลังภาครัฐ ผู้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณีหน่วยงานราชการในจังหวัดอุบลราชธานี

**2.5 ประสบการณ์ในการทำงาน** ไม่มีผลต่อทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ เนื่องจากประสบการณ์และความชำนาญในการใช้ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ไม่มีความแตกต่างกันจึงไม่มีผลต่อทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ

**2.6 ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์** มีผลต่อทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ เนื่องจากผู้ที่มีการใช้คอมพิวเตอร์มาเป็นระยะเวลาสั้น จะเกิดทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์มากกว่าผู้ที่มีการใช้คอมพิวเตอร์ระยะเวลาสั้น ทำให้มีผลต่อทัศนคติในการใช้ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เขียวเรศ จารุรัตน์กิจ (2553 : 74) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดดิจิทัล ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักบรรณสารสนเทศฯ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า ประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดดิจิทัล มีผลต่อทัศนคติการใช้ห้องสมุดดิจิทัล

**2.7 การอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ** ไม่มีผลต่อทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ เนื่องจากผู้ที่เคยอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศก่อนหรือหลังปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันต่อทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ

**2.8 การเคยให้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานแก่ผู้วางระบบสารสนเทศ** มีผลต่อทัศนคติระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ เนื่องจากผู้ที่เคยให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานแก่ผู้วางระบบสารสนเทศจะเห็นด้วยมาก ซึ่งแตกต่างจากผู้ที่ไม่เคยให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานแก่ผู้วางระบบสารสนเทศ

### 3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจ

**3.1 ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ** มีผลต่อทัศนคติระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ เนื่องจากบุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมพื้นฐาน มีความรู้ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งทำให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุอยู่ในระดับดีด้วย จึงแตกต่างจากบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ อยู่ในระดับปานกลาง

### 4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร

**4.1 ความชัดเจนของนโยบาย** มีผลต่อทัศนคติระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ เนื่องจากผู้บริหารให้ความชัดเจนของนโยบายที่จะนำระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยจัดทำโครงการนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติโครงการ จึงมีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมศรี ลิ้มประสิทธิ์ (2550 : 56) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติของบุคลากรต่อการเปลี่ยนระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณี หน่วยงานราชการในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่าผู้บริหารให้ความชัดเจนด้านนโยบายด้วยเช่นกัน

**4.2 ผู้บริหารเข้าใจและเห็นความสำคัญของการนำระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุมาใช้ในการปฏิบัติงาน** มีผลต่อทัศนคติของระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ เนื่องจากผู้บริหารเข้าใจและเห็นความสำคัญอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย = 4.09 จึงแตกต่างจากผู้บริหารไม่เข้าใจและไม่ให้ความสำคัญของการนำระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมศรี ลิ้มประสิทธิ์ (2550 : 56) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติของบุคลากรต่อการเปลี่ยนระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณี หน่วยงานราชการในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า

ผู้บริหารเข้าใจและเห็นความสำคัญในการปรับเปลี่ยนระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่นกัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลัง และพัสดุ กรณีศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีข้อเสนอแนะดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. บุคลากรมีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เนื่องจากผู้บริหารให้ความชัดเจนในนโยบาย มีความเข้าใจและเห็นความสำคัญในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหารควรที่จะสนับสนุนและผลักดันให้บุคลากรมีการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับที่ดีมากขึ้นกว่าเดิม อีกทั้งต้องพัฒนา ปรับปรุง และตรวจสอบระบบสารสนเทศที่ใช้อยู่อย่างสม่ำเสมอเพื่อควมมีเสถียรภาพของระบบสารสนเทศ

2. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นองค์กรควรเพิ่มแผนการพัฒนาฝึกอบรมให้กับบุคลากรเกี่ยวกับระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะในการเรียนรู้แก่บุคลากร และสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้งานได้มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และมีการประเมินผลโครงการฝึกอบรม

3. ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบเครือข่าย ให้มีประสิทธิภาพและใช้งานได้ตลอดเวลา เพราะถ้าเครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่มจะทำให้ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ไม่สามารถใช้งานได้และเกิดปัญหาในการทำงาน โดยเฉพาะกลุ่มงานการเงินเป็นหน่วยงานบริการที่รับชำระเงินและจ่ายเงินให้แก่นักศึกษาและบุคคลทั่วไป

4. ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้นำข้อมูลที่มีอยู่ในระบบสารสนเทศมาใช้ในการวิเคราะห์ เช่น วิเคราะห์งบการเงิน วิเคราะห์อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน เพื่อให้การบริหารเงินเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

5. บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี และมีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ จะมีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุอยู่ในระดับเห็นด้วย

มาก ดังนั้นควรส่งเสริมและพัฒนาทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ให้แก่บุคลากรที่ขาดประสบการณ์  
การในการใช้คอมพิวเตอร์หรือมีประสบการณ์บ้างแต่น้อย เพื่อช่วยเพิ่มพูนความรู้ให้ดียิ่งขึ้น

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศหลักด้านอื่นๆ ที่มี  
ใช้ในสถาบันเช่น ระบบบริการการศึกษา ระบบประกันคุณภาพ เป็นต้น โดยมุ่งเน้นบุคลากรที่มี  
ลักษณะหลากหลาย เพื่อมุ่งหาประเด็นที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศภายใน  
องค์กร
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบผลการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของ  
บุคลากรกับความสำเร็จในการใช้งานระบบสารสนเทศขององค์กร

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ. 2547. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.พ.

กীরตยา ภู่งาม. 2549. **ทัศนคติ ความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรค ที่มีต่อระบบ e-HR และ ผู้ให้บริการระบบ e-HR : กรณีศึกษา บริษัท ไอทีวัน จำกัด.** สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(เทคโนโลยีการบริหาร) โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชื่นชม เตชรุ่งเกียรติ. 2544. **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสารสนเทศ ศึกษาเฉพาะกรณี: พนักงานภายในบริษัท Arthur Andersen.** วิทยาสตรมหาบัณฑิต การบริหารเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชุมพล ศฤงคารศิริ. 2543. **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.** กรุงเทพมหานคร : บริษัท โรงพิมพ์คลังวิชา จำกัด.

ณรงค์ชัย วรรณโคตร. 2546. **การยอมรับการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายในงานบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ณาดยา ฉาบนาค. 2545. **ระบบสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร.** กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส.พี. ซี.บุ๊คส์ จำกัด.

คณัฏ หวังบุญชัย. 2532. **ศึกษาสถานภาพและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในองค์การธุรกิจหนังสือพิมพ์รายวัน.** นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต(การหนังสือพิมพ์), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2523. จิตวิทยาสังคม กับการพัฒนาประเทศ. เอกสารประกอบการสอน วิชาจิตวิทยาสังคม.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2548. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: แชนโพร่ พรินติ้ง.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2549. องค์การแห่งความรู้:จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์รัตนไทร.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2549. รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์รัตนไทร.
- ปิยฉัตร ฤกษ์เย็น. 2547. การใช้ระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัท ปตท. จำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปิโย เล็กกำแหง. 2546. ทักษะการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการทำงานของพนักงานฝ่ายต่างประเทศ : กรณีพนักงานฝ่ายต่างประเทศ โรงพยาบาลกรุงเทพ. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาเทคโนโลยีการบริหาร, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พัฒนพร อุ่นวงศ์. 2545. ความรู้ความเข้าใจในนโยบายสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(30 บาท รักษาทุกโรค) ของประชาชน อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- พระทองคำ จันทสาโร(จันทมาลี). 2550. **ทัศนคติต่อการบริโภคของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมัธยมกษัตริย์พิทยา กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- พิสมัย เวชวิทยาขลัง. 2550. **ศึกษาปัญหาการนำระบบ MIS 2 มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังของหน่วยงาน สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- พจน์ เพชรบรรณนิณ. 2530. **หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา. กรุงเทพมหานคร : สำนักฝึกอบรม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- ไพรินทร์ ปราศอาพาธ. 2549. **ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบสารสนเทศของพนักงานในบริษัท ทักษิณปาล์ม(2521) จำกัด. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(การพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และองค์การ) โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- เยาวเรศ จารุรัตน์กิจ. 2553. **ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดดิจิทัล : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- รชยา พูลศิริ. 2542. **ทัศนคติของหัวหน้าหน่วยตรวจรับต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจเงินแผ่นดิน. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- วิฑูร พานทอง. 2540. **การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของข้าราชการตำรวจ : ศึกษากรณี กองบัญชาการศึกษา กรมตำรวจ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิศรุต ปรีตถกร. 2543. **ทัศนคติในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัล จี เอส เอ็ม ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร.** ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541. **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศรีอร เจนประภาพงศ์. 2538. **ทัศนคติของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาติ มุนิกานนท์. 2547. **ทัศนคติหรือความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน).** วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(เทคโนโลยีการบริหาร) โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมศรี ลิ้มประสิทธิ์. 2550. **ทัศนคติของบุคลากรต่อการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารเงินการคลังภาครัฐ ผู้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะกรณี หน่วยงานราชการในจังหวัดอุบลราชธานี.** ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2532. **ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พิทักษ์อักษร.
- สุชาดา กิระนันท์. 2542. **เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ : ข้อมูลในระบบสารสนเทศ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุดม ทুমโฆสิต. 2544. **การจัดการ.** คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.



## บรรณานุกรม (ต่อ)

อุทัย หิรัญโต. 2519. **สังคมวิทยาประยุกต์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

### ภาษาอังกฤษ

Barley,S.R. 1986. “ Technology as an Occasion for Structuring : Evidence from Observation of CT Scanners and the Social Order of Radiology Departments.” **Administrative Science Quarterly** 35 : 78 – 108.

Burlingame,J.F.1961. “Information Technology & Decentralization.” **Harvard Business Review** 39 : 121-126.

Drucker,Peter.1988. “ The Coming of the New Organization” **Harvard Business Review** Jan – Feb : 45 – 53.

Good,Carter Victor.1973. **Dictionary of Education**. 3<sup>rd</sup> ed.New York : McGraw – Hill Book Company.

Haag, S.,M, Cumnnngy,M., & J – Dawkins. 2000.**Management Information Systems for the Information Age** 2<sup>nd</sup> ed.Toronto : Irwin McGraw Hill.

Hennested,B. 1983. “ Computer Technology, Work Organization, and Industrial Democracy.” **International Studies of Man and Organization** XII(3) : 54 – 72.

Kogut,B. & U. Zander. 1992. “ Knowledge of the Firm, Combinative Capabilities, and the Replication of Technology.” **Organizational Science** 3 : 383 - 397.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Kraemer,k.L. & J.L. King. 1980. “Computing and Public Organizations.” **Public Administrative Review** Special Issue. 46 : 488 - 496.
- Laudon, K.C. & J.P. Laudon. 1999. **Essentials of Management Information Systems : Transforming Business and Management** New Jersey : Prentice Hall.
- Leavitt, H.J. 1965. “ Applying Organizational Change in Industry : Structural, Technological and Humanistic Approaches.” **In Handbook of Organizations** J.G.March.(ed,) Chicago : Rand McNally.
- Leavitt,H.J., & T.L.Whisler. 1958. “ Management in the 1980’s.” **Harvard Business Quarterly** 27: 227 – 242.
- Lucas, H.C., Jr. 2000. **Information Technology for Management.** 7<sup>th</sup> ed.New York : McGraw – Hill.
- Pearlson,K.E. 2001. **Management and Using Information Systems : A Strategic Approach** New York : John Wiley & Sons.
- Rogers, E.M. 1988. “Information Technologies : How Organizations are Changing.” In G.M. Coldhaber and G.A.Bamett.(eds). **Handbook of Organizational Communication** Norwood : Ablex Publishing Corporation.
- Sem,J.A. 1990. **Information Systems in Management** 4<sup>th</sup> ed. Belmont, CA : Wadworth Publishing Co.
- Stair, R.M., & G.W.Reynolds. 1999. **Principles of Information Systems : A Management Approach** 4<sup>th</sup> ed. Cambridge.MA : Course Technology.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

Toffler,A. 1980. **The Third Wave** London : William Collins Sons & Co.Ltd.

Turban,E.Mclean E., & J. Wetherbe. 2001.**Introduction to Information Technology** Toronto:  
John Wiley & Sons.

### เว็บไซต์

<http://www.nida.ac.th>

<http://finance.nida.ac.th>

<http://ics.nida.ac.th>

ภาคผนวก ก

## ประวัติ

### สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เป็นสถาบันการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2509 ด้วยความช่วยเหลือเบื้องต้นจาก คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรมวิเทศสหการ มูลนิธิฟอร์ด และ Midwest University Consortium for International Affairs (MUCIA) โดยโอนคณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ งานฝึกอบรมส่วนหนึ่งของสภาพพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ งานฝึกอบรม และงานสอนส่วนหนึ่งของสำนักงานสถิติแห่งชาติ มาเป็นกิจกรรมหนึ่งของสถาบัน

### ปรัชญา

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้กำหนดตราสัญลักษณ์เป็นรูปวงล้อคล้ายธรรมจักร ภายในดวงตราสัญลักษณ์มีรูปคบเพลิง 8 อัน สื่อความหมายถึง มรรคแปด ซึ่งหมายถึงหลักธรรมที่สำคัญของพระพุทธศาสนาที่ใช้เป็นแนวทางไปสู่การพ้นทุกข์ด้วยการใช้ปัญญา สถาบันจึงเห็นสมควรใช้แนวทางของมรรคแปด มาเป็นกรอบแนวคิดของปรัชญาที่พึงยึดถือสำหรับการทำงานของบุคลากรสถาบัน โดยกำหนดเป็นปรัชญาของสถาบันว่า **“สร้างปัญญา เพื่อการเปลี่ยนแปลง”(WISDOM for Change)**

### ปณิธาน

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ถือกำเนิดจากพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชฯ สถาบันจึงน้อมนำพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ซึ่งพระราชทานแก่บัณฑิตทั้งหลายในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรครั้งแรกของสถาบัน เมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2513 มาเป็นแนวทางในการปฏิบัติภารกิจ โดยนำความรู้และคุณธรรม มาสร้างปัญญา สร้างจิตสำนึก และความรับผิดชอบต่อสังคม ประเทศชาติ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อยกระดับให้เป็นสถาบันการศึกษาของประเทศที่มีศักยภาพพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล ข้อความตามพระบรมราโชวาท ซึ่งสถาบันน้อมนำมาใช้เป็นปณิธานของสถาบัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

...ท่านทั้งหลายที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันแห่งนี้ เป็นผู้ที่จะเชื่อได้ว่ามีความรู้ความสามารถสูง จึงเป็นที่หวังของคนไทยทั้งชาติรวมทั้งข้าพเจ้าด้วย ที่จะได้อาศัยความรู้ ความคิด สติปัญญา และความสามารถในอันที่จะนำพาประเทศชาติให้ก้าวไปสู่ความมั่นคง และสมบูรณ์พูนสุข ขอให้ท่านรับหน้าที่อันมีเกียรตินี้ด้วยความมั่นใจ ตั้งใจและบริสุทธิ์ใจ แล้วร่วมกันปฏิบัติหน้าที่น้อยใหญ่ให้ลุล่วงไป ด้วยความขยันหมั่นเพียรและด้วยความสุจริต เทียงตรง ทั้งต่อตนเองและต่อประชาชน...

### วิสัยทัศน์

“เป็นสถาบันชั้นนำแห่งชาติที่สร้างผู้นำและองค์ความรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงในระดับสากล” วิสัยทัศน์ของสถาบัน ประกอบด้วยสาระสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. **ความเป็นสถาบันชั้นนำ** สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำด้านการบริหารการพัฒนา
2. **ความเป็นสถาบันแห่งชาติ** สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งชาติ
3. **ความเป็นสถาบันที่ได้มาตรฐานติดอันดับโลก** สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์สามารถดำเนินการกิจการหลักให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล
4. **ความเป็นสถาบันที่มุ่งเน้นศาสตร์ด้านการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนา** สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแห่งเดียวในประเทศไทยที่ทำการสอนเฉพาะระดับบัณฑิตศึกษา(สูงกว่าปริญญาตรี) ในสาขาวิชาทางด้านการบริหารการพัฒนา ซึ่งแตกต่างจากสถาบันอื่น
5. **ความเป็นสถาบันที่มีความเป็นเลิศใน 3 การกิจหลัก** สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความเป็นเลิศในภารกิจหลัก คือ งานด้านการวิจัย การจัดการการศึกษา และการให้บริการวิชาการ

### พันธกิจ

เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ของสถาบัน จึงกำหนดพันธกิจที่ต้องดำเนินการไว้ดังต่อไปนี้

1. สร้างผู้นำที่มีปัญญาคุณธรรมเพื่อพัฒนาประเทศ
2. สร้างองค์ความรู้ ศึกษาวิจัยด้านการบริหารการพัฒนา

3. สร้างงานบริการวิชาการที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาประเทศ
  4. สร้างเสริมค่านิยมและจิตสำนึกมุ่งมั่นพัฒนาประเทศ บนพื้นฐานความเข้มแข็งของศิลปวัฒนธรรมไทย
  5. สร้างเสริมการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล โดยให้คุณค่ากับการพัฒนาและการมีส่วนร่วมของบุคลากร
  6. สร้างประโยชน์ให้กับสังคม เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน
- โดยสรุป พันธกิจของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ คือ การมุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาที่มีภาวะผู้นำ พัฒนาองค์ความรู้ งานวิจัย และให้บริการวิชาการด้านการบริหารการพัฒนา เพื่อให้บุคลากรของประเทศมีศักยภาพเพียงพอในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

#### **ยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาวของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2551 - 2565**

1. ยุทธศาสตร์การสรรหา/คัดเลือก และพัฒนาบุคคลทุกกลุ่มให้มีขีดความสามารถสูง (Talent People) สามารถขับเคลื่อนสถาบันไปสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลกได้
2. ยุทธศาสตร์การระดมทรัพยากรเพื่อการพัฒนาสถาบัน
3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารงานต่าง ๆ ของสถาบัน ให้เอื้อต่อการปฏิบัติการกิจไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ
4. ยุทธศาสตร์การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรภายนอก ทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ
5. ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างแบรนด์ของสถาบันใหม่ (Rebranding)
6. ยุทธศาสตร์การรักษาความเป็นเลิศทางวิชาการด้านหลักสูตร งานวิจัย และการบริการวิชาการที่มีความโดดเด่นและสอดคล้องกับความต้องการของสังคม
7. ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างบทบาทและความรับผิดชอบต่อสังคม
8. ยุทธศาสตร์การพัฒนาความเข้มแข็งของศูนย์พัฒนาวิชาการต่างๆ

ข้อมูล <http://www.nida.ac.th/thai/web/index>

ณ วันที่ 12 ธันวาคม 2555

ภาคผนวก ข



**ตารางแสดงจำนวนบุคลากรที่ใช้ระบบ MIS ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**

หน่วยงาน	จำนวนบุคลากรที่ใช้ระบบ MIS ทั้งหมด	ประชากรตัวอย่าง
		บุคลากรที่ใช้ระบบ MIS ในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังและพัสดุ
1.สำนักงานอธิการบดี		
1.1 สำนักงานตรวจสอบภายใน	6	5
1.2 กองแผนงาน	9	5
1.3 กองกลาง		
1.3.1 กลุ่มงานสารบรรณ	4	3
1.3.2 กลุ่มงานผังแม่บทและ อาคารสถานที่	3	2
1.3.3 กลุ่มงานโสตทัศนูปกรณ์	3	1
1.4 กองบริหารทรัพยากรบุคคล	8	5
1.5 กองคลังและพัสดุ	39	36
1.6 กองบริการการศึกษา	3	2
1.7 กลุ่มงานสภาคณาจารย์	1	1
2 กองงานผู้บริหาร		
2.1 กลุ่มงานกิจการนานาชาติ	5	3
2.2 กลุ่มงานวินัยและนิติการ	2	1
2.3 กลุ่มงานประชุมและสัมมนาสากล	2	1
2.4 กลุ่มงานกิจการนักศึกษา	4	2
3.สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	7	6
4. คณะรัฐประศาสนศาสตร์	10	7
5. คณะบริหารธุรกิจ	6	5
6. คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	3	2
7. คณะสถิติประยุกต์	4	3
8. คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	3	3
9. คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	5	3
10. สำนักสิริพัฒนา	3	2
11. คณะภาษาและการสื่อสาร	4	3
12. สำนักวิจัย	4	2
13. สำนักบรรณสารการพัฒนา	4	2
14. คณะนิติศาสตร์	4	2
15. คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	2	2
16. ศูนย์ศึกษาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ	2	1
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>150</b>	<b>110</b>

ข้อมูลจาก สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ภาคผนวก ค

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

### ทัศนคติของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังและพัสดุ กรณีศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เรียน บุคลากร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ทัศนคติของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กรณีศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาระดับทัศนคติของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ และศึกษาปัญหา อุปสรรค ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของบุคลากรที่มีต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาเพื่อทำให้ทราบถึงระดับทัศนคติของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ รวมทั้งนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต่อไป

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้ เพื่อประโยชน์สำหรับงานวิจัยเท่านั้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความร่วมมือที่ให้ข้อมูลเป็นอย่างสูง

นางวรรณ ชมเชย

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ

กลุ่มงานการเงิน กองคลังและพัสดุ

กันยายน 2555

หมายเหตุ : 1. แบบสอบถามนี้พิมพ์ จำนวน 6 หน้า

2. โปรดส่งแบบสอบถามกลับคืนภายในวันศุกร์ที่ 14 กันยายน 2555

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

ทัศนคติของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังและพัสดุ  
กรณีศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

.....

#### คำชี้แจง

1. วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ กรณีศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2. ผู้ตอบแบบสอบถามคือผู้ที่เกี่ยวข้องและปฏิบัติงานกับระบบสารสนเทศด้านการเงินการคลังและพัสดุของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
3. การศึกษาครั้งนี้มิได้มุ่งศึกษาหรือเสนอผลเป็นรายบุคคลแต่เป็นภาพรวมของกลุ่ม ดังนั้นจึงไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใดจึงขอให้ท่านพิจารณาตอบตามความเป็นจริงมากที่สุด
4. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้
 

ส่วนที่ 1	คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล
ส่วนที่ 2	คำถามเกี่ยวกับด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศด้านการเงินการคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ส่วนที่ 3	คำถามเกี่ยวกับด้านนโยบายและบริหาร
ส่วนที่ 4	คำถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อระบบสารสนเทศของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ส่วนที่ 5	ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  และหรือเติมข้อความในช่องว่าง

1. เพศ
  - ชาย
  - หญิง
2. อายุ
  - ต่ำกว่า 30 ปี
  - 30-35 ปี
  - 36-40 ปี
  - ตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป
3. ระดับตำแหน่ง
  - ระดับผู้บริหาร
  - ระดับหัวหน้ากลุ่มงาน
  - ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน
4. ระดับการศึกษา
  - ต่ำกว่าปริญญาตรี
  - ปริญญาตรี
  - ปริญญาโท
  - ปริญญาเอก
5. ประสบการณ์ในการทำงาน
  - 1-2 ปี
  - 3-5 ปี
  - 6-10 ปี
  - 11-20 ปี
  - 21 ปีขึ้นไป
6. ท่านเคยมีประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ ก่อน มีการนำระบบสารสนเทศ มาใช้หรือไม่
  - เคย ระยะเวลา.....ปี
  - ไม่เคย
7. ท่านได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ก่อนหรือหลังการปฏิบัติงาน
  - ก่อน
  - หลัง
8. ท่านเคยให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานของท่านแก่ผู้วางระบบสารสนเทศ หรือไม่
  - เคย
  - ไม่เคย

## ส่วนที่ 2 ด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  และหรือเติมข้อความในช่องว่าง

1. ท่านเคยผ่านการอบรมการใช้โปรแกรมพื้นฐานใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - 1) MS.WINDOWS
  - 2) MS.WORD
  - 3) MS.EXCEL
  - 4) MS.POWERPOINT
  - 5) อื่น ๆ (ระบุ).....
2. ความรู้ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ของท่านอยู่ในเกณฑ์
  - 1) มากที่สุด
  - 2.) มาก
  - 3) ปานกลาง
  - 4) น้อย
  - 5) น้อยที่สุด

3. ท่านได้รับความรู้จากการใช้ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุอย่างไร

- 1) เข้ารับการอบรมตามหลักสูตรที่สถาบันจัดให้
- 2) เรียนรู้จากการถ่ายทอดของผู้เข้ารับการอบรม
- 3) เรียนรู้จากเพื่อนร่วมงาน
- 4) เรียนรู้ด้วยตนเอง

4. กรณีเรียนรู้ด้วยตนเองท่านศึกษาเรียนรู้จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1) เรียนรู้จากการใช้โปรแกรมโดยตรง
- 2) เรียนรู้จากคู่มือการใช้ระบบงาน
- 3) อื่นๆ (ระบุ).....

### ส่วนที่ 3 ด้านนโยบายและบริหาร

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1. ผู้บริหารให้ความชัดเจนของนโยบายที่จะนำระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
2. ผู้บริหารเข้าใจและเห็นความสำคัญของการนำระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุมาใช้ในการปฏิบัติงาน					

**ส่วนที่ 4** ด้านทัศนคติที่มีต่อระบบสารสนเทศของบุคลากรที่ปฏิบัติงานระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
<b>ทัศนคติด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน</b>					
1. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น					
2. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ช่วยให้คุณมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น					
3.ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุทำให้ภาระงานของท่านเพิ่มมากขึ้น					
4.ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ช่วยให้คุณได้พัฒนาขีดความสามารถในการทำงาน					
<b>ทัศนคติด้านประโยชน์ที่จะได้รับ</b>					
5.ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุทำให้เกิดความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล					
6. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ทำให้ท่านปฏิบัติงานได้ถูกต้องขึ้น					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
7. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ มีปัญหาถ้า เครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่ม					
8. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ถ้ามีข้อขัดข้องใน ระบบจะเกิดความยุ่งยากมากในการ แก้ปัญหา					
<b>ทัศนคติด้านเครื่องมือและอุปกรณ์</b> 9. มีการเตรียมความพร้อมในการ ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และการ เชื่อมต่อเครือข่ายก่อนการ ปฏิบัติงานในระบบสารสนเทศด้าน การเงินการคลังและพัสดุ					
10. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่ เพียงพอต่อการใช้งานในระบบ สารสนเทศด้านการเงิน การคลัง และพัสดุ					
11. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่ เป็นเครื่องที่ล้าสมัย ประมวลผล ข้อมูลได้ช้า					
12. มีความรวดเร็วในการแสดงผล ข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย					



ข้อความ	ระดับความถี่เห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
<b>ทัศนคติด้านความสะดวกในการใช้ งาน</b>					
13. ท่านสามารถเข้าใช้ระบบ สารสนเทศด้านการเงินการคลัง และพัสดุ ได้ง่าย					
14. ท่านสามารถค้นหาข้อมูลใน ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การ คลังและพัสดุได้สะดวกและรวดเร็ว					
15. ท่านต้องใช้เวลาในการ เรียนรู้งานในระบบสารสนเทศ ด้านการเงิน การคลังและพัสดุ					
16. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ไม่ได้ช่วยลด ขั้นตอนในทางเดินของงาน					
<b>ทัศนคติด้านประสิทธิภาพ</b>					
17. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุทำให้ระบบงาน การเงิน การคลังและพัสดุ เป็น ระบบที่มีคุณภาพมากขึ้น					
18. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ไม่ได้เพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงานของ เจ้าหน้าที่					

ข้อความ	ระดับความถี่เห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
19.บุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยใช้ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุเป็นการใช้สารสนเทศที่คุ้มค่าที่สุด					
20.มีการเชื่อมโยงข้อมูลร่วมกันระหว่างแต่ละระบบงานได้ดี					
21. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการแสดงผลถูกต้อง รวดเร็วยิ่งขึ้น					

**ส่วนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลัง และพัสดุ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**

- 1. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- 2. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการเงิน การคลังและพัสดุ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูล