

อิทธิพลของปัจจัยประชากรศาสตร์และทุนมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด

นลัชนันท์ อมระนันท์

การศึกษารายบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ปีการศึกษา 2564

**INFLUENCE OF DEMOGRAPHIC AND HUMAN CAPITAL
FACTORS ON PROCUREMENT OFFICER'S PERFORMANCE
UNDER THE SUPERVISION OF THE OFFICE OF THE ATTORNEY
GENERAL**

NALATCHANUN AMMARANUN

**An Individual Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administrations Program
College of Innovative Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University**

Academic Year 2021



ใบรับรองการศึกษารายบุคคล

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หัวข้อการศึกษารายบุคคล อธิพิพลของปัจจัยประชากรศาสตร์และทุนมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด
เสนอโดย นลัชนันท์ อัมระนันท์
สาขาวิชา การจัดการ
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะวิทย์ ทิพรส

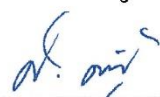
ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบการศึกษารายบุคคลแล้ว


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)


..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคล
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะวิทย์ ทิพรส)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี รับรองแล้ว


..... คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่ 24 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2564

หัวข้อการศึกษารายบุคคล	อิทธิพลของปัจจัยประชากรศาสตร์และทุนมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด
ชื่อผู้เขียน	นลชนันท์ อัมระนันท์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปิยะวิทย์ ทิพรส
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของเพศที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์กร (2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ การศึกษา สถานภาพ อายุงาน และรายได้ต่อเดือน) ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนมนุษย์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์กร ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ เจ้าหน้าที่พัสดุภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุดของประเทศไทย ซึ่งมีขนาดประชากรทั้งสิ้น 438 ราย จากนั้น กำหนดขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเชิงโครงสร้าง และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานจะวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent sample t-test, one way ANOVA (F-test) พร้อมกับเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ด้วยวิธี LSD และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 – 35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สภาพสมรส มีอายุงานมากกว่า 5 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ($p \leq 0.05$) ส่วนของอายุ และ อายุงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ($p \leq 0.05$) และในส่วนของการศึกษา สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ($p > 0.05$) ขณะที่ทุนมนุษย์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$)

Thematic Paper Title	INFLUENCE OF DEMOGRAPHIC AND HUMAN CAPITAL FACTORS ON PROCUREMENT OFFICER'S PERFORMANCE UNDER THE SUPERVISION OF THE OFFICE OF THE ATTORNEY GENERAL
Author	Nalatchanun Ammaranun
An Individual Study Advisor	Asst. Prof. Dr.Piyavit Thipbharos
Department	Business Administration
Academic Year	2021

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the influence of gender on job performance (2) to study the different demographic factors (age, education, status, length of employment, and monthly income) that were influencing the performance (3) to study the relationship between human capital and performance results of the procurement department under the supervision of Attorney General Office. The population used for this study were procurement officers under the supervision of the Attorney General of Thailand with the total research population being 438. A sample size of at least 400 samples was determined using a probabilistic sampling method (non-probability sampling) data were collected using a structured questionnaire. The data were analyzed by using descriptive statistics such as number, percentage, mean and standard deviation. The hypothesis test was analyzed by using inferential statistical values such as Independent sample t-test, one-way ANOVA (F-test), along with the comparison of pair mean difference by LSD method and correlation coefficient analysis at a significance level of 0.05.

The results of the study found that most of the respondents were female, aged between 26 to 35 years old, had a bachelor's degree, married marital status, have been working for more than 5 years, and had a monthly income of 15,000 to 30,000 baht. As for the hypothesis testing, it was found that gender had a significant influence on performance ($p \leq 0.05$), and age and employment had a significant influence on performance ($p \leq 0.05$). The factor of education, status, and monthly income had no significant influence on performance ($p > 0.05$). While human capital and the performance of procurement officers in the organization have a significant correlation ($p \leq 0.01$).

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง “อิทธิพลของปัจจัยประชากรศาสตร์และทุนมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด” ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลง ได้ด้วยความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะวิทย์ ทิพรส อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้สละเวลา อันมีค่าให้ความรู้คำปรึกษาคำแนะนำ ข้อชี้แนะที่เป็นประโยชน์เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้ถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิตศึกษาทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ ประสาทวิชาความรู้ ให้คำแนะนำ และถ่ายทอดประสบการณ์อันมีค่าแก่ ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณหน่วยงานสำนักงานอัยการสูงสุดที่ให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าในการทำวิจัยนี้ และขอขอบพระคุณเจ้าของหนังสือ วารสาร เอกสาร สารนิพนธ์ และวิทยานิพนธ์ทุกเล่มที่ช่วย ให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ญาติพี่น้อง ที่ให้ความรักความห่วงใย และเป็นกำลังแรงใจให้การสนับสนุน ส่งเสริมในทุก ๆ ด้านมาตลอด จนทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ลุล่วงไปด้วยดีประโยชน์ที่ได้รับจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา และครูอาจารย์ ที่ได้อบรม สั่งสอนชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

นลัชนันท์ อัมระนันท์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ฉ
บทที่.....	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	2
1.4 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 ข้อมูลทั่วไปในตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัสดุ.....	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานที่วัดด้วยกรอบแนวคิดของ Balanced scorecard (BSC).....	8
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับทุนมนุษย์ (Human capital concepts)	14
2.4 กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	30
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	31
3.1 ประชากร และตัวอย่าง.....	31
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
3.3 การรวบรวมข้อมูล.....	33
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ.....	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	35
4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทุนมนุษย์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์กร..	38
4.3 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์กร.....	43
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	49
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	74
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	74
5.2 อภิปรายผล.....	76
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	79
บรรณานุกรม.....	80
ภาคผนวก.....	85
ประวัติผู้เขียน.....	92

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ทบทวนวรรณกรรม.....	18
3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	35
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	36
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	36
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	37
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน.....	37
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	38
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทุนมนุษย์.....	39
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้.....	39
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะ.....	41
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถ....	42
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ในองค์กร.....	44
4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พัสดุในองค์กรด้านมุมมองด้านลูกค้า.....	44
4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พัสดุในองค์กรด้านมุมมองด้านกระบวนการภายใน.....	46
4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พัสดุในองค์กรด้านมุมมองด้านการเงิน.....	47
4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พัสดุในองค์กรด้านมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา.....	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.16 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด ตามมุมมองของ BSC จำแนกตามเพศ.....	49
4.17 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในแต่ละมุมมองตาม BSC จำแนกตามอายุ.....	51
4.18 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ๆ ตามมุมมองด้านลูกค้า (Customer perspectives) จำแนกตามอายุ.....	52
4.19 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ๆ ตามมุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal process perspectives) จำแนกตามอายุ.....	52
4.20 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ๆ ตามมุมมองด้านการเงิน (Financial perspectives) จำแนกตามอายุ.....	53
4.21 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ๆ ตามมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and growth perspectives) จำแนกตามอายุ.....	54
4.22 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุ ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	55
4.23 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุ ๆ จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	56
4.24 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ๆ ตามมุมมองของ BSC จำแนกตามอายุงาน.....	57
4.25 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ๆ ตามมุมมองด้านการเงิน จำแนกตามอายุงาน.....	59
4.26 อิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ๆ ตามมุมมองขอ BSC จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.27 การเปรียบเทียบการผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ฯ ตามมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาภายใน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	61
4.28 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองด้านลูกค้า.....	62
4.29 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองด้านลูกค้า.....	63
4.30 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองด้านลูกค้า.....	64
4.31 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองด้านกระบวนการภายใน.....	65
4.32 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองกระบวนการภายใน.....	66
4.33 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองกระบวนการภายใน.....	67
4.34 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองด้านการเงิน.....	68
4.35 ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุด้านมุมมองด้านการเงิน.....	69
4.36 ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุด้านมุมมองด้านการเงิน.....	70
4.37 ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุด้านมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา.....	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.38	ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่พัสดุด้านมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา.....	72
4.39	ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่พัสดุด้านมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา.....	73

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
	2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	30

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารพัสดุ คือ การบริหารกิจการที่อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายผลผลิต เช่น พืช สิ่งอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เครื่องจักรกล ฯลฯ ออกจากผู้ผลิตและหรือผู้ขายไปยังลูกค้าหรือ ผู้ใช้ ให้ได้ทันเวลาและตามปริมาณที่ต้องการได้คุณภาพที่เหมาะสม และ ณ จุดที่ต้องการ และอีกนัยหนึ่ง หมายถึง การจัดงานพัสดุ เช่น การสะสมพัสดุ การเพิ่มเติมพัสดุและการควบคุมรักษาพัสดุที่อยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน การบำรุงรักษาพัสดุให้มีอายุการใช้งาน และมีสภาพดีอยู่เสมอ และในขั้นตอนสุดท้ายคือ การจำหน่ายพัสดุออกจากบัญชี เมื่อไม่สามารถซ่อมแซมให้กลับดีได้โดยคุ้มกับค่าใช้จ่าย

นอกจากนี้ ยังรวมถึงการนำเอาวิทยาการหรือศิลปะในการบริหารมาใช้ในการจัดพัสดุ เพื่อสนับสนุนและสนองความต้องการในการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือโครงการให้ดำเนินไปได้ตามเป้าหมาย กิจกรรมดังกล่าวมีหลายขั้นตอนซึ่งต่อเนื่องกันเป็นวงจร นับตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การวางแผน การกำหนดหรือประมาณความต้องการ การจัดหา การแจกจ่าย การควบคุม การเก็บรักษา การขนส่ง การบำรุงรักษาและการจำหน่ายพัสดุออกจากบัญชี เป็นขั้นตอนสุดท้าย

ส่วนบริหารงานพัสดุ ของหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นหน่วยงานหลัก และหน่วยงานสำคัญในด้านการจัดหา - จัดซื้อ การควบคุมและจำหน่ายพัสดุ เพื่ออำนวยความสะดวก และจัดระบบบริหารจัดการต่างๆ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการเป็นลำดับขั้นตอนที่สามารถตรวจสอบได้ และมีแผนการปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี เพื่อเป็นแนวทางในการจัดซื้อจัดจ้าง มีการรายงานการปฏิบัติแผนการจัดซื้อจัดจ้าง มีการควบคุมบัญชีการเบิกจ่ายพัสดุ ควบคุมงบประมาณการจัดซื้อ - จัดจ้างในแต่ละไตรมาสของปีงบประมาณนั้นๆ อีกทั้งยังมีการตรวจสอบพัสดุประจำปี และการจำหน่ายพัสดุชำรุดที่หมดความจำเป็นในการใช้งานแล้ว ทั้งนี้การปฏิบัติงานดังกล่าวต้องเป็นไปตามระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารงานพัสดุเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม และเพื่อให้การปฏิบัติราชการด้านพัสดุของ

หน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง และเกิดความคล่องตัวมากที่สุด

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาอิทธิพลของเพศที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ การศึกษา สถานภาพ อายุงาน และรายได้ต่อเดือน) และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนมนุษย์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด

1.2 คำถามการวิจัย

1. เพศมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด หรือไม่ อย่างไร
2. ปัจจัยส่วนบุคคล (ช่วงอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงาน และรายได้ต่อเดือน) มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด หรือไม่ อย่างไร
3. ทุนมนุษย์ กับ ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร

1.3 สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

H1a: เพศมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด ไม่แตกต่างกัน

H1b: ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ การศึกษา สถานภาพ อายุงาน และรายได้ต่อเดือน) มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด ไม่แตกต่างกัน

H2: ทุนมนุษย์ กับ ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด ไม่มีความสัมพันธ์กัน

1.4 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของเพศที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้กำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด
2. เพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้กำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ การศึกษา สถานภาพ อายุงาน และรายได้ต่อเดือน)
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนมนุษย์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้กำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตประชากร

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ศึกษานี้ คือ เจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด ในประเทศไทย ซึ่งมีขนาดประชากรทั้งสิ้น 438 ราย (ที่มา: สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล, 2564, สืบค้นวันที่ 3 ตุลาคม 2564)

2. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยประชากรศาสตร์และทุนมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด มีตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variable)

2.1.1 ปัจจัยประชากรศาสตร์

2.1.1.1 เพศ

2.1.1.2 อายุ

2.1.1.3 การศึกษา

2.1.1.4 สถานภาพ

2.1.1.5 อายุงาน

2.1.1.6 รายได้ต่อเดือน

2.1.2 ปัจจัยทุนมนุษย์

2.1.2.1 ความรู้ (knowledge)

2.1.2.2 ทักษะ (skill)

2.1.2.3 ความสามารถ (competency)

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable)

2.2.1 ผลการปฏิบัติงาน วัดด้วยกรอบแนวคิด Balanced scorecard หรือ BSC

2.2.1.1 มุมมองด้านลูกค้า

2.2.1.2 มุมมองด้านกระบวนการ

2.2.1.3 มุมมองด้านการเงิน

2.2.1.4 มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

3. ขอบเขตเวลา

การศึกษานี้เริ่มดำเนินการ 16 สิงหาคม 2564 ถึง 5 ธันวาคม 2564 ซึ่งใช้เวลาประมาณ 4 เดือนจนเสร็จสิ้นการวิจัย

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับอิทธิพลของเพศที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้กำกับดูแลของสำนักอัยการสูงสุด
2. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ การศึกษา สถานภาพ อายุงาน และรายได้ต่อเดือน) ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้กำกับดูแลของสำนักอัยการสูงสุด
3. ได้ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างทุนมนุษย์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้กำกับดูแลของสำนักอัยการสูงสุด

1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

ปัจจัยประชากรศาสตร์ ในที่นี้ หมายถึง ลักษณะทั่วไปของตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล สำหรับการศึกษานี้ จำแนกตาม เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ช่วงอายุงาน และรายได้ต่อเดือนของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักอัยการสูงสุด

ปัจจัยทุนมนุษย์ ในที่นี้ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทุนความรู้ ทุนทักษะ และทุนความสามารถของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักอัยการสูงสุด

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Employee performance) ในที่นี้ หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักอัยการสูงสุด ซึ่งงานวิจัยนี้วัดผลการปฏิบัติงานตามกรอบแนวคิด 4 มุมมอง (BSC) ได้แก่

1. มุมมองด้านลูกค้า (Customer perspectives) ในที่นี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่ในฝ่ายงานต่าง ๆ ของหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด

2. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal process perspectives) ในที่นี้ หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานในด้านการบริหารจัดการงานพัสดุของหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด

3. มุมมองด้านการเงิน (Financial perspectives) ในที่นี้ หมายถึง การบริหารจัดการด้านงบประมาณ ในการจัดสรรเงินเพื่อดำเนินการตามแนวทางในการบริหารจัดการงานพัสดุ

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspectives) ในที่นี้ หมายถึง การเรียนรู้ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการบริหารจัดการงานพัสดุ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของปัจจัยประชากรศาสตร์และทุนมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรตาม คือ ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์กร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปในตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัสดุ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานที่วัดด้วยกรอบแนวคิดของ Balanced scorecard (BSC)
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับทุนมนุษย์ (Human capital concepts)
- 2.4 กรอบแนวคิดงานวิจัย

2.1 ข้อมูลทั่วไปในตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัสดุ

2.1.1 พระราชบัญญัติ การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ กล่าวว่า “พัสดุ” หมายความว่า สินค้า งานบริการ งานก่อสร้าง งานจ้างที่ปรึกษาและงานจ้างออกแบบ หรือควบคุมงานก่อสร้าง รวมทั้งการดำเนินการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง โดยขอบเขตในการดำเนินงานมีรายละเอียด ดังนี้

2.1.1.1 ศึกษา วิเคราะห์ ระบบบริหารงานพัสดุ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบกฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

2.1.1.2 ดำเนินการจัดหาพัสดุโดยวิธีต่าง ๆ เพื่อให้ได้พัสดุเป็นไปตามแผนการจัดซื้อจัดจ้าง และถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

2.1.1.3 ดำเนินการจัดทำบัญชีพัสดุ การจัดทำทะเบียนการเบิกจ่าย การควบคุมพัสดุ การจัดทำรายงานประจำปี การตรวจสอบรายงานประจำปี เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการบริหารงานพัสดุอย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.1.4 ดำเนินการจัดการด้านคลังพัสดุ เช่น การลงทะเบียน การรับ - จ่าย การเก็บรักษา เพื่อให้การบริหารงานพัสดุมีประสิทธิภาพ

2.1.1.5 ดำเนินการจัดทำทะเบียนคุมสินทรัพย์ทุกประเภท เพื่อใช้ในการควบคุมและตรวจสอบรายการทรัพย์สิน

2.1.1.6 ดำเนินการบริหารสินทรัพย์ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการคำนวณค่าเสื่อมราคา และต้นทุนผลผลิต

2.1.1.7 ศึกษา รายงาน เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับงานพัสดุ ระเบียบพัสดุ ต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.1.8 ศึกษา วิเคราะห์ ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณเงินหมุนเวียนเพื่อการชลประทานและจัดสรรพัสดุ ครุภัณฑ์แก่หน่วยงานภายในสำนักฯ เพื่อให้ตรงกับความต้องการและวัตถุประสงค์

2.1.1.9 ตรวจสอบ จัดทำข้อผูกพันและดำเนินการบริหารสัญญา เพื่อให้การบริหารสัญญาถูกต้อง ครบถ้วนตามระยะเวลาเป็นไปตามข้อกำหนดเงื่อนไขของสัญญาและใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง

2.1.1.10 ดำเนินการจำหน่ายพัสดุที่หมดความจำเป็น หมุดอายุการใช้งานและที่เสื่อมสภาพเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาและสามารถวางแผนจัดหาพัสดุดทดแทน

2.1.1.11 ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ถ่ายทอดความรู้และแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้แก่เจ้าหน้าที่ในสายงาน หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ และมีประสิทธิภาพ

2.1.1.12 ศึกษา พัฒนา และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพด้านพัสดุ

2.1.1.13 ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

2.1.2 ภาระหน้าที่ของงานพัสดุ การจัดหาหลังจากที่หน่วยพัสดุได้ทราบยอดเงินที่จะนำมาใช้ในการจัดหาแล้ว งานพัสดุรับดำเนินการให้เป็นไปตามแผน และตามขั้นตอนของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 ในส่วนที่ 2 (การซื้อการจ้าง) ส่วนที่ 3 (การจ้างที่ปรึกษา) หรือส่วนที่ 4 (การจ้างออกแบบและควบคุมงาน) แล้วแต่กรณีเพื่อให้

พร้อมที่จะทำสัญญาได้ทันทีเมื่อได้รับอนุมัติทางการเงินแล้วการจัดหาพัสดุของงานพัสดุ ได้แก่ การจัดซื้อพัสดุโดยวิธีตกลงราคา สอบราคา ประกวดราคาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการจ้างเหมา

2.1.3 การยืม งานพัสดุได้ให้บริการยืมพัสดุเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในงานราชการตามสถานที่ต่างๆ โดยผู้ยืมต้องกรอกแบบฟอร์มใบยืมพัสดุยืมที่งานพัสดุ

2.1.4 การเก็บรักษาพัสดุ เมื่องานพัสดุได้ดำเนินการจัดซื้อพัสดุเรียบร้อยแล้วงานพัสดุจะทำการลงบัญชี หรือทะเบียนเพื่อควบคุมพัสดุ แล้วแต่กรณีโดยแยกเป็นชนิด และแสดงรายการตามที่คณะกรรมการว่าด้วยการพัสดุกำหนด โดยมีหลักฐานการรับเข้าบัญชีหรือทะเบียนไว้ประกอบรายการด้วย

2.1.5 การเบิก-จ่ายพัสดุ งานพัสดุให้บริการเบิกจ่ายพัสดุให้กับบุคลากรของคณะฯ โดยผู้เบิกต้องกรอกรายละเอียดการเบิกในใบเบิกพัสดุ ยื่นที่งานพัสดุ เพื่อดำเนินการจ่ายพัสดุตามใบเบิก

2.1.6 การตรวจสอบพัสดุประจำปี การตรวจสอบพัสดุประจำปี เริ่มทำการตรวจสอบพัสดุในวันเปิดทำการวันแรกของเดือนตุลาคม และจะต้องดำเนินการตรวจสอบให้เสร็จสิ้นภายใน 30 วันทำการ ในการตรวจสอบจะทำการตรวจสอบการรับ-จ่ายพัสดุในปีงบประมาณ (1 ตุลาคม - 30 กันยายน) โดยตรวจสอบพัสดุกงเหลือตามบัญชี/ทะเบียน ตรวจสอบพัสดุนำรอด/เสื่อมคุณภาพ/ไม่ควรใช้ในราชการต่อไป

2.1.7 จำหน่ายพัสดุ หลังจากที่ได้ตรวจสอบพัสดุเสร็จสิ้นแล้ว และพบว่าพัสดุใดหมดความจำเป็น/ใช้ราชการต่อไปจะสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมาก ก็จะรายงานไปยังหัวหน้าส่วนราชการ เพื่อทำการจำหน่ายพัสดุ (ขายทอดตลาด/โอน/ แปรสภาพ/ทำลาย) แล้วแต่สภาพของครุภัณฑ์

2.1.8 ลงจ่ายออกจากบัญชีหรือทะเบียน หลังจากที่ได้จำหน่ายพัสดุไปแล้ว งานพัสดุจะลงบัญชีตัดจ่ายพัสดุนั้นออกจากบัญชีทันที

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานที่วัดด้วย Balanced scorecard (BSC)

Balanced Scorecard (BSC) คือ ระบบหรือกระบวนการในการบริหารงานชนิดหนึ่งที่สำคัญ การกำหนดตัวชี้วัด (KPI) เป็นกลไกสำคัญ Kaplan และ Norton ได้ให้นิยามค่าสุดของ Balanced Scorecard ไว้ว่า “เป็นเครื่องมือทางการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) โดยอาศัยการวัดหรือประเมิน (Measurement) ที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

(Alignment and focused)” แนวคิดแบบ Balanced Scorecard เกิดจาก Professor Robert Kaplan อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย Harvard และ Dr. David Norton ที่ปรึกษาทางด้านการจัดการ โดยทั้งสอง ได้ศึกษาและสำรวจถึงสาเหตุของการที่ตลาดหุ้นของอเมริกาประสบปัญหาในปี 1987 และพบว่าองค์กรส่วนใหญ่ในอเมริกานิยมใช้แต่ตัวชี้วัดด้านการเงินเป็นหลักทั้งสองจึงได้เสนอแนวคิดในเรื่องของการประเมินผลองค์กร โดยพิจารณาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง(Perspectives) แทนการพิจารณาเฉพาะมุมมองด้านการเงินเพียงอย่างเดียว มุมมองทั้ง 4 ประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) มุมมองทุกด้านจะมีวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรเป็นศูนย์กลาง ในแต่ละด้านประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

1. วัตถุประสงค์ (Objective) คือ สิ่งที่ต้องการมุ่งหวังหรือต้องการที่จะบรรลุในแต่ละด้าน
2. ตัวชี้วัด (Measures หรือ Key Performance Indicators) คือ ตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์ในแต่ละด้าน และตัวชี้วัดเหล่านี้จะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดว่าองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านหรือไม่
3. เป้าหมาย (Target) คือ เป้าหมายหรือตัวเลขที่ต้องการจะบรรลุในตัวชี้วัดแต่ละประการ
4. แผนงาน โครงการ หรือ กิจกรรม (Initiatives) ที่องค์กรจะจัดทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดขึ้น โดยในขั้นนี้ยังไม่ใช่แผนปฏิบัติการที่จะทำแต่เป็นเพียงแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมเบื้องต้นที่ต้องทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

นอกจากองค์ประกอบทั้ง 4 แล้ว ในทางปฏิบัติมักจะเพิ่มอีก 1 องค์ประกอบ คือ ข้อมูลในปัจจุบัน (Baseline Data) ของตัวชี้วัดแต่ละตัวการหาข้อมูลในปัจจุบันจะเป็นตัวช่วยในการกำหนดเป้าหมายของตัวชี้วัดแต่ละตัวให้มีความชัดเจนมากขึ้น Balanced Scorecard สามารถช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างไร ปัจจุบันพบว่าจุดอ่อนที่สำคัญของผู้บริหารส่วนใหญ่ไม่ได้อยู่ที่การวางแผน หรือการจัดทำกลยุทธ์แต่อยู่ที่ความสามารถในการนำกลยุทธ์ที่ได้กำหนดขึ้นไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดัง เช่น นิตยสาร Fortune ซึ่งเป็นวารสารชั้นนำด้านธุรกิจได้ระบุว่าจากการสำรวจผู้บริหารทั่วโลกเกี่ยวกับความล้มเหลวในการนำกลยุทธ์ที่วางไว้ไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบริษัทที่ปรึกษาด้านการจัดการชื่อ Renaissance ร่วมกับนิตยสาร CFO นั้น คือ

1. วิสัยทัศน์ขององค์กรไม่ได้รับการถ่ายทอดสู่สิ่งที่เข้าใจและปฏิบัติได้ร้อยละ 40 ของผู้บริหารระดับกลางและร้อยละ 5 ของผู้บริหารระดับล่างเท่านั้นที่เข้าใจในวิสัยทัศน์ขององค์กร

2. เป้าหมายในการทำงานและผลตอบแทนของผู้บริหารและพนักงานไม่ได้มีส่วนสัมพันธ์กับกลยุทธ์ขององค์กร เพียงร้อยละ 50 ของผู้บริหารระดับสูง ร้อยละ 20 ของผู้บริหารระดับกลาง และน้อยกว่าร้อยละ 10 ของพนักงานทั่วไปของบริษัทที่สำรวจมีเป้าหมายในการทำงานและผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์ขององค์กร

3. การจัดสรรทรัพยากรหรือการจัดทำงบประมาณขององค์กรมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์เพียงร้อยละ 43 ของบริษัทที่สำรวจ Balanced Scorecard จะช่วยให้มีการนำกลยุทธ์ขององค์กรไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมเนื่องจาก การจัดทำ Balanced Scorecard ต้องเริ่มต้นด้วยกระบวนการด้านกลยุทธ์ก่อน คือ การวิเคราะห์ด้านกลยุทธ์ และการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อให้ได้กลยุทธ์หลักขององค์กร (Strategic Themes) การจัดทำแผนที่ทางกลยุทธ์ (Strategy Map) ซึ่งจะเป็นแผนที่ที่แสดงความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผลของวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ภายใต้มุมมองของ Balanced scorecard ทั้ง 4 ด้าน (มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และ มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา) โดยวัตถุประสงค์เหล่านี้ต้องสอดคล้องและสนับสนุนต่อวิสัยทัศน์และกลยุทธ์หลักขององค์กร จากนั้นจึงกำหนดตัวชี้วัด เป้าหมาย และแผนงาน โครงการ กิจกรรมของวัตถุประสงค์แต่ละประการ จึงจะถือว่าเสร็จสิ้นกระบวนการในการพัฒนา Balanced Scorecard ในระดับองค์กร (Corporate Scorecard)

กระบวนการจัดทำ Balanced Scorecard ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ทางกลยุทธ์ ได้แก่ การทำ SWOT Analysis เพื่อให้ได้ทิศทางและกลยุทธ์ขององค์กรที่ชัดเจน

2. กำหนดวิสัยทัศน์ และ กลยุทธ์ขององค์กร โดยกำหนดเป็นกลยุทธ์หลัก (Strategic Themes) ที่สำคัญขององค์กร

3. วิเคราะห์และกำหนดว่า Balanced Scorecard ขององค์กรควรมีทั้งหมดกี่มุมมอง และแต่ละมุมมองควรมีความสัมพันธ์กันอย่างไร (แนวคิดของ Kaplan and Norton กำหนดไว้ 4 มุมมองตามลำดับความสำคัญ คือ ด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และ มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา)

4. จัดทำแผนที่ทางกลยุทธ์ (Strategy Map) ระดับองค์กร โดยกำหนดวัตถุประสงค์ที่สำคัญภายใต้แต่ละมุมมอง โดยพิจารณาว่าในการที่องค์กรจะสามารถดำเนินงานและบรรลุวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ขององค์กรได้นั้น ต้องบรรลุวัตถุประสงค์ด้านใดบ้าง

5. กลุ่มผู้บริหารระดับสูงต้องมีการประชุมร่วมกันเพื่อยืนยันและเห็นชอบในแผนที่ทางกลยุทธ์ที่สร้างขึ้น

6. ภายใต้วัตถุประสงค์แต่ละประการต้องกำหนดรายละเอียดของวัตถุประสงค์ในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านของตัวชี้วัด ฐานข้อมูลในปัจจุบัน เป้าหมายที่ต้องบรรลุรวมทั้งแผนงาน กิจกรรม หรือโครงการ (Initiatives) ที่ต้องทำ ซึ่งภายในขั้นตอนนี้สามารถแยกเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ ดังนี้

6.1 การจัดทำตัวชี้วัด

6.2 การกำหนดเป้าหมาย โดยอาศัยข้อมูลในปัจจุบัน

6.3 การจัดทำแผนงาน โครงการ และกิจกรรมที่จะต้องทำเพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

7. เมื่อจัดทำแผนงานหรือโครงการเสร็จแล้ว สามารถจะแปลงตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับองค์กรให้เป็นของผู้บริหารรองลงไปเพื่อให้ผู้บริหารระดับรอง ๆ ลงไปได้จัดทำแผนปฏิบัติการตามแผนงานหรือโครงการหลักและกำหนดตัวชี้วัดให้กับผู้บริหารในระดับรอง ๆ ลงไป Balanced Scorecard เป็นหลักการที่มีความยืดหยุ่นแม้ว่าแนวทางของ Kaplan and Norton จะมีความเป็นลำดับที่ชัดเจนแต่ Balanced Scorecard ก็ยังเป็นแนวคิดที่ยืดหยุ่น เช่น มุมมองภายใต้ Balanced Scorecard ไม่จำเป็นต้องมี 4 มุมมองตามแนวคิดดั้งเดิม (แนวคิดของ Kaplan and Norton กำหนดไว้ 4 มุมมองตามลำดับความสำคัญ คือ ด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา) การที่จะมีกี่มุมมองขึ้นอยู่กับปรัชญาและพื้นฐานที่สำคัญของงานมากกว่า หน่วยงานบางแห่งอาจจะมีมุมมองด้านอื่นเพิ่มขึ้นได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของหน่วยงานนั้น ๆ นอกจากนั้นการจัดเรียงลำดับของมุมมองต่าง ๆ ไม่จำเป็นต้องเริ่มจากการเงินลูกค้า กระบวนการภายใน และการเรียนรู้ในหน่วยงานก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปรัชญาและพื้นฐานขององค์กรนั้น เช่น หน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจวัตถุประสงค์ด้านการเงินอาจไม่ใช่สิ่งสำคัญที่สุดที่องค์กรต้องการจะบรรลุแต่อาจจะเป็นในด้านลูกค้าแทนก็ได้และมุมมองด้านการเงินอาจอยู่ล่างสุดในฐานะที่เป็นมุมมองที่สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรก็ได้ เป็นต้น

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียด ดังนี้

จากการศึกษาปัจจัยเชิงเหตุผลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า (1) การมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากรและประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน (3) ผลศึกษาอิทธิพลของการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากร ที่มีต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจโรงแรม อยู่ในระดับสูง (ญาดา คาทิพย์ , 2561) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ Balanced Scorecard ของบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จจากการนำแนวคิด Balanced Scorecard มาใช้ในองค์กร ได้มากที่สุด คือ ปัจจัยการดำเนินงาน รองลงมาคือ ปัจจัยโครงสร้างขององค์กร และปัจจัยความขัดแย้ง ตามลำดับ (อมรศิริ ดิสสร , 2559)

นอกจากนี้ รุ่งนภา ปฐมชัยอัมพร และวิโรจน์ เกษภูาลักษณ์ (2556) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานเป็นพนักงานปฏิบัติการ ระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และสังกัดบริษัท เอเชียเสริมกิจลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) 2) การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ประกอบด้วย ด้านการสนับสนุนนโยบาย ด้านการจัดสรรทรัพยากร ด้านการพัฒนาทักษะและความสามารถ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก 3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามแนวคิด BSC ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก จากผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา พบว่า 1) พนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนบริษัทที่สังกัดแตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามแนวคิด BSC จากการศึกษาควรจัดฝึกอบรมและ

สัมมนาทั้งในสถานที่และนอกสถานที่ เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และเป็นประโยชน์ในการวางแผนและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ขณะที่ ชลธิชา ชูสกุลจิต (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การนำเทคนิค การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพไปสู่การปฏิบัติในองค์กร : กรณีศึกษาโรงงานผลิตผลิตภัณฑ์นมพาสเจอร์ไรส์ พบว่า เมื่อนำเทคนิค BSC มาประยุกต์ใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานเป็นเวลา 1 เดือน องค์กรกรณีศึกษาสามารถประเมินผลการดำเนินงานได้ครอบคลุมทั้ง 4 มุมมองของ BSC ส่งผลให้ปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินงานถูกแสดงออกมา ซึ่งนำไปสู่การวิเคราะห์แก้ไขทำให้คะแนนประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมสูงขึ้นจากเดิม 60.5 เพิ่มขึ้นเป็น 81.9 คะแนน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดวงเดือน วณิชชากร (2559) ที่ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาการบริหารแบบสมดุลของโรงเรียนเทศบาลแหลมฉบัง 3 สังกัดเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอสัตหีบ จ.ชลบุรี พบว่า 1.การบริหารแบบสมดุลของโรงเรียนเทศบาลแหลมฉบัง 3 สังกัดเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอสัตหีบ จ.ชลบุรี โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว เรียงอันดับจากมากไปน้อย ได้แก่ มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา มุมมองด้านงบประมาณและทรัพยากร มุมมองด้านกระบวนการภายใน และด้านนักเรียน 2. ผลการเปรียบเทียบการบริหารแบบสมดุลของโรงเรียนเทศบาลแหลมฉบัง 3 สังกัดเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอสัตหีบ จ.ชลบุรี จำแนกตามเพศ โดยรวมแตกต่างกันในระดับต่าง ๆ และจำแนกตามตำแหน่ง โดยรวมแตกต่างกันในระดับน้อย นอกจากนี้ บัณฑิต พุทธิโสภณ (2557) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเทศบาลตำบลสลกบาตร โดยใช้แนวคิดบาลานซ์สกอร์การ์ด (Balanced Scorecard) พบว่า ความเหมาะสมตัวชี้วัดใน 4 มิติ ได้แก่ มิติทางการเงิน (มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาของอปท.) มิติด้านลูกค้า (มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ) มิติด้านกระบวนการภายใน (มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ) และมิติด้านเรียนรู้และพัฒนา (มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ความเป็นไปในการนำไปปฏิบัติบางตัวชี้วัดในบางมิติยังมีข้อจำกัดในการนำไปปฏิบัติ สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานใน 4 มิติ พบว่าอยู่ในระดับดี ด้วยค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.29-3.59 ส่วน ภาคภูมิ นันทปรีชา (2555) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานโดยตัวชี้วัดตามแนวคิด Balanced Scorecard : กรณีศึกษา สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) พบว่า สถาบันฯมีการจัดทำตัวชี้วัด 2 ลักษณะคือ 1) ตัวชี้วัดที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดเพื่อวัดผลการดำเนินงานขององค์กร และ 2) ตัวชี้วัดที่สถาบันฯจัดทำเพื่อวัดผลการ

ดำเนินงานในระดับส่วนงานของสถาบันฯ ซึ่งขั้นตอนและกระบวนการจัดทำแบ่งเป็น 3 ระยะ ได้แก่

- 1) การจัดทำยุทธศาสตร์และแผนงานประจำปีขององค์กร
- 2) การจัดทำตัวชี้วัดของสำนักงาน ก.พ.ร.
- 3) การจัดทำตัวชี้วัดระดับส่วนงานซึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานที่สนับสนุนต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยตัวชี้วัดตามแนวคิด Balanced Scorecard ประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้นำนโยบายของผู้บริหารองค์กร ด้านการจัดการข้อมูล ความสัมพันธ์ภายในส่วนงาน การสื่อสารภายในส่วนงาน การติดตามประเมินผล การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กร และปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยตัวชี้วัดตามแนวคิด Balanced Scorecard ประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่ ความไม่เข้าใจ และความวิตกกังวลของบุคลากร ความซับซ้อนของการจัดทำตัวชี้วัดระดับส่วนงาน การตั้งตัวชี้วัดส่วนงาน ระยะเวลาในการจัดทำ ความศรัทธาของบุคลากรต่อหัวหน้างาน การกำหนดตัวชี้วัดของสำนักงาน ก.พ.ร. และความรู้สึกของบุคลากร โดยปัจจัยต่าง ๆ มีความเกี่ยวข้องและเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยตัวชี้วัดตามแนวคิด Balanced Scorecard

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับทุนมนุษย์ (Human capital concepts)

Gratton และ Ghoshal อ้างถึงใน นิสตารักษ์ เวชยานนท์ (2551, น.5) ได้ให้ความหมายของ ทุนมนุษย์ ว่าหมายถึง ส่วนผสมของ 3 สิ่ง คือ

1. ทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ประกอบด้วย ความรู้และความสามารถในการเรียนรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะ ทักษะ ประสบการณ์ที่คนสะสมไว้ รวมทั้งความรู้ที่อยู่ในตัวเราที่เรียกว่า Tacit Knowledge
2. ทุนทางสังคม (Social Capital) ประกอบด้วยเครือข่ายความสัมพันธ์
3. ทุนทางอารมณ์ (Emotional Capital) ประกอบด้วยคุณลักษณะต่าง ๆ เช่น การรับรู้ตนเอง (Self awareness) ความมีศักดิ์ศรี (Integrity) การมีความยืดหยุ่น (Resilience)

ศูนย์การสื่อสารนานาชาติแห่งจุฬาฯ (มปป.) ให้ความหมายของทุนมนุษย์ เป็นสินทรัพย์เชิงนามธรรมที่ไม่อาจตีค่าเป็นตัวเงินได้ จึงถูกจัดไว้ในประเภทของสินทรัพย์ที่ไม่อาจวัดได้ (Intangible Assets) การจะทำให้ทุนมนุษย์สามารถแสดงศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อผลักดันพันธกิจขององค์กรให้ประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต้องเลือกสรรเครื่องมือเพื่อบริหารจัดการทุนมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด และกลายเป็นเครื่องมือที่องค์กรใช้สำหรับผลักดันกระบวนการตามกลยุทธ์ที่วางแผนไว้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิลาวัลย์ สว่างรัตน์ (2561) ได้ศึกษาการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานอุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์ในประเทศไทย เพื่อมุ่งสู่อุตสาหกรรมสร้างสรรค์ที่สมดุลและ พบว่า การมุ่งเน้นการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากรองลงมาคือการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ตามด้วยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงาน สำหรับผลการวิเคราะห์สมการ โครงสร้าง พบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การมุ่งเน้นการเรียนรู้ ความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็น โมเดลที่มีความน่าเชื่อถือมาก สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ การจัดการทรัพยากรมนุษย์(DE=0.44) ความพึงพอใจในงาน (DE=0.29) และการมุ่งเน้นการเรียนรู้ (DE=0.90) และยังพบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผ่านความพึงพอใจในงาน (TE=0.20) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับการวิเคราะห์ค่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .25 -.73 ซึ่งมีค่าต่ำกว่า .75 อยู่ใน เกณฑ์ที่ยอมรับได้และไม่มีปัญหาการมีความสัมพันธ์ระหว่างกันที่สูงเกินไป สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประภัสสร ไตรลาภวิดิ บุษกร วัฒนบุตร และนันทนา ชวศิริ กุลทล (2563) ซึ่งได้ศึกษา เรื่อง แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ พบว่า 1) สภาพทั่วไปของการพัฒนาทุนมนุษย์ มีจุดแข็ง คือ นโยบายและการให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์ของบริษัท จุดอ่อนที่ควรได้รับการพัฒนา คือ การสร้างทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนาทุนมนุษย์และการบริหารจัดการกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ โอกาส คือความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและแหล่งการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ที่ทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลและทำให้การพัฒนาทุนมนุษย์ทำได้ง่ายขึ้น อุปสรรค ได้แก่ การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) และสภาพเศรษฐกิจที่ถดถอย 2) ความต้องการในการพัฒนาทุนมนุษย์ พบว่าบริษัทต้องการให้พัฒนาทุนมนุษย์ ด้านความเข้าใจในธุรกิจและเป้าหมายขององค์กร ความร่วมมือร่วมใจ ขณะที่ จตุรภัทร วงศ์สิริสถาพร วิชญานัน รัตนวิบูลย์สม พนารัตน์ ปานมณี และ วรารุช ฤกษ์วารักษ์ (2557) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อทุนมนุษย์ของผู้ผลิตเซรามิกขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย พบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อทุนมนุษย์ของผู้ผลิตเซรามิกขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าสถิติ Chi-square goodness of fit = 38.5 , df 20 , p-value =0.00769 ,RMSEA =

0.033 ,GFI = 0.99 และ AGFI = 0.98 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของตัวแปรการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับการจัดการความรู้มีค่าเท่ากับ 0.92 ส่วนการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับทุนมนุษย์ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.33 ส่วนการจัดการความรู้กับทุนมนุษย์มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.21 ซึ่งเป็นค่าที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับทุนมนุษย์และการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับการจัดการความรู้ นอกจากนี้การบริหารทรัพยากรมนุษย์กับการจัดการความรู้ล้วนเกี่ยวโยงกันมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับทุนมนุษย์ ขณะที่ เนตรพัฒน์ ยาวีราช ฉัฐวุฒิ ธนเสน และ พิพัฒน์ โกวิทคณิต (2560) ได้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การพัฒนาทุนมนุษย์และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามหลักสมรรถนะของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสายวิชาชีพ โลจิสติกส์และซัพพลายเชนเพื่อรองรับการเปิดเสรีประชาคมอาเซียน พบว่า ผู้ประกอบการควรมีการพัฒนาและฝึกอบรมช่วยพัฒนาความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานด้าน โลจิสติกส์อย่างมีนัยสำคัญมีการกำหนดคน โยบายเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานให้พนักงานทราบ มีถึงมาตรฐานหรือข้อบกพร่องที่ต้องได้รับการปรับปรุง ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ควรมีการจัดสวัสดิการที่ดีช่วยส่งเสริมต่อคุณภาพชีวิตและการปฏิบัติงานจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นไปตามสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ด้าน คุณธรรมจริยธรรมในการทำงาน ควรมีการบริหารงานอย่างโปร่งใสและรับผิดชอบต่อสังคม ส่งเสริมให้พนักงานรับผิดชอบงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถด้านการทำงานสำเร็จได้ด้วยความร่วมมือร่วมใจของทีมงาน ส่งผลให้พนักงานมีความสามารถทำงานได้สำเร็จในเวลาอันรวดเร็ว ด้านความสามารถในการเจรจาต่อรองสามารถติดต่อ ประสานงานเจรจาให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันทุกฝ่าย สามารถเจรจาให้ลูกค้าได้เข้าใจในปัญหาต่าง ๆ หรือขั้นตอน ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ด้านการพัฒนาด้านทักษะความรู้ พนักงานควรแสวงหาความรู้ในการทำงานที่รับผิดชอบอยู่เสมอ พยายามเรียนรู้งานใหม่ ๆ ด้านการพัฒนาด้านความเป็นผู้นำ มีการชี้แจงนโยบายและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานให้ทราบก่อนลงมือ มีการให้รางวัลและยกย่องพนักงานเมื่อทำงานสำเร็จเป็นอย่างดี มีด้านทักษะการ ตัดสินใจและการแก้ปัญหา พนักงานมีความคิดริเริ่มในการทำงานอยู่เสมอ พนักงานสามารถใช้ทักษะในการทำงานด้วยเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างดี พนักงานมีทักษะในการนำเสนองานต่อลูกค้าได้เป็นอย่างดี ปัจจัยพื้นฐานด้านผู้ประกอบการส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้าน โลจิสติกส์ ด้านการพัฒนา สมรรถนะของบุคลากร การพัฒนาทุนมนุษย์ การพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ด้าน โลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์กับทักษะ ทางด้านภาษา ทักษะด้านการงานข้ามวัฒนธรรม ทักษะด้านการนำเสนอ และทักษะด้านการเจรจาต่อรอง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการ

พัฒนาความรู้ ทักษะ พฤตินิสัย ความเป็นผู้นำ ความคิดริเริ่มและการตัดสินใจและการแก้ปัญหา นอกจากนี้ พิษญาภา พิมพ์สิงห์ (2558) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรสายวิชาการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี พบว่า การพัฒนาทุนมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ความสำคัญของปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กรกับการพัฒนาทุนมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างการพัฒนาทุนมนุษย์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ประเภทบุคลากร ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือนรวม ค่าตอบแทนต่างกัน มีความคิดเห็นในการพัฒนาทุนมนุษย์ต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กรกับการพัฒนาทุนมนุษย์พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านวัฒนธรรมในการทำงาน ด้านการอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการบริหารจัดการคนเก่งในองค์กร ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านเทคโนโลยี และด้านเศรษฐกิจ ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาทุนมนุษย์ในทางบวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อเสนอแนะในการนำปัจจัยการพัฒนาทุนมนุษย์ไปสู่การปฏิบัติ ผู้บริหารจะต้องมีการถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติ ตั้งแต่ระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล แบ่งกลุ่มเป้าหมายในการพัฒนาให้เหมาะสมกับความรู้ที่จำเป็นต้องพัฒนา วิเคราะห์ความรู้ที่จำเป็นในการพัฒนาอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร และต้องมีการบูรณาการ การพัฒนาทุนมนุษย์ให้เชื่อมโยงกับการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบ ขณะที่ มณฑกานต์ ฉิมمامิ (2557) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การย้ายถิ่นกับการพัฒนาทุนมนุษย์และแผนการย้ายถิ่นของแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย พบว่า การพัฒนาทุนมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดแผนการย้ายถิ่นในอนาคตของแรงงานข้ามชาติ โดยพบว่า แรงงานสัญชาติลาวที่มีการพัฒนาทุนมนุษย์ในระดับสูงจะมีแนวโน้มตั้งถิ่นฐานในประเทศไทยมากกว่าย้ายถิ่นกลับและที่ยังไม่ได้ตัดสินใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Pseudo $R^2=0.392$) สำหรับแรงงานสัญชาติพม่าที่มีการพัฒนาทุนมนุษย์ในระดับสูงกลับมีแนวโน้มวางแผนย้ายถิ่นกลับประเทศต้นทางมากกว่าทางเลือกอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Pseudo $R^2=0.190$) ส่วนแรงงานสัญชาติกัมพูชาที่มีการพัฒนาทุนมนุษย์ในระดับสูงจะมีแนวโน้มย้ายถิ่นกลับน้อยกว่ายังไม่ได้ตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Pseudo $R^2=0.151$) ซึ่งสะท้อนความเป็นไปได้ที่แรงงานข้ามชาติสัญชาติกัมพูชากลุ่มนี้จะวางแผนตั้งถิ่นฐานในประเทศไทยต่อไปในอนาคต และเมื่อทดสอบ Likelihood Ratio Test แล้วพบว่าตัวแปรการพัฒนาทุนมนุษย์ที่เพิ่มเข้าไปในแบบจำลองสามารถเพิ่มอำนาจในการอธิบายการตัดสินใจวางแผนการย้ายถิ่นในอนาคตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวพิสูจน์ให้เห็นว่ากลไกสำคัญที่จะ

ขับเคลื่อนการย้ายถิ่นระหว่างประเทศในอนาคต นอกเหนือไปจากปัจจัยเชิงเศรษฐกิจแล้วคือ ปัจจัยด้านทุนมนุษย์ ที่ผู้ย้ายถิ่นพัฒนาขึ้นในประเทศปลายทาง ดังนั้น ประเทศต้นทางและปลายทางควรสร้างความร่วมมือในการบริหารจัดการการเคลื่อนย้ายของแรงงานข้ามชาติเหล่านี้ โดยสนับสนุนให้เกิดการไหลเวียนของทุนมนุษย์ในภูมิภาค (human capital circulation) เพื่อให้ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์จากการย้ายถิ่นระหว่างประเทศนี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิยะดา วรรณท้วนิช (2558) การเตรียมความพร้อมด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ของมหาวิทยาลัยเอกชนสู่ประชาคมอาเซียน พบว่ามหาวิทยาลัยเอกชนควรมีการเตรียมพร้อมด้านการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ตามรูปแบบที่ค้นพบคือ ความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วยการมีแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาทุนมนุษย์แบบมีส่วนร่วม มีการจัดตั้งหน่วยงานพัฒนาทุนมนุษย์ที่รับผิดชอบโดยตรงในด้านของการบริหารจัดการทุนมนุษย์ มีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทุนมนุษย์ มีการสร้างคุณค่าของทุนมนุษย์ มีการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ มีการสร้างอัตลักษณ์โดดเด่นเฉพาะบุคคล และมีการสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ตารางที่ 2.1 ทบทวนวรรณกรรม

ปีที่พิมพ์	ผู้วิจัย	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	ข้อค้นพบ
2561	ญาดา คาทิพย์	-เพศ -อายุ -สถานภาพสมรส -ระดับการศึกษา -ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	-มุมมองด้านการเงิน -มุมมองด้านลูกค้ำ -มุมมองด้าน กระบวนการภายใน -มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	สภาพการบริหารของสถานศึกษาในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน/ มิติ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริหารจัดการศึกษา โรงเรียน มีการปฏิบัติมากที่สุด

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ปีที่พิมพ์	ผู้วิจัย	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	ข้อค้นพบ
2559	อมรศิริ คิสสร	-ปัจจัยการดำเนินงาน -ปัจจัยความขัดแย้ง -ปัจจัยโครงสร้างขององค์กร	ความสำเร็จจากการนำแนวคิด Balanced Scorecard มาใช้ในองค์กร	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้ Balanced Scorecard ทั้ง 3 ปัจจัย
2559	ชลธิชา ชุตกุลจิต	ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	ความสำเร็จจากการนำแนวคิด Balanced Scorecard มาใช้ในองค์กร	เมื่อนำเทคนิค BSC มาประยุกต์ใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานเป็นเวลา 1 เดือน องค์กรศึกษาสามารถประเมินผลการดำเนินงานได้ครอบคลุมทั้ง 4 มุมมองของ BSC
2556	รุ่งนภา ปฐมชัย อัมพร และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์	ลักษณะส่วนบุคคล -ระดับการศึกษา -ตำแหน่งงาน -ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน -บริษัทที่สังกัด	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) 1. ด้านการเงิน 2. ด้านลูกค้า 3. ด้านกระบวนการภายใน 4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	1) พนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน 2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามแนวคิด BSC

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ปีที่พิมพ์	ผู้วิจัย	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	ข้อค้นพบ
2555	ภาคภูมิ นันทปรีชา	ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และ พัฒนา	ประสิทธิผลการ ดำเนินงาน โดย ตัวชี้วัดตาม แนวคิด Balanced Scorecard	สถาบันฯมีการจัดทำ ตัวชี้วัด 2 ลักษณะ ซึ่ง ขึ้น ต่อ น แ ล ะ กระบวนการจัดทำ แบ่งเป็น 3 ระยะ ได้แก่ 1)การจัดทำยุทธศาสตร์ และแผนงานประจำปี ขององค์กร 2)การจัดทำ ตัวชี้วัดของสำนักงาน ก.พ.ร 3)การจัดทำ ตัวชี้วัดระดับส่วนงาน
2559	ดวงเดือน วนิชชา กร	การบริหารแบบสมดุล 1. ด้านนักเรียน 2. ด้านกระบวนการ ภายใน 3. ด้านการ เรียนรู้และพัฒนา 4. ด้านงบประมาณ และ ทรัพยากร	การบริหารแบบสมดุล ของโรงเรียนเทศบาล แหลมฉบัง 3 สังกัด เทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอศรีราชาจังหวัด ชลบุรี	การบริหารแบบ ส ม ดุล ข อ ง โรงเรียนเทศบาล แหลมฉบัง 3 สังกัดเทศบาล นครแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยรวมและราย ด้านทุกด้านอยู่ ในระดับมาก

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ปีที่พิมพ์	ผู้วิจัย	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	ข้อค้นพบ
2557	บัณฑิต พุทธ โสภณัฐ	-การวิเคราะห์ตัวชี้วัด โดยใช้ แนวคิดบาลานซ์สกอร์ การ์ด -การประเมินผลการ ปฏิบัติงานโดยใช้ แนวคิดบาลานซ์สกอร์ การ์ด	การบริหารจัดการ โดยใช้ แนวคิดบาลานซ์สกอร์ การ์ด (Balanced Scorecard)	ความเหมาะสม ตัวชี้วัดใน 4 มิติ ได้แก่ มิติ ทางการเงิน มิติด้านลูกค้า มิติด้าน กระบวนการ ภายใน และมิติ ด้านเรียนรู้และ พัฒนา ค่าเฉลี่ย อยู่ระหว่าง 3.29- 3.59
2561	นิลาวัลย์ สว่าง รัตน์	1. การจัดการทรัพยากร มนุษย์ 2. การมุ่งเน้นการเรียนรู้	1. ความพึงพอใจในงาน 2. ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	การมุ่งเน้นการ เรียนรู้มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือการ จัดการทรัพยากร มนุษย์ ตามด้วย ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานและ ความพึงพอใจใน งานทรัพยากร มนุษย์)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ปีที่พิมพ์	ผู้วิจัย	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	ข้อค้นพบ
2563	ประภัสสร ไตรลาภวิฒิ บุษกร วัฒนบุตร และ นันทนา ชวศิริ กุลทล	1. สภาพทั่วไปในปัจจุบันของการพัฒนาทุนมนุษย์ขององค์กร 2. ความต้องการในการพัฒนาทุนมนุษย์ขององค์กร 3. แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ	การขับเคลื่อน องค์กร ไปสู่ความสำเร็จ	สภาพทั่วไปของการพัฒนาทุนมนุษย์ มีจุดแข็ง คือ นโยบายและการให้ ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์ของ บริษัท จุดอ่อนที่ควรได้รับการพัฒนา คือ การสร้างทัศนคติ ที่ดีต่อการพัฒนาทุนมนุษย์และการบริหารจัดการกระบวนการพัฒนาทุนมนุษย์ โอ ก า ส คือ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและแหล่งการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ที่ทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลและท าให้การพัฒนาทุนมนุษย์ทำได้ง่ายขึ้นอุปสรรค

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ปีที่พิมพ์	ผู้วิจัย	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	ข้อค้นพบ
2557	จตุรภัทร วงศ์สิริสถาพร วิชญานัน รัตนวิบูลย์สม พนารัตน์ ปานมณี และ วรารุช ฤกษ์วารักษ์	การบริหารทรัพยากร มนุษย์ -การคัดเลือก -การพัฒนาและ ฝึกอบรม -แรงจูงใจ -การได้มาของความรู้ -การแบ่งปันความรู้ -การประยุกต์ความรู้ -การป้องกันความรู้	ทุนมนุษย์ -ความสามารถของ พนักงาน -นวัตกรรม	โมเดล ความสัมพันธ์เชิง สาเหตุของการ จัดการความรู้ที่ ส่งผลต่อทุนมนุษย์ ของผู้ผลิตเซรามิก ขนาดกลางและ ขนาดย่อมใน จังหวัดภาคเหนือ ตอนบนของ ประเทศไทย มี ความสัมพันธ์ กับข้อมูลเชิง ประจักษ์ โดยมี ค่าสัมประสิทธิ์ เส้นทางของตัว แปรการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ กับการจัดการ ความรู้มีค่าเท่ากับ 0.92 ส่วนการ บริหารทรัพยากร มนุษย์กับทุนมนุษย์ มีค่าสัมประสิทธิ์ เส้นทางเท่ากับ 0.33

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ปีที่พิมพ์	ผู้วิจัย	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	ข้อค้นพบ
2557	มนทกานต์ ฉิมมาณี	1. ปัจจัยส่วนบุคคล 2. ปัจจัยด้านการย้ายถิ่น 3. ปัจจัยด้านการทำงาน 4. ปัจจัยด้านนโยบายแรงงานข้ามชาติ	แผนการย้ายถิ่นใน อนาคตของแรงงาน ข้ามชาติ	การพัฒนาทุนมนุษย์เป็น ปัจจัยสำคัญในการ กำหนดแผนการย้ายถิ่นใน อนาคตของแรงงานข้าม ชาติ โดยพบว่า แรงงาน สัญชาติลาวที่มีการพัฒนา ทุนมนุษย์ในระดับสูง แรงงานสัญชาติพม่ามี แนวโน้มวางแผนย้ายถิ่น กลับประเทศต้นทาง มากกว่าทางเลือกอื่น ๆ
2559	กวีวิรัตน์ พิริยะ ปัญญากุล	1. มุมมองด้านลูกค้า 2. มุมมองด้าน กระบวนการภายใน 3. มุมมองด้านการ เรียนรู้และการเติบโต 4. มุมมองด้านการเงิน	ผลการดำเนินงานใน องค์กร	ความพึงพอใจของ นักเรียนต่อการให้บริการ ทางการศึกษาของวิทยาลัย เทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ พบว่าในภาพรวมนักเรียน มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ มาก
2559	กวีวิรัตน์ พิริยะ ปัญญากุล	มุมมองตามแนวคิด BSC	ผลการดำเนินงานใน องค์กร	ความพึงพอใจของนักเรียน ต่อการให้บริการทาง การศึกษาของวิทยาลัย เทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ พบว่าในภาพรวมนักเรียนมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ปีที่พิมพ์	ผู้วิจัย	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	ข้อค้นพบ
2560	เนตร์พัฒนา ยาวิราช ณัฐวุฒิ ธนเสน และ พิพัฒน์ โกวิท กณิศ	ปัจจัยพื้นฐานของ ผู้ประกอบการ	การพัฒนาทุนมนุษย์ ด้าน โลจิสติกส์	ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการควรมีการ พัฒนาและฝึกอบรมช่วย พัฒนาความรู้ ทักษะใน การปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์อย่างมีนัยสำคัญ
2558	พิชญญา พิมพ์สิงห์	1. การพัฒนาด้าน ความรู้ 2. การพัฒนาด้าน ทักษะ 3. การพัฒนาด้าน ทัศนคติ 4. การพัฒนาทุนทาง สังคม 5. การพัฒนาทุนทาง อารมณ์	การพัฒนาทุนมนุษย์ ของบุคลากรสาย วิชาการ ในมหาวิทยาลัยราช ภัฏ สุราษฎร์ธานี	พบว่า ปัจจัยด้านภาวะ ผู้นำของผู้บริหาร ด้าน วัฒนธรรมในการ ทำงาน ด้านการอบรม และพัฒนาศักยภาพ ด้านการบริหารจัดการ คนเก่งในองค์กร ด้าน ความผูกพันต่อ องค์กร ด้าน เทคโนโลยี และด้าน เศรษฐกิจ ทุกด้านมี ความสัมพันธ์กับการ พัฒนาทุนมนุษย์ใน ทางบวก โดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ปีที่พิมพ์	ผู้วิจัย	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	ข้อค้นพบ
2558	วิยะดา วรานนท์ วนิช	1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาทุนมนุษย์แบบมีส่วนร่วม 2. การจัดตั้งหน่วยงานพัฒนาทุนมนุษย์ 3. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการทุนมนุษย์ 4. การสร้างคุณค่าของทุนมนุษย์ 5. การพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ 6. การสร้างอัตลักษณ์โดดเด่นเฉพาะบุคคล 7. การสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ	ยุทธศาสตร์การ พัฒนาทุนมนุษย์ของมหาวิทยาลัยเอกชน สู่ประชาคมอาเซียน	มหาวิทยาลัยเอกชน ค ว ร มี ก า ร เตรียมพร้อมด้านการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ตามรูปแบบที่ ค้น พ บ คื อ ความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย การมีแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาทุนมนุษย์แบบมีส่วนร่วม มี การจัดตั้งหน่วยงานพัฒนาทุนมนุษย์ที่ รับผิดชอบโดยตรง ในด้านการบริหารจัดการทุนมนุษย์

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ปีที่พิมพ์	ผู้วิจัย	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	ข้อค้นพบ
2561	มุกดาวรณ์ สมจันทร์มะวงศ์	คุณลักษณะคุณภาพการบริการ	ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	1. มุมมองด้านการเงินพบว่าอยู่ในระดับดี 2. มุมมองด้านลูกค้าพบว่าอยู่ในระดับพอใช้ 3. มุมมองด้านกระบวนการภายในพบว่าอยู่ในระดับเกณฑ์พอใช้ 4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่จะประเมินให้ด้านนี้มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด
2555	อานนท์ วงษ์เชียง	ข้อมูลทั่วไปของโรงแรม 1. ขนาดของโรงแรม 2. อายุของโรงแรม 3. การเข้าเป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย 4. การเข้ารับการตรวจสอบมาตรฐานของโรงแรม 5. ระบบการบริหารจัดการโรงแรม	1. ผลกำไร 2. การควบคุมต้นทุน 3. เป้าหมายในด้านยอดขาย 4. อัตรารายทุนหมุนเวียน 5. ผลตอบแทนจากการลงทุน 6. การวางแผนบริหารความเสี่ยง	ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการดำเนินงานธุรกิจของโรงแรมด้วยการศึกษานี้ การบริหารโรงแรมควรให้ความสำคัญกับการด้านลูกค้าสัมพันธ์ กระบวนการภายในโรงแรม

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ปีที่พิมพ์	ผู้วิจัย	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	ข้อค้นพบ
2557	อารยา เป็ะ ป็อง	ปัจจัยส่วนบุคคล 1.1 เพศ 1.2 อายุ 1.3 สถานภาพ 1.4 วุฒิการศึกษา 1.5 ประสบการณ์การทำงาน 1.6 อัตราเงินเดือน	ประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ	พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าที่มีเพศ อายุสถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และอัตราเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน
2563	จอมภัก จัน ทะศักดิ์ เขาวเรศ จัน ทะศักดิ์ อัจฉราพรรณ ตั้งจาทูรโสภณ	ทุนมนุษย์ 1. ความรู้ 2. ทักษะ 3. ความสามารถ	1. มุมมองด้านการเงิน 2. มุมมองด้านลูกค้า 3. มุมมองด้านการชวกรบวกรดำเนิน ธุรกิจภายใน 4. มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา	การวิเคราะห์ห้องศ์ประกอบปัจจัยทุนมนุษย์มีค่า KMO เท่ากับ 0.869 และ ค่า Bartlett's Test แบบ บ Chi-Square เท่ากับ 772.107 และค่า Sig เท่ากับ 0.000 น้อยกว่า 0.05
2561	สมชาย น้อยน้ำ นิคม เจียรจินดา ชัชวลิต เลหา วิเชียร	การบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลการบริหาร จัดการภาครัฐแนวใหม่	1. มุมมองการเงิน 2. มุมมองผู้เกี่ยวข้อง ภายนอกองค์กร 3. ด้านกระบวนการ ภายในองค์กร 4. ด้านนวัตกรรมและ การเรียนรู้	การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิผลในการบริหารงานตามหลัก การประเมินแห่ง คุณภาพ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

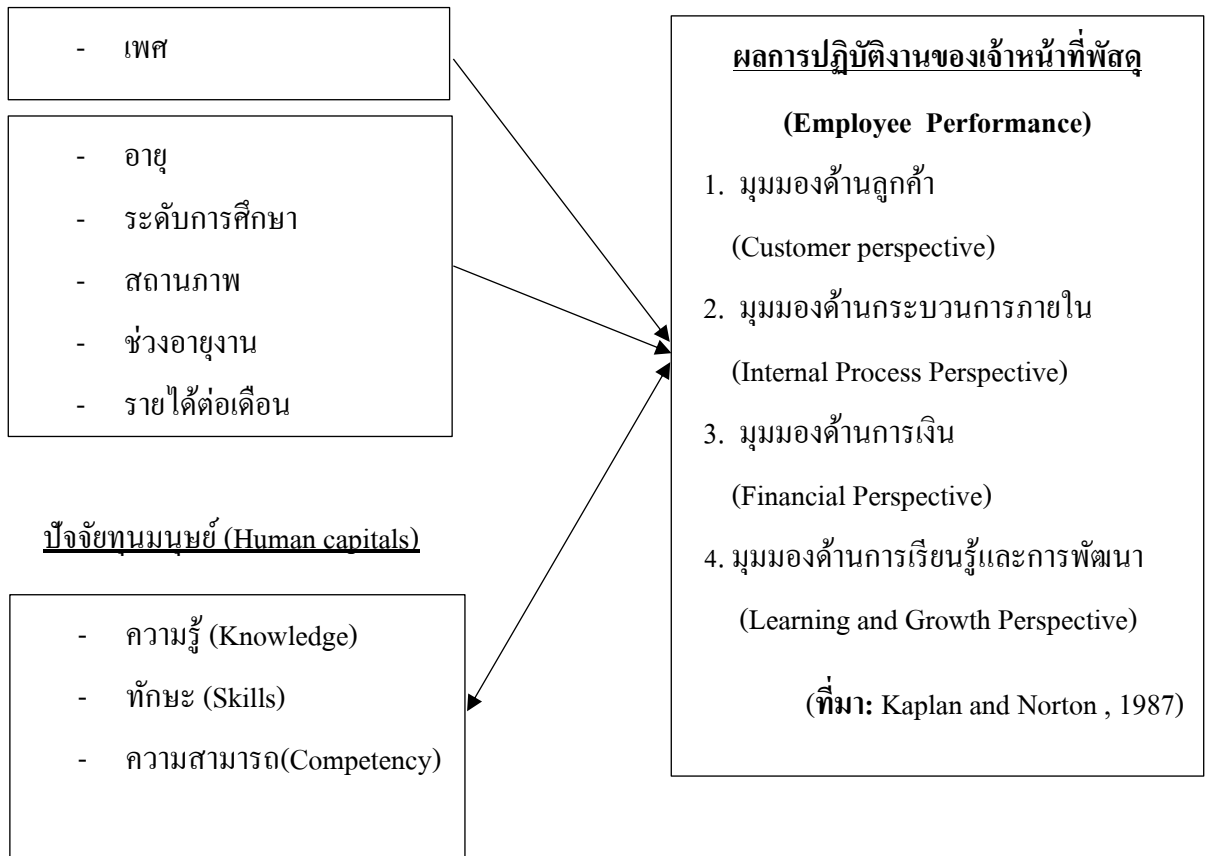
ปีที่พิมพ์	ผู้วิจัย	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	ข้อค้นพบ
มปป.	ชวัลรัตน์ วงศ์ พฤกษ์ เกตุวดี สมบูรณ์ ทวี วรพจน์ วัฒนา ธร และณัฐวดี สมบูรณ์ทวี	การบริหารลูกค้า สัมพันธ์ -การให้ความสำคัญกับ ลูกค้า -วัฒนธรรมองค์กรที่ เน้นการบริหาร ความสัมพันธ์กับลูกค้า -การจัดการองค์ความรู้ -การใช้เทคโนโลยีเพื่อ การบริหารลูกค้า สัมพันธ์	ผลการปฏิบัติงานของ องค์กร -ผลการปฏิบัติงานของ องค์กรด้านการเงิน -ผลการปฏิบัติงานของ องค์กรด้านลูกค้า -ผลการปฏิบัติงานของ องค์กรด้าน กระบวนการภายใน -ผลการปฏิบัติงานของ องค์กรด้านการเรียนรู้ และพัฒนา	ปัจจัยด้านการ บริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ส่งผลเชิง บวก ต่อ ผล การ ป ฏิ บั ติ ง า น ข อ ง อ ง ค์ ก ร ใน ค ำ น การเงิน, ด้านลูกค้า และด้านการเรียนรู้ และพัฒนาอย่างมี นัยสำคัญ

ที่มา: จากการทบทวนวรรณกรรม

ดังนั้น จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 2.1

2.4 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ปัจจัยประชากรศาสตร์



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของปัจจัยประชากรศาสตร์และทุนมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด” ทั้งนี้ สามารถดำเนินการตามระเบียบวิธีสถิติ ดังนี้

- 3.1 ประชากร และตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ

3.1 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ เจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด ของประเทศไทย ซึ่งมีขนาดประชากร (N) ทั้งหมด 438 ราย (ที่มา: สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล, 2564: สืบค้นวันที่ 3 ตุลาคม 2564)

ด้วยประชากรที่ใช้ศึกษามีอย่างจำกัด ผู้วิจัยคาดว่าจะเก็บข้อมูลจากตัวอย่างที่มีขนาดไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง ($n=400$) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 ภาค มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ภาคเหนือ	ภาคกลาง	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้
49 ราย	163 ราย	100 ราย	88 ราย

การสุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) เนื่องจาก ประชากรมีจำนวนจำกัด และจำนวนน้อย ดังนั้น งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่พัสดุภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงาน

อัยการสูงสุด ทั้งนี้ โดยเลือกตัวอย่างไปตามสัดส่วนของขนาดประชากรในแต่ละภาค (Proportional to size allocation) จนมีขนาดไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ศึกษาข้อมูลจากระเบียบพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองตามกรอบแนวคิดการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส อายุงาน รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทุนมนุษย์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์การ ประกอบด้วย มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการ มุมมองด้านการเงิน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

เครื่องมือแบบสอบถามเก็บข้อมูลมีระดับมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของ Likert's Scale ดังนี้

1. เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
2. เห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
3. เห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
4. เห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
5. เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

5 ระดับของ Likert's Scale ในแบบสอบถามข้างต้นนำมาหาค่าเฉลี่ยตามช่วงเกณฑ์ มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

3.3 การรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) เลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) เป็นเจ้าหน้าที่พัสดุในหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด
2. ชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยรวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย
3. ทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง
4. เมื่อตอบแบบสอบถามเสร็จ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาทำการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับด้วยตนเอง เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

1. จากข้อมูลแบบสอบถามที่ได้ทำการสำรวจมาทำการรวบรวมเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. ทำการลงรหัสและนำข้อมูลมาบันทึกเพื่อทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์เชิงสถิติโดยมีการวิเคราะห์ผลการศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนี้
 - 2.1 ศึกษาอิทธิพลของเพศที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด
การศึกษานี้ ทดสอบสมมติฐานของตัวแปรไม่เกิน 2 กลุ่มตัวอย่างด้วยค่าสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
 - 2.2 เปรียบเทียบอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด
การศึกษานี้ ทดสอบสมมติฐานของตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ตั้งแต่ 3 กลุ่มตัวอย่าง ด้วยค่าสถิติ F-test (One way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
จากนั้น เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ (Multiple comparison) ด้วยวิธี LSD. ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
 - 2.3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนมนุษย์ กับ ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด

วัตถุประสงค์ข้อ 3. ข้างต้นผู้วิจัยจะทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ของตัวแปรเชิงปริมาณด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient; r) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรเชิงปริมาณ

0.81-1.00	หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.61-0.80	หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.41-0.60	หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.21-0.40	หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.01-0.20	หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
0.00	หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์ต่อกัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา เรื่อง “ปัจจัยส่วนบุคคลและทุนมนุษย์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์การ กรณีศึกษา หน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด” ซึ่งจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากบทที่ 3 ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และระดับความผิดพลาดไม่เกิน 0.05 หลังจากผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม ได้ผู้ตอบกลับมารวมทั้งสิ้น 423 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยผลการวิเคราะห์สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทุนมนุษย์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์การ
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์การ
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อายุงาน รายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ชาย	163	38.5
2. หญิง	260	61.5
รวม	423	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.1 ข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 ซึ่งมีจำนวนมากกว่าเพศชายที่มี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุต่ำกว่า 20 ปี	14	3.3
2. อายุ 20 – 25 ปี	68	16.1
3. อายุ 26 -35 ปี	239	56.5
4. อายุ 36 – 60 ปี	102	24.1
รวม	423	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.2 ข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 36 -60 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 อายุระหว่าง 20 - 25 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 และอันดับสุดท้าย คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	57	13.5
2. อนุปริญญา/ปวส.	82	19.4
3.ปริญญาตรี	217	51.3
4. ปริญญาตรีขึ้นไป	67	15.8
รวม	423	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.3 ข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมา คือ อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และอันดับสุดท้าย คือ ระดับมัธยมตอนปลาย/ปวช. จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. โสด	198	46.8
2. สมรส	209	49.4
3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	16	3.8
รวม	423	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.4 ข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 และอันดับสุดท้าย สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 1 ปี	46	10.9
2. 1 ปี – 3 ปี	74	17.5
3. 3 ปี – 5 ปี	121	28.6
4. มากกว่า 5 ปี	182	43.0
รวม	423	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.5 ข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมา คือ อายุงาน 3 ปี – 5 ปี บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 อายุงาน 1 ปี – 3 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 และอันดับสุดท้าย คือ ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 15,000 บาท	65	15.4
2. 15,000 – 30,000 บาท	221	52.2
3. 30,001 – 45,000 บาท	97	22.9
4. 45,001 – 60,000 บาท	36	8.5
5. มากกว่า 60,000 บาท	4	0.9
รวม	423	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.6 ข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 รองลงมาคือ รายได้ 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 รายได้ 45,001 – 60,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และอันดับสุดท้าย รายได้มากกว่า 60,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทุนมนุษย์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์กร

การวิเคราะห์ปัจจัยทุนมนุษย์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์กร ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งประกอบไปด้วย ทุนมนุษย์ด้านความรู้ ทุนมนุษย์ด้านทักษะ ทุนมนุษย์ด้านความสามารถ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทุนมนุษย์

ปัจจัยทุนมนุษย์	Mean	S.D.	การแปลค่า
1. ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้	4.19	.485	มาก
2. ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะ	4.18	.426	มาก
3. ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถ	4.22	.443	มากที่สุด
รวม	4.20	.361	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.7 ข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “เห็นด้วยมาก” กับปัจจัยทุนมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 รองลงมาคือ ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้

ทุนมนุษย์ด้านความรู้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	Mean	S.D.	การแปลค่า
1. ท่านได้รับการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ อย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	54.4 (230)	30.7 (130)	13.7 (58)	.7 (3)	.5 (2)	4.38	.781	มากที่สุด
2. ท่านนำความรู้ด้าน การฝึกอบรม หลักสูตร ต่าง ๆ มา ปรับใช้ในการทำงาน	24.8 (105)	61.7 (261)	13.0 (55)	.2 (1)	.2 (1)	4.11	.631	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ทุนมนุษย์ด้านความรู้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	Mean	S.D.	การแปลค่า
3. ท่านได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรในการแสวงหาความรู้ร่วมกัน	33.6 (142)	48.9 (207)	16.5 (70)	.2 (1)	.7 (3)	4.14	.745	มาก
4. ท่านมีความรู้พื้นฐานในตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย	33.6 (142)	48.0 (203)	16.5 (70)	1.7 (7)	.2 (1)	4.13	.757	มาก
รวม						4.19	.485	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.8 ข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “เห็นด้วยมาก” กับปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มความรู้อย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมาคือ ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรในการแสวงหาความรู้ร่วมกัน 4.14 มีความรู้พื้นฐานในตำแหน่งงานที่ได้รับ มอบหมาย 4.13 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือนำความรู้ด้านการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ มาปรับใช้ในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะ

ทุนมนุษย์ด้านทักษะ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	Mean	S.D.	การแปลค่า
1. หน่วยงานควรจัดให้มีการทดสอบด้านทักษะ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นระยะ ๆ	41.6 (176)	42.8 (181)	15.6 (66)	-	-	4.26	.711	มากที่สุด
2. หน่วยงานควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะในการใช้ระบบงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน	38.3 (162)	44.4 (188)	17.0 (72)	.2 (1)	-	4.21	.722	มากที่สุด
3. หน่วยงานควรนำทักษะในด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้แทนวัสดุอุปกรณ์ที่ล้าสมัย	35.7 (151)	45.2 (191)	18.9 (80)	.2 (1)	-	4.16	.728	มาก
4. ท่านมีทักษะพื้นฐานในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	31.2 (132)	50.1 (212)	18.2 (77)	.5 (2)	-	4.12	.707	มาก
รวม						4.19	.426	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.9 ข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “เห็นด้วยมาก” กับปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หน่วยงานควรจัดให้มีการทดสอบด้านทักษะ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็น

ระยะ ๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 รองลงมาคือ หน่วยงานควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะในการใช้ระบบงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 หน่วยงานควรนำทักษะในด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้แทนวัสดุอุปกรณ์ที่ล้าสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีทักษะพื้นฐานในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถ

ทุนมนุษย์ด้าน ความสามารถ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	Mean	S.D.	การแปลค่า
1. ท่านมีความสามารถในการตัดสินใจหรือไหวพริบปฏิภาณในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้	40.4 (171)	42.1 (178)	17.5 (74)			4.23	.727	มากที่สุด
2. ท่านมีความสามารถในการทำงานเป็นทีมเป็นผู้นำ/ผู้ตามที่ดี	40.0 (169)	41.6 (176)	18.2 (77)	.2 (1)	-	4.21	.740	มากที่สุด
3. ท่านมีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน โดยคำนึงถึงประสิทธิผลเป็นสำคัญ	30.7 (130)	56.3 (238)	13.0 (55)	-	--	4.18	.638	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ทุนมนุษย์ด้าน ความสามารถ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	Mean	S.D.	การ แปลค่า
4. ท่านมี ความสามารถใน การใช้เทคโนโลยีที่ เกี่ยวข้องในการ ทำงาน	39.5 (167)	45.6 (193)	14.4 (61)	.5 (2)	-	4.24	.708	มาก ที่สุด
รวม						4.22	.443	มาก ที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.10 ข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “เห็นด้วยมากที่สุด” กับปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมาคือ มีความสามารถในการตัดสินใจหรือไหวพริบปฏิภาณ ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม เป็นผู้นำ/ผู้ตามที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน โดยคำนึงถึงประสิทธิผลเป็นสำคัญ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

4.3 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์กร

การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์กร ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งประกอบไปด้วย มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเงิน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์กร

ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ในองค์กร	Mean	S.D.	การแปลค่า
1. มุมมองด้านลูกค้า	4.19	.450	มาก
2. มุมมองด้านกระบวนการภายใน	4.14	.478	มาก
3. มุมมองด้านการเงิน	4.17	.488	มาก
4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	4.17	.480	มาก
รวม	4.17	.362	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.11 ข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “เห็นด้วยมาก” กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มุมมองด้านลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือ มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 มุมมองด้านการเงิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มุมมองด้านกระบวนการภายใน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์กรด้านมุมมองด้านลูกค้า

มุมมองด้านลูกค้า	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	Mean	S.D.	การแปลค่า
1. ท่านคิดว่างานพัสดุมีการอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ที่เบิกวัสดุประเภทต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน	41.6	36.4	21.3	.7	-	4.19	.789	มาก
	(176)	(154)	(90)	(3)				

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

มุมมองด้านลูกค้า	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	Mean	S.D.	การแปลค่า
2.ท่านคิดว่างาน พัสดุมีการสร้าง ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานต่อ เจ้าหน้าที่รายอื่น	33.3 (141)	53.9 (228)	12.8 (54)			4.21	.648	มากที่สุด
3.ท่านคิดว่างาน พัสดุมีกระบวนการ ชี้แจงหรือให้ข้อมูล เกี่ยวกับวัสดุ ประเภทต่าง ๆ ที่ เจ้าหน้าที่ พึงได้รับ	31.2 (132)	54.1 (229)	14.7 (62)			4.17	.657	มาก
รวม						4.19	.450	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.12 ข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “เห็นด้วยมาก” กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์การด้านมุมมองด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานพัสดุมีการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อเจ้าหน้าที่รายอื่น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองลงมาคือ งานพัสดุมีการอำนวยความสะดวก ต่อเจ้าหน้าที่ที่เบิกวัสดุประเภทต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ งานพัสดุมีกระบวนการชี้แจงหรือ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัสดุประเภทต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่พึงได้รับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์กรด้านมุมมองด้านกระบวนการภายใน

มุมมองด้าน กระบวนการภายใน	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	Mean	S.D.	การ แปลค่า
1. ท่านคิดว่างานพัสดุ มีระบบการควบคุม กำกับ ติดตาม การปฏิบัติงานของ องค์การอย่างมี ประสิทธิภาพ	32.9 (139)	42.6 (180)	24.3 (103)	.2 (1)	-	4.08	.759	มาก
2. ท่านคิดว่างาน พัสดุมีการพัฒนา กระบวนการ ให้บริการตรงตาม ความต้องการของ เจ้าหน้าที่	35.0 (148)	50.4 (213)	14.2 (60)	.5 (2)	-	4.20	.687	มาก
3. ท่านคิดว่างาน พัสดุมีการพัฒนา ระบบสนับสนุนการ ให้บริการ เพื่อ สนับสนุนหน่วย บริการหลักให้ สามารถบริการอย่าง มีประสิทธิภาพ	30.3 (128)	52.2 (221)	17.5 (74)	-	-	4.13	.680	มาก
รวม						4.14	.478	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.13 ข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “เห็นด้วยมาก” กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์กรด้านมุมมองด้านกระบวนการภายใน

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานพัสดุมีการพัฒนากระบวนการให้บริการตรงตามความต้องการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาคือ งานพัสดุมีการพัฒนาระบบสนับสนุนการให้บริการเพื่อสนับสนุนหน่วยบริการหลักให้สามารถบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ งานพัสดุมีระบบการควบคุมกำกับติดตามการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์กรด้านมุมมองด้านการเงิน

มุมมองด้านการเงิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	Mean	S.D.	การแปลค่า
1. ท่านคิดว่างานพัสดุมีการใช้เงินเป็นไปตามกรอบการดำเนินงาน	35.7 (151)	45.9 (194)	18.4 (78)	-	-	4.17	.716	มาก
2. ท่านคิดว่างานพัสดุมีกระบวนการควบคุมการใช้เงินให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร	38.5 (163)	44.2 (187)	17.3 (73)	-	-	4.21	.717	มากที่สุด
3. ท่านคิดว่างานพัสดุมีระบบการวัดผลการใช้เงินขององค์กรให้เงินเป็นไปตามวัตถุประสงค์	31.2 (132)	48.7 (206)	20.1 (85)	-	-	4.11	.708	มาก
รวม						4.16	.488	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.14 ข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “เห็นด้วยมาก” กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์กรด้านมุมมองด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานพัสดุมีกระบวนการควบคุมการ ใช้เงินให้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองลงมาคือ งานพัสดุมีการใช้เงินเป็นไป ตาม กรอบการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ งานพัสดุมีระบบการ วัตถุประสงค์การใช้เงินขององค์กรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ในองค์กรด้านมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

มุมมองด้านการ เรียนรู้และการพัฒนา	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	Mean	S.D.	การ แปลค่า
1. ท่านคิดว่างานพัสดุมี ระบบการติดต่อ ประสานงานภายใน องค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพ ตามกรอบการ ดำเนินงาน	34.3 (145)	48.5 (205)	17.3 (73)	-	-	4.17	.698	มาก
2. ท่านคิดว่างานพัสดุมี ระบบสร้างความเข้าใจ เกี่ยวกับการดำเนินงาน ให้กับบุคลากรอย่างมี ประสิทธิภาพ	38.1 (161)	43.7 (185)	17.7 (75)	.5 (2)	-	4.19	.735	มาก
3. ท่านคิดว่างานพัสดุมี ระบบการให้คำปรึกษา แนะนำการปฏิบัติงาน ให้กับบุคลากร	33.3 (141)	49.4 (209)	17.0 (72)	.2 (1)	-	4.16	.699	มาก
รวม						4.17	.480	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.15 ข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “เห็นด้วยมาก” กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์การด้านมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานพัสดุมีระบบสร้างความเข้าใจ เกี่ยวกับการดำเนินงานให้กับบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมา คือ งานพัสดุมีระบบ การติดต่อประสานงานภายในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพตามกรอบการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ งานพัสดุมีระบบการให้บริการ แะน การปฏิบัติงานให้กับบุคลากร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย เรื่อง “อิทธิพลของปัจจัยประชากรศาสตร์และทุนมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด” มีสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เพศมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุดไม่แตกต่างกัน

H_0 : เพศมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด ไม่แตกต่างกัน

H_a : เพศมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด ตามมุมมองของ BSC จำแนกตามเพศ

ผลการปฏิบัติงาน (BSC)	ชาย		หญิง		t	Sig.	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
	Mean	S.D.	Mean	S.D.			
1. มุมมองด้านลูกค้า	4.02	.46	4.28	.40	-5.76	.00**	แตกต่างกัน
2. มุมมองด้านกระบวนการ ภายใน	4.06	.47	4.18	.47	-2.46	.01*	แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงาน (BSC)	ชาย		หญิง		t	Sig.	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
	Mean	S.D.	Mean	S.D.			
3. มุมมองด้านการเงิน	4.06	.52	4.22	.45	-3.14	.00**	แตกต่างกัน
4. มุมมองด้านการเรียนรู้ และการพัฒนา	4.10	.49	4.21	.46	-2.34	.02*	แตกต่างกัน
รวม	4.06	.40	4.22	.31	-4.29	.00**	แตกต่างกัน

หมายเหตุ. *แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

**แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง 0.01

จากตารางที่ 4.16 ข้างต้น พบว่า เมื่อวิเคราะห์อิทธิพลของเพศที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน ๑ ด้วยค่าสถิติ Independent Sample t-test พบว่า ในภาพรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มุมมองด้านลูกค้า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .00 มุมมองด้านกระบวนการภายใน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .01 มุมมองด้านการเงิน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .00 มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .02 ดังนั้น ยอมรับ H_a หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุ ๑ อย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$)

สมมติฐานที่ 2.1 อายุมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุดไม่แตกต่างกัน

H_0 : อายุมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด ไม่แตกต่างกัน

H_a : อายุที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในแต่ละมุมมองตาม BSC จำแนกตามอายุ

ผลการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	DF	Mean Square	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. มุมมองด้านลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3.02	3	1.00	5.12	.00**	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	82.55	419	.19			
	รวม	85.57	422				
2. มุมมองด้านกระบวนการภายใน	ระหว่างกลุ่ม	1.24	3	.41	1.82	.14	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	95.42	419	.22			
	รวม	96.67	422				
3. มุมมองด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	1.06	3	.35	1.49	.21	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	99.79	419	.23			
	รวม	100.86	422				
4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	2.04	3	.68	2.99	.03*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	95.45	419	.22			
	รวม	97.50	422				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.42	3	.47	3.67	.01*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	54.08	419	.12			
	รวม	55.51	422				

หมายเหตุ. *แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

**แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง 0.01

จากตารางที่ 4.17 ข้างต้น พบว่า อิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในการทดสอบ พบว่า ภาพรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มุมมองด้านลูกค้า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .00 มุมมองด้านกระบวนการภายใน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .14 มุมมองด้านการเงิน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .21 และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .03 ดังนั้นยอมรับ H_0 หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ฯ ตามมุมมองด้านลูกค้า (Customer perspectives) จำแนกตามอายุ

อายุ	Mean	อายุ			
		อายุต่ำกว่า 20 ปี	อายุ 20 – 25 ปี	อายุ 26 - 35 ปี	อายุ 36 – 60 ปี
อายุต่ำกว่า 20 ปี	4.23	-	.01	.12	-.07
อายุ 20 – 25 ปี	4.22	-	-	.10	-.09
อายุ 26 - 35 ปี	4.11			-	-.19**
อายุ 36 – 60 ปี	4.31				-

หมายเหตุ. **แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$)

จากตารางที่ 4.18 ข้างต้น พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ฯ ตามมุมมองด้านลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ เจ้าหน้าที่พัสดุอายุ 26 – 35 ปี มีมุมมองด้านลูกค้าน้อยกว่า อายุ 36 – 60 ปี

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ฯ ตามมุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal process perspectives) จำแนกตามอายุ

อายุ	Mean ^{ns}	อายุ			
		อายุต่ำกว่า 20 ปี	อายุ 20 – 25 ปี	อายุ 26 - 35 ปี	อายุ 36 – 60 ปี
อายุต่ำกว่า 20 ปี	4.38	-	.18	.27	.25
อายุ 20 – 25 ปี	4.19	-	-	.08	.06

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

อายุ	Mean ^{ns}	อายุ			
		อายุต่ำกว่า 20 ปี	อายุ 20 – 25 ปี	อายุ 26 - 35 ปี	อายุ 36 – 60 ปี
อายุ 26 -35 ปี	4.10			-	-.02
อายุ 36 – 60 ปี	4.13				-

หมายเหตุ. ^{ns}ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 4.19 ข้างต้น พบว่า อายุที่แตกต่างกันไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ฯ ตามมุมมองด้านกระบวนการภายในอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบการผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ฯ ตามมุมมองด้านการเงิน (Financial perspectives) จำแนกตามอายุ

อายุ	Mean ^{ns}	อายุ			
		อายุต่ำกว่า 20 ปี	อายุ 20 – 25 ปี	อายุ 26 - 35 ปี	อายุ 36 – 60 ปี
อายุต่ำกว่า 20 ปี	4.30	-	.10	.18	.09
อายุ 20 – 25 ปี	4.20	-	-	.08	-.00
อายุ 26 -35 ปี	4.12			-	-.09
อายุ 36 – 60 ปี	4.21				-

หมายเหตุ. ^{ns}ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 4.20 ข้างต้น พบว่า อายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองด้านการเงินอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ฯ ตามมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and growth perspectives) จำแนกตามอายุ

อายุ	Mean	อายุ			
		อายุต่ำกว่า 20 ปี	อายุ 20 – 25 ปี	อายุ 26 - 35 ปี	อายุ 36 – 60 ปี
อายุต่ำกว่า 20 ปี	4.45	-	.21	.32*	.24
อายุ 20 – 25 ปี	4.24	-	-	.11	.03
อายุ 26 -35 ปี	4.12			-	-.08
อายุ 36 – 60 ปี	4.20				-

หมายเหตุ. *แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ข้างต้น พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ตามมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ เจ้าหน้าที่พัสดุอายุต่ำกว่า 20 ปี มีมุมมองด้านกระบวนการเรียนรู้และการพัฒนา มากกว่า อายุ 26 -35 ปี

สมมติฐานที่ 2.2 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุ ฯ ไม่แตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุ ฯ ไม่แตกต่างกัน

H_a : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุ ฯ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุ ๗ จำแนกตามระดับการศึกษา

อิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	DF	Mean Square	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. มุมมองด้านลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.15	3	.38	1.90	.12	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	84.42	419	.20			
	รวม	85.57	422				
2. มุมมองด้านกระบวนการภายใน	ระหว่างกลุ่ม	.22	3	.07	.32	.80	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	96.45	419	.23			
	รวม	96.67	422				
3. มุมมองด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	.68	3	.22	.94	.41	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	100.18	419	.23			
	รวม	100.86	422				
4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	.66	3	.22	.95	.41	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	96.84	419	.23			
	รวม	97.50	422				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.30	3	.10	.76	.51	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	55.21	419	.13			
	รวม	55.51	422				

จากตารางที่ 4.22 ข้างต้น พบว่า อิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในการทดสอบ พบว่า ภาพรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .51 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มุมมองด้านลูกค้า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .12 มุมมองด้านกระบวนการภายใน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .80 มุมมองด้านการเงิน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .41 และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .41 ดังนั้น ยอมรับ H_0 หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุ ๆ ไม่แตกต่างกัน

H_0 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุ ๆ ไม่แตกต่างกัน

H_a : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุ ๆ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุ ๆ จำแนกตามสถานภาพการสมรส

อิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	DF	Mean Square	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. มุมมองด้านลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	.66	2	.33	1.65	.19	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	84.91	420	.20			
	รวม	85.57	422				
2. มุมมองด้านกระบวนการภายใน	ระหว่างกลุ่ม	.35	2	.16	.76	.46	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	96.32	420	.22			
	รวม	96.67	422				
3. มุมมองด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	.26	2	.13	.55	.57	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	100.59	420	.24			
	รวม	100.86	422				
4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	1.15	2	.57	2.51	.08	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	96.35	420	.22			
	รวม	97.50	422				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.52	2	.26	2.02	.13	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	54.98	420	.13			
	รวม	55.51	422				

จากตารางที่ 4.23 ข้างต้น พบว่า อิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพการสมรส โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในการทดสอบ พบว่า ภาพรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .13 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มุมมองด้านลูกค้า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .19 มุมมองด้านกระบวนการภายใน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .46 มุมมองด้านการเงิน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .57 และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .08 ดังนั้น ขอมรับ H_0 หมายความว่า สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 2.4 อายุงานที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุฯ ไม่แตกต่างกัน

H_0 : อายุงานที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุฯ ไม่แตกต่างกัน

H_a : อายุงานที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุฯ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุฯ ตามมุมมองของ BSC จำแนกตามอายุงาน

อิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	DF	Mean Square	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1.มุมมองด้านลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.42	3	.47	2.36	.07	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	84.15	419	.20			
	รวม	85.57	422				
2.มุมมองด้านกระบวนการภายใน	ระหว่างกลุ่ม	1.42	3	.47	2.08	.10	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	95.25	419	.22			
	รวม	96.67	422				

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

อิทธิพลต่อการ ปฏิบัติงาน	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	DF	Mean Square	F	Sig.	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
3. มุมมองด้าน การเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2.26	3	.75	3.20	.02*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	98.59	419	.23			
	รวม	100.86	422				
4. มุมมองด้าน การเรียนรู้และ การพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	1.24	3	.41	1.80	.14	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	96.25	419	.23			
	รวม	97.50	422				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.22	3	.40	3.14	.02*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	54.29	419	.13			
	รวม	55.51	422				

หมายเหตุ. *แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ข้างต้น พบว่า อิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุงาน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในการทดสอบ พบว่า ภาพรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .02 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มุมมองด้านลูกค้า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .07 มุมมองด้านกระบวนการภายใน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .10 มุมมองด้านการเงิน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .02 และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .14 ดังนั้น ขอมรับ H_0 หมายความว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากนั้น ผู้วิจัยจะนำผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ๗ ตามมุมมองการเงิน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย มาวิเคราะห์ความแตกต่างตามอายุงาน ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบการผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ฯ ตามมุมมองด้านการเงิน จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	Mean	อายุงาน			
		ต่ำกว่า 1 ปี	1 ปี – 3 ปี	3 ปี – 5 ปี	มากกว่า 5 ปี
ต่ำกว่า 1 ปี	4.23	-	-.06	.10	.12
1 ปี – 3 ปี	4.30	-	-	.16*	.19*
3 ปี – 5 ปี	4.13			-	.02
มากกว่า 5 ปี	4.11				

หมายเหตุ. *แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ข้างต้น พบว่า ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ จำแนกตามอายุงาน แตกต่างกัน มุมมองด้านการเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ เจ้าหน้าที่พัสดุอายุงาน 1 ปี – 3 ปี มีมุมมองด้านการเงินมากกว่า เจ้าหน้าที่พัสดุอายุงาน 3 ปี - 5 ปี และเจ้าหน้าที่พัสดุอายุงาน 1 ปี - 3 ปี มีมุมมองด้านการเงินมากกว่า เจ้าหน้าที่พัสดุอายุงานมากกว่า 5 ปี

สมมติฐานที่ 2.5 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุ ฯ ไม่แตกต่างกัน

H_0 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุ ฯ ไม่แตกต่างกัน

H_a : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุ ฯ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 อิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุฯ ตามมุมมองขอ BSC จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

อิทธิพลต่อการ ปฏิบัติงาน	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	DF	Mean Square	F	Sig.	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1. มุมมองด้าน ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	.38	4	.09	.47	.75	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	85.19	418	.20			
	รวม	85.57	422				
2. มุมมองด้าน กระบวนการ ภายใน	ระหว่างกลุ่ม	.62	4	.15	.67	.61	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	96.05	418	.23			
	รวม	96.67	422				
3. มุมมองด้าน การเงิน	ระหว่างกลุ่ม	.68	4	.17	.71	.58	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	100.17	418	.24			
	รวม	100.86	422				
4. มุมมองด้าน การเรียนรู้และ การพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	3.32	4	.83	3.68	.00**	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	94.18	418	.22			
	รวม	97.50	422				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.83	4	.20	1.58	.17	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	54.68	418	.13			
	รวม	55.51	422				

หมายเหตุ. **แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$)

จากตารางที่ 4.26 ข้างต้น พบว่า อิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในการทดสอบ พบว่า ภาพรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .17 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มุมมองด้านลูกค้า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .75 มุมมองด้านกระบวนการภายใน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .61 มุมมองด้านการเงิน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .58 และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .00

จากนั้น ผู้วิจัยจะนำผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ๆ ตามมุมมองการเรียนรู้และพัฒนากายใน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย มาวิเคราะห์ความแตกต่างตามรายได้ต่อเดือน ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบการผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ๆ ตามมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนากายใน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	Mean	รายได้ต่อเดือน				
		ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000 – 30,000 บาท	30,001 – 45,000 บาท	45,001 – 60,000 บาท	มากกว่า 60,000 บาท
ต่ำกว่า 15,000 บาท	4.28	-	.15*	.07	.18	-.55*
15,000 – 30,000 บาท	4.12	-	-	-.08	.03	-.70*
30,001 – 45,000 บาท	4.20			-	.11	-.62*
45,001 – 60,000 บาท	4.09					-.74*
มากกว่า 60,000 บาท	4.83					

หมายเหตุ. **แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ($p \leq 0.01$)

จากตารางที่ 4.27 ข้างต้น พบว่า ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน แตกต่างกัน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) ได้แก่ เจ้าหน้าที่พัสดุ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีมุมมองด้านกระบวนการภายในมากกว่าเจ้าหน้าที่พัสดุรายได้ ต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท เจ้าหน้าที่พัสดุรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีมุมมองด้านกระบวนการ ภายในน้อยกว่าเจ้าหน้าที่พัสดุรายได้มากกว่า 60,000 บาท เจ้าหน้าที่พัสดุรายได้ 15,000 – 30,000 บาท มีมุมมองด้านกระบวนการภายในน้อยกว่า เจ้าหน้าที่พัสดุรายได้มากกว่า 60,000 บาท เจ้าหน้าที่พัสดุรายได้ 30,001 – 45,000 บาท มีมุมมองด้านกระบวนการภายในน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ พักสุรายได้มากกว่า 60,000 บาท และเจ้าหน้าที่พัสดุรายได้ 45,001 – 60,000 บาท มีมุมมองด้าน กระบวนการภายในน้อยกว่า เจ้าหน้าที่พัสดุรายได้มากกว่า 60,000 บาท

สมมติฐานที่ 3 ทวนมนุษย์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

สมมติฐานที่ 3.1

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยทวนมนุษย์ด้านความรู้ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พักสุ มุมมองด้านลูกค้า

H_a : ปัจจัยทวนมนุษย์ด้านความรู้ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ด้านมุมมองด้านลูกค้า

ตารางที่ 4.28 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทวนมนุษย์ด้านความรู้กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พักสุตามมุมมองด้านลูกค้า

ผลการปฏิบัติงานตามมุมมองด้านลูกค้า		
ปัจจัยทวนมนุษย์ด้านความรู้	Pearson Correlation	.391**
	Sig.	.000
	ระดับความสัมพันธ์	ต่ำ

หมายเหตุ. **แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$)

จากตารางที่ 4.28 ข้างต้น พบว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองด้านลูกค้า มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r = .391$) อย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$)

สมมติฐานที่ 3.2

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ มุมมองด้านลูกค้า

H_a : ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุด้านมุมมองด้านลูกค้า

ตารางที่ 4.29 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองด้านลูกค้า

ผลการปฏิบัติงานตามมุมมองด้านลูกค้า		
ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะ	Pearson Correlation	.441 **
	Sig.	.000
	ระดับความสัมพันธ์	ปานกลาง

หมายเหตุ. **แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$)

จากตารางที่ 4.29 ข้างต้น พบว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองด้านลูกค้า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = .441$) อย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$)

สมมติฐานที่ 3.3

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ มุมมองด้านลูกค้า

H_a : ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุด้านมุมมองด้านลูกค้า

ตารางที่ 4.30 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองด้านลูกค้า

		ผลการปฏิบัติงานตามมุมมองด้านลูกค้า
ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถ	Pearson Correlation	.357**
	Sig.	.000
		ระดับความสัมพันธ์
		ต่ำ

หมายเหตุ. **แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$)

จากตารางที่ 4.30 ข้างต้น พบว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองด้านลูกค้า มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r = .357$) อย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$)

สมมติฐานที่ 3.4

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ มุมมองด้านกระบวนการภายใน

H_a : ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุด้านมุมมองด้านกระบวนการภายใน

ตารางที่ 4.31 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
พัสดุดตามมุมมองด้านกระบวนการภายใน

		ผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการภายใน
ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้	Pearson Correlation	.457**
	Sig.	.000
	ระดับความสัมพันธ์	ปานกลาง

หมายเหตุ. **แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$)

จากตารางที่ 4.31 ข้างต้น พบว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้กับผลการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่พัสดุดตามมุมมองกระบวนการภายใน มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = .457$)
อย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$)

สมมติฐานที่ 3.5

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
พัสดุดตามมุมมองกระบวนการภายใน

H_a : ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุด
ตามมุมมองกระบวนการภายใน

ตารางที่ 4.32 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
พัสดุตามมุมมองกระบวนการภายใน

		ผลการปฏิบัติงานตามมุมมองกระบวนการภายใน	
		Pearson Correlation	.318**
ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะ		Sig.	.00
		ระดับความสัมพันธ์	ต่ำ

หมายเหตุ. **แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$)

จากตารางที่ 4.32 ข้างต้น พบว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะกับผลการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองกระบวนการภายใน มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r = .318$) อย่างมี
นัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$)

สมมติฐานที่ 3.6

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองกระบวนการภายใน

H_a : ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองกระบวนการภายใน

ตารางที่ 4.33 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองกระบวนการภายใน

		ผลการปฏิบัติงานตามมุมมองกระบวนการภายใน
ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถ	Pearson Correlation	.471**
	Sig.	.00
	ระดับความสัมพันธ์	ปานกลาง

หมายเหตุ. **แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$)

จากตารางที่ 4.33 ข้างต้น พบว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองกระบวนการภายใน มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = .471$) อย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$)

สมมติฐานที่ 3.7

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองการเงิน

H_a : ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองการเงิน

ตารางที่ 4.34 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
พัสดุตามมุมมองด้านการเงิน

		ผลการปฏิบัติงานตามมุมมองด้านการเงิน
ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้	Pearson Correlation	.377**
	Sig.	.00
	ระดับความสัมพันธ์	ต่ำ

หมายเหตุ. **แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$)

จากตารางที่ 4.34 ข้างต้น พบว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้กับผลการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองการเงิน มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = .377$) อย่างมีนัยสำคัญ
ยิ่ง ($p \leq 0.01$)

สมมติฐานที่ 3.8

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
พัสดุตามมุมมองด้านการเงิน

H_a : ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ
ตามมุมมองด้านการเงิน

ตารางที่ 4.35 ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ด้านมุมมองด้านการเงิน

ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ มุมมองด้านการเงิน		
ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะ	Pearson Correlation	.381**
	Sig.	.00
	ระดับความสัมพันธ์	ต่ำ

หมายเหตุ. **แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$)

จากตารางที่ 4.35 ข้างต้น พบว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองด้านการเงินมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r = .381$) อย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$)

สมมติฐานที่ 3.9

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองด้านการเงิน

H_a : ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองด้านการเงิน

ตารางที่ 4.36 ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุด้านมุมมองด้านการเงิน

ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ มุมมองด้านการเงิน		
ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถ	Pearson Correlation	.395**
	Sig.	.00
	ระดับความสัมพันธ์	ต่ำ

หมายเหตุ. **แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$)

จากตารางที่ 4.36 ข้างต้น พบว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองด้านการเงินมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r = .395$) อย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$)

สมมติฐานที่ 3.10

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

H_a : ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ตารางที่ 4.37 ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ด้านมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา		
ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้	Pearson Correlation	.405**
	Sig.	.00
ระดับความสัมพันธ์		ต่ำ

หมายเหตุ. **แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$)

จากตารางที่ 4.37 ข้างต้น พบว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r = .405$) อย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$)

สมมติฐานที่ 3.11

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

H_a : ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ตารางที่ 4.38 ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ด้านมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	
	Pearson
	Correlation
ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะ	.335**
	Sig.
	.00
	ระดับความสัมพันธ์
	ต่ำ

หมายเหตุ. **แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$)

จากตารางที่ 4.38 ข้างต้น พบว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r = .335$) อย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$)

สมมติฐานที่ 3.12

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

H_a : ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ตารางที่ 4.39 ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุด้านมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	
	Pearson Correlation
	.434**
ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถ	Sig.
	.00
	ระดับความสัมพันธ์
	ปานกลาง

หมายเหตุ. **แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$)

จากตารางที่ 4.39 ข้างต้น พบว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุตามมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = .434$) อย่างมีนัยสำคัญยิ่ง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 จากการศึกษาลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 26 – 35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส อายุงานมากกว่า 5 ปี รายได้ต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท

5.1.2 จากการศึกษาปัจจัยทุนมนุษย์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์กร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถ รองลงมาคือ ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะ ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

5.1.2.1 ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ท่านได้รับการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ อย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน รองลงมาอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ ท่านได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรในการแสวงหาความรู้ร่วมกัน ท่านมีความรู้พื้นฐานในตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย และท่านนำความรู้ด้านการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ มาปรับใช้ในการทำงาน

5.1.2.2 ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ หน่วยงานควรจัดให้มีการทดสอบ ด้านทักษะ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นระยะ ๆ และหน่วยงานควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะในการใช้ระบบงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน รองลงมาอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ หน่วยงานควรนำทักษะในด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้แทนวัสดุอุปกรณ์ที่ล้าสมัย และท่านมีทักษะพื้นฐานในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

5.1.2.3 ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ ได้แก่ ท่านมีความสามารถ

ในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ท่านมีความสามารถในการตัดสินใจหรือไหวพริบ
ปฏิภาณในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ และท่านมีความสามารถในการทำงานเป็นทีมเป็นผู้นำ/ผู้
ตามที่ดี รองลงมาอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ ท่านมีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน โดย
คำนึงถึงประสิทธิผลเป็นสำคัญ

5.1.3 จากการศึกษาผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์กร พบว่า โดยรวมอยู่ใน
ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มุมมอง
ด้านลูกค้า รองลงมาคือ มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มุมมองด้านการเงิน และข้อที่มี
ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มุมมองด้านกระบวนการภายใน ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

5.1.3.1 ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์กรด้านมุมมองด้านลูกค้า โดยรวม
อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ
ได้แก่ ท่านคิดว่างานพัสดุมีการสร้างควมพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อเจ้าหน้าที่รายอื่น รองลงมา
อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ ท่านคิดว่างานพัสดุมีการอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ที่เบิกวัสดุ
ประเภทต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน และท่านคิดว่างานพัสดุมีกระบวนการชี้แจงหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับ
วัสดุประเภทต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่พึงได้รับ

5.1.3.2 ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์กรด้านมุมมองด้านกระบวนการ
ภายใน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ
มาก 3 ข้อ ได้แก่ ท่านคิดว่างานพัสดุมีการพัฒนากระบวนการให้บริการตรงตามความต้องการของ
เจ้าหน้าที่ ท่านคิดว่างานพัสดุมีการพัฒนากระบวนการให้บริการเพื่อสนับสนุนหน่วยบริการ
หลักให้สามารถบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และท่านคิดว่างานพัสดุมีระบบการควบคุม กำกับ
ติดตามการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

5.1.3.3 ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์กรด้านมุมมองด้านการเงิน
โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก
ที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ท่านคิดว่างานพัสดุมีกระบวนการควบคุมการใช้เงินให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์
ขององค์กร รองลงมาอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ ท่านคิดว่างานพัสดุมีการใช้เงินเป็นไปตามกรอบ
การดำเนินงาน และท่านคิดว่างานพัสดุมีระบบการวัดผลการใช้เงินขององค์กรให้เป็นไปตาม
วัตถุประสงค์

5.1.3.4 ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์กรด้านการเรียนรู้และการพัฒนา
โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3

ข้อ ได้แก่ ท่านคิดว่างานพัสดุมีระบบสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานให้กับบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ ท่านคิดว่างานพัสดุมีระบบการติดต่อประสานงานภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพตามกรอบการดำเนินงาน และท่านคิดว่างานพัสดุมีระบบการให้คำปรึกษาแนะนำการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร

5.1.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การศึกษานี้ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ตามลำดับดังนี้

1. เพศแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

2. ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ การศึกษา สถานภาพ อายุงาน และรายได้ต่อเดือน) ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

3. ทุนมนุษย์มีความสัมพันธ์กันกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 99 โดยจำแนกตามมุมมองด้านลูกค้า พบว่าปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .441$) คือ ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = .391$) และปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = .357$) จำแนกตามมุมมองด้านกระบวนการภายใน พบว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .457$) ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .471$) และปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = .381$) จำแนกตามมุมมองด้านการเงิน พบว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = .395$) ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = .381$) และปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = .377$) จำแนกตามมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา พบว่า ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .434$) ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความรู้ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = .405$) และปัจจัยทุนมนุษย์ด้านทักษะ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = .335$)

5.2 อภิปรายผล

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ศึกษาอิทธิพลของเพศที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด พบว่าเพศที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด

ตามมุมมองของ BSC ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 ข : 132-139) ที่ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัย และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งพบว่าเพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและแรงงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 เปรียบเทียบอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า อายุ และอายุงาน แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิดา ขวัญ ร่มเมือง (2554) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรณีศึกษา โรงเรียนธิดาแม่พระจังหวัดสุราษฎร์ธานีผลการวิจัย พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน และเงินเดือนต่างมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒน์กมล อ่อนสำลี (2554) ที่กล่าวไว้ว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับการวิจัยของ รุจานินทร์ จิตต์แก้ว (2555) ที่พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ อายุ สถานภาพ รายได้และอายุงาน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน นอกจากนี้จากความคิดเห็นของผู้วิจัยคิดว่า อายุก็เป็นส่วนหนึ่งในการเรียนรู้และการพัฒนาในการทำงาน ซึ่งในแต่ละช่วงวัยมีความต้องการเรียนรู้และพัฒนาตนเองที่แตกต่างกัน จึงทำให้อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และในส่วนของอายุงานจากความคิดเห็นของผู้วิจัยคิดว่า อายุงานที่มากประสบการณ์มากกว่าอายุงานที่น้อยประสบการณ์ย่อมมีความแตกต่างกัน โดยอายุงานที่มากประสบการณ์ย่อมมีการเรียนรู้และมีการวางแผน วางระบบการทำงาน ได้ดีกว่าผู้มีอายุงานที่น้อยประสบการณ์ซึ่งนั่นก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้อายุงานส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนมนุษย์ กับ ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ดนัย ผ่อนแผ้ว , ศรายุทธ คชพงศ์ , กุลชาติ บุญกัลลั่นสอน และ โชติ บศิริรัฐ (2564) ที่พบว่าการจัดการทุนมนุษย์มีความสำคัญต่อองค์กรมากที่สุดเพราะเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และจากการวิจัยพบว่า

1. การจัดการทุนมนุษย์ด้านความรู้มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ โดยใช้สถิติทดสอบ ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ระหว่างตัวแปรต้นคือปัจจัยทุนมนุษย์กับตัวแปรตาม คือ ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา โดยมีค่า R เท่ากับ .434 หมายถึง ตัวแปรต้นและตัวแปรตามมีค่าความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยประชากรศาสตร์และทุนมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานพัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด และแม้ว่า ในภาพรวมปัจจัยส่วนบุคคล 3 จาก 6 ด้าน มิได้ส่งผลต่อการตัดสินใจแต่มีค่า sig อยู่ในระดับ ห่างจาก 1 พอสมควร กล่าวคือค่า sig อยู่ระหว่าง 0.002 ถึง 0.622 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ โดยทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุฯ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความชัดเจนสูงสุด เพื่อสามารถนำผลการศึกษาไป บูรณาการในการวางแผนงานด้านปัจจัยทุนมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานได้อย่างสูงสุด

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กวีวัฒน์ พิริยะปัญญากุล. (2559). การนำแนวคิด Balanced Scorecard มาใช้วัดผลการดำเนินงาน
ในองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ . วารสารวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 11 (2), 148-164.
- กฤษณี มหาวิรุพท์. (2546). แนวคิดการบริหารแบบ Balanced Scorecard. วารสารจดหมายข่าว สป.
มท.,16 (155), 28-33.
- จตุรภัทร วงศ์ศิริสถาพร, วิษญานัน รัตนวิบูลย์สม, พนารัตน์ ปานมณี, วราวุธ ฤกษ์วารักษ์. (2557).
การจัดการความรู้ที่ส่งผลกระทบต่อทุนมนุษย์ของผู้ผลิตเซรามิกขนาดกลางและขนาดย่อม
ในจังหวัดภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย. วารสารสมาคมนักวิจัย, 19(2), 45-55.
- จอมภัก จันทะคัต , เยาวเรศ จันทะคัต , อัจฉราพรรณ ตั้งจาศูรโสภณ. (2563). วิเคราะห์
องค์ประกอบปัจจัยทุนมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานสมดุลของผู้ขายสินค้า
ออนไลน์ จังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่ง
ประเทศไทย (สสอท.), 26 (2), 24-36.
- ชลธิชา ชูสกุลจิต. (2559). การนำเทคนิค การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพไปสู่การปฏิบัติในองค์กร :
กรณีศึกษาโรงงานผลิตผลิตภัณฑ์นมพาสเจอร์ไรส์. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ญาดา คาทิพย์. (2561). ปัจจัยเชิงเหตุผลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจ
ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏนครปฐม, 5(1), 57-66.
- คณัษ ฝ่อนแผ้ว , ศราวุธ คชพงศ์ , กุลชาติ บุญกั่นสอน และ โชติ บดิรัฐ (2564). ทุนมนุษย์ :
การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรภาครัฐ. วารสารการพัฒนาระบบเรียนรู้สมัยใหม่,
6(5), 189-302.
- ดวงเดือน วณิชชากร. (2559). การศึกษาการบริหารแบบสมดุลของโรงเรียนเทศบาลแหลมฉบัง 3
สังกัดเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ธวัชรัตน์ วงศ์พฤกษ์, เกตุวดี สมบูรณ์ทวี, วรพนธ์ วัฒนาธร, ณัฐวุฒิ สมบูรณ์ทวี. (2564). อิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. วารสารนวัตกรรมธุรกิจการจัดการ และสังคมศาสตร์, 2(2), 23-34.
- นิดาขวัญ ร่มเมือง. (2554). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร กรณีศึกษา โรงเรียนธิดาแม่พระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- นิดาวัลย์ สว่างรัตน์. (2561). การพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานอุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์ในประเทศไทย เพื่อมุ่งสู่อุตสาหกรรมสร้างสรรค์ที่สมดุลและยั่งยืน. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ Veridian มหาวิทยาลัยศิลปากร (มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ), 11(2), 2136-2152.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช, ณัฐวุฒิ ธนเสน, พิพัฒน์ โกวิทกณิต. (2560). การพัฒนาทุนมนุษย์และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามหลักสมรรถนะของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ในสายวิชาชีพ โลจิสติกส์และซัพพลายเชนเพื่อรองรับการเปิดเสรีประชาคมอาเซียน. ในการประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปี 2560 (น.946-957). มหาวิทยาลัยรังสิต.
- บัณฑิต พุทฺธิโกภิชฐ์. (2557). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเทศบาลตำบลสลกบาตรโดยใช้แนวคิดบาลานซ์สกอร์การ์ด (Balanced Scorecard). (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ประภัสสร ไตรลาภวิฒิ, บุญกร วัฒนบุตร, นันทนา ชวศิริกุลชล. (2563). แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น, 4(3), 157-170.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2542). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- พิชญานา พิมพ์สิงห์. (2558). ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรสายวิชาการ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย พิชญทรรศน์, 10(1), 45-54.
- พัฒน์กมล อ่อนสำลี. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตอุตสาหกรรมสหรัตนนคร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพระนครศรีอยุธยา.

- ภาคภูมิ นันทปรีชา. (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานโดยตัวชี้วัดตามแนวคิด Balanced Scorecard : กรณีศึกษา สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มนทกานต์ ฉิมمامี. (2557). การย้ายถิ่นกับการพัฒนาทุนมนุษย์และแผนการย้ายถิ่นของแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มุกดาวรรณ สมจันทร์มะวงศ์. (2561). การประเมินประสิทธิภาพองค์กร โดยใช้เทคนิคการบริหารแบบสมดุล กรณีศึกษาสถานีรถไฟ ท่านาแล้ง สปป ลาว. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 5(1), 79-89.
- รุ่งนภา ปฐมชัยอัมพร, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2556). อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC). วารสารการวิจัยเพื่อพัฒนาชุมชน (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 6(2), 75-85.
- รุ่งนภา ปฐมชัยอัมพร. (2556). อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รุจารินทร์ จิตต์แก้ว. (2555). อิทธิพลด้านวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิยะดา วรานนท์วนิช. (2558). การเตรียมความพร้อมด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ของมหาวิทยาลัยเอกชนสู่ประชาคมอาเซียน. วารสารศิลปศาสตร์ปริทัศน์, 10 (19), 88-98.
- สมชาย น้อยน้ำ, นิคม เจียรจินดา, ชัชวาลิต เลาหวิเชียร. (2561). ธรรมชาติกับประสิทธิผลในการบริหารงานตามหลักการประเมินแห่งคุณภาพของเทศบาลนคร เจ้าพระยาสุรศักดิ์อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. วารสารเกษมบัณฑิต, 17(2), 38-48.
- อมรศิริ ดิสร. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ Balanced Scorecard ของบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 12 (1), 55-68.
- อานนท์ วงษ์เสียง, ดร. สุรีย์ เข้มทอง. (2555). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 10(1), 107-118

อารยา แป๊ะป่อง. (2557). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย้ายธุรกิจการค้าสีลม. (สารนิพนธ์ปริญญาตรี
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเก็บข้อมูลทำวิจัย
เรื่อง อิทธิพลของปัจจัยประชากรศาสตร์และทุนมนุษย์ที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่พัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานอัยการสูงสุด

แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำวิจัยของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น จะไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่ประการใด โดยผู้ศึกษาหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ทั้งนี้ แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด และคำถามแต่ละข้อ สามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

นางสาวณัฏชนันท์ อัมระนันท์
นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ)
อีเมลล์ : ammaranun@gmail.com

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

ชาย หญิง

3. อายุ

อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20 -25 ปี อายุ 26 -35 ปี อายุ 36 -60 ปี

2. ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี

ปริญญาตรีขึ้นไป

4. สถานภาพการสมรส

โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

5. อายุงาน

ต่ำกว่า 1 ปี 1 ปี -3 ปี 3ปี – 5 ปี มากกว่า 5 ปี

6. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 15,000 บาท 15,000 - 30,000 บาท

30,001 – 45,000 บาท 45,001 – 60,000 บาท

มากกว่า 60,000 บาท

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทุนมนุษย์ของท่านต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ด้านปัจจัยทุนมนุษย์	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
ทุนมนุษย์ด้านความรู้					
1. ท่านได้รับการฝึกอบรมเพิ่มความรู้อย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
2. ท่านนำความรู้ด้านการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ มาปรับใช้ในการทำงาน					
3. ท่านได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การในการแสวงหาความรู้ร่วมกัน					
4. ท่านมีความรู้พื้นฐานในตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย					
ทุนมนุษย์ด้านทักษะ					
1. หน่วยงานควรจัดให้มีการทดสอบด้านทักษะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นระยะ ๆ					
2. หน่วยงานควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะในการใช้ระบบงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน					
3. หน่วยงานควรนำทักษะในด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้แทนวัสดุอุปกรณ์ที่ล้าสมัย					
4. ท่านมีทักษะพื้นฐานในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย					

ด้านปัจจัยทุนมนุษย์(ต่อ)	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
ปัจจัยทุนมนุษย์ด้านความสามารถ					
1. ท่านมีความสามารถในการตัดสินใจหรือไหวพริบปฏิภาณ ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้					
2. ท่านมีความสามารถในการทำงานเป็นทีม เป็นผู้นำ/ผู้ตามที่ดี					
3. ท่านมีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน โดยคำนึงถึงประสิทธิผลเป็นสำคัญ					
4. ท่านมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องในการทำงาน					

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
มุมมองด้านลูกค้า					
1. ท่านคิดว่า งานพัสดุมีการอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ที่เบิกวัสดุประเภทต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน					
2. ท่านคิดว่า งานพัสดุมีการสร้างพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อเจ้าหน้าที่รายอื่น					
3. ท่านคิดว่า งานพัสดุมีกระบวนการชี้แจงหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัสดุประเภทต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่พึงได้รับ					

ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ (ต่อ)	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
มุมมองด้านกระบวนการภายใน					
1.ท่านคิดว่า งานพัสดุมีระบบการควบคุม กำกับติดตาม การปฏิบัติงานขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ					
2.ท่านคิดว่า งานพัสดุมีการพัฒนากระบวนการให้บริการตรงตามความต้องการของเจ้าหน้าที่					
3.ท่านคิดว่า งานพัสดุมีการพัฒนาระบบสนับสนุนการให้บริการ เพื่อสนับสนุนหน่วยบริการหลักให้สามารถบริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
มุมมองด้านการเงิน					
1.ท่านคิดว่า งานพัสดุมีการใช้เงินเป็นไปตามกรอบการดำเนินงาน					
2.ท่านคิดว่า งานพัสดุมีกระบวนการควบคุมการใช้เงินให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การ					
3.ท่านคิดว่า งานพัสดุมีระบบการวัดผลการใช้เงินขององค์การให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์					

ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ (ต่อ)	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา					
1.ท่านคิดว่า งานพัสดุมีระบบการติดต่อ ประสานงานภายในองค์การอย่างมี ประสิทธิภาพ					
2.ท่านคิดว่า งานพัสดุมีระบบสร้างความเข้าใจ เกี่ยวกับการดำเนินงานให้กับบุคลากรอย่างมี ประสิทธิภาพ					
3.ท่านคิดว่า งานพัสดุมีระบบการให้คำปรึกษา แนะนำ การปฏิบัติงานให้กับบุคลากร					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการให้ข้อมูลในแบบสอบถามนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวนลชนันท์ อัมระนันท์
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2560 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชา คอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน	นักวิชาการพัสดุปฏิบัติการ สำนักงานอัยการจังหวัดนครสวรรค์