

ประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย
EFFECTIVENESS OF UTILIZING TECHNOLOGY AND INFORMATION IN
THE OPERATIONS OF GENERAL INSURANCE FUND PERSONNEL

ธนาพล สหวรรณ* และ พัชรีย์ กล่อมเมือง
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Thanaphol Sahaworathan* and Patchari Klommueang
Master of Public Administration Program Department of Public Administration Faculty of Humanities
and Social Sciences Phranakhon Rajabhat University

*E-mail: thanaphol.sdbc@gmail.com

Received: 2025-05-23

Revised: 2025-12-29

Accepted: 2025-12-30

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร 3. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือแบบสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 75 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านความสามารถ อยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย และแนวทางทางการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ ควรให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพในหลักสูตรด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ทักษะในการใช้โปรแกรมระบบทรัพยากรและองค์กรของหน่วยงาน และหน่วยงานควรมีการจัดในรูปแบบโครงการอบรมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างส่วนงาน รวมถึงแลกเปลี่ยนการใช้โปรแกรมสำนักงานโดยเฉพาะโปรแกรม Microsoft Excel และโปรแกรมระบบวางแผนทรัพยากรและองค์กร

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน กองทุนประกันวินาศภัย

ABSTRACT

The research of this independent study was to investigate: 1) the effectiveness of the use of information technology in the operations of general insurance fund personnel, 2) the factors influencing the effectiveness of utilizing information technology in personnel operations, and 3) the guidelines for enhancing the effectiveness of the use of information technology in personnel operations. The study population comprised 75 general insurance fund personnel, with 12 key informants. Data collection was conducted using a structured interview form, and data analysis included descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, and standard deviation. The research results found that factors influencing the utilization of technology and information of general insurance fund personnel, when considering each aspect, showed high levels of knowledge, skills, and abilities, the effectiveness of utilizing information technology in personnel operations, when considering each aspect, showed the highest level in workload, while job quality, time, and expenses were also found at a high level, and the guidelines for enhancing the effectiveness of utilizing information technology in

personnel operations were to provide training courses to enhance technological and informational capabilities. The training should include using office programs and organizational systems, skills in utilizing resources and organizational system programs to guide towards the same direction, organizations should facilitate training programs and knowledge exchange to enhance personnel capabilities and foster efficient work practices. Such initiatives should focus on exchanging ideas and expertise among departments and sharing experiences in using office programs, particularly Microsoft Excel and organizational system programs.

Keywords: Effectiveness, Operations, General Insurance Fund

บทนำ

โลกของเราเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้อำนวยความสะดวกให้กับข้าราชการในหน่วยงานรัฐ เพื่อนำไปสู่การเป็นรัฐบาลที่มีการจัดการที่ดี ซึ่งรัฐบาลของหลายประเทศต่างยอมรับในอำนาจของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งการสื่อสารจะช่วยพัฒนาประเทศของตนให้เป็นสังคมแห่งความรู้ ส่งผลให้เกิดการผลิตที่มีคุณภาพมีความสามารถในการแข่งขันทางการค้ารัฐบาลสามารถบริหารประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกจึงมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญอันหนึ่งในการพัฒนาประเทศ เพื่อพัฒนาไปสู่สังคมอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนของภาคธุรกิจก็เช่นเดียวกัน เป็นโลกแห่งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะการดำเนินการทางธุรกิจต้องการความรวดเร็วในด้านการบริการ และการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าระบบการใช้ข้อมูลข่าวสารทั้งในแง่การดำเนินการและการบริหารจึงเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ การทำงานในรูปแบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงกัน ทั้งจากภายในประเทศ และระดับสากล ในลักษณะของการดำเนินการต่างๆ ยังมีกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคม ทำให้เกิดการรวมกลุ่มและทำงานร่วมกันในลักษณะพันธมิตร การทำงานธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์จึงต้องปรับปรุงองค์การให้เหมาะสมกับยุคสมัยการคำนวณบนเครือข่าย โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวนำ เทคโนโลยีสารสนเทศ มีบทบาทที่สำคัญและมีการพัฒนา

ได้อย่างรวดเร็ว มีการใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวาง จึงเป็นแบบหนึ่งที่ต้องปรับตัวและหันมาจัดการกับโครงสร้างขององค์กร

กองทุนประกันวินาศภัย จัดตั้งขึ้นตามมาตรา 79 แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พุทธศักราช 2535 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พุทธศักราช 2551 และฉบับที่ 3 พุทธศักราช 2558) มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นทุนใช้จ่ายในการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัยให้มีความมั่นคงและเสถียรภาพ แต่ภายหลังจัดตั้งกองทุนดังกล่าว เริ่มมีบริษัทประกันวินาศภัยได้ถูกเพิกถอนใบอนุญาตมากขึ้น แต่เจ้าหน้าที่ที่เกิดจากการเอาประกันภัย ได้แก่ ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ ตามกรมธรรม์ประกันภัยหรือบุคคลภายนอกที่มีสิทธิเรียกร้องตามมูลหนี้ที่เกิดจากการเอาประกันภัย รวมถึงทายาท ผู้รับโอนสิทธิเรียกร้องหรือรับช่วงสิทธิมาจากบุคคลดังกล่าว กลับไม่ได้ได้รับความคุ้มครองจากกองทุนเพื่อการพัฒนาธุรกิจประกันวินาศภัย ในกรณีที่บริษัทประกันวินาศภัยถูกเพิกถอนใบอนุญาต เนื่องจากไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกองทุน ซึ่งกองทุนประกันวินาศภัย มีวิสัยทัศน์เป็นที่พึงของผู้เอาประกันภัยเมื่อบริษัทประกันภัยถูกเพิกถอนใบอนุญาต ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย ธุรกิจประกันวินาศภัยมั่นคง ยั่งยืน และมีความสามารถในการแข่งขัน

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาช่วยในการปฏิบัติงานและบริหารงานของกองทุนประกันวินาศภัยนั้น ต่างต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรให้ควบคู่กันไป ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรในกองทุนประกันวินาศภัย ซึ่งแต่ละฝ่ายมีความแตกต่างด้านสภาพแวดล้อม ความรู้ที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ อีกทั้งกองทุนประกันวินาศภัยยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการใช้โปรแกรมสำนักงาน เช่น บุคลากรบางคนยังใช้โปรแกรม Microsoft Excel ที่ยังไม่ค่อยชำนาญ รวมไปถึงการใช้โปรแกรมระบบภายในองค์กร เช่น บุคลากรบางท่านยังใช้ระบบงบประมาณไม่เป็น บางท่านยังใช้ระบบงานพัสดุไม่ค่อยชำนาญ และระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองทุนประกันวินาศภัย เพื่อเป็นข้อมูลในการเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองทุนประกันวินาศภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

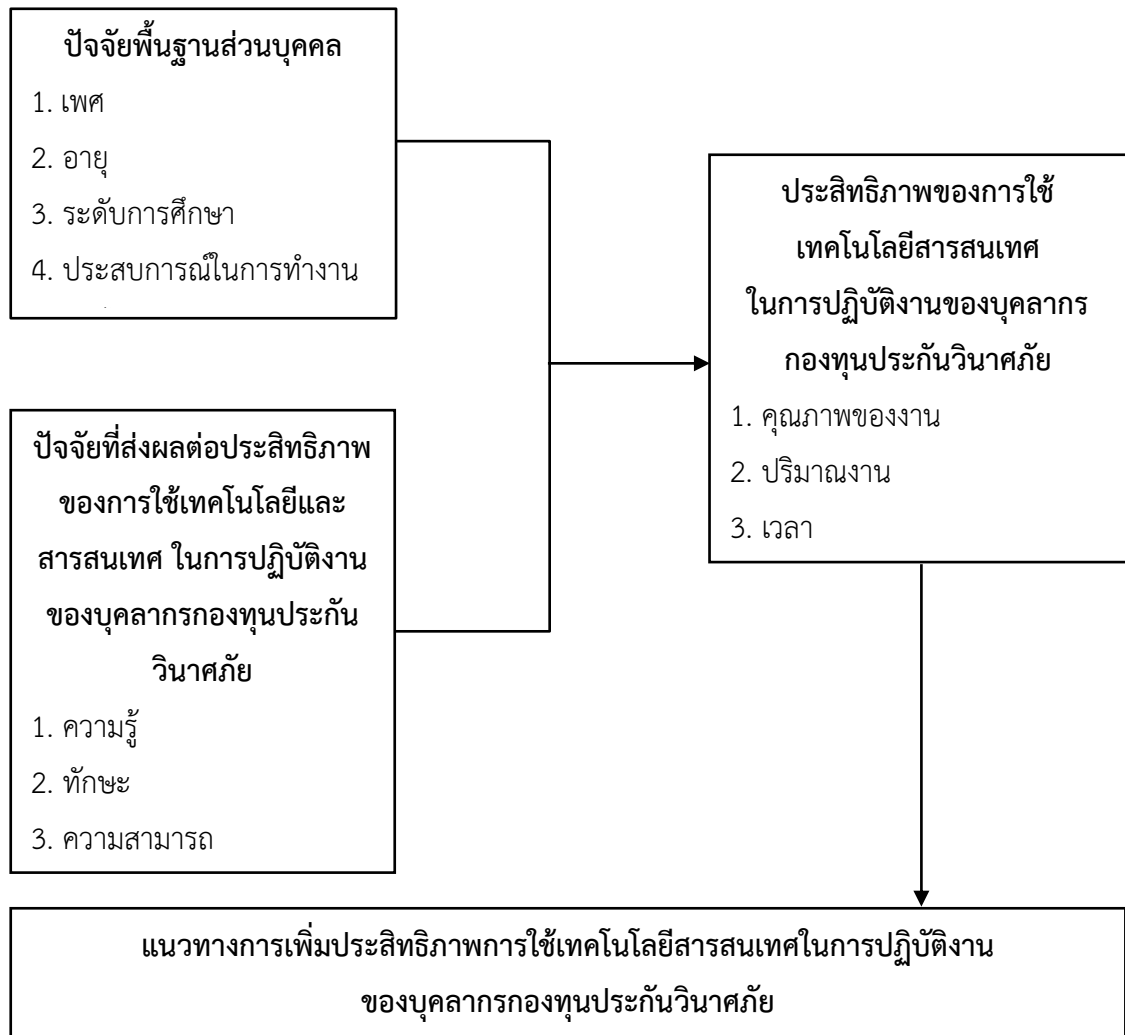
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย
3. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย

สมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัยต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัยที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัยมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย / ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย เป็นงานวิจัยแบบผสมระหว่างเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

1.2 ประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย

1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และความสามารถ

1.4 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร

2. ขอบเขตด้านประชากร

2.1 ประชากรที่แจกแบบสอบถาม คือ บุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย จำนวน 75 คน

2.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้บริหาร รองผู้บริหาร หัวหน้าส่วนกลยุทธ์และส่งเสริมประชาสัมพันธ์ หัวหน้าส่วนปฏิบัติการ หัวหน้าส่วนบริหารทั่วไป หัวหน้าส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ หัวหน้าส่วนงานกฎหมาย 1 และ 2 หัวหน้าส่วนงานบัญชีการเงินและการลงทุน หัวหน้าส่วนงานการเงิน และหัวหน้าส่วนงานคุ้มครองสิทธิ 1 และ 2 รวมทั้งสิ้น 12 คน

3. ขอบเขตด้านเวลา

ใช้ระยะเวลาในศึกษาวิจัย ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2566

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย ผู้วิจัยสรุปตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิจัยปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย

1.1 ด้านเพศของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย จำนวน 75 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 50.70 และเป็นเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 49.30

1.2 ด้านอายุของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย จำนวน 75 คน พบว่าส่วนใหญ่บุคลากรมีอายุช่วง 21-30 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 รองลงมาอันดับหนึ่งบุคลากร

มีอายุช่วง 31-40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 บุคลากรมีอายุช่วง 41-50 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 และบุคลากรมีอายุช่วง 51-60 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20

1.3 ด้านระดับการศึกษาของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย จำนวน 75 คน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาอันดับหนึ่งบุคลากรที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 และบุคลากรที่จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช. / ปวส.) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

1.4 ด้านประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย จำนวน 75 คน พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 88.00 รองลงมาอันดับหนึ่งบุคลากรมีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และบุคลากรมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

1.5 ด้านรายได้ต่อเดือนของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย จำนวน 75 คน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนในช่วงระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 86.70 รองลงมาอันดับหนึ่งรายได้ต่อเดือนในช่วงระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 รายได้ต่อเดือนช่วงมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 และรายได้ต่อเดือนในช่วงระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท / ต่ำกว่า 20,000 บาท อย่างละ 1 คน โดยคิดเป็นร้อยละร้อยละ 1.30

2. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

2.1 ด้านความรู้ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อย พบว่าบุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถนำความรู้ในด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศที่มีอยู่มาเผยแพร่ หรือแลกเปลี่ยนให้บุคลากรภายในได้ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.48$) รองลงมาพบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความรู้ในการใช้งาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.44$) รองลงมาอันดับสอง พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถนำความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.39$) และลำดับสุดท้าย พบว่า บุคลากรใน

หน่วยงานของท่านสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายทันกาล อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.28$)

2.2 ด้านทักษะ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อย พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถนำทักษะในด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ มาช่วยลดอัตราสิ้นเปลืองด้านทรัพยากรขององค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.53$) รองลงมา พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถนำทักษะด้านเทคโนโลยี และสารสนเทศจาก ประสบการณ์ในการทำงานมาประยุกต์ใช้ในองค์กรของท่านได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.51$) รองลงมาอันดับสอง พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านคิดว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นอีก ทางเลือกที่ทำให้สามารถพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานในส่วนงานของท่านได้เป็นอย่างดีและมี ประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.44$) และลำดับสุดท้าย พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของ ท่านมีทักษะในการใช้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.23$)

2.3 ด้านความสามารถ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จากมากไปหาน้อย พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านสนับสนุนให้ผู้ร่วมงานใช้เทคโนโลยี สารสนเทศในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.47$) รองลงมาพบว่า บุคลากรในหน่วยงาน ของท่านยินดีที่จะมอบความรู้หรือแลกเปลี่ยนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากรในองค์กร ของท่าน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.40$) รองลงมาอันดับสอง พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่าน สามารถนำเทคโนโลยีและสารสนเทศมาปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความสามารถของตนเองได้ อยู่ ในระดับมาก ($\mu = 4.37$) และลำดับสุดท้าย พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถนำด้าน เทคโนโลยีและสารสนเทศมาสร้างสรรค์วิธีปฏิบัติงานใหม่ให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้นกว่าเดิมได้ อยู่ใน ระดับมาก ($\mu = 3.85$)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

3.1 ด้านคุณภาพของงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.47$) เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อจากมากไปหาน้อย พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านได้ตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้ ล่วงหน้า เพื่อให้งานออกมามีคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.53$) รองลงมาพบว่า บุคลากร ในหน่วยงานของท่านมีการวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดเป้าหมาย และวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้มุ่งไปสู่

ความสำเร็จและคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.48$) รองลงมาอันดับสอง พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความมุ่งมั่นกระตือรือร้น เอาใจใส่ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานมีคุณภาพ และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.47$) และบุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความมั่นใจในคุณภาพของงาน ความถูกต้อง ครบถ้วน ในงานที่ได้รับมอบหมายว่า เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.40$)

3.2 ด้านปริมาณงาน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อย พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถบริหารปริมาณงานของท่านได้ตามที่หน่วยงานกำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.60$) รองลงมาพบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านคิดว่าการที่มีเทคโนโลยีและสารสนเทศ สามารถทำให้ปริมาณงานของท่านลดลงอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.59$) รองลงมาอันดับสอง พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านคิดว่าเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ในองค์กรของท่าน สามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานของท่าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.55$) และลำดับสุดท้าย พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถบริหารจัดการงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.37$)

3.3 ด้านเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อย พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถเดินทางมาที่หน่วยงานของท่าน ตรงเวลาตามที่หน่วยงานกำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.52$) รองลงมาพบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านคิดว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่องค์กรมีอยู่ ใช้งานได้ง่าย และไม่ยุ่งยากหรือมีอุปสรรคต่อการใช้งานของท่าน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.45$) รองลงมาอันดับสอง พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถพัฒนาวิทยาการใหม่ ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.41$) และลำดับสุดท้าย พบว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่านคิดว่าเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ในองค์กรของท่าน สามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานของท่านได้ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.25$)

3.4 ด้านค่าใช้จ่าย พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อย พบว่าในหน่วยงานของท่านคิดว่าระบบงานเทคโนโลยีและสารสนเทศที่ในองค์กรของท่านลงทุนไป สามารถช่วยพัฒนาเทคนิคการทำงานของท่านได้ดียิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\mu =$

4.49) รองลงมาพบว่า ในหน่วยงานของท่านคิดว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงาน สามารถลดปริมาณทรัพยากรที่สิ้นเปลืองลงได้ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.45$) รองลงมาอันดับสอง พบว่า ในหน่วยงานของท่าน มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่มีความคุ้มค่าต่อค่าใช้จ่ายที่ลงทุนไป อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.35$) และลำดับสุดท้าย พบว่า ในหน่วยงานของท่านคิดว่าในหน่วยงานได้ลงทุนกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งานแก่ทุกท่าน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.25$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัยที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย โดยการทดสอบความแตกต่างด้วยสถิติ T-test และการทดสอบความแตกต่างด้วยสถิติ F-test (One way ANOVA)

เพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัยแตกต่างกัน จากผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ T-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ Independent variable ที่มีคำตอบ 2 กลุ่ม คือ เพศชายและเพศหญิง พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านเวลา ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's moment) จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านความสามารถ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีและ

สารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย ที่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยแยกเป็นภาพรวมและรายด้าน ดังต่อไปนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r=.354^{**}$)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ที่มีความสัมพันธ์นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ($r=.530^{**}$)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ที่มีความสัมพันธ์นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r=.437^{**}$)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา ที่มีความสัมพันธ์นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r=.363^{**}$)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย ที่มีความสัมพันธ์นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ($r=.252^{**}$)

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลของการวิจัยในครั้งนี้เป็นการนำผลการวิจัยที่ค้นพบข้อเท็จจริงแล้วนำมาอภิปรายผลที่สนับสนุนด้วยแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจะเห็นได้ว่า บุคลากรทุกท่านล้วนมีเป้าหมายในการทำงานไว้ล่วงหน้า ก่อนลงมือทำล้วนมีการวิเคราะห์ กำหนดเป้าหมาย ขอบเขตวิธีขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานทุกงานมีคุณภาพและบรรลุเป้าหมายที่หน่วยงานองค์กรกำหนดไว้ รวมไปถึงการบริหารงานของบุคลากรแต่ละท่าน และแต่ละส่วนงานล้วนมีการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศมาช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน ทำให้บุคลากรสามารถ

ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด และระบบภายในขององค์กรที่มีอยู่ มีความเหมาะสมในการใช้งานและคุ้มค่าต่อการใช้งานและคุ้มค่าในการที่องค์กรได้ลงทุนในส่วนหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับสมพงษ์ เกษมสิน (2550) ที่กล่าวถึงหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยระบุไว้ว่า งานสำเร็จทันเวลา ผลงานที่ได้ต้องมีมาตรฐาน และทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง และยังคงกล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ไม่ว่างานจะมาในรูปแบบใด หน่วยงานล้วนมีความคาดหวังงานที่บุคลากรได้สร้างสรรค์ขึ้นมา โดยผลงานที่ปฏิบัติได้ล้วนมีปริมาณที่เหมาะสม และมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว ที่สำคัญต้องมีผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร รวมถึงเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการให้เหมาะสมกับงานที่ทำ และเหมาะสมกับงานต่าง ๆ อีกด้วย

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ในการสัมภาษณ์บุคลากรของกองทุนประกันวินาศภัย โดยผู้ให้ข้อมูลได้ให้คำตอบไปในทิศทางเดียวกันว่า บุคลากรในองค์กรมีการจัดอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศทุกปี เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานในทุกระดับตำแหน่ง รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในองค์กรเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น ในด้านคุณภาพของงาน บุคลากรต่าง ๆ ได้รับมอบหมายงานอย่างถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม ตามหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานมีคุณภาพ ก่อนที่งานจะมีคุณภาพต้องมีการวางแผนการทำงาน ทั้งระดมความคิดใหม่ ๆ ก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างไม่มีอุปสรรคใด ๆ และสำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กำหนด รวมไปถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด และคุ้มค่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอาคม วรรณจร (2564) ที่บุคลากรสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน ก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กร งานที่ปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในรูปแบบงานหรือยุทธศาสตร์แผนตามที่หน่วยงานได้ตั้งเป้าหมายไว้ ในทุกรูปแบบในการทำงานล้วนต้องมีความรวดเร็วและมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีการใช้ทรัพยากร รวมไปถึงค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดให้เหมาะสมกับงาน และบริหารค่าใช้จ่ายเพื่อให้เกิดความคุ้มค่า รวมทั้งมีการนำเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ คือ การจัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานให้กับทุกส่วนงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย มองว่า บุคลากรต่างมีการใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานทุกงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย ดังนี้

1.1 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีและสารสนเทศ เพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยีในปัจจุบันที่กำลังก้าวข้ามไปข้างหน้า

1.2 ควรให้บุคลากรในองค์กรได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ เพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และนำมาสามารถในการปรับปรุงพัฒนาในด้านการปฏิบัติงานในหน้าที่ตนเองให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเรื่องประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุง แก้ไขให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนประกันวินาศภัย

REFERENCES

- James L. Gibson, John M. Ivancevich and James H. Donnelly. (2000). **Organizations: Behavior structure process**. Boston: McGraw-Hill.
- Kasemsin, S. (2007). **Administration**. Bangkok: Thaiwattanapanich. (In Thai)
- Nakasan, P. & Thummarpon, W. (2020). **The efficiency of using information technology for administration in the educational opportunity expansion schools under Nakhon Si Thammarat Primary Educational Service Area**. The 11th Hatyai National and International Conference, (1244-1252). Songkhla: Hatyai University. (In Thai)
- Parawikheawsutta, P. (2020). **Factors affecting the operational efficiency of e-document in thailand institute of scientific and technology research**

- (Master's Project Degree of Master of Business Administration). Bangkok: Srinakharinwirot University. (In Thai)
- Pleanbangyang, S. (2015). Effectiveness in using information technology for working of local administration organization officials case study: Amphoe Phutthamonthon. **E-Journal, Silpakorn University**, 8(3), 1057. (In Thai)
- Thawilpol, T. (2021). Guidelines for Increasing Efficiency in the Use of Information Technology for the Work of Elderly Accountants in Industrial Business. **Journal of Social Science and Buddhistic Anthropology**, 6 (9), 461-472. (In Thai)
- Un-Siri, M. (2020). **Applying technology innovations to enhance the performance of the Bangkok Metropolitan Council Secretariat Personnel**. Bangkok: Ramkhamhaeng University. (In Thai)
- Wanaejohn, A. (2021). **Efficiency of digital technology operation of personnel executive director's office of public prosecutor commission 2 Office of the Attorney General**. Bangkok: Ramkhamhaeng University. (In Thai)
-