

**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ในจังหวัดสระบุรี**  
**FACTORS AFFECTING WORK EFFICIENCY OF OPERATORS OF ELECTRONIC  
ADMINISTRATION ACCOUNTING SYSTEM (e-LAAS) IN LOCAL  
ADMINISTRATION SARABURI PROVINCE**

มนต์ระยา เอ็งฮุย<sup>1</sup>  
ภูวรินทร์ นิลรังษี<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยจูงใจในการทำงาน และทฤษฎีการเสริมแรง ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ในจังหวัดสระบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดสระบุรี จำนวน 210 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Average) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation), Independent Sample t-test, One-way ANOVA F-test และ Multiple Regression Analysis ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี และมีอายุงานไม่เกิน 10 ปี ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับดี ทฤษฎีการเสริมแรง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาพรวมอยู่ในระดับดี ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่าปัจจัยจูงใจในการทำงาน และการเสริมแรงทางบวก มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

**คำสำคัญ:** ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ทฤษฎีการเสริมแรง ประสิทธิภาพในการทำงาน

**Abstract**

The study attempts to study demographic factors, work motivation factors and reinforcement theory affecting work efficiency of 210 operators of Electronic Administration Accounting System (e-LAAS) in local administration in Saraburi Province. The research instrument was questionnaire. The findings reveal the majority of the subjects were females, were in the age of 36-45, obtained bachelor degree, were in financial and accounting position and, had working length of not less than 10 years. It was found that the overall of work motivation factors were in good level, the reinforcement theory in overall was at moderate level, and the level of work efficiency of operators of Electronic Administration Accounting System (e-LAAS) in local administration in overall was at good level. The demographic factors in the aspects of education, work position, work length and negative reinforcement did not have an influence on work efficiency of operators of Electronic Administration Accounting System (e-LAAS) in local administration whilst gender, age, work motivation, and positive reinforcement impacted on work efficiency of operators of Electronic Administration Accounting System (e-LAAS) in local administration.

**Keywords:** Work Motivation Factors, Reinforcement Theory, Work efficiency

- 1 วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 9/47 ซอยพิชัยณรงค์สงคราม 29 ถนนพิชัยณรงค์สงคราม ตำบลปากเพรียว จังหวัดสระบุรี 18000 โทรศัพท์ 081-541-2484, E-mail: a-2-mam@hotmail.com
- 2 ดร. / อาจารย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

## บทนำ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง มีศักยภาพในการบริหารสาธารณะ การพัฒนาให้คำปรึกษาด้านการบริหารงานบุคคล การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการ ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศมีจำนวน 7,853 แห่ง ประกอบด้วย เทศบาลจำนวน 2,440 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จำนวน 5,335 แห่ง องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) จำนวน 76 แห่ง กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา จำนวน 2 แห่ง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จึงมีนโยบายในการพัฒนาการบริหารการเงิน การคลัง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ตามระเบียบว่าด้วยการบันทึกบัญชีและรายงานการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาช่วยสนับสนุนการทำงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ [1]

ระบบโปรแกรมบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Electronic Local Administrative Accounting System (e-LAAS) ผู้ใช้งานสามารถทำธุรกรรมผ่านทางระบบ Online จากหน่วยงานต้นสังกัดผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ ประกอบด้วย 5 ระบบ คือ ระบบงบประมาณ ระบบข้อมูลรายรับ ระบบข้อมูลรายจ่าย ระบบบัญชี และระบบรายงานผู้บริหาร [2] ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี มีจำนวน 109 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 1 แห่ง เทศบาลเมืองจำนวน 4 แห่ง เทศบาลตำบลจำนวน 34 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 70 แห่ง โดยเริ่มนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้เมื่อ พ.ศ. 2551 ด้วยผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มองว่าการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้เป็นการเพิ่มขึ้นขั้นตอนการทำงาน ส่งผลให้การติดตามผลการดำเนินงานด้านงบประมาณ การเบิกจ่ายเงิน และรายงานทางการเงินเกิดความล่าช้า ประกอบกับมีการขอล้างบัญชีในระบบ e-LAAS ทุกปี เนื่องจากบันทึกรายการไม่เป็นปัจจุบัน อีกทั้งไม่สามารถปิดงบการเงินได้ จะเห็นได้ว่า ประสิทธิภาพของบุคลากรกับระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรียังมีประสิทธิภาพต่ำ [3]

ดังนั้น จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะนักวิชาการการเงินและบัญชีปฏิบัติการ จึงมีความสนใจในการทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดสระบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดสระบุรี และนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์และประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยจูงใจในการทำงาน และทฤษฎีการเสริมแรง ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ในจังหวัดสระบุรี

## วิธีดำเนินงาน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน

การวิจัยเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ในจังหวัดสระบุรี การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 192 คน จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 367 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามอย่างไม่สมบูรณ์จึงเก็บแบบสอบถามเพิ่มอีก 18 ชุด รวมแบบสอบถามทั้งสิ้น 210 ชุด โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแยกตามพื้นที่การปกครอง (Cluster Random Sampling) จากจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี 109 แห่ง โดยเขียนชื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจำนวนผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชี e-LAAS ใส่ในกล่อง แล้วจับฉลากสุ่มให้ได้ตามจำนวนที่ต้องการ โดยแยกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ถูกสุ่มและยังไม่ได้สุ่มออกจากกัน จากนั้นแจกแบบสอบถามไปที่ผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชี e-LAAS ที่จับฉลากสุ่มได้ แบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่มีคำถามชนิดปลายปิด โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) ส่วนที่ 2 ปัจจัยจิตใจในการทำงาน ส่วนที่ 3 ทฤษฎีการเสริมแรง และส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ประเมินความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญสามท่านได้ค่าเท่ากับ 0.91 และการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient:  $\alpha$ ) ได้เท่ากับ 0.94

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยจิตใจในการทำงาน ทฤษฎีการเสริมแรง และประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อดังนี้  
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ในจังหวัดสระบุรี ใช้สถิติ t-test, One-Way ANOVA และการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจิตใจในการทำงาน ทฤษฎีการเสริมแรง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ในจังหวัดสระบุรี ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis: MRA)

### ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 92.9 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.2 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.8 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี คิดเป็นร้อยละ 28.6 และมีอายุงานไม่เกิน 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 50

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจในการทำงาน ภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.98 ด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.89 ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.73 ด้านลักษณะงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.72 และด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.72

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อทฤษฎีการเสริมแรง ภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเสริมแรงทางบวกอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.85 และด้านการเสริมแรงทางลบอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงาน ภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิตอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 4.04 ด้านผลลัพธ์อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.99 และด้านกระบวนการบริหารอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.79

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดสระบุรี พบว่า เพศ และอายุต่างกันมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ทฤษฎีการเสริมแรง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี

พิจารณาเป็นรายด้านของปัจจัยจูงใจในการทำงาน พบว่าลักษณะงาน ความสำเร็จในการทำงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่ง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ส่วนการยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ( $p = 0.05$ )

พิจารณาด้านของปัจจัยการเสริมแรง พบว่า การเสริมแรง ทางบวก มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ส่วนด้านการเสริมแรงทางลบ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ( $p = 0.05$ )

พิจารณาปัจจัยจูงใจในการทำงาน การเสริมแรงทางบวก และการเสริมแรงทางลบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของประสิทธิภาพการทำงานพบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ส่วนการเสริมแรงทางบวก และการเสริมแรงทางลบ ไม่มีอิทธิพลต่อด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ปัจจัยจูงใจในการทำงาน การเสริมแรงทางบวก และการเสริมแรงทางลบ มีอิทธิพลต่อด้านกระบวนการบริหาร ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อด้านผลลัพธ์ ส่วนการเสริมแรงทางบวก และการเสริมแรงทางลบ ไม่มีอิทธิพลต่อด้านผลลัพธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ( $p = 0.05$ )

## สรุป

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดสระบุรี

เพศชาย มีค่าเฉลี่ย 3.66 และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ย 3.96 พบว่า เพศชายมีประสิทธิภาพการทำงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์น้อยกว่าเพศหญิง ด้วยลักษณะงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ เป็นงานที่ต้องเก็บข้อมูลจากเอกสาร

งานตัวเลข เพื่อจัดทำงบประมาณ และงบการเงิน เพศหญิงจะมีความละเอียด รอบคอบ ทุ่มเท และใส่ใจในรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ ได้ดีกว่าเพศชาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตรารวรรณ ถาวรวงศ์สกุล [4] การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยกระบวนการทัศนทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่” พบว่า พนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26 – 35 ปี มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน น้อยกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36 – 55 ปี ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุ 26 – 35 ปี จะมีการสั่งสมประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุ 36 – 55 ปี เป็นผลให้ผู้ที่มีอายุการปฏิบัติงานที่มากกว่าสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรอบคอบ ถูกต้อง หลากหลาย และสามารถมองสภาพการปฏิบัติงานได้อย่างลึกซึ้ง ประกอบกับสามารถนำความรู้ และประสบการณ์ที่สั่งสมมาช่วยแก้ปัญหาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยจูงใจในการทำงาน 3 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากลักษณะงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ เป็นงานที่ใช้ความรู้ ความสามารถเฉพาะทาง และเป็นตัวชี้วัดมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เมื่อผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน ส่งผลต่อความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งด้านตำแหน่งงานและโอกาสในการพัฒนาความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อลิสา เลขะวัฒนา [5] ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยกีดหนุ่ในการทำงานของพนักงานราชการ สำนักงานสหกรณ์จังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” พบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยกีดหนุ่ในการทำงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานราชการในสำนักงานสหกรณ์จังหวัด

การเสริมแรงทางบวก ด้านการได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา เมื่อการปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มีค่าเฉลี่ย 3.71 ซึ่งต่ำสุดในการเสริมแรงทางบวก ผู้วิจัยเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานต้องการกำลังใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น การที่ผู้บังคับบัญชามีการชมเชย จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จนั้น ส่งผลให้งานที่ปฏิบัติมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรเพ็ญ ชัยพรสุไพศาล [6] ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท โลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร” พบว่า การเสริมแรงทางบวกมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการให้ดีขึ้น ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นการทำงาน of พนักงาน ส่วนการเสริมแรงทางลบไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดสระบุรี

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการการวิจัยครั้งนี้

1. ปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานมองว่าหน่วยงานมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนไม่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรประเมินผลการปฏิบัติงานโดยการทดสอบความรู้ ความสามารถ และเลื่อนขั้นเงินเดือนด้วยการพิจารณาตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงานประจำปี Key Performance Indicator (KPI)

2. การเสริมแรงทางลบ ด้านการตกเดือนหรือลงโทษจากผู้บังคับบัญชาเมื่อผู้ปฏิบัติงานไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction) มีค่าเฉลี่ย 2.61 อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าการกระตุ้นด้วยการตกเดือนหรือลงโทษไม่ประสบความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจึงไม่ควรกระตุ้นด้วยการตกเดือนหรือลงโทษ ควรเลือกการเสริมแรงทางบวกแทน

3. จากการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุ 36 – 55 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุ 26-35 ปี ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ควรส่งเสริมและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุ 26 – 35 ปี ได้รับการพัฒนาความรู้ และประสบการณ์ในการทำงาน เช่น การศึกษาต่อ การอบรมสัมมนาอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันภายในหน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้มากขึ้น

4. จากผลการวิเคราะห์สมการความถดถอยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยจิตใจในการทำงานมีค่า 0.756 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยจิตใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานที่มีคุณค่าและท้าทายความสามารถ ให้ผู้ปฏิบัติงานได้ต่อยอดแนวความคิดใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

5. จากผลการวิเคราะห์สมการความถดถอยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของการเสริมแรงทางบวกมีค่า 0.544 แสดงให้เห็นว่าการเสริมแรงทางบวกมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรมีการประชุมชี้แจง และกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานประจำปี Key Performance Indicator (KPI) ให้ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานได้วางแผนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก การมุ่งใจในการทำงานมีสาเหตุมาจากปัจจัยจิตใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะปัจจัยจิตใจ ซึ่งเป็นการสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นในการทำงานเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มการศึกษาปัจจัยค้ำจุนที่เป็นสาเหตุของความไม่พอใจในการทำงาน

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณมีขอบเขตเฉพาะผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่ครอบคลุมผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ เช่น ทัศนคติ นโยบายการบริหารงาน ความคิดเห็นต่อผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

3. การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษาเฉพาะประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตการวิจัยไปยังการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรให้ดีขึ้น

4. จากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม พบว่า ควรมีการศึกษาคู่ประจอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมด้วย เช่น ความพร้อมของเทคโนโลยี การมีส่วนร่วม ทัศนคติ เป็นต้น เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น



## กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ ดร. ภูวรินทร์ นิลรังษี อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ รวมทั้งให้คำแนะนำงานวิจัยให้มีคุณภาพ รวมถึงผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

## เอกสารอ้างอิง

- [1] กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2551). **ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. 12 พฤศจิกายน 2557, จาก <http://www.dla.go.th>.
- [2] \_\_\_\_\_ . (2551). **คู่มือการใช้งานโครงการระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**.
- [3] สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสระบุรี. (2557). **ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. 10 ธันวาคม 2557, จาก <http://www.saraburilocal.go.th/index.php>
- [4] จิตรารวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. (2554). **การศึกษาปัจจัยกระบวนการต้นทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [5] อลิสา เลขะวัฒนะ. (2553). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยกีดกันในการทำงานของพนักงานราชการ สำนักงานสหกรณ์จังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- [6] จันทร์เพ็ญ ชัยพรสุไพศาล. (2556). **ปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.