PANYAPAT
ปัญญาพัฒน์

JSDP
Journal of Spatial Development and Policy
https://so16.tci-thaijo.org/index.php/JSDP/index

Research Article

Factors Affecting the Job Performance of Personnel Using the DMSC Payment System in the Department of Medical Sciences

Pranpreeya Kongkum[1*] and Pattaraporn Pongsaporamat[2]

[1] *Master's degree student in Accounting, Faculty of Business, Economics and Communications, Naresuan University, Thailand*

[2] *Lecturer of Accounting, Faculty of Business, Economics and Communications, Naresuan University, Thailand*

[*] *Corresponding author. E-mail: pranpreeyak67@nu.ac.th*

ABSTRACT

This research aims to study the factors affecting the work efficiency of personnel operating the DMSC Payment system within the Department of Medical Sciences. The study employed a quantitative research methodology, utilizing questionnaires to collect data from a sample of 312 personnel from both central and regional offices who utilize the system. Statistical analyses performed included frequency, percentage, mean, standard deviation, Independent Samples t-test, and One-Way ANOVA, with LSD post-hoc analysis applied where significant differences were found. Additionally, correlation coefficient analysis and multiple regression analysis were utilized. The results of the study found revealed that among personal factors, age and work experience result in significant differences in work efficiency at a statistical significance level of 0.05. Furthermore, factors related to the use of the DMSC Payment system, as well as motivation and hygiene factors, were found to influence work efficiency within the Department of Medical Sciences at a statistical significance level of 0.05 and together they accounted for 78.90% of the variance in job performance. Conversely, personal factors including gender, education level, and job position do not significantly affect work efficiency in this context.

Keywords: DMSC Payment System, Motivator Factors, Hygiene Factors, Operational Efficiency

Received: 4 May 2026;
Revised: 6 June 2026;
Accepted: 10 August 2026

© 2026 JSDP: Journal of Spatial Development and Policy
ISSN: 2985-220X (Online)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ DMSC Payment ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

ปราณปรียา กองคำ[1*] และ ภัทรพร พงศาปรมัตถ์[2]

[1] *นิสิตปริญญาโท สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร ประเทศไทย*

[2] *อาจารย์ประจำสาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร ประเทศไทย*

* *Corresponding author. E-mail: pranpreeyak67@nu.ac.th*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ DMSC Payment ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ใช้งานระบบ DMSC Payment ในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 312 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานด้วย Independent Samples t-test และ One-Way ANOVA โดยเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD นอกจากนี้ ยังใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุและประสบการณ์ในการทำงานมีผลทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านการใช้ระบบ DMSC Payment ด้านปัจจัยจูงใจ ด้านปัจจัยค้ำจุน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 78.90 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

คำสำคัญ: ระบบ DMSC Payment, ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยค้ำจุน, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

© 2026 JSDP: Journal of Spatial Development and Policy

บทนำ

การดำเนินงานขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต่างมุ่งเน้นการบรรลุประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เนื่องจากในปัจจุบันสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงอย่างต่อเนื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จได้ โดยอาศัยองค์ประกอบหลายด้าน เช่น ทรัพยากรทางด้านบุคลากร งบประมาณ และระยะเวลาในการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและการแข่งขันสูงขึ้น องค์กรจำนวนมากยังต้องเผชิญกับความท้าทายที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน เช่น ขาดการฝึกอบรมหรือพัฒนาทักษะ การนำเทคโนโลยีมาใช้ไม่เต็มประสิทธิภาพ หรือข้อจำกัดในหลาย ๆ ด้าน ด้วยเหตุนี้ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์จึงตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว และได้นำระบบ DMSC Payment (Department of Medical Sciences Payment System) มาใช้เพื่อพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ในปัจจุบันมากยิ่งขึ้น (กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์, 2566)

ในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญภายใต้กระทรวงสาธารณสุข ที่มีการดำเนินงานและให้บริการที่หลากหลาย เช่น การตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ การรับรองมาตรฐาน ได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว ได้มีการนำระบบ DMSC Payment มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์จึงได้พัฒนาระบบ DMSC Payment ระบบนี้ถูกออกแบบมาเพื่อปรับปรุงกระบวนการใช้งาน

ให้เป็นไปในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสาร ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และลดโอกาสเกิดความผิดพลาดในการใช้งาน ซึ่งเป็นการลงทุนที่มีวัตถุประสงค์ชัดเจนในการเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสของการทำงาน (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2562) อีกทั้งเพื่อให้การบริหารจัดการด้านการเงินมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์จึงได้นำระบบดังกล่าว มาใช้ในการบริหารจัดการธุรกรรมทางการเงินของหน่วยงาน การนำระบบนี้มาใช้ส่งผลให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานจากการใช้เอกสารแบบเดิมไปสู่การใช้ระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบ DMSC Payment ถือเป็นก้าวสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

อย่างไรก็ตาม การนำระบบ DMSC Payment มาใช้ในองค์กรจำเป็นต้องอาศัยการปรับตัวของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงจากระบบการปฏิบัติงานแบบเดิมสู่ระบบดิจิทัลอาจก่อให้เกิดข้อจำกัดในการใช้งาน เช่น ความไม่คุ้นเคยกับระบบ ความผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูล การขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน หรือความแตกต่างด้านทักษะดิจิทัลของผู้ใช้งาน ซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและผลสัมฤทธิ์จากการนำระบบมาใช้ แม้ว่าระบบ DMSC Payment จะถูกนำมาใช้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องมากยิ่งขึ้น แต่ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบอาจแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละหน่วยงาน ทั้งนี้ แม้ว่าระบบ DMSC Payment จะถูกออกแบบมาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงยังขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายด้าน เช่น ความรู้ ความเข้าใจ การฝึกอบรม การรับรู้ประโยชน์ และความง่ายในการใช้งาน รวมถึงปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนตามแนวคิดของ Herzberg ซึ่งมีบทบาทต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงาน (Herzberg, 1959) หากบุคลากรขาดความพร้อมหรือมีทัศนคติที่ไม่เอื้อต่อการใช้ระบบ อาจส่งผลให้การใช้งานไม่มีประสิทธิภาพและไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในการใช้ระบบ DMSC Payment ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระบบ DMSC Payment เพื่อให้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหรือเป็นประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้การทำงานในยุคที่มีเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ รวมทั้งเป็นฐานข้อมูลเชิงวิชาการที่สามารถนำไปใช้พัฒนาระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพในระยะยาวต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ DMSC Payment ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ โดยรวบรวมและสังเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งวิชาการที่เกี่ยวข้อง อาทิ บทความวิจัย วิทยานิพนธ์ วารสารทางวิชาการ และฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งครอบคลุมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การใช้ระบบ DMSC Payment

Davis (1989) กล่าวว่า การยอมรับเป็นความเชื่อของผู้ใช้ว่าการใช้งานสิ่งใดสิ่งหนึ่งส่งผลให้มีการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานปัจจุบันให้ดีขึ้นจะทำให้เกิดแรงกระตุ้นที่จะใช้งานสิ่งนั้น และหากผู้ใช้เปิดใจยอมรับในสิ่งที่เป็นประโยชน์ ผลที่ได้ก็คือ ผู้ใช้จะเกิดการตอบสนองและมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานจริง

อัจฉรา เด่นเจริญโสภณ (2560) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสารเทศเมื่อเทคโนโลยีนั้นมีการใช้งานที่ง่ายจะส่งผลต่อผู้ใช้งาน ทำให้ผู้ใช้งานรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์ ก่อให้เกิดทัศนคติของผู้ใช้งานที่ต้องการใช้เทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น

2. ปัจจัยจูงใจ

ธัญญารัตน์ สาริกา (2566) กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจ เป็นตัวสนับสนุนให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ

3. ปัจจัยค้ำจุน

ธัญญารัตน์ สาริกา (2566) กล่าวว่า ปัจจัยค้ำจุน ให้แรงจูงใจในการท้างานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคล ในองค์กรจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจและไม่ชอบงานปัจจัยเหล่านี้ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สวัสดิการและค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน และความต้องการความปลอดภัย

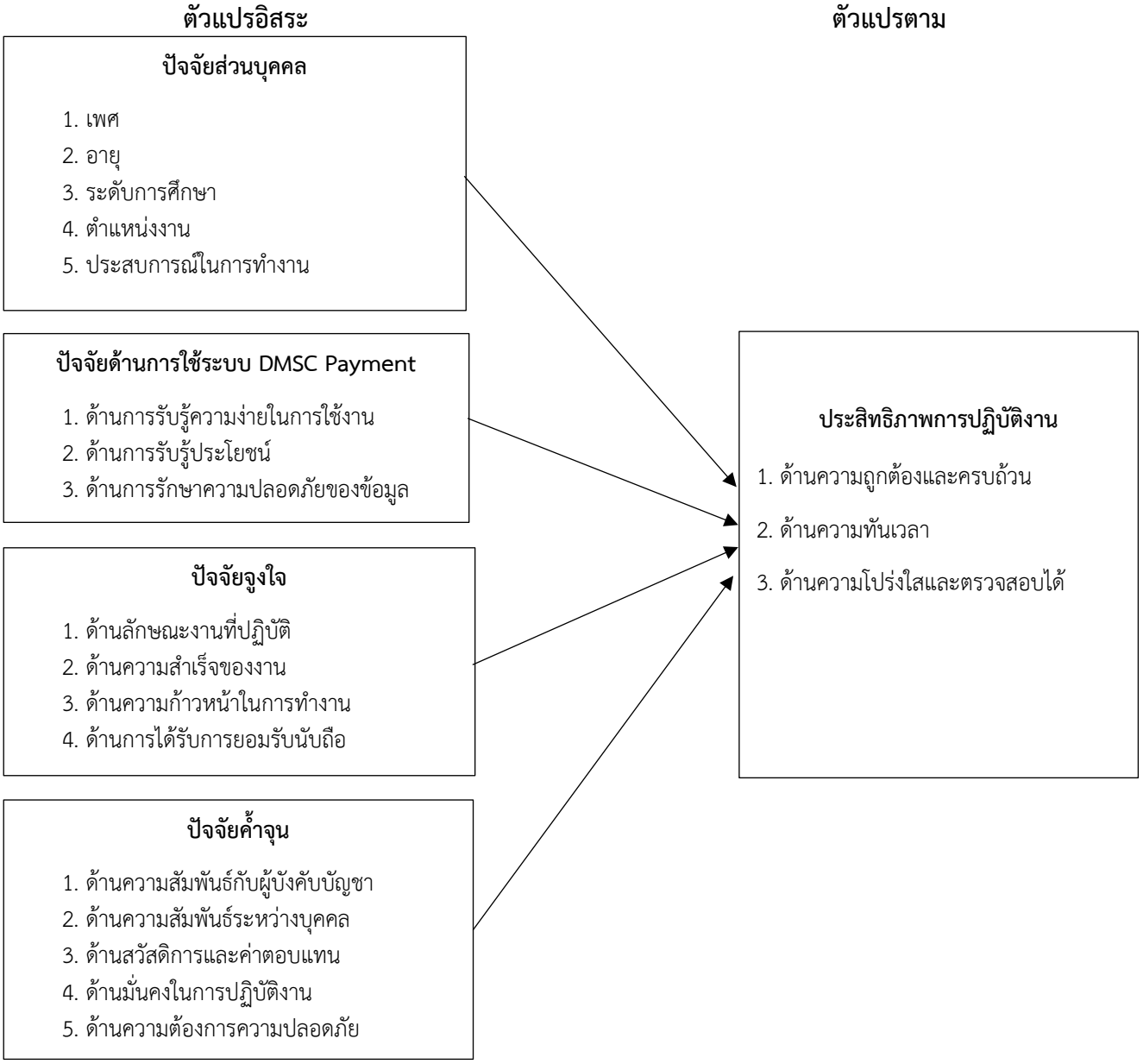
4.ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

เบญจมาศ บุ้งรุ่ง (2563) ได้พูดถึงนิยามของประสิทธิภาพ ไว้ว่า ประสิทธิภาพ ประกอบด้วยหลายส่วนประกอบ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยนำเข้ากระบวนการรวมไปถึงเรื่องความคุ้มค่าเป็นสำคัญ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดแต่ก่อให้เกิดผลลัพธ์สูงที่สุดในการสร้างผลงานโดย ยังคงความมีคุณภาพและตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ และยังรวมถึง ความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานที่ ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมายและตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ได้อย่างมีคุณภาพ ถูกต้องและได้ มาตฐาน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

ปิยะนุช พรหมประเสริฐ (2560) ได้พูดถึงนิยามของประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคคลโดยใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างคุ้มค่าทุ่มเทและมีทักษะในงานภายใต้ ข้อกำหนดต่าง ๆ ที่องค์กรนั้น ๆวางไว้ ส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จก่อเกิดประสิทธิภาพของงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ให้ความหมายของความรู้และความเข้าใจในงานว่า เป็นความสามารถของบุคลากรในการรับรู้ ตีความ และตระหนักถึงความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามระเบียบและขั้นตอนที่กำหนด โดยพัฒนาผ่านกระบวนการเรียนรู้ การฝึกอบรม และประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริงให้สอดคล้องกับศักยภาพของตนเอง

จากแนวคิดและงานวิจัยข้างต้น จึงได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ DMSC Payment ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ โดยผู้วิจัยได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยมีบุคลากรทั้งสิ้น 1,411 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ใช้งานระบบ DMSC Payment ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ที่ตอบแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 312 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ DMSC Payment ของบุคลากรในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการใช้ระบบ DMSC Payment จำนวน 12 ข้อ ประกอบด้วย

- ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน จำนวน 4 ข้อ
- ด้านการรับรู้ประโยชน์ จำนวน 4 ข้อ
- ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ จำนวน 16 ข้อ ประกอบด้วย

- ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำนวน 4 ข้อ
- ด้านความสำเร็จของงาน จำนวน 4 ข้อ
- ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ
- ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย

- ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำนวน 5 ข้อ
- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จำนวน 5 ข้อ
- ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน จำนวน 5 ข้อ
- ด้านมั่นคงในการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ
- ด้านความต้องการความปลอดภัย จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย

- ด้านความถูกต้องและครบถ้วน จำนวน 5 ข้อ
- ด้านความทันเวลา จำนวน 5 ข้อ
- ด้านความโปร่งใสและตรวจสอบได้ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 6 คำถามปลายเปิด เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการใช้งานระบบ DMSC Payment เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามไม่จำเป็นต้องตอบหากไม่สะดวกในการให้ข้อมูล

โดยการให้คะแนนส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 5 วัดเป็นมาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert’s Scale โดยกำหนดระดับคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 เพื่อสะท้อนระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นตามมาตราส่วน Likert’s Scale 5 ระดับ กำหนดช่วงคะแนนเพื่อใช้ในการตีความผล (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ดังนี้

4.21 – 5.00 แปลผลว่า ระดับมากที่สุด

3.41 – 4.20 แปลผลว่า ระดับมาก

2.61 – 3.40 แปลผลว่า ระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 แปลผลว่า ระดับน้อย

1.00 – 1.80 แปลผลว่า ระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้ดำเนินการการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ทำการพิจารณาความครบถ้วนและสอดคล้องกับเนื้อหา (Content Validity) เพื่อให้ข้อคำถามมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค ได้ค่าเฉลี่ยร้อยละ 0.90 แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

3. สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการใช้ระบบ DMSC Payment มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น แหล่งข้อมูลจากทางอินเตอร์เน็ต รายงานการวิจัย วารสาร การค้นคว้าอิสระและผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม ผู้ปฏิบัติงานของสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามผ่านทาง Line และ e-mail โดยตอบแบบสอบถามออนไลน์ทาง Google Form เมื่อดำเนินการเก็บข้อมูลครบถ้วนแล้ว จะใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้จะดำเนินการภายหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์และผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา สำหรับการวิเคราะห์ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงานผ่านระบบ DMSC Payment รวมถึงระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentages) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

5.2 การวิเคราะห์หาค่า Independent Samples t-test และ One-Way ANOVA โดยหากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ DMSC Payment โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาว่า หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่ามากกว่า 0.80 อาจบ่งชี้ถึงปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระในระดับสูง (Multicollinearity) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความแม่นยำของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคุณ

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี เป็นส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ลักษณะงานที่ปฏิบัติสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่บัญชี รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ออกใบแจ้งหนี้ ตามลำดับ มีประสบการณ์การทำงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์มากที่สุด คือ 5 – 10 ปี และหน่วยงานที่ปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะอยู่ที่หน่วยงานส่วนภูมิภาค และรองลงมา คือ หน่วยงานส่วนกลาง และความถี่ในการใช้งานระบบส่วนใหญ่จะมีการใช้งานระบบ DMSC Payment ทุกวัน รองลงมาคือ สัปดาห์ละหลายครั้ง และลำดับสุดท้าย คือ นาน ๆ ครั้ง

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการใช้ระบบ DMSC Payment

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการใช้ระบบ DMSC Payment โดยภาพรวม

ปัจจัยการใช้ระบบ DMSC Payment	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	4.08	0.468	มาก
2. ด้านการรับรู้ประโยชน์	4.23	0.652	มากที่สุด
3. ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	3.89	0.476	มาก
ภาพรวม	4.07	0.380	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการใช้ระบบ DMSC Payment โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.07) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการรับรู้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 4.23) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Mean = 4.08) และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล อยู่ในระดับต่ำที่สุด (Mean = 3.89)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.16	0.632	มาก
2.ด้านความสำเร็จของงาน	4.08	0.521	มาก
3.ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.99	0.480	มาก
4.ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.03	0.514	มาก
ภาพรวม	4.08	0.359	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean =4.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ (Mean = 4.16) รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จของงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ (Mean = 4.08) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ (Mean = 4.03) และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ (Mean = 3.99)

3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยค้ำจุน	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.97	0.423	มาก
2.ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.90	0.466	มาก
3.ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน	3.89	0.468	มาก
4.ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	3.98	0.460	มาก
5.ด้านความต้องการความปลอดภัย	3.93	0.437	มาก
ภาพรวม	3.93	0.228	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สะท้อนให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.93) โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 3.98) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงานเป็นหลัก รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Mean = 3.97) ซึ่งสะท้อนถึงบทบาทของผู้นำในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ขณะที่ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทนมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (Mean = 3.89) อาจสะท้อนถึงความคาดหวังของบุคลากรที่ยังต้องการการพัฒนาเพิ่มเติมในด้านนี้

4. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ DMSC Payment

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ DMSC Payment

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ DMSC Payment ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความถูกต้องและครบถ้วน	4.12	0.604	มาก
2. ด้านความทันเวลา	4.27	0.552	มากที่สุด
3. ด้านความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.10	0.447	มาก
ภาพรวม	4.16	0.426	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ DMSC Payment โดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.16) ทั้งนี้ ด้านความทันเวลามีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 4.27) สะท้อนถึงศักยภาพของระบบในการสนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและตรงเวลา ในขณะที่ด้านความถูกต้องและครบถ้วน (Mean = 4.12) แสดงถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูลและกระบวนการดำเนินงาน และด้านความโปร่งใสและตรวจสอบได้มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (Mean = 4.10) ซึ่งอาจสะท้อนถึงความคาดหวังของผู้ใช้งานที่ยังต้องการให้ระบบมีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้มากยิ่งขึ้น

5. ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient)

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ DMSC Payment

ตัวแปร	X_1	X_2	X_3	Y
X_1	1			
X_2	0.833*	1		
X_3	0.790*	0.838**	1	
Y	0.853**	0.833**	0.788*	1

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการใช้ระบบ DMSC Payment มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วง 0.788 ถึง 0.853 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความสัมพันธ์สูง และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระพบว่ามีค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.790 ถึง 0.838 ซึ่งไม่เกิน 0.8 (Guilford, 1956) แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีปัญหาความเป็นเส้นตรงร่วมพหุสูงเกินไป (Multicollinearity) จึงสามารถนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในขั้นตอนต่อไปได้

6. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ของปัจจัยการใช้ระบบ DMSC Payment ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์แบบ Enter Multiple Regression

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			tolerance	VIF
	B	Std.Error	β	t	Sig		
ค่าคงที่	1.297	0.137		11.821	0.000		
ปัจจัยด้านการใช้ระบบ DMSC Payment (X_1)	0.098	0.047	0.443	8.281	0.000**	0.302	3.310
ด้านปัจจัยจูงใจ (X_2)	0.290	0.036	0.283	4.019	0.000**	0.241	4.144
ปัจจัยค้ำจุน (X_3)	0.296	0.043	0.213	3.167	0.002**	0.264	3.784
Adjusted R^2 = 0.789 F = 388.941 Std. Error = 0.176 n = 312							

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 6 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณปัจจัยด้านการใช้ระบบ DMSC Payment ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.443, 0.283 และ 0.213 ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการใช้ระบบมีอิทธิพลมากที่สุด นอกจากนี้ ค่า Adjusted R2 เท่ากับ 0.789 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 78.9 และผลการตรวจสอบ Multicollinearity พบว่า ค่า tolerance มากกว่า 0.110 และค่า VIF น้อยกว่า 10 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดให้ค่า tolerance มากกว่า 0.01 และค่า VIF ไม่เกิน 10 (กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิติ วานิชย์บัญชา, 2567) จึงสรุปได้ว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลระหว่าง เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบ DMSC Payment เป็นระบบปฏิบัติการที่มีขั้นตอนการทำงานและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร ไม่ว่าบุคลากรจะมีเพศ ระดับการศึกษา หรืออยู่ในตำแหน่งงานใด ทุกคนต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ระบบกำหนดไว้เหมือนกัน ส่วนอายุ และประสบการณ์ในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ DMSC Payment ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพระบุคลากรที่มีประสบการณ์มามากอาจมีความเชี่ยวชาญในระเบียบการทำงานแบบเดิมจนปรับตัวเข้ากับระบบใหม่ได้ช้า หรืออาจกล่าวได้ว่ากลุ่มที่อายุน้อยสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้เร็วกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรวรรณ ใบเงิน (2565) พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง มีระดับอิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและประสบการณ์ในการทำงานมีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ปัจจัยด้านการใช้ระบบ DMSC Payment มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้งานรับรู้ว่าเทคโนโลยีนั้นช่วยให้การทำงานดีขึ้นหรือเร็วขึ้น พวกเขาจะมีทัศนคติที่ดีและยินดีที่จะใช้งานระบบนั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา เด่นเจริญโสภณ (2560) พบว่า การรับรู้ความง่ายและการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และยังสอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ของ Davis (1989) ที่อธิบายว่าหากผู้ใช้งานรับรู้ว่าเทคโนโลยีนั้นช่วยให้การทำงานดีขึ้นหรือเร็วขึ้น พวกเขาจะมีทัศนคติที่ดีและยินดีที่จะใช้งานระบบนั้น ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากคะแนนประสิทธิภาพด้าน ความทันเวลาที่สูงที่สุด แสดงว่าบุคลากรยอมรับระบบ DMSC Payment เพราะช่วยลดขั้นตอนและทำให้งานเสร็จตามกำหนดเวลาได้อย่างเป็นรูปธรรม

ปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยจูงใจในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีบทบาทสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ทั้งนี้ ผลการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้า โดยเฉพาะงานของ กฤตภาคิน มิ่งโสภา และนพปฎล สุวรรณทรัพย์ (2564) ที่พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ รองลงมาเป็นด้านการยอมรับนับถือและด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายชล ศิริพงษ์ (2560) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 3 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน มี 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความเจริญเติบโตด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบและด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความเจริญเติบโต ส่งผลต่อประสิทธิภาพการอย่างมีนัยสำคัญ

ปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเช่นเดียวกันกับปัจจัยจูงใจ ซึ่งสองปัจจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg (1959) ที่อธิบายได้ว่าปัจจัยค้ำจุนทำหน้าที่เป็นเครื่องมือที่ช่วยรักษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่ให้ลดถอยลง โดยสร้างความอุ่นใจในการทำงานให้กับบุคลากร ส่งผลให้การปฏิบัติงานผ่านระบบสารสนเทศมีความผิดพลาดน้อยลงและบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ ผลการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญารัตน์ สาริกา (2566) ที่ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะด้านผู้บังคับบัญชา สวัสดิการและค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน ความปลอดภัย และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทั้งนี้ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยค้ำจุนมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนสภาพแวดล้อมการทำงานและช่วยรักษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาครั้งนี้ โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์ คือ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความต้องการความปลอดภัย และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตามลำดับ โดยปัจจัยค้ำจุนกับประสิทธิภาพในการทางานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

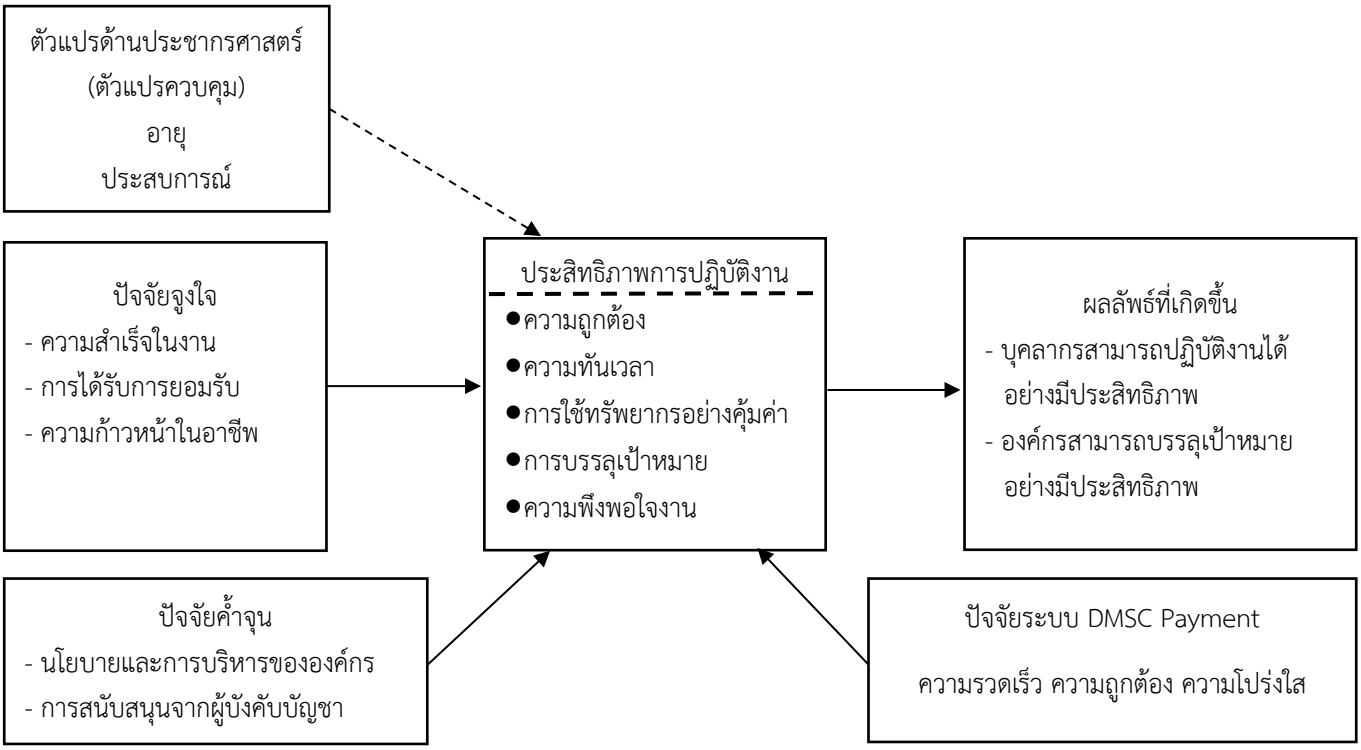
องค์ความรู้ใหม่

จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถระบุปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ DMSC Payment ของบุคลากรในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ โดยสามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญ ดังนี้

ปัจจัยด้านการใช้ระบบ DMSC Payment ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้สูงถึงร้อยละ 78.9 โดยเฉพาะปัจจัยด้านระบบที่มีอิทธิพลสูงสุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากระบบ DMSC Payment ถูกออกแบบมาเพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนและมีความเป็นปัจจุบัน ทำให้บุคลากรเห็นถึงประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีมาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ที่ระบุว่าการที่บุคลากรจะมีทัศนคติที่ดีและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องประกอบด้วยปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เช่น นโยบายองค์กรและการสนับสนุนที่เพียงพอ และปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เช่น ความสำเร็จในงานและการยอมรับในความสามารถ ซึ่งเมื่อปัจจัยทั้งสองส่วนได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสม จะส่งผลโดยตรงต่อการยกระดับประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม

ประสิทธิภาพในด้านความทันเวลาที่พบว่าด้านความทันเวลาเป็นด้านที่มีประสิทธิภาพโดดเด่นที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าระบบการเบิกจ่ายอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดระยะเวลาในการรับ ส่งเอกสาร และช่วยให้การตรวจสอบสถานะการเงินทำได้รวดเร็วขึ้นกว่าระบบเดิมที่เป็นเอกสารกระดาษ สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ที่เน้นความคุ้มค่าและความรวดเร็วในการให้บริการ โดยการนำระบบดิจิทัลเข้ามาช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรสามารถตอบสนองต่อภารกิจเร่งด่วนของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อายุและประสบการณ์การทำงาน ผลการวิจัยที่พบว่ากลุ่มบุคลากรที่มีอายุและประสบการณ์ทำงานมากกว่ามีประสิทธิภาพในการใช้ระบบสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญ สามารถอภิปรายได้ว่า บุคลากรกลุ่มนี้มีความเข้าใจในกฎระเบียบข้อบังคับ และขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินของทางราชการที่เป็นพื้นฐานสำคัญของระบบ DMSC Payment อยู่เดิมแล้ว เมื่อรวมกับความคุ้นเคยจากการใช้งานอย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว สอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ ที่อธิบายว่าทักษะความชำนาญเกิดจากการทำซ้ำและการสะสมประสบการณ์ ส่งผลให้กลุ่มที่มีประสบการณ์สูงมีความผิดพลาดน้อยกว่าและจัดการปัญหาเฉพาะหน้าในระบบได้ดีกว่ากลุ่มบุคลากรใหม่



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการใช้ระบบ DMSC Payment ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ โดยปัจจัยด้านการใช้ระบบมีอิทธิพลมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าระบบที่ใช้งานง่าย มีประโยชน์ และมีความปลอดภัยของข้อมูล ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ขณะเดียวกันปัจจัยสนับสนุนร่วม คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งการสร้างแรงจูงใจในการทำงานควบคู่ไปกับการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมนั้น เป็นสิ่งจำเป็นที่ช่วยขับเคลื่อนและส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จร่วมกันได้เป็นอย่างดีและยังเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานร่วมกันด้วย สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า อายุและประสบการณ์ในการทำงาน เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าความเชี่ยวชาญ ทักษะสะสม และความคุ้นเคยในการใช้งานระบบ เป็นองค์ประกอบสำคัญในการผลักดันประสิทธิผลของการทำงาน ขณะที่ปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าระบบ DMSC Payment ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบ DMSC Payment ของบุคลากร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ควรมีการจัดฝึกอบรม และออกแบบหลักสูตรการใช้งานระบบที่เหมาะสมกับคนแต่ละวัย เช่น กลุ่มบุคลากรที่มีอายุมากอาจเน้นการเรียนรู้แบบประกบตัว หรือมีคู่มือภาษาที่เข้าใจง่าย ขณะที่กลุ่มคนรุ่นใหม่เน้นการเรียนรู้ผ่านสื่อวิดีโอสั้น เพื่อลดช่องว่างทางทักษะ

1.2 ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เนื่องจากผลวิจัยพบว่าปัจจัยด้านการรักษาความปลอดภัยโดยเฉพาะการออกจากระบบ (Log out) มีค่าเฉลี่ยค่อนข้างต่ำ องค์กรควรจัดทำคู่มือหรือแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและรณรงค์ให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลองค์กรทุกครั้งหลังใช้งานระบบ

1.3 ด้านความมั่นคงในงานและสวัสดิการ เนื่องจากปัจจัยค้ำจุนในด้านความมั่นคงและสวัสดิการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ควรพิจารณาสวัสดิการที่ตอบโจทย์ความต้องการของบุคลากรในยุคดิจิทัลมากขึ้น เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการคงไว้ซึ่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง

1.4 องค์กรควรจัดตั้งทีมสนับสนุนทางเทคนิคหรือกลุ่มเครือข่ายผู้เชี่ยวชาญในแต่ละหน่วยงานเพื่อคอยให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานระบบ DMSC Payment นอกจากนี้ควรมีสื่อการสอนในรูปแบบวิดีโอสั้นที่เข้าถึงได้ง่ายเพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้และแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง ซึ่งจะช่วยลดความล่าช้าในการปฏิบัติงานและเพิ่มความมั่นใจให้กับกลุ่มผู้ใช้งานได้มากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่ได้ระบุในงานวิจัยนี้ เช่น เสถียรภาพของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือประสิทธิภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ปฏิบัติงาน ว่าส่งผลต่อความล่าช้าในกระบวนการใช้งานระบบ DMSC Payment หรือไม่ที่เกี่ยวข้องหรือส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อหาแนวทางในการศึกษา พัฒนา และสามารถนำมาปรับใช้ในการทำงานหรือองค์กรได้

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ DMSC Payment ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างหรือความหลากหลายของข้อมูลมากขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพของระบบ DMSC Payment กับระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น New GFMIS Thai เพื่อหาแนวทางในศึกษาว่าการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพ

และความพึงพอใจของบุคลากรอย่างไร เพื่อหาแนวทางลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนและเพิ่มความรวดเร็วในการตรวจสอบข้อมูลข้ามระบบ

เอกสารอ้างอิง

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์. (2564). *ประกาศกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ เรื่อง ใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์*. สืบค้นจาก https://blqs.dmsc.moph.go.th/th/download/3666/km/2294.

กฤตภาคิน มิ่งโสภา และ นพปฎล สุวรรณทรัพย์. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี. ใน *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 16 ปีการศึกษา 2564* (น.1615-1634). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.

กัลยา วานิชย์บัญชา และ ฐิตา วานิชย์บัญชา. (2567). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. (พิมครั้งที่ 33). กรุงเทพฯ: สามลดา.

ธัญญารัตน์ สาริกา. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ* (รายงานผลการวิจัย). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

เบญจมาศ บุ้งรุ่ง. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ของพนักงานของรัฐในช่วง สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19: กรณีศึกษาสถาบันพระปกเกล้า*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).

ปิยะนุช พรหมประเสริฐ. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ*. (วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).

สายชล ศิริพงษ์. (2560). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 9*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน).

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2562). *7 ประโยชน์ที่หน่วยงานของรัฐจะได้รับ จากพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.2562*. สืบค้นจาก https://www.dga.or.th/document-sharing/article.

อมรวรรณ ใบเงิน. (2565). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทแห่งหนึ่ง*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์).

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).

อัจฉรา เด่นเจริญโสภณ. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly, 13*(3), 319-340.

Guilford, J.P. (1956). The structure of intellect. *Psychological Bulletin, 53*(4), 267-293

Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons.