



ทัศนคติของข้าราชการที่มีต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ
ต่อองค์การและการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา ข้าราชการสำนักพระราชเลขาธิการ

นายอดุลย์ สิทธิกุล
รหัสนักศึกษา 46541 - 0025

สารนิพนธ์นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2547
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ทัศนคติของข้าราชการที่มีต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ต่อดังกล่าวและการปฏิบัติงาน
: กรณีศึกษา ข้าราชการสำนักพระราชเลขานุการ

เสนอโดย นายอดุลย์ สิทธิกุล

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ นงลักษณ์ วัฒนสิงห์

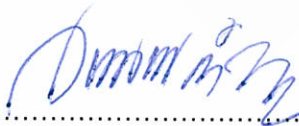
คณะกรรมการสารนิพนธ์ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่องนี้แล้วเห็นว่า มีเนื้อหาสาระสำคัญ
ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ และใช้ระเบียบวิธีการวิจัยที่เหมาะสมเป็นไปตามมาตรฐาน ของบัณฑิตศึกษา
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต



.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ นงลักษณ์ วัฒนสิงห์)



.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ถวัลย์รัฐ วรเทพพิพิงษ์)



.....กรรมการ

0179215 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ ดำริชอบ)

เลขทะเบียน.....	0179215
วันลงทะเบียน.....	23 ส.ค. 2548
เลขเรียกหนังสือ.....	352
	อ134ท
	[2547]

หัวข้อสารนิพนธ์ : ทศนคติของข้าราชการที่มีต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ต่อองค์การ

และการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา ข้าราชการสำนักราชเลขาธิการ

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ นงลักษณ์ วัฒนสิงห์

สาขาวิชา : รัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา : 2/2547

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของข้าราชการที่มีต่อมาตรการต่าง ๆ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ตลอดจนความรู้สึกรู้สึกของข้าราชการที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการให้บรรลุผลสำเร็จ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการสำนักราชเลขาธิการที่ปฏิบัติงานอยู่ในพระบรมมหาราชวัง กับทำเนียบของคมนตรี วังสราญรมย์ จำนวน 8 กอง โดยกำหนดระดับตำแหน่ง (ซี) ตั้งแต่ระดับ (ซี) 1 ถึง ระดับ (ซี) 9 เท่านั้น รวม 140 คน ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อคำนวณหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัย ซึ่งประกอบด้วย สถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งวิเคราะห์จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการด้วย

ผลการวิจัยพบว่า ทศนคติของข้าราชการส่วนใหญ่เห็นด้วยกับมาตรการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการที่ให้ส่วนราชการถือปฏิบัติ แต่ยังขาดความเข้าใจในรายละเอียดของแต่ละมาตรการและวิธีการนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานของสำนักราชเลขาธิการ อาจจะเป็นเพราะการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ยังไม่ทั่วถึง ชัดเจน และสำนักราชเลขาธิการโดยคณะกรรมการพัฒนาข้าราชการ ยังดำเนินการอบรมไม่บรรลุผลเท่าที่ควร ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ก็ยังมี การประชาสัมพันธ์ที่น้อยเกินไป ทั้งไม่ชัดเจน ไม่สามารถถ่ายทอดรายละเอียดแนวทางการปฏิบัติตาม มาตรการต่าง ๆ ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการให้ข้าราชการเข้าใจจนนำไปปฏิบัติได้อย่าง ถูกต้อง ส่วนในเรื่องความรู้สึกนึกคิดที่ข้าราชการมีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน เนื่องจากสำนักราช เลขาธิการเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับสถาบันพระมหากษัตริย์ ข้าราชการส่วนใหญ่จึงมีความจงรักภักดี ต่อองค์การมาก แต่มีความคิดเป็นในเรื่องการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และความเสมอภาคของ ข้าราชการแต่ละกลุ่มในทางลบ อาจจะเป็นเพราะว่าข้าราชการระดับสูงของสำนักราชเลขาธิการเป็น ข้าราชการที่มีอายุมากและทำงานมานานเพราะข้าราชการชั้นผู้ใหญ่จะได้รับการต่ออายุราชการ ยังคง ดิยึดอยู่กับการบริหารแบบเดิม และคิดว่าตนมีความรู้ ความชำนาญในงานมากกว่า แต่ทั้งนี้ก็มี

แนวโน้มที่จะลดลงเรื่อย ๆ เนื่องจากหัวหน้าส่วนราชการที่ได้รับการแต่งตั้งเข้ามาใหม่ ได้นำแนวทางการบริหารราชการแบบใหม่เข้ามาเป็นหลักในการบริหาร และรับมาตรการต่าง ๆ ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการของรัฐบาลมาเป็นหลักในการปฏิบัติงานราชการในพระองค์ด้วยแล้ว ~~สิ่งที่~~
✓ ข้าราชการส่วนใหญ่เสนอความคิดเห็นมากก็คือ ขอให้สำนักราชเลขาธิการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในเรื่องแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการของรัฐบาล และยุทธศาสตร์การบริหารงานของสำนักงานให้ทั่วถึงและชัดเจน เพื่อให้ข้าราชการทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในแนวทางการบริหารราชการแบบใหม่ และพร้อมที่จะนำไปถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้จริง



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งของรองศาสตราจารย์ นางลักษณีย์ วัฒนสิงหะ ประธานกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ถวัลย์รัฐ วรเทพพุมพิพงษ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ดำริชอบ กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ซึ่งให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่มีคุณค่า และยังได้กรุณาตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการวิจัยนี้อย่างดียิ่ง

กราบขอบพระคุณคณาจารย์ในสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอน ให้คำแนะนำ ให้โอกาสแก้ไขปรับปรุงข้อผิดพลาดด้วยความเมตตาตลอดมา

ขอบพระคุณสำนักราชเลขาธิการ และมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่ให้โอกาสและมอบทุนในการศึกษา ขอบคุณข้าราชการสำนักราชเลขาธิการที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถาม ขอบคุณเพื่อน ๆ ropic. รุ่น 7 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่ให้ความช่วยเหลือแนะนำ เป็นกำลังใจในการศึกษาด้วยดีเสมอมา ขอบคุณคุณมารุต พลรักษา เลขานุการหลักสูตร ฯ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ และคุณปัทมา สาหะดอเลาะ ที่ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในทุก ๆ เรื่อง เป็นอย่างยิ่งตลอดการศึกษา

นายอดุลย์ สิทธิกุล
มีนาคม 2547

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของสภาพปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	6
1.4 นิยามศัพท์	6
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 ข้อมูลสำนักราชเลขาธิการ	
2.1 ที่ตั้งสำนักงาน	8
2.2 ประวัติความเป็นมา	9
2.3 อำนาจหน้าที่	15
2.4 โครงสร้างการจ้ดองค์การ	15
บทที่ 3 กรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	19
3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	38
3.3 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ	47
3.4 กรอบการวิเคราะห์	50
บทที่ 4 ระเบียบวิธีการวิจัย	
4.1 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	51
4.2 สมมติฐานในการศึกษา	52
4.3 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	53
4.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	53
4.5 ลักษณะของเครื่องมือ	53
4.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
4.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	56

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 ผลการศึกษาและขอวิจารณ์	
5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	57
5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน	63
5.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น	75
บทที่ 6 สรุปและขอเสนอแนะ	
6.1 สรุปผลการศึกษา	77
6.2 อภิปรายผลการศึกษา	78
6.3 ข้อจำกัดทั่วไปของการศึกษา	80
6.4 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม	81
6.5 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้	82
6.6 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป	82
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	86

สารบัญภาพประกอบ

	หน้า
รูปที่ 1 : แสดงเครื่องมือวัดทัศนคติแบบซีแมนติค	34
รูปที่ 2 : แสดงเครื่องมือวัดทัศนคติแบบเธอร์สโตน	34
รูปที่ 3 : แสดงภาวะสมดุลและไม่สมดุลของทัศนคติ	36
รูปที่ 4 : แสดงภาวะสมดุลและไม่สมดุลของทัศนคติใน 3 สถานการณ์	37
รูปที่ 5 : แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา	52



สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 5.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	57
ตาราง 5.2 แสดงค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับมาตรการ ฯ	60
ตาราง 5.3 แสดงค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ฯ	62
ตาราง 5.4 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อมาตรการ ฯ จำแนกตามเพศ	63
ตาราง 5.5 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อองค์การ ฯ จำแนกตามเพศ	64
ตาราง 5.6 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อมาตรการ ฯ จำแนกตามอายุ	64
ตาราง 5.7 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อมาตรการ ฯ	65
ตาราง 5.8 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อองค์การ ฯ จำแนกตามอายุ	65
ตาราง 5.9 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อองค์การ ฯ	66
ตาราง 5.10 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อมาตรการ ฯ จำแนกตามระดับการศึกษา	66
ตาราง 5.11 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อมาตรการ ฯ เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา	67
ตาราง 5.12 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อองค์การ ฯ จำแนกตามระดับการศึกษา	67
ตาราง 5.13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อองค์การ ฯ เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา	68
ตาราง 5.14 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อมาตรการ ฯ จำแนกตามสถานภาพสมรส	68
ตาราง 5.15 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อองค์การ ฯ จำแนกตามสถานภาพสมรส	69
ตาราง 5.16 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อมาตรการ ฯ จำแนกตามอายุราชการ	69
ตาราง 5.17 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อมาตรการ ฯ เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุราชการ	70
ตาราง 5.18 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อองค์การ ฯ จำแนกตามอายุราชการ	70
ตาราง 5.19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อองค์การ ฯ เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุราชการ	71
ตาราง 5.20 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อมาตรการ ฯ จำแนกตามระดับตำแหน่ง	71
ตาราง 5.21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อมาตรการ ฯ เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับตำแหน่ง	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตาราง 5.22 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อองค์กร ฯ จำแนกตามระดับตำแหน่ง	72
ตาราง 5.23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อองค์กร ฯ เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับตำแหน่ง	73
ตาราง 5.24 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อมาตรการ ฯ จำแนกตามชั้นเงินเดือน	73
ตาราง 5.25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อมาตรการ ฯ เป็นรายคู่ จำแนกตามชั้นเงินเดือน	74
ตาราง 5.26 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อองค์กร ฯ จำแนกตามชั้นเงินเดือน	74
ตาราง 5.27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อองค์กร ฯ เป็นรายคู่ จำแนกตามชั้นเงินเดือน	75
ตาราง 5.28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์มาตรการ ฯ	75
ตาราง 5.29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น เกี่ยวกับวิธีการสร้างความรู้ความเข้าใจในมาตรการ ฯ	76

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของสภาพปัญหา

ระบบราชการไทยที่สืบทอดกันมายาวนาน เป็นกลไกหลักในการบริหารราชการแผ่นดินผลักดันประเทศไทยให้พัฒนาก้าวหน้ามาจนถึงทุกวันนี้ก็จริง แต่ปัจจุบัน ด้วยความก้าวหน้าในระบบการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลให้โลกในปัจจุบันเชื่อมต่อกันได้เป็นหนึ่งเดียวโดยไม่มีพรมแดน ทำให้คนที่อยู่ต่างพื้นที่และห่างไกล สามารถรับรู้ และรับเอาวัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ การเมือง การบริหาร เทคโนโลยี ภาษา วรรณคดี ปรัชญา และทฤษฎีใหม่ ๆ มาปรับปรุงประยุกต์ใช้ในบ้านเมืองของตน ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจึงส่งผลกระทบต่อองค์การ ที่ต้องปรับตัวเพื่อให้สอดคล้อง และสามารถดำรงชีพการอยู่ได้ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ไม่ใช่องค์การที่แข็งแกร่ง และฉลาดเท่านั้นที่จะอยู่ได้ แต่ต้องเป็นองค์การที่สามารถปรับตัว หรือตอบสนองสิ่งแวดล้อมได้ การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่กระทบต่อองค์การนี้ ทำให้เกิดการแสวงหาแนวความคิด วิธีการ และเทคนิคทางการบริหารขึ้นมา เพื่อช่วยในการปรับตัวให้ตอบสนองต่อสภาพการเปลี่ยนแปลง โดยที่แนวคิด เทคนิคและวิธีการต่าง ๆ เหล่านี้เกิดขึ้นมากมายและแพร่กระจายไปสู่แหล่งต่าง ๆ การแพร่กระจายของแนวคิดเหล่านี้ส่งผลให้มีการวิพากษ์วิจารณ์ ไม่ว่าจะเป็นการเห็นด้วย ต่อต้าน หรือมีการเพิ่มเติมเข้าไป ทำให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ ขึ้นมาอีก การเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องในลักษณะของการระบอบและขยายตัวตลอดเวลา ทั้งในองค์การภาคราชการและองค์การของเอกชน โลกเข้ายุคแห่งการจักระเบียบใหม่ ทั้งในมิติความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่งก่อให้เกิดทั้งโอกาสและภัยคุกคามต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศไทย ภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาระบบราชการทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาพื้นฐานและจุดอ่อนของระบบราชการไทยที่สั่งสมมาเป็นเวลานาน และเร่งพัฒนาขีดสมรรถนะและเสริมสร้างความเข้มแข็ง อันจะช่วยทำให้ระบบราชการสามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและเป็นกลไกสำคัญในการบริหารพัฒนาประเทศต่อไป

แนวความคิดในการปฏิรูประบบราชการได้มีการกล่าวถึงกันมากในช่วงเวลา 10-20 ปี ที่ผ่านมานี้ เนื่องจากเห็นว่าโครงสร้าง บทบาท อำนาจหน้าที่ และกฎระเบียบต่าง ๆ ของระบบราชการ ล้าหลัง ไม่ทันสมัย ไม่สามารถตอบสนองการพัฒนาของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดได้ ดังนั้น เมื่อปี 2540 รัฐบาลพลเอก ชวลิต ยงใจยุทธ ได้ประกาศใช้แผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ (พ.ศ.2540 - 2544) ขึ้น เพื่อเป็นทิศทางในการปฏิบัตินิติราชการ

ต่อมาในสมัยรัฐบาลนายชวน หลีกภัย ได้กำหนดแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐขึ้นมาอีก โดยเน้นการปฏิรูป 5 ด้าน คือ

- 1) ปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจ และวิธีการบริหารภาครัฐ
- 2) ปรับเปลี่ยนระบบงบประมาณ
- 3) ปรับเปลี่ยนระบบบริหารงานบุคคล
- 4) ปรับเปลี่ยนกฎหมาย
- 5) ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม

จนกระทั่งรัฐบาลภายใต้การนำของนายกรัฐมนตรี พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร เข้ามาบริหารราชการแผ่นดินก็ได้ประกาศนโยบายปฏิรูประบบราชการอย่างชัดเจนและเริ่มผลักดันการปฏิรูประบบราชการอย่างจริงจัง โดยได้ร่างกฎหมายสำคัญขึ้น 2 ฉบับ เพื่อเป็นกลไกในการปฏิรูประบบราชการ คือ พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม 2545 สารสำคัญของ การปฏิรูประบบราชการนั้นได้วางเป้าหมายและวัตถุประสงค์ไว้ครอบคลุมทุกด้านในการบริหารภาครัฐ ซึ่งประกอบด้วย 6 ประเด็น คือ

- 1) ยกกระดับความสามารถและสร้างประสิทธิภาพโดยรวมของหน่วยราชการ เพื่อให้ภาครัฐจะสามารถนำบริการที่ดีมีคุณภาพสู่ประชาชน
- 2) มีระบบการทำงานและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงเท่าเทียมกับมาตรฐานสากล
- 3) สร้างและฟื้นฟูความเชื่อมั่นของประชาชนและสังคมต่อระบบราชการ
- 4) สร้างระบบราชการให้ตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของประชาชน
- 5) มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
- 6) สนับสนุนภาคประชาชนและภาคธุรกิจเอกชนให้เติบโต มีความเข้มแข็ง และเป็นกลไกหลักในการพัฒนาประเทศ

เป้าหมายดังกล่าวอยู่บนพื้นฐานหลักการและเหตุผลที่ว่า

- 1) ตอบสนองความต้องการของประชาชนและประเทศเป็นส่วนรวม
- 2) มีความโปร่งใส สะอาด ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ทั้งในด้านการใช้อำนาจ และการใช้จ่ายเงินของแผ่นดิน
- 3) รับฟังความคิดเห็น และเปิดโอกาสในการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการแผ่นดิน

ในขณะเดียวกันก็มีเจตนาารมณที่จะแก้ไขปัญหาพื้นฐานของระบบราชการที่หมักหมมมานานจนประชาชนลดความศรัทธา นั่นคือ ปัญหาประสิทธิภาพต่ำ โครงสร้างองค์กรที่ตึงตัว และไม่ยืดหยุ่น การรวมศูนย์อำนาจและตัดสินใจไว้ที่ส่วนกลางมากเกินไป กฎ ระเบียบ และเทคโนโลยีไม่ทันสมัย เงินเดือนและค่าตอบแทนให้แก่ข้าราชการไม่จูงใจ ค่านิยมข้าราชการแบบดั้งเดิม ข้าราชการด้อยคุณภาพ รวมไปถึงปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ จุดเน้นที่สำคัญที่สุดของการปฏิรูประบบราชการครั้งนี้คือการปรับราชการให้มีขนาดเล็กลง แต่มีประสิทธิภาพสูง เปิดโอกาสให้ประชาชนและประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วม ใช้วิธีงบประมาณแนวใหม่เป็นเครื่องมือขับเคลื่อนในการปฏิรูประบบราชการ และจัดระบบเงินเดือนและค่าตอบแทนเพื่อสร้างข้าราชการมืออาชีพ ชื่อสัตย์ และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม โครงสร้างใหม่ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ส่วนราชการไทยจะมีทั้งสิ้น 20 กระทรวง และมีส่วนราชการที่ไม่ได้สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กับอีก 9 สำนัก ส่วนราชการ 20 กระทรวง ประกอบด้วยกระทรวงใหม่ 6 กระทรวง และของเดิม 14 กระทรวง แบ่งกลุ่มภารกิจได้ 3 กลุ่ม คือ

1) กลุ่มกระทรวงแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ เป็นกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของประเทศ ลักษณะงานประจำต่อเนื่อง จึงมีลักษณะเป็นถาวร มีความต่อเนื่อง และมีการเปลี่ยนแปลงในเชิงภารกิจน้อย ประกอบด้วย 6 กระทรวง คือ สำนักนายกรัฐมนตรี, กระทรวงกลาโหม, กระทรวงการคลัง, กระทรวงการต่างประเทศ, กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงยุติธรรม

2) กลุ่มกระทรวงยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศ เป็นกลุ่มที่เน้นนโยบาย ยุทธศาสตร์ ในการพัฒนาประเทศมีลักษณะเป็นการพัฒนาข้ามช่วงเวลา มีความสำคัญต่อเนื่องตราบเท่าที่ประเทศและสังคมยังมีความต้องการและยังจำเป็นอยู่ แต่จะต้องเปลี่ยนแปลงพัฒนาไปตามสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขต่าง ๆ ของสังคม ซึ่งประกอบด้วย 10 กระทรวง คือ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, กระทรวงคมนาคม, กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, กระทรวงพาณิชย์, กระทรวงแรงงาน, กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, กระทรวงศึกษาธิการ, กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงอุตสาหกรรม

3) กลุ่มกระทรวงเพื่อดำเนินงานที่เป็นภารกิจสำคัญเร่งด่วนตามนโยบายรัฐบาลมีลักษณะเป็นพลวัตร สามารถปรับเปลี่ยนได้ง่าย เพื่อเอื้ออำนวยต่อความสะดวและคล่องตัวของรัฐบาลชุดต่าง ๆ ที่จะเข้ามาปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย 4 กระทรวง คือ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, กระทรวงพลังงาน และกระทรวงวัฒนธรรม

ส่วนราชการที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง ประกอบด้วย 9 ส่วนราชการ ซึ่งมีฐานะเป็นกรม อยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี มีจำนวน 7 สำนัก คือ สำนักราชเลขาธิการ, สำนักพระราชวัง, สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ, สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และราชบัณฑิตยสถาน ซึ่งอยู่ในบังคับบัญชาของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม อีก 2 สำนัก คือ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และสำนักงานอัยการสูงสุด

หลังประกาศใช้พระราชบัญญัติดังกล่าว ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญในทุกด้าน ส่งผลกระทบต่อส่วนราชการต่าง ๆ โดยเฉพาะขวัญกำลังใจของข้าราชการ และการให้บริการต่อประชาชน แม้รัฐบาลโดยหน่วยงานหลักอย่างสำนักงาน ก.พ. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้เตรียมความพร้อมรองรับไว้แล้วก็ตาม หน่วยงานราชการต่าง ๆ ก็ต้องเร่งปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย เพื่อให้เกิดปัญหาตามมาน้อยที่สุด เพื่อให้การปฏิรูประบบราชการสำเร็จตามที่รัฐบาล ข้าราชการ และประชาชนคาดหวังในที่สุด

สำนักราชเลขาธิการเป็นส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกรม อยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี รับผิดชอบในการปฏิบัติงานเลขานุการในพระองค์พระมหากษัตริย์ ทั้งราชการแผ่นดินและส่วนพระองค์ งานราชเลขานุการในพระองค์สมเด็จพระบรมราชินีนาถ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชาทินัดดามาตุ และงานเลขานุการของคณะองคมนตรี มีหน้าที่ประสานงานระหว่างพระมหากษัตริย์กับรัฐบาล รัฐสภา องคมนตรี พระบรมวงศานุวงศ์ และประชาชน ตลอดจนบุคคล องค์การ หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักราชเลขาธิการ รวมทั้งปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักราชเลขาธิการ ปัจจุบันสำนักราชเลขาธิการมีภารกิจเพิ่มขึ้น โดยส่วนราชการ หน่วยงาน เอกชน และบุคคลทั่วไป ส่งเข้ามาเพื่อขอให้ให้ความขึ้นกราบบังคมทูลพระกรุณา ขอพระราชทานพระบรมราชานุญาต ขอพระบรมราชวินิจฉัย และขอพระมหากรุณา ในเรื่องต่าง ๆ แล้วแต่กรณี รวมทั้งทำหน้าที่รับพระราชทานพระราชดำริและพระราชดำรัส เพื่อเชิญไปยังหน่วยงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจอันสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงานสนองเบื้องพระยุคลบาท ซึ่งผลทำนองที่สุดก็เพื่อประโยชน์ของประเทศชาติและความผาสุกของประชาชนโดยส่วนรวม

การปฏิรูประบบราชการทำให้บทบาทของข้าราชการในสำนักราชเลขาธิการแตกต่างไปจากเดิม มีการปรับปรุงเปลี่ยนวัฒนธรรมการปฏิบัติงานจากเดิมที่ทำงานแบบรอคำสั่ง ทำตามหน้าที่ ไปเป็นการทำงานด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ แต่ละคนต้องสามารถใช้คอมพิวเตอร์ประกอบ

การทำงานได้ มีความรอบรู้ครอบคลุมหลายด้าน โดยสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ในจุดเดียว มีความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน ที่มีสายการบังคับบัญชาที่สั้นลง ระบบการปฏิบัติงานของข้าราชการ มีความโปร่งใสมากขึ้น พร้อมถูกตรวจสอบการทำงานได้ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ ที่เป็นรูปธรรมสามารถวัดผลสัมฤทธิ์การทำงานได้ ปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง ละเอียด รอบคอบและถี่ถ้วน ตระหนักถึงความคุ้มค่าของการบริหารจัดการทรัพยากร มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เน้นกระบวนการมีส่วนร่วมจากทุกส่วนงาน ยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นกรอบในการบริหารราชการ มุ่งเน้นการทำงานรูปแบบที่เป็นองค์รวมมากขึ้น แก้ปัญหาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์

ความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ดังกล่าวที่เกิดขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อถึงตัวบุคคล คือ ข้าราชการที่ต้องรับรู้และนำมาปฏิบัติ ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึก และพร้อมที่จะมีปฏิกิริยาสนองตอบต่อสิ่งที่รับรู้ อันหมายถึงทัศนคติหรือเจตคติ (Attitudes) ที่ข้าราชการจะมีต่อสิ่งนั้น ๆ ในทางที่พอใจเพราะได้ประโยชน์ หรือต่อต้านรำคาญใจ เพราะขัดกับสิ่งที่ตนเป็นแนวคิดเดิมของข้าราชการจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องให้ความสำคัญ เพราะข้าราชการเป็นกลไกสำคัญในการบริหารราชการแผ่นดิน โดยเฉพาะการปฏิรูประบบราชการ การให้บริการประชาชน ตลอดจนการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ข้าราชการไม่อาจปฏิบัติหน้าที่บรรลุผลสำเร็จหรือตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากข้าราชการมีทัศนคติที่เป็นอุปสรรคต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ อันเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาล

ในการที่จะทำให้การปฏิรูประบบราชการ ด้วยการพัฒนาระบบราชการประสพผลสำเร็จได้ ก็จำเป็นที่จะต้องทราบถึงทัศนคติของข้าราชการที่มีต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการว่าเป็นอย่างไร มีความเข้าใจในการที่จะปฏิบัติตามมาตรการต่าง ๆ หรือไม่ อย่างไร เพราะความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรการต่าง ๆ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการจะเป็นตัวกำหนดความคาดหวังของข้าราชการในการพัฒนาตนเองเพื่อจะได้สิ่งที่ต้องการจากการพัฒนาระบบราชการ มีทัศนคติต่อมาตรการดังกล่าวในระดับใด มีข้อเสนอแนะอย่างไรบ้าง ในการที่จะให้ความร่วมมือและสนับสนุนการพัฒนาระบบราชการ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการขององค์กรและของตัวข้าราชการเอง จึงต้องการศึกษาถึงทัศนคติของข้าราชการสำนักราชเลขาธิการที่มีต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ต่อองค์กร และการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานตามมาตรการต่าง ๆ ของแผนพัฒนาระบบราชการให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ ตลอดจนเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักราชเลขาธิการ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของข้าราชการสำนักพระราชเลขาธิการที่มีต่อมาตรการต่าง ๆ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ
- 2) เพื่อศึกษาถึงความรู้สึกของข้าราชการสำนักพระราชเลขาธิการที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน
- 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของข้าราชการสำนักพระราชเลขาธิการที่มีต่อแผนการพัฒนาระบบราชการ

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

- 1) เป็นการศึกษาถึงความคิดเห็นของข้าราชการสำนักพระราชเลขาธิการต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ เฉพาะที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน คือ ในเรื่องการปรับปรุงแบบและวิธีการบริหารงานใหม่ ให้มีประสิทธิภาพ และได้ประสิทธิผลตามเป้าประสงค์ โดยมีระบบการทำงานที่สั้น รวดเร็ว คล่องตัว มีการนำเทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยเหมาะสมมาใช้ในการทำงาน มีการวัดผลสำเร็จของงานในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเป็นรูปธรรม และสามารถตรวจสอบได้ ตลอดจนศึกษาถึงความรู้สึกของข้าราชการสำนักพระราชเลขาธิการที่มีต่อองค์การ และการปฏิบัติงาน
- 2) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับข้าราชการสังกัดสำนักพระราชเลขาธิการ สังกัด กองกลาง กองการต่างประเทศ กองการในพระองค์ กองข่าว กองโครงการสัมพันธ์ กองนิติการ กองงานในพระองค์พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชาทินัดดามาตุ และสำนักเลขาธิการคณะองคมนตรี ซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพระบรมมหาราชวัง และทำเนียบองคมนตรี รวม 8 กอง เท่านั้น ไม่รวมข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในส่วนจิตจรดดา

1.4 นิยามศัพท์

- 1) “การปฏิรูประบบราชการ” หมายถึง การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของระบบราชการตั้งแต่โครงสร้างอำนาจหน้าที่ระดับต่าง ๆ ระบบบริหารงาน ระบบบริหารบุคคล วัฒนธรรม ทักษะคติ และค่านิยม เพื่อให้ราชการมีสมรรถสูงชัน ทันสมัย ทันเหตุการณ์ ข้าราชการมีนิสัยการทำงานอย่างผู้รู้จริง ทำจริง มีผลผลิต ผลลัพธ์ มีความสามารถ ซื่อสัตย์ กล้าคิด กล้าทำ เป็นที่น่าเชื่อถือ
- 2) “ทักษะคติ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หมายถึง “แนวความคิดเห็น” โดยเป็นคำสมาสระหว่างคำว่า “ทักษะ” ที่แปลว่า ความเห็น, การเห็น, เครื่องรู้เห็น, สิ่งทีเห็น กับคำว่า “คติ” ซึ่งแปลว่า แบบอย่าง, วิธีการ, แนวทาง

3) “ปัจจัย” หมายถึง เหตุอันเป็นทางให้เกิดผล, หนทาง, องค์ประกอบ

4) “ความผูกพัน” หมายถึง มีความเป็นห่วงกังวลเพราะรักใคร่ ก่อให้เกิดพันธะที่จะต้องปฏิบัติตาม

5) “บรรยากาศ” หมายถึง ความรู้สึก หรือสิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัว ไม่ว่าจะเป็นคน (ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน) สัตว์ สิ่งของ (วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้) หรือเหตุการณ์ (การบริหารงานแบบใหม่ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางการทำงาน)

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ทราบถึงทัศนคติของข้าราชการสำนักราชเลขาธิการที่มีต่อมาตรการต่าง ๆ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ

2) ทราบถึงทัศนคติของข้าราชการสำนักราชเลขาธิการที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน

3) ได้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการนำมาตราการต่าง ๆ ตามแผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการไปปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม

บทที่ 2 ข้อมูลสำนักพระราชเลขาธิการ

2.1 ที่ตั้งสำนักงาน

อาคารศาลาลูกขุนใน ในพระบรมมหาราชวัง ถนนหน้าพระลาน แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200 มี 6 กอง คือ กองกลาง กองการต่างประเทศ กองการในพระองค์ กองข่าว กองโครงการสัมพันธ์ และกองงานในพระองค์พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชาทินัดดามาตุ

ทำเนียบองคมนตรี วังสราญรมย์ ถนนสนามไชย แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200 มี 2 กอง คือ กองนิติการ และสำนักเลขาธิการคณะองคมนตรี

สวนจิตรลดา ถนนราชวิถี เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10202 มี 4 กอง คือ กองราชเลขานุการในพระองค์สมเด็จพระบรมราชินีนาถ กองงานในพระองค์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และกองงานในพระองค์สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี และกองศิลปอาชีพ

2.2 ประวัติความเป็นมา

สำนักพระราชเลขาธิการเป็นหน่วยราชการในพระองค์ที่มีประวัติเก่าแก่มาแต่โบราณ ตั้งแต่ครั้งยังเป็นงานของผู้ดำรงตำแหน่งเจ้ากรมพระอัครเสนาบดี ซึ่งหมายถึง ผู้ทำหน้าที่ทางหนังสือในราชสำนักมีหน้าที่เขียนและรักษาพระราชบัญญัติ อ่านประกาศกระแสพระราชดำริส ทำทะเบียนยศบรรดาศักดิ์ข้าราชการและเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เป็นต้น ซึ่งได้แปรเปลี่ยนจากหน่วยงานในพระองค์มาเป็นหน่วยงานราชการอย่างเป็นทางการในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ดังนั้น ในเวลาที่ผ่านมา สำนักพระราชเลขาธิการจึงมีสถานภาพเปลี่ยนไปตามพระบรมราชโองการของพระมหากษัตริย์แต่ละพระองค์ และตามนโยบายในการบริหารประเทศของแต่ละรัฐบาล ด้วยเหตุนี้ ชื่อหน่วยงานที่ปรากฏในพระราชหัตถเลขา พระบรมราชโองการ ประชุมกฎหมายประจำศก ราชกิจจานุเบกษา ฯลฯ ซึ่งได้แก่ กรมพระอัครเสนาบดี ออดิตออฟฟิศ ออฟฟิศหลวง กรมราชเลขานุการ กรมราชเลขาธิการ กรมราชเลขานุการในพระองค์ สำนักงานราชเลขานุการในพระองค์ และกระทรวงมรดกธรรม จึงมีความเกี่ยวข้อง และเป็นที่มาของสำนักพระราชเลขาธิการในปัจจุบันทั้งสิ้น

กำเนิดกรมราชเลขาธิการ

กรมราชเลขาธิการตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการเมื่อวันเดือนปีใดไม่ปรากฏหลักฐานแน่ชัดทราบ แต่เพียงว่า เมื่อ พ.ศ. 2410 พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ นายพร บุนนาค ซึ่งในเวลานั้นเป็นข้าราชการผู้เดียวที่มีความรู้ภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี และเพิ่งเดินทาง กลับจากการไปศึกษาต่อที่ประเทศอังกฤษ ปฏิบัติหน้าที่สนองพระมหากรุณาธิคุณเป็นผู้เชิญรับส่งไป ต่างประเทศ สืบแทนหม่อมราชไพฑูย์ (หม่อมราชวงศ์กระต่าย อิศรางกูร) ซึ่งถึงแก่อนิจกรรม ต่อมาไม่นาน ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งเป็น นายราชานัดยานุหาร หุ้มแพรพิเศษ ในกรมพระอาลักษณ์ รับราชการเป็นทำนองราชเลขาธิการฝ่ายภาษาต่างประเทศมาจนตลอดรัชกาล

กรมราชเลขาธิการในรัชกาลที่ 5

เมื่อ พ.ศ. 2416 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตั้งตำแหน่ง ราชเลขาธิการ หรือที่เรียกอย่างทับศัพท์ภาษาอังกฤษในสมัยนั้นว่า ไปรเวตสิเกรตารี (Private Secretary) หรือ ไปรเวตสิเกรตารีหลวง ขึ้นอย่างเป็นทางการ

ปี พ.ศ. 2435 เป็นปีที่มีการปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินภายในประเทศครั้งใหญ่ ซึ่ง พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงพระราชดำริว่า การบริหารราชการแผ่นดินจะดำเนินไปได้ โดยเป็นระเบียบเรียบร้อยก็โดยรวบรวมกิจการทั้งสิ้นให้เป็นหมวดหมู่ และจัดแบ่งกิจการส่วนใหญ่ออกเป็นกระทรวง และจัดแบ่งหน้าที่ราชการให้เป็นส่วนย่อยภายในกระทรวงนั้นๆ อีกชั้นหนึ่ง เพื่อให้ เหมาะสมแก่ความรู้ความสามารถและสติปัญญาของผู้ที่รับราชการสนองพระเดชพระคุณบังคับบัญชา กิจราชการในตำแหน่งนั้นๆ บรรดากิจราชการทั้งหลายทั้งปวงก็จะได้สำเร็จลุล่วงไปโดยรวดเร็ว อันจะเป็น ผลให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนพลเมืองในอันที่จะประกอบการทำมาหากินแต่โดยที่ชอบธรรม และบังเกิด ความผาสุกโดยสมบูรณ์ ความเจริญรุ่งเรืองแก่ประเทศชาติก็จะพึงบังเกิดขึ้นจนเท่าเทียมกับอารยะประเทศ ทั้งหลายในโลก ดังที่ได้ทรงเปลี่ยนแปลงระเบียบราชการบริหารแบบจตุสดมภ์ มาจัดตั้งขึ้นเป็นกระทรวง ตามลักษณะแห่งกิจการ เพื่อดำเนินการบริหารเป็นส่วนเอกเทศ และทั้งได้โปรดเกล้าฯ ให้ตั้งกระทรวงเพิ่ม ขึ้นเป็นลำดับมาหลายครั้งหลายคราแล้วนั้น ด้วยพระราชประสงค์จำนงหมายดังกล่าวแล้ว จึงทรงจัด ระเบียบราชการบริหารขึ้นใหม่ โดยเพิ่มกระทรวงสำหรับบริหารราชการแผ่นดินขึ้นเป็น 12 กระทรวง เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2435 ราชการส่วนพระองค์พระมหากษัตริย์ขณะนั้นกรมราชเลขาธิการบริหารอยู่ ก็ได้รวมขึ้นอยู่ในกระทรวงมรุธาธร และได้รับจัดตั้งขึ้นในเวลานั้นด้วย โดยทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ พระเจ้าน้องยาเธอ กรมหมื่นพิทยลาภพฤฒิเป็นเสนาบดี

อนึ่ง ในส่วนที่เกี่ยวกับอำนาจนิติบัญญัติ ปรากฏว่า มีรัฐมนตรีสภาสำหรับออกกฎหมาย และโปรดเกล้าฯ ให้เสนาบดีกระทรวงมูรธาธร ซึ่งบังคับบัญชากรมราชเลขาณุกการอยู่ในเวลานั้น เป็นสภานายกแห่งรัฐมนตรีสภาโดยตำแหน่ง แสดงให้เห็นว่ามีหน้าที่บังคับบัญชากิจการในทางนิติบัญญัติอยู่ด้วย ต่อมาทรงพระราชดำริว่ากิจการของกระทรวงมูรธาธรมีน้อย และผู้ดำรงตำแหน่งเสนาบดีกระทรวงนี้ก็เป็นสภานายกแห่งรัฐมนตรีสภาโดยตำแหน่ง ตำแหน่งสภานายกแห่งรัฐมนตรีสภาเป็นตำแหน่งใหญ่ที่สำคัญสมควรจะให้ดำรงคงอยู่ ส่วนกระทรวงมูรธาธรไม่ควรให้มีผู้บังคับบัญชาถึงขั้นเสนาบดี จึงโปรดเกล้าฯ ให้ยุบกระทรวงมูรธาธรเสีย เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2439 โดยแบ่งแยกงานไปรวมอยู่กับกรมราชเลขาณุกการกับกรมพระออลักษณ์ ซึ่งตั้งขึ้นเป็นกรมอิสระ ส่วนตำแหน่งสภานายกแห่งรัฐมนตรีสภา ก็ได้โปรดเกล้าฯ ให้พระยาเทเวศรวงศ์วิวัฒน์ อุปนายก ขึ้นดำรงตำแหน่งแทน และให้สังกัดกรมราชเลขาณุกการ โดยพระเจ้าน้องยาเธอ กรมหมื่นสมมตอมรพันธ์ ทรงดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมราชเลขาณุกการสืบต่อมา

ในคราวเสด็จพระราชดำเนินประพาสยุโรป พ.ศ. 2439 มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งสมเด็จพระศรีพัชรินทราบรมราชินีนาถ เป็นผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ และแต่งตั้งสมเด็จพระเจ้าลูกยาเธอ พระองค์เจ้าประวิตวัชรโนดม เป็นราชเลขาณุกการในสมเด็จพระบรมราชินีนาถ

ต่อมาเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2451 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ยกกรมพระออลักษณ์และกรมรัฐมนตรีสภามาสมทบอยู่ในกรมราชเลขาณุกการ

กรมราชเลขาณุกการ/กรมราชเลขาธิการในรัชกาลที่ 6

ในรัชสมัยแห่งพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2454 โปรดเกล้าฯ ให้พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมขุนสมมตอมรพันธ์ ราชเลขาณุกการ กราบถวายบังคมลาออกจากตำแหน่ง โดยที่ทรงพระประชวรมีพระอาการจะหายได้ช้า แต่ก็ทรงพระราชดำริว่า พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมขุนสมมตอมรพันธ์ เป็นผู้ที่ทรงทราบระเบียบราชการและขนบธรรมเนียมในราชการมาก ยังจะต้องทรงอาศัยเป็นที่ปรึกษาราชการต่อไป จึงโปรดเกล้าฯ ให้ดำรงตำแหน่งเสนาบดีที่ปรึกษา และโปรดเกล้าฯ ให้พระเจ้าพี่ยาเธอ กรมหมื่นปราจินกิติปดี เป็นราชเลขาณุกการ

ต่อมาทรงพระราชดำริว่า ราชการในหน้าที่ของกรมพระออลักษณ์และราชการบางอย่างซึ่งอยู่ในหน้าที่ของกรมราชเลขาณุกการปฏิบัติอยู่นั้นทวีมากขึ้น ทั้งราชการในหน้าที่ราชเลขาณุกการก็เพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับมา เพื่อให้ราชการเหล่านี้ได้ดำเนินไปโดยเรียบร้อย สมควรที่จะโอนไปรวบรวมจัดทำขึ้นเป็นส่วนหนึ่งต่างหาก จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตั้งกระทรวงมูรธาธรขึ้นอีก โดยให้มีหน้าที่จัดทำและรักษาทะเบียนฐานันดรศักดิ์ข้าราชการทั้งฝ่ายทหารและพลเรือน ทะเบียนเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ทะเบียนดวงตราซึ่งใช้ประจำในราชการของกระทรวงต่าง ๆ ทะเบียนดวงตราสำหรับบุคคลซึ่งจะได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ

พระราชทานพระบรมราชานุญาตให้ใช้ต่อไป และโปรดเกล้าฯ ให้พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระนเรศวร วรฤทธิ์ และพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระดำรงราชานุภาพ ดำรงตำแหน่งเสนาบดีกระทรวงมูรธาธร ตามลำดับ จนกระทั่งยุบเลิกไปอีก

ครั้นเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2456 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้พระยาบุรุษรัตนราชพัณ เป็น ราชเลขานุการฝ่ายต่างประเทศ ให้มีเกียรติเสมอด้วยปลัดทูลฉลอง (ปลัดกระทรวง) และต่อมาก็ได้ โปรดเกล้าฯ ให้เป็นราชเลขานุการในพระองค์ด้วย เป็นที่เข้าใจว่าในตอนนี้ได้มีกรมราชเลขานุการ ในพระองค์ขึ้นแล้ว แต่รูปแบบงานของกรมราชเลขานุการในพระองค์ในเวลานั้น หาได้มีลักษณะเป็น สำนักงานบริหารของพระมหากษัตริย์อันแท้จริงไม่ เพราะในเวลานั้นการงานบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับราชการ แผ่นดิน ก็ได้แยกกิจการปฏิบัติอยู่ทางกรมราชเลขาธิการ การงานในกรมราชเลขานุการในพระองค์จึง เกี่ยวข้องเฉพาะแต่กิจการส่วนพระองค์แท้ ๆ เท่านั้น

กรมราชเลขาธิการและกรมราชเลขานุการในพระองค์ในรัชกาลที่ 7

ในรัชสมัยแห่งพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีการเปลี่ยนแปลงเป็นลำดับมา คือ เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2469 ได้โปรดเกล้าฯ ให้ยุบเลิกกระทรวงมูรธาธร โดยยกเอาการงานทั้งปวงไปขึ้นกับ กรมราชเลขาธิการ และยกฐานะกรมราชเลขาธิการเท่ากับกระทรวง ส่วนราชเลขาธิการมีเกียรติฐานะ และ อาวุโสลำดับอย่างเดียวกับเสนาบดี ส่วนกิจการส่วนพระองค์ก็ทรงพระราชดำริว่า เพื่ออนุโลมให้เป็นไป ตามพระราชประเพณี สมควรจะให้ มีราชเลขานุการในพระองค์เพื่อแบ่งเบาพระราชภาระ จึงโปรดเกล้าฯ ให้พลตรี หม่อมเจ้าอมรทัต กฤดากร เป็นราชเลขานุการในพระองค์ ต่อมาก็ได้โปรดเกล้าฯ ให้ พันโท พระเจ้าวรวงศ์เธอ กรมหมื่นอนุวัตรจาตุรนต์ เป็นราชเลขานุการในพระองค์

สำหรับกรมราชเลขาธิการนี้มีข้อน่าสังเกตว่า เหตุใดจึงสับเปลี่ยนกับกระทรวงมูรธาธร กลับไปกลับ มา ทั้งนี้ พอสันนิษฐานได้ว่า เพราะกรมราชเลขาธิการเป็นกรมใหญ่ มีกรมขึ้นถึง 3 กรม คือ กรมบัญชาการ มีราชเลขาธิการเป็นผู้บังคับบัญชา กรมพระอาลักษณ์ ขึ้นตรงต่อราชเลขาธิการมีอธิบดีเป็นผู้บังคับบัญชา และกรมกฤษฎีกา ขึ้นตรงต่อราชเลขาธิการ มีอธิบดีเป็นผู้บังคับบัญชา นอกนั้น ยังมีกองอิสระ คือ กองการ ต่างประเทศ มีราชเลขานุการฝ่ายต่างประเทศบังคับบัญชา (ผู้ช่วยราชเลขาธิการ เป็นราชเลขานุการฝ่ายต่าง ประเทศโดยตำแหน่ง) กองเลขานุการองคมนตรี ขึ้นตรงต่อราชเลขาธิการ นอกจากนี้ ราชเลขาธิการยังทำ หน้าที่เลขานุการอภิรัฐมนตรีโดยตำแหน่ง

ต่อมาเมื่อได้มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยแล้ว ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ พระมหากษัตริย์ทรงใช้อำนาจนิติบัญญัติทางสภาผู้แทนราษฎร อำนาจบริหารทางคณะรัฐมนตรี และอำนาจตุลาการทางศาล จึงต้องมีการจัดตั้งสำนักงานบริหารขึ้นตามอำนาจอธิปไตยซึ่งได้แบ่งแยกนั้น

ฉะนั้น เมื่อวันที่ 14 กันยายน 2475 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ย้ายหม่อมเจ้าวิบูลย์สวัสดิวงศ์ สวัสดิกุล จากกรมราชเลขาธิการมาเป็นราชเลขาธิการในพระองค์ ต่อมาโปรดเกล้าฯ ให้ย้ายพระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าอาทิตย์ทิพอาภา จากกระทรวงมหาดไทยมาดำรงตำแหน่งราชเลขาธิการในพระองค์ สืบแทน หม่อมเจ้าวิบูลย์สวัสดิวงศ์ สวัสดิกุล ซึ่งออกจากราชการไป

กรมราชเลขาธิการในพระองค์ในรัชกาลที่ 8

ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดล พระอัฐมรามาธิบดินทร รัชกาลที่ 8 ได้มีพระบรมราชโองการให้ตราพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2477 ฉบับที่ 2 เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2477 ให้ยกเลิกข้อความในมาตรา 18 แห่งพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2476 และให้ใช้ข้อความต่อไปนี้แทน

มาตรา 18 หน้าที่ราชการในกระทรวงวังแยกเป็น

- 1) สำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี
- 2) สำนักงานปลัดกระทรวง
- 3) กรมพระคลังข้างที่
- 4) กรมราชเลขาธิการในพระองค์

ดังนั้น กรมราชเลขาธิการในพระองค์จึงยังคงเป็นกรม ๆ หนึ่งในสังกัดกระทรวงวัง แต่ในทางปฏิบัติ ยังคงปฏิบัติงานอย่างเป็นอิสระ มีหน้าที่รับผิดชอบและปฏิบัติราชการที่เกี่ยวกับพระมหากษัตริย์ทั้งที่มา จากส่วนราชการและเอกชน แบ่งส่วนราชการเป็น 4 กอง ได้แก่ กองกฎหมาย กองการต่างประเทศ กองการในพระองค์ และกองเลขานุการกรม แต่ละกองมีหน้าที่และงานปรากฏชัดตามชื่อของกองนั้น ๆ ส่วนหน้าที่และงานอื่น ๆ ที่ไม่ปรากฏว่าเป็นงานของกองใด ให้กองเลขานุการกรมรับดำเนินการ จากนั้น ก็ได้มีพระราชบัญญัติปรับปรุงตลอดมา จนเมื่อวันที่ 18 สิงหาคม 2485 มีพระบรมราชโองการให้ตราพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พุทธศักราช 2484 ขึ้น มีผลให้สำนักงานราชเลขาธิการ ในพระองค์มีฐานะเป็นทบวงการเมือง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการเลขานุการในพระองค์ พระมหากษัตริย์ และอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี ในปีต่อมา ได้มีพระบรมราชโองการให้ตราพระราชกฤษฎีกา จัดวางระเบียบราชการในสำนักงานราชเลขาธิการในพระองค์ พุทธศักราช 2485 ขึ้น เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2485 แบ่งส่วนราชการของสำนักงานราชเลขาธิการในพระองค์ ดังนี้

1) กองกลาง แบ่งเป็น 4 แผนก คือ แผนกสารบรรณ แผนกคลัง แผนกกฎหมายและแผนกการต่างประเทศ

2) กองราชการในพระองค์ แบ่งเป็น 2 แผนก คือ แผนกการในพระองค์ และแผนกจดหมายเหตุ

ทั้งนี้ แต่ละแผนกมีหน้าที่ราชการตามชื่อของแผนกนั้น ๆ ส่วนแผนกจดหมายเหตุซึ่งเป็นแผนกที่ตั้งขึ้นใหม่นั้น มีหน้าที่บันทึกพระราชประวัติหรือพระราชกรณียกิจอันสำคัญ ๆ แห่งพระองค์พระมหากษัตริย์

สำนักราชเลขาธิการในรัชกาลปัจจุบัน

วันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2493 ในรัชกาลปัจจุบัน ได้ตราพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2493 ขึ้น มีผลให้สำนักงานราชเลขาธิการในพระองค์เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักราชเลขาธิการ และมีฐานะเป็นทบวงการเมือง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการเลขาธิการในพระองค์พระมหากษัตริย์ และอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี ต่อมาเมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2494 ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดระเบียบราชการสำนักราชเลขาธิการ พ.ศ. 2494 แบ่งส่วนราชการออกเป็น 3 กอง

- 1) กองกลาง แบ่งเป็น 3 แผนก คือ แผนกสารบรรณ แผนกคลัง และแผนกกฎหมาย
- 2) กองราชการในพระองค์ แบ่งเป็น 2 แผนก คือ แผนกการในพระองค์ และแผนกราชบรรณารักษ์
- 3) กองราชการต่างประเทศ

จากนั้น ได้มีพระบรมราชโองการให้ตราพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2495 พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2496 พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2501 และพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2506 ขึ้น พระราชบัญญัติทั้ง 4 ฉบับนี้ ได้ระบุฐานะอำนาจและหน้าที่ของสำนักราชเลขาธิการไว้ตรงกัน คือ เป็นทบวงการเมือง มีฐานะเทียบเท่ากรม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการเลขาธิการในพระองค์พระมหากษัตริย์ และอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี

วันที่ 18 มีนาคม 2506 มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักราชเลขาธิการ ออกเป็น 4 กอง คือ

- 1) กองกลาง แบ่งเป็น 3 แผนก คือ แผนกสารบรรณ แผนกคลัง และแผนกกฎหมาย
- 2) กองการในพระองค์ แบ่งเป็น 3 แผนก คือ แผนกการส่วนพระองค์ แผนกราชบรรณาคม และแผนกเหรียญส่วนพระองค์
- 3) กองการต่างประเทศ แบ่งเป็น 2 แผนก คือ แผนกพิธีการ และแผนกวิเทศสัมพันธ์
- 4) กองเลขานุการในพระองค์สมเด็จพระบรมราชินีนาถ

วันที่ 8 ธันวาคม 2515 ประกาศของคณะปฏิบัติฉบับที่ 297 ให้แบ่งส่วนราชการสำนัก
ราชเลขาธิการ ดังนี้

- 1) กองกลาง ประกอบด้วย แผนกสารบรรณ แผนกคลัง และแผนกกฎหมาย
- 2) กองการในพระองค์ ประกอบด้วย แผนกการส่วนพระองค์ แผนกราชบรรณาคม และ
แผนกเหรียญส่วนพระองค์
- 3) กองข่าว ประกอบด้วย แผนกประมวลข่าว และแผนกเผยแพร่
- 4) กองการต่างประเทศ ประกอบด้วย แผนกพิธีการ และแผนกวิเทศสัมพันธ์
- 5) กองราชเลขานุการในพระองค์สมเด็จพระบรมราชินีนาถ ประกอบด้วย แผนก
พระราชกุศลสาธารณะ และแผนกการส่วนพระองค์สมเด็จพระบรมราชินีนาถ
- 6) สำนักงานเลขาธิการคณะองคมนตรี

ต่อมาปี พ.ศ. 2518 สำนักราชเลขาธิการมีหน่วยงานในสังกัดเพิ่มอีก 1 กอง คือ กองนิติการ
ปี พ.ศ.2522 เพิ่มกองราชเลขานุการในพระองค์สมเด็จพระบรมโอรสาธิราช อีก 1 กอง พ.ศ. 2528
มีกองศิลปาชีพ เป็นหน่วยงานในสังกัดเพิ่มขึ้นอีก 1 กอง และกองราชเลขานุการในพระองค์สมเด็จพระ
บรมโอรสาธิราช เปลี่ยนชื่อเป็น กองราชเลขานุการในพระองค์สมเด็จพระบรมโอรสาธิราช ฯ สยาม
มกุฎราชกุมาร และในปีเดียวกันนี้ สำนักราชเลขาธิการมีหน่วยงานในสังกัดเพิ่มขึ้นอีก 1 กอง คือ กอง
โครงการสัมพันธ์

วันที่ 27 มิถุนายน 2529 ได้มีพระบรมราชโองการให้ตราพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนัก
ราชเลขาธิการ พ.ศ.2529 และพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักพระราชวัง พ.ศ.2529 ขึ้น มีผลให้
กองราชเลขานุการในพระองค์สมเด็จพระบรมโอรสาธิราช ฯ สยามมกุฎราชกุมาร ย้ายไปสังกัดสำนักพระ
ราชวัง และเปลี่ยนชื่อเป็น กองงานในพระองค์สมเด็จพระบรมโอรสาธิราช ฯ สยามมกุฎราชกุมาร

ปี พ.ศ.2533 สำนักราชเลขาธิการมีหน่วยงานในสังกัดเพิ่มขึ้นอีก 2 กอง คือ กองงานในพระองค์
สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี และกองงานในพระองค์สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้า
จุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี และในปี พ.ศ.2538 ได้มีกองงานในพระองค์พระเจ้าวรวงศ์เธอ
พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชาทินัดดามาตุ เพิ่มขึ้นอีก 1 กอง

2.3 อำนาจหน้าที่

สำนักพระราชเลขาธิการมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักพระราชเลขาธิการ พ.ศ. 2538 ดังนี้

- 1) ปฏิบัติงานเลขานุการในพระองค์พระมหากษัตริย์ ทั้งในราชการแผ่นดิน และ ส่วนพระองค์ และงานเลขานุการในพระองค์สมเด็จพระบรมราชินีนาถ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชาทินัดดามาตุ และงานเลขานุการของคณะองคมนตรี
- 2) ประสานราชการระหว่างพระมหากษัตริย์กับรัฐบาล รัฐสภา องคมนตรี พระบรมวงศานุวงศ์ และประชาชน ให้เป็นไปโดยเรียบร้อย
- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับการขอพระราชทานพระมหากรุณาในเรื่องต่าง ๆ
- 4) ดำเนินการสนองพระราชกระแสอันเกี่ยวกับการบำบัดทุกข์บำรุงสุขของพลสกนิกร
- 5) ติดต่อและประสานงานกับบุคคล องค์กร หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการต่างประเทศ
- 6) ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักพระราชเลขาธิการ
- 7) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักพระราชเลขาธิการ

2.4 โครงสร้างการจัดองค์การ

ปัจจุบันหน่วยงานในสังกัดสำนักพระราชเลขาธิการมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักพระราชเลขาธิการ พ.ศ. 2538 ดังนี้

กองกลาง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของสำนักพระราชเลขาธิการ และราชการที่มีได้แยกให้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใด โดยเฉพาะ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึงการปฏิบัติงานสารบรรณของสำนักพระราชเลขาธิการ ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวกและงานเลขานุการ รวมทั้งจัดทำแผนงานของสำนักพระราชเลขาธิการ ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่และยานพาหนะ จัดระบบงานและบริหารงานบุคคล ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่กิจกรรม ปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลและเอกสาร รวมทั้งห้องสมุดของสำนักพระราชเลขาธิการ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ได้รับพระราชกระแสหรือที่ได้รับมอบหมาย

กองการต่างประเทศ มีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติงานเลขานุการในพระองค์พระมหากษัตริย์ และพระบรมวงศานุวงศ์ที่เกี่ยวกับการต่างประเทศ ปฏิบัติงานการข่าวต่างประเทศและเผยแพร่พระราชกรณียกิจในต่างประเทศ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ได้รับพระราชกระแสหรือที่ได้รับมอบหมาย

กองการในพระองค์ มีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติงานเลขานุการในพระองค์พระมหากษัตริย์ และพระบรมวงศานุวงศ์ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ได้รับพระราชกระแสหรือที่ได้รับมอบหมาย

กองข่าว มีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติงานการข่าวและเผยแพร่ข่าวพระราชกรณียกิจ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ได้รับพระราชกระแสหรือที่ได้รับมอบหมาย

กองโครงการสัมพันธ์ มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการประสานแผนงาน ติดตาม และประเมินผลโครงการต่าง ๆ อันเนื่องมาจากพระราชดำริ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ได้รับพระราชกระแสหรือที่ได้รับมอบหมาย

กองงานในพระองค์พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชทินนิตตามาตุ มีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติงานเลขานุการในพระองค์พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชทินนิตตามาตุ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ได้รับพระราชกระแส หรือที่ได้รับมอบหมาย

กองงานในพระองค์สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี มีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติงานเลขานุการในพระองค์สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ได้รับพระราชกระแส หรือที่ได้รับมอบหมาย

กองงานในพระองค์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติงานเลขานุการในพระองค์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ได้รับพระราชกระแสหรือที่ได้รับมอบหมาย

กองนิติการ มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบในความรับผิดชอบของสำนักราชเลขาธิการ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับพระมหากษัตริย์หรืองานส่วนพระองค์ ดำเนินการเกี่ยวกับการรับฎีการ้องทุกข์ของราษฎรและรับสนองพระราชกระแสดำเนินการเกี่ยวกับงานนิติกรรมและสัญญา งานเกี่ยวกับความรับผิดชอบในทางแพ่ง และงานคดีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักราชเลขาธิการ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ได้รับพระราชกระแส หรือที่ได้รับมอบหมาย

กองราชเลขานุการในพระองค์สมเด็จพระบรมราชินีนาถ มีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติงานเลขานุการในพระองค์สมเด็จพระบรมราชินีนาถ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ได้รับพระราชกระแสหรือที่ได้รับมอบหมาย

กองศิลปอาชีพ มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการส่งเสริม เผยแพร่ และพัฒนาศิลปอาชีพของราษฎร ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ได้รับพระราชกระแส หรือที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานเลขาธิการคณะองคมนตรี มีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติงานเลขานุการคณะองคมนตรี ดำเนินการกรณีที่คณะองคมนตรีพิจารณาถวายความเห็นเกี่ยวกับกฎหมาย และงานราชการแผ่นดิน ที่เกี่ยวข้องกับพระมหากษัตริย์ ดำเนินการในเรื่องพระราชกรณียกิจที่ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ องคมนตรีปฏิบัติแทนพระองค์ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ได้รับพระราชกระแสหรือที่ได้รับมอบหมาย

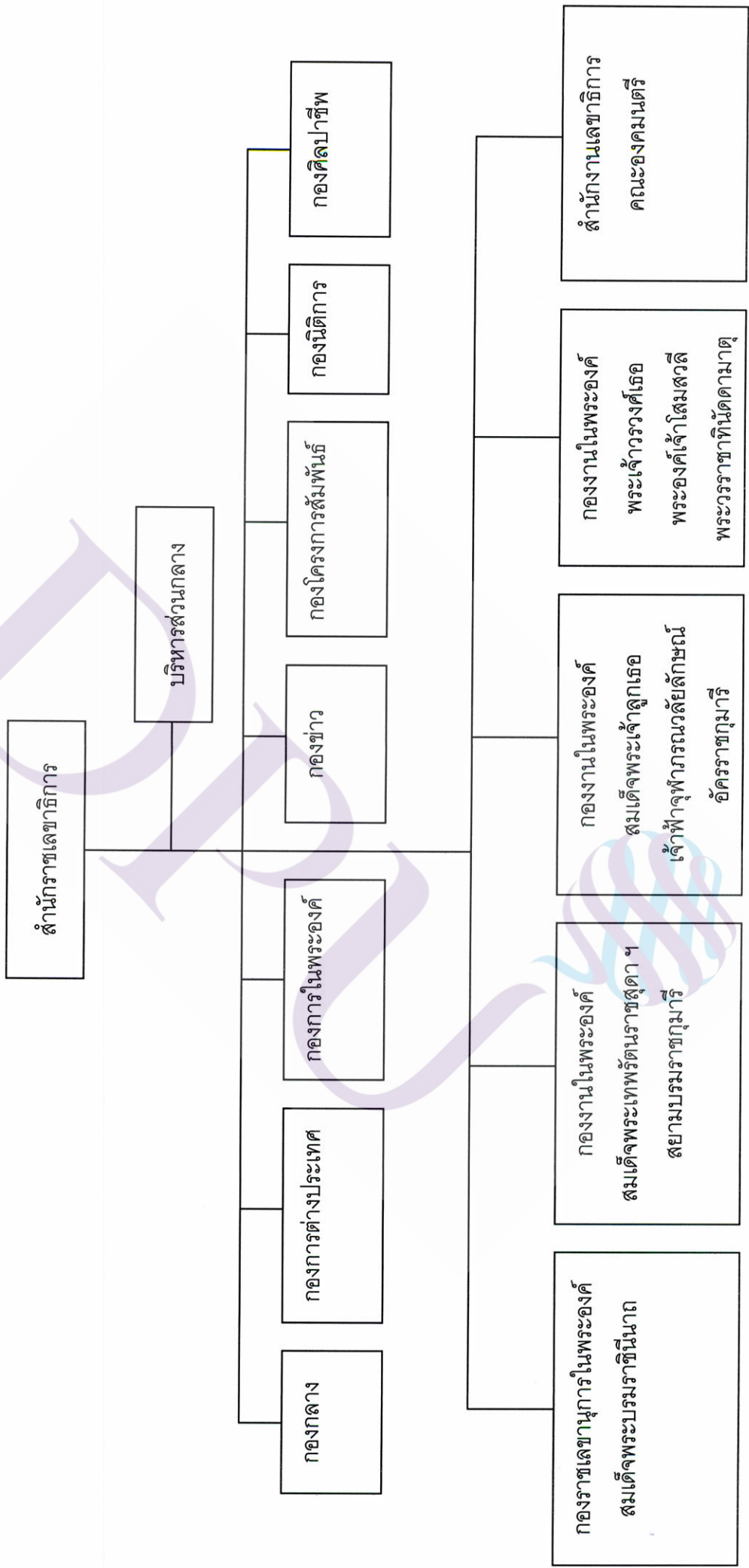
วิสัยทัศน์ของสำนักราชเลขาธิการ

เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานถวายทั้งงานราชการแผ่นดินและงานส่วนพระองค์ โดย ดำเนินงานสนองพระราชกระแสอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้วยการดำเนินการประสานงาน กับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งรัฐบาล รัฐสภา หน่วยงานราชการ องค์กรต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้ง ประชาชนทั่วไป อย่างถูกต้องเหมาะสมและรวดเร็ว

พันธกิจของสำนักราชเลขาธิการ

1. ปฏิบัติงานเลขานุการในพระองค์พระมหากษัตริย์ ทั้งในราชการแผ่นดิน และส่วน พระองค์ และงานเลขานุการในพระองค์สมเด็จพระบรมราชินีนาถ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยาม บรมราชกุมารี สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี และพระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชาทินัดดามาตุ ตลอดจนงานเลขานุการของคณะองคมนตรี
2. ประสานราชการระหว่างพระมหากษัตริย์กับรัฐบาล รัฐสภา องคมนตรี พระบรม- วงศานุวงศ์ และประชาชน ให้เป็นไปโดยเรียบร้อย
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการขอพระราชทานพระมหากรุณาในเรื่องต่าง ๆ
4. ดำเนินการสนองพระราชกระแสอันเกี่ยวกับการบำบัดทุกข์บำรุงสุขของพลสกนิกร
5. ติดต่อและประสานงานกับบุคคล องค์กร หรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ
6. ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักราชเลขาธิการ
7. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักราชเลขาธิการ

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในของสำนักพระราชพิธีการ



บทที่ 3

กรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษารั้ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจเอกสาร แนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องโดยแยกออกเป็น 3 ตอน คือ

- 1) แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ
- 2) แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
- 3) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ

3.1 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

ทัศนคติหรือเจตคติ เป็นเรื่องที่นักวิชาการหลายสาขาให้ความสนใจร่วมกัน และนักวิชาการในยุคปัจจุบันส่วนมากเห็นพ้องต้องกันว่า ทัศนคติหรือเจตคติสัมพันธ์กับพฤติกรรมในส่วนที่เป็นเหตุของกันและกัน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมของบุคคลเป็นอย่างมาก ทั้งจะส่งผลต่อประสิทธิผลประสิทธิภาพขององค์การในที่สุด

กรีน (Green 1948 : 336 อ้างถึงในเรจซัย หมิ่นชนะ, 2544 : 166) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับทัศนคติว่าเป็นแนวคิดที่ไปด้วยกันได้หรือเป็นไปได้ที่จะตอบสนองต่อสังคม ซึ่งจะครอบคลุมหรือเป็นตัวเชื่อมที่สามารถทำนายหรือสามารถปรากฏให้เห็นได้โดยทางสังคมที่จะตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของหรือสถานการณ์ที่กำหนดไว้

เครช และครัทช์ฟิลด์ (Krech and Crutchfield 1972 : 152 อ้างถึงในเรจซัย หมิ่นชนะ, 2544 : 166) มองทัศนคติว่าเป็นการจัดกระบวนการแรงจูงใจ อารมณ์ และความคิดในเรื่องการทำงานของแต่ละบุคคล

แอสเซล (Assael 1998 : 282 อ้างถึงในดารณี นิมประเสริฐ, 2546 : 21) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึงความมีใจโน้มเอียงอันเกิดจากการเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อวัตถุประสงค์หรือระดับชั้นของวัตถุ ในลักษณะเห็นดีเห็นชอบหรือไม่ชอบอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างสม่ำเสมอ

ดาลตัน (Dalton 1968 : 48 อ้างถึงในดารณี นิมประเสริฐ, 2546 : 22) กล่าวว่า ทศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ชอบในบุคคล สิ่งของ หรือสภาพแวดล้อมที่เขาเข้าไปเกี่ยวข้อง

คอตเลอร์ (Kotler 2000 : 175 อ้างถึงในดารณี นิมประเสริฐ, 2546 : 22) กล่าวว่า ทศนคติ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจหรือไม่พอใจของบุคคล ความรู้สึกด้านอารมณ์หรือแนวโน้มการปฏิบัติที่มีผลต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ลักษณะ สรวิวัฒน์ (2544 : 69) ทศนคติหรือเจตคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเห็นว่า ความรู้สึกเป็นองค์ประกอบทางด้านอารมณ์ ความคิดเห็นเป็นองค์ประกอบทางด้านปัญญา และท่าทีเป็นองค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม ทศนคติเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเรื่องหนึ่งของพฤติกรรมซึ่งสรุปความสำคัญได้ ดังนี้

- 1) ทศนคติเป็นมโนคติที่ครอบคลุมปรากฏการณ์หลายอย่างได้ เช่น ความรักของบุคคลที่มีต่อองค์การ ก็สรุปรวมถึงพฤติกรรมหลายอย่างของบุคคลได้ คือ อุทิศเวลาให้องค์การ มีความรับผิดชอบห่วงใยในงาน ทำสิ่งต่างๆ เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าประสงค์
- 2) ทศนคติเป็นสาเหตุของพฤติกรรม
- 3) ทศนคติมีความสำคัญในตัวเอง ไม่ว่าจะทศนคติของบุคคลจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของเขาหรือไม่ก็ตาม เช่น ทศนคติต่อสถาบันต่างๆ สะท้อนให้เป็นแนวทางที่เขารับรู้โลก รอบตัวของเขา

พยอม วงศ์สารศรี (2545 : 242 - 244) สรุปว่า ทศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะออกมาในรูปของการยอมรับ (ชอบ) หรือปฏิเสธ (ไม่ชอบ) ก็ได้ โดยแบ่งทศนคติเป็น 2 ประเภท คือ

- 1) ทศนคติเชิงนิมาน (Positive Attitude) เป็นความรู้สึกนึกคิดในแง่ดี ยอมรับ เห็นด้วย และชอบสิ่งหนึ่งสิ่งใด
- 2) ทศนคติเชิงนิเสธ (Negative Attitude) เป็นความรู้สึกนึกคิดตรงกันข้ามกับทศนคติเชิงนิมาน คือ เป็นความรู้สึกไปในทางไม่ดี ไม่ยอมรับ ไม่พอใจ และไม่เห็นด้วย

ส่วนการเกิดทัศนคตินั้นกล่าวว่าการเกิดทัศนคติก่อตัวมาจาก

- 1) การเลี้ยงดูอบรม ที่ปลูกฝังทัศนคติมาตั้งแต่วัยเด็ก
- 2) การได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ เพราะประสบการณ์มีบทบาทในการหล่อหลอมทัศนคติของบุคคล

3) การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน เพราะมีส่วนให้ทัศนคติที่มีอยู่นั้นแพร่ขยายไปถึงสิ่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน

4) การเลียนแบบ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลที่เป็นต้นแบบเป็นคนที่ได้รับความเคารพนับถือ หรือมีบุคลิกภาพที่ทำให้ผู้ใกล้ชิดชื่นชมพอใจ

โดยแยกลักษณะของทัศนคติเป็น 3 ลักษณะ คือ

1) ทัศนคติกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เมื่อบุคคลมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เราจะได้รู้ได้ด้วยการสังเกตพฤติกรรมที่บุคคลนั้นแสดงออกมา อาจแสดงออกมาด้วยคำพูด สีหน้าหรือท่าทางก็ได้

2) ทัศนคติเป็นสิ่งที่ซับซ้อน บุคคลอาจมีความรู้สึกนึกคิดต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในลักษณะซับซ้อนมาก เช่น เรารู้ว่าเพื่อนของเราคนหนึ่งชอบเที่ยว เพราะเห็นเขาชอบไปทัศนajerอยู่เรื่อย ๆ แต่พอเราเข้าไปชักชวนอาจพบว่า เขามีข้อแม้มากมาย เช่น จะไปถ้าเพื่อนคนนั้นไปด้วย จะไปถ้ารถที่ไปมีห้องน้ำอยู่ในรถ ซึ่งทัศนคติเหล่านี้ถ้าเรามองเพียงผิวเผินจะไม่พบพฤติกรรมหลายอย่างที่แฝงอยู่ในพฤติกรรมรวมของบุคคลนั้น

3) ทัศนคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ ทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเป็นในทางดีหรือไม่ดีก็ตาม อาจเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าสภาพแวดล้อมและเหตุการณ์ต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป หรือมีการได้รับข้อมูลใหม่มากขึ้น ทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนจากทัศนคติที่ยอมรับไปสู่ทัศนคติที่ไม่ยอมรับ หรือจากทัศนคติที่ไม่ยอมรับไปสู่ทัศนคติที่ยอมรับก็ได้

กอร์ดอน อัลล์พอร์ต (Gordon Allport 1935 : 792 อ้างถึงในเรจซัย หมิ่นชนะ, 2544 : 165) ได้ให้คำนิยามว่า ทัศนคติ เป็นความพร้อมทางสมอง และความใกล้ชิดที่จะเกิดขึ้นโดยผ่านประสบการณ์ ความชำนาญที่มีอิทธิพลทางตรง หรือมีอิทธิพลเชิงพลวัตต่อการตอบสนองของแต่ละบุคคลต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ และต่อสถานการณ์ที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

กอร์ดอน อัลล์พอร์ต (Gordon Allport. 1935 : 798 – 844 อ้างถึงในดารณี นิมประเสริฐ, 2546 : 24) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของทัศนคติ ดังนี้

1) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นลักษณะทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกมี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ กับความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ ก้าว รั้งเกียจ

2) องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคล หรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่า ถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความถึงพอใจเป็นเพียงปฏิกริยาทางความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulate) ที่แสดงออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกริยา คือ เฉย ๆ (Nonreaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ลอนดอน และบิตตา (London and Bitta.1993 : 423, 427-428 อ้างถึงในดารณี นิยมประเสริฐ, 2546 : 24) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่ต่อวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง ว่ามีลักษณะอย่างไร มีความรู้สึกทางบวกหรือทางลบ (Positive - negative) ขึ้นชอบหรือไม่ขึ้นชอบ (Favorable or unfavorable) เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย (pro or con) ซึ่งตามนิยามนี้ เป็นการมองทัศนคติในแง่ของความรู้สึก หรือปฏิกริยาทำที่มีต่อวัตถุ โดยแหล่งที่มาของทัศนคติ เกิดจากหลายปัจจัย คือ

1) ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Personal experience) เนื่องจากในชีวิตประจำวันของบุคคล จำเป็นต้องติดต่อสัมพันธ์กับสิ่งต่างๆ รอบๆ ตัวตลอดเวลา จึงมีการประเมินสิ่งใหม่ และประเมินสิ่งเก่าซ้ำๆ ซากๆ กระบวนการประเมินเหล่านี้ทำให้เกิดการเรียนรู้ และพัฒนาขึ้นเป็นทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่างๆ ขึ้น

2) การเข้าร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่ม (group associations) คนเราทุกคนย่อมได้รับอิทธิพลไม่มากนักจากสมาชิกคนอื่น ๆ ที่ตนเองเข้าไปร่วมอยู่ด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านทัศนคติ ทัศนคติของเราที่จะมีผลต่อสิ่งของ จริยธรรม สวัสดิภาพ และสถานการณ์แวดล้อมอื่นๆ ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของกลุ่มที่ตนเองเข้าไปเกี่ยวข้องหรือปรารถนาที่จะเข้าไปร่วมด้วยอย่างมาก กลุ่มที่คุณค่า

หรือมีความเชื่อความคิดอย่างไร ก็จะจงใจให้บุคคลมีทัศนคติคล้ายตามไปด้วย อันได้แก่ ครอบครัว เพื่อนฝูง เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งกลุ่มวัฒนธรรมต่างๆ ที่ถ่ายทอดกันมา นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อพัฒนาการทางด้านทัศนคติของบุคคลโดยตรง

3) ปัจจัยอิทธิพลอื่นๆ (influential others) การก่อตัวของทัศนคติของบุคคลนอกจากเกิดจากแหล่งที่มาดังกล่าวแล้ว ยังสามารถก่อตัวขึ้นหรืออาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงได้จากการที่บุคคลได้เข้าไปติดต่อสัมผัสกับบุคคลที่มีอิทธิพลที่ตนเองยอมรับและศรัทธาอีกด้วย เช่น เพื่อนที่ตนเองนับถือ ญาติพี่น้อง ผู้เชี่ยวชาญ และผู้นำทางด้านความคิด (Opinion leaders) ซึ่งจะมีอิทธิพลอย่างมากต่อทัศนคติ

ถวิล ธาราโกชน (2532 : 46, 50-51) สรุปว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกนั้นอาจจะเป็นไปในทางที่พึงพอใจหรือไม่พอใจก็ได้ ซึ่งสาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดจาก

1) ได้พบกับเหตุการณ์นั้นมาด้วยตัวของเขาเองและการไปพบนั้นทำให้เกิดความฝังใจ กลายเป็นทัศนคติของเขา

2) การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (communication from others) ปกติในชีวิตประจำวัน คนเราต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นในสังคมอยู่แล้ว จากการเกี่ยวข้องติดต่อกันทำให้เรารับเอาทัศนคติหลายๆ อย่างเข้าไว้โดยไม่ได้ตั้งใจ ทั้งนี้ การเกี่ยวข้องกันนั้นจะอยู่ในลักษณะที่ไม่มีแบบแผน โดยมากจะเป็นกลุ่มครอบครัว วงศ์เครือญาติ หรือผู้ที่สนิทสนมกัน รวมทั้งตัวกลางที่เป็นสื่อสำคัญและมีอิทธิพลในการสร้างทัศนคติ ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ หนังสือเอกสารต่าง ๆ

3) รูปแบบ (models) กล่าวคือ เป็นการมองดูบุคคลอื่นว่าเขากระทำหรือปฏิบัติต่อสิ่งต่างๆ อย่างไร แล้วเราก็จำเอารูปแบบนั้นมาปฏิบัติ ซึ่งรูปแบบอันนั้นจะก่อให้เกิดทัศนคติได้มากน้อยเพียงใด ก็ขึ้นอยู่กับว่าผู้เป็นรูปแบบนั้นเป็นบุคคลที่เขายอมรับและนับถือเพียงใด

4) องค์ประกอบของสถาบัน (institutional factors) อันได้แก่ โรงเรียน วัด ครอบครัว หน่วยงาน สมาคม องค์การต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสถาบันเหล่านี้มีส่วนในการสร้างทัศนคติให้แก่บุคคลได้อย่างมากมาย

ทัศนคติ เป็นสิ่งที่มีอารมณ์เจือปนอยู่ เราชอบสิ่งใด พพอใจสิ่งใด ก็คือ เรามีความรู้สึกต่อสิ่งนั้นไปในทางที่ดี ความรู้สึกอันนี้ก็เป็นอารมณ์ การเปลี่ยนแปลงทัศนคตินั้น เปลี่ยนแปลงได้ยาก เพราะทัศนคติเป็นสิ่งที่มีความคงทน แต่ในบางเรื่องก็อาจเปลี่ยนแปลงได้ง่าย แต่ไม่ว่าจะเปลี่ยนในเรื่องใดก็ตาม จะยึดองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบของทัศนคติ โดยทำให้องค์ประกอบส่วนใดส่วนหนึ่งเสียไป คือ องค์ประกอบทางความรู้ องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้สึก และองค์ประกอบทางการกระทำ

นับว่าเป็นหลักสำคัญในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ นอกจากนี้ยังมีอิทธิพลภายนอกอีกหลายประการที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ คือ

- 1) การเกลี้ยกล่อม (persuasion)
- 2) การย้ายกลุ่ม (group change)
- 3) การโฆษณา (advertisement)
- 4) แหล่งข่าวสาร (source of the message)
- 5) การผลักดันของกลุ่ม (group pressure)

ทัศนคติมีความสำคัญหรือมีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของบุคคลไม่มากนักน้อย กล่าวได้ว่าพฤติกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลแสดงออกมา ก็เพราะทัศนคติเป็นตัวกำหนด ออสแคมป์ (Oscamp, 1977) มองเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของทัศนคติว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องศึกษาด้วยเหตุ ดังนี้

- 1) ทัศนคติเป็นเสมือนโน้ตอย่างดี เพราะเพียงแต่รู้ว่าเขามีทัศนคติอย่างไร เราก็สามารถที่จะสรุปพฤติกรรมต่าง ๆ ของเขาได้
- 2) ทัศนคติทำให้เราสามารถที่จะพิจารณาตัดสินสาเหตุของพฤติกรรมของบุคคลหนึ่งที่มีต่อบุคคลอื่นหรือต่อสิ่งอื่น
- 3) ความเข้าใจเรื่องทัศนคติ ช่วยให้อธิบายถึงความคงเส้นคงวาในพฤติกรรมของบุคคลหนึ่ง ซึ่งอัลลพอร์ต (Allport) ได้กล่าวไว้ว่า ความคงเส้นคงวาของพฤติกรรมของแต่ละบุคคลจะช่วยให้อธิบายถึงสถานภาพของสังคมได้
- 4) ทัศนคติเป็นความสำคัญที่บุคคลพึงมี และเขาเห็นว่าถูกต้องโดยไม่คำนึงถึงความเกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมของบุคคลอื่น และทัศนคติของเขาจะมีส่วนทำให้บุคคลอื่น สถาบันต่าง ๆ และปัญหาต่าง ๆ ในสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลง ทำให้เขาเกิดการรับรู้ในสิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัวของเขา ซึ่งเขาต้องพยายามศึกษาเพื่อผลประโยชน์ในตัวของเขาเอง
- 5) ความเข้าใจเรื่องทัศนคติ ทำให้เกิดแนวคิดที่กำหนดขึ้นโดยไม่รู้สึกรู้สีกตัว ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรม และความเปลี่ยนแปลงในระหว่างที่แสดงถึงการขัดแย้งของแรงกระตุ้น
- 6) ความเข้าใจเรื่องทัศนคติ ทำให้เกิดการโต้เถียงหรือวิพากษ์วิจารณ์ระหว่างพันธุกรรม และสิ่งแวดล้อมว่าเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม สัญชาติญาณและการเรียนรู้สามารถที่จะทำให้เกิดทัศนคติ
- 7) ในแนวของจิตวิทยา ความเข้าใจเรื่องทัศนคติเป็นการจัดเตรียมจุดสำคัญที่จะทำให้เกิดความสนใจในทัศนะต่าง ๆ อันจะเป็นปรากฏการณ์ทางธรรมชาติและพฤติกรรม

8) ในแนวของสังคมวิทยา มีบางท่านได้มองทัศนคติว่าเป็นศูนย์กลางของความเข้าใจ และพื้นของพฤติกรรมทางสังคม ดังนั้น พวกเขาจึงได้จัดเตรียมกลไกอันเป็นรูปแบบของวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของแต่ละคน

9) ในแนวของรัฐศาสตร์ ความเข้าใจเกี่ยวกับความเห็นทั่ว ๆ ไป มีความจำเป็นอย่างยิ่งในสังคม

เรจซัย หมิ่นชนะ (2544 : 166, 169) ทัศนคติหรือเจตคติ คือ ความพร้อมของสมองที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแสดงพฤติกรรมในทางบวก ทางลบ หรือแบบเฉย ๆ

ยัง เซอร์ฟ คอนทริล (Young Sherif Contrill) ได้แยกแยะลักษณะทัศนคติออกเป็นหลายลักษณะ ดังนี้

1) ทัศนคติ บุคคลแต่ละคนสามารถเรียนรู้ได้โดยผ่านประสบการณ์ของตนเอง ทัศนคติไม่สามารถเกิดขึ้นมาได้ตั้งแต่เด็กอยู่ในท้องมารดา ทัศนคติขึ้นอยู่กับแรงจูงใจทางร่างกาย แต่ไม่ใช่เกิดทางร่างกาย

2) ทัศนคติจะมีความมั่นคงมากหรือน้อย จะมีความเปลี่ยนแปลงเร็วหรือช้า ขึ้นอยู่กับบรรยากาศที่ดีมีความเหมาะสม

3) ทัศนคติและความเชื่อของแต่ละบุคคลจะสัมพันธ์กับสิ่งของ และความสัมพันธ์ทั้งสองอย่างจะแตกต่างกันทางด้านขนาดและชนิด

4) ทัศนคติจะมีไม่ได้ถ้าปราศจากภูมิหลัง ซึ่งหมายความว่า โดยปราศจากแนวความคิดหรือมโนคติทัศนคติไม่สามารถก่อรูปขึ้นขึ้นมาได้ เช่น เมื่อบุคคลมีทัศนคติเกี่ยวกับศาสนา เขาก็จะคิดถึงศาสนาในลักษณะที่จะให้สิ่งที่เขาชอบ ให้เขามีความสุข พันเคราะห์กรรมต่าง ๆ ทัศนคติไม่ใช่พลังที่อยู่ภายใน ทัศนคติมีความสัมพันธ์กับปัจจัยภายนอก

5) ทัศนคติจะก่อรูปขึ้นขึ้นมาได้ทั้งแก่บุคคลและแก่กลุ่มบุคคล บุคคลสามารถก่อทัศนคติเป็นเกลียด เอิ้อเพื่อเผื่อแผ่ หรือน่ารักต่อบุคคลอื่น ๆ เขาสามารถก่อทัศนคติที่คล้ายคลึงกันเป็นกลุ่ม เช่น คนไทยเกลียดคนแขกบางคน ก็จะเหมาเอาว่าเกลียดแขกทั้งหมด

6) ทัศนคติเป็นปัจจัยทางอารมณ์ที่สามารถมองเห็นได้ในเวลาอภิปราย เพราะจะบ่งบอกถึงพฤติกรรม ที่แสดงออกซึ่งแนวทางภายใต้สถานการณ์ที่พฤติกรรมเกิดขึ้น จะนำไปสู่การตัดสินใจ ดังนั้น ถ้าเรารู้ถึงความคิดเห็นของบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ เราก็สามารถที่จะทำนายถึงทิศทางพฤติกรรมของเขา และจะตัดสินใจพฤติกรรมภายใต้สถานการณ์ได้

7) ทักษะคติทางสังคม มีลักษณะที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ทักษะคติทางสังคมจะก่อตัวขึ้นตามสถานภาพทางสังคม และทักษะคติทางสังคมจะแบ่งออกเป็นกลุ่มโดยสมาชิกของกลุ่ม ทักษะคติทางสังคมจะเกิดขึ้นกับสมาชิกของกลุ่ม ยกเว้นในกลุ่มที่มีขนาดเล็ก กลุ่มที่มีขนาดเล็กจะไม่ค่อยแบ่งแยกทักษะคติซึ่งกันและกัน แต่สำหรับสมาชิกขนาดใหญ่จะมีการแบ่งแยกทางทักษะคติ จะมีการขยายพฤติกรรมทางสังคมโดยสมาชิกของกลุ่ม

ริอบบินส์, สตีเฟนส์ พี. (2546 : 152 – 154) กล่าวว่า ทักษะคติ (Attitude) คือ ความรู้สึกในการประเมินว่าชอบหรือไม่ชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น สิ่งของ คน หรือเหตุการณ์ต่างๆ ทักษะคติประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1) ส่วนประกอบด้านความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นส่วนที่เป็นความเชื่อ (Belief) ความคิดเห็น (Opinion) ความรู้ (Knowledge) หรือข้อมูลข่าวสารที่ผู้นั้นมีอยู่ เราอาจชอบหรือไม่ชอบสิ่งใดจากความเข้าใจของเรา

2) ส่วนประกอบด้านอารมณ์หรือความรู้สึก (Affective Component) เช่น การที่เรามีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสิ่งใดอาจเป็นเพราะเกิดอารมณ์ หรือความรู้สึก

3) ส่วนประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นทักษะคติที่เกิดจากความตั้งใจที่จะมีพฤติกรรมอย่างนั้น เช่น เราไม่บริโภคเนื้อสัตว์เพราะมีความตั้งใจจะเป็นมังสวิรัต

โดยปกติทักษะคติในความเข้าใจทั่วไปมักเป็นประเภท Affective Component สำหรับผู้บริหารในองค์กรนั้น จะสนใจทักษะคติของพนักงานในองค์กรเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งประกอบด้วยทักษะคติ 4 อย่าง ได้แก่

1) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หากพนักงานมีความพึงพอใจสูง แสดงว่ามีทักษะคติในทางบวก

2) ความเกี่ยวข้องกับงานมากหรือน้อย (Job Involvement) พิจารณาจากที่พนักงานมีส่วนร่วม (Participate) กับงานมากน้อยเพียงใด ถ้าพนักงานเห็นความสำคัญของงานมาก แสดงว่ามีทักษะคติในทางบวก

3) ความมุ่งมั่นจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Commitment) มากหรือน้อย พนักงานที่มีทักษะคติที่ดีต่อองค์กรจะมีความมุ่งมั่นจงรักภักดีต่อองค์กรสูง

4) พฤติกรรมที่พนักงานไม่เพียงแต่ทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น แต่ยังเป็นพนักงานที่ดีโดยช่วยเหลือเพื่อนในทีม (Organizational Citizenship Behavior : OCB) อาสาทำงานต่างๆ

ให้องค์การ หลีกเลียงความขัดแย้งในการทำงาน ฯลฯ ผู้บริหารองค์กรทั้งหลายอยากให้พนักงานในองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรในลักษณะ OCB นี้

โดยปกติบุคคลจะพยายามที่จะมีทัศนคติเหมือนเดิมไม่เปลี่ยนแปลงไปโดยง่าย และจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับทัศนคติด้วย อย่างไรก็ตามบุคคลอาจมีพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องกับทัศนคติหรือไม่สอดคล้องกันระหว่างทัศนคติหลายๆ ด้านก็ได้

พัทยา สายหู (เอกสารประกอบการศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต : 2546) จิตวิทยา นิยาม “ทัศนคติ หรือเจตคติ” ว่าเป็น “ความรู้สึกพร้อมที่จะมีปฏิกิริยาสนองตอบต่อสิ่งที่รับรู้จากสภาพแวดล้อมของชีวิต” ความรู้สึกเช่นนี้เป็นเรื่องเฉพาะตัว เป็นทัศนคติส่วนบุคคล และเป็นสิ่งกำหนดการตัดสินใจที่มีผลเป็นพฤติกรรมของบุคคลผู้นั้น ทัศนคติเป็นผลจากประสบการณ์ที่บุคคลได้มีส่วนเกี่ยวกับสิ่งนั้นในทางที่พอใจเพราะได้ประโยชน์ หรือรำคาญใจ หรือไม่ได้ไม่เสียอะไรไม่น่าสนใจเลยทัศนคติมีองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

- 1) การรู้จัก (cognitive) ว่าสิ่งนั้นเป็นอะไร
- 2) การรู้สึก (affective) ต่อสิ่งนั้น
- 3) พฤติกรรม (behavioral) ที่เป็นการกระทำต่อสิ่งนั้น

นอกจากบุคคลจะสร้างทัศนคติต่อสิ่งของหรือบุคคลได้จากประสบการณ์ตรงของตนเองแล้ว ยังอาจรับเอาทัศนคติที่เลียนแบบมาจากผู้อื่นที่ใกล้ชิดในชีวิตด้วย เช่น จากครอบครัว ญาติมิตร ชุมชน หรือกลุ่มสังคมที่ตนสังกัด ซึ่งนับเป็นมาตรฐานร่วมกันของกลุ่ม ตราบใดที่ประสบการณ์และผลที่ได้รับจากสิ่งนั้นของบุคคลสอดคล้องกับของกลุ่ม ทัศนคติของกลุ่มก็มีส่วนหล่อหลอมกำหนดทัศนคติของบุคคลให้ตรงกันตลอดไป แต่เมื่อใดที่ประสบการณ์ของบุคคลกับของกลุ่มขัดแย้งกัน ก็จะเกิดปัญหาการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคคลได้ เนื่องจากบุคคลมีทัศนคติเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ได้ทุกอย่าง ถ้าประสบในชีวิตซ้ำ ๆ กันในหลายโอกาส

ทัศนคติที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหาร ซึ่งได้แก่ ทัศนคติต่องาน ต่อผู้ร่วมงาน และสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงานและผู้ทำงานนั้นเป็นสำคัญ ทัศนคติต่องานที่ต่างกันหรือต่างชั้นตอนกัน อาจแตกต่างกันขัดแย้งตรงกันข้ามได้ เช่น ชอบขึ้นคิดเตรียมการ แต่ไม่ชอบขึ้นลงมือปฏิบัติ หรือกลับกัน ทำนองเดียวกันกับสิ่งของใด ๆ เช่น เกลียดตัว แต่กินไข่ เกลียดปลาไหล แต่กินน้ำแกง ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานหรือแผนกต่าง ๆ ของหน่วยงานก็เช่นกัน แล้วแต่ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อส่วนที่ต่างกันนั้น ซึ่งในกรณีปกติทัศนคติจะสอดคล้องกับพฤติกรรม เช่น ไม่ชอบก็ไม่ทำ แต่

ในบางกรณีก็อาจขัดแย้งกันได้ เช่น ไม่ชอบแต่ทำ หรือชอบแต่ไม่ทำ พฤติกรรมที่ไม่เป็นไปตามทัศนคติ เช่น ต้องทำทั้ง ๆ ที่ไม่ชอบ เป็นเพราะมีปัจจัยตัวแปรอื่นที่มีผลสำคัญกว่าให้ต้องคำนึงถึง ปัจจัยนั้นมีผลสุดท้าย กำหนดพฤติกรรมให้ไม่สอดคล้องกับทัศนคติแรก เช่น ไม่ชอบตื่นเช้า แต่ต้องตื่น เพราะถ้าตื่นสายไปทำงาน ไม่ทันจะถูกตัดเงินเดือน ในกรณีเช่นนี้ ปัจจัยอื่นที่ต่อเนื่องมาจะมีทัศนคติของบุคคลที่เกี่ยวกับสิ่งนั้นเช่นกัน คือ ทัศนคติต่อการได้หรือไม่ได้เงินเดือน และทัศนคติต่อเรื่องหลังมีน้ำหนักความสำคัญกว่าในเรื่องแรก ทัศนคติที่ชัดเจนมั่นคงและถาวรเพราะได้ประจักษ์แน่นอนในผลประโยชน์ที่ได้หรือเสียจากการกระทำต่อสิ่งนั้น ๆ จากประสบการณ์ชีวิตจริงแล้ว พัฒนาเป็น "ค่านิยม" ที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ค่านิยมเป็นความคิดความเชื่อที่เชื่อว่า สิ่งหนึ่งนั้นมีค่ามีประโยชน์เป็นที่ต้องการ ควรมี ควรทำ ควรเป็น ฯลฯ เป็นสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม ดีงาม ให้ประโยชน์ความพอใจ หรือในทางตรงกันข้ามที่เป็นค่านิยมทางลบ คือ ความคิดที่เชื่อว่า สิ่งนั้นไม่มีค่า ไม่มีประโยชน์ ไม่ต้องการ ควรหลีกเลี่ยง ละเว้น ฯลฯ

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2545 : 65) นิยามว่า ทัศนคติ คือ ผลผสมผสานของ ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ๆ ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่าอันอาจเป็นไปได้ในทางยอมรับหรือปฏิเสธ ก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

- 1) องค์ประกอบด้านความคิดเข้าใจ ซึ่งจะเป็นการแสดงออกถึงความรู้หรือความเชื่อ อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในประสบการณ์ต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมที่เป็นเรื่องของปัญญาในระดับที่สูงขึ้น
- 2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก ซึ่งจะเป็นสภาพทางอารมณ์ (emotion) ประกอบกับการประเมิน (Evaluation) ในสิ่งนั้น ๆ อันเป็นผลจากการเรียนรู้ในอดีต
- 3) องค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม ซึ่งเป็นแนวโน้มของบุคคลที่จะแสดง พฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือเกลียดอันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้น ๆ

ทัศนคตินั้นมิได้มีในตัวบุคคลมาแต่กำเนิด หากแต่ค่อย ๆ เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล อันเป็นผลมาจากประสบการณ์หรือการเรียนรู้ (Learning) ที่ผ่านมาในชีวิตของบุคคลนั้น ๆ โดยมีป่อเกิดหลายทาง คือ

1) ประสบการณ์ส่วนบุคคล ไม่ว่าจะเกิดโดยตรงหรือทางอ้อมย่อมก่อให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้น ๆ เช่น บุคคลหนึ่งมีผู้บังคับบัญชาที่ทำหน้าที่ผู้บังคับบัญชาที่ดี เขาจึงเกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาของเขา ข้อดีการที่เขาเป็นสมาชิกอยู่นั้นก็เป็นองค์การที่ดี ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งเหล่านี้จึงทำให้เขาเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์การและต่องานที่ทำ

2) การศึกษาเล่าเรียน การอบรมสั่งสอน กระบวนการเรียนรู้ทางสังคม ที่ได้จากกลุ่มปฐมนูมิ ได้แก่ ครอบครัว และกลุ่มทุติยภูมิ ได้แก่ โรงเรียน สมาคม พรรคการเมือง เป็นต้น

3) การเลียนแบบผู้อื่น ซึ่งเป็นการเลียนแบบอย่างที่คุณชอบ ยอมรับ หรือเคารพเพื่อทำให้เข้ากับคนที่ตนนิยมนักใคร่ และอาจก้าวไปถึงการถ่ายแบบโดยพยายามทำตนให้เหมือนกับอีกบุคคลหนึ่งในแง่ความรู้สึกนึกคิดด้วย (identification)

ทัศนคติมีหน้าที่สำคัญ ๆ โดยพิจารณาจากพื้นฐานของการจูงใจแล้วจำแนกได้ดังนี้

1) หน้าที่ในการเป็นเครื่องมือ ปรับเปลี่ยน หรือใช้ประโยชน์ ซึ่งจะเป็นหนทางเพื่อมุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ปรารถนา

2) หน้าที่ในการป้องกันตนเอง เมื่อบุคคลเผชิญกับข่าวสารข้อมูล หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่มีลักษณะคุกคามเขา เขาจะใช้กลไกในการป้องกันตนเอง ซึ่งจะเป็นการช่วยลดความกระวนกระวายใจอันเนื่องมาจากปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้

3) หน้าที่ในการแสดงออกซึ่งค่านิยม อันเป็นการแสดงถึงชนิดของบุคคลที่เขาคิดว่าตัวเขาเป็น เช่น นักอนุรักษนิยม นักเสรีนิยม เป็นต้น

4) หน้าที่ในด้านความรู้ เพราะบุคคลจะแสวงหาความรู้เพื่อช่วยอธิบายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่ยุ่งเหยิงสับสนรอบ ๆ ตัวเขา บุคคลจะต้องการมาตรฐานหรือกรอบของการอ้างอิงที่จะช่วยทำให้เขาเข้าใจในโลก ความแน่ชัดหรือความหมาย และความสม่ำเสมอหรือความแน่นอน คือ การเน้นย้ำที่ดีสำหรับปทัสสถาน (norms) ในวัฒนธรรมหนึ่ง ๆ

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ หรือการกระตุ้นให้มีการเปลี่ยนแปลงในทัศนคติ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมที่จะช่วยกระตุ้นทัศนคติหนึ่ง ๆ รวมถึงการเร้าความต้องการบางประการของบุคคลที่จะเปลี่ยนทัศนคติ ทัศนคตินั้นเกิดจากการเรียนรู้ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงทัศนคติถึงอาจเกิดขึ้นได้ก็ด้วยการเรียนรู้เช่นกัน

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2545 : 67 - 68) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง การประเมินผลถึงสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบในวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ ซึ่งเป็นการสะท้อนถึงความรู้สึกที่มีต่อบางสิ่งบางอย่าง เช่น เมื่อเรา

กล่าวว่า “ผมชอบงานที่ทำ” เป็นการแสดงถึงทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงาน ทัศนคติไม่ใช่สิ่งเดียวกับค่านิยม แต่ทั้งสองอย่างมีความเกี่ยวข้องกัน ซึ่งในองค์การถือว่าทัศนคติมีความสำคัญเพราะมีผลต่อพฤติกรรม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ทัศนคติที่ทั่วๆ ไปของบุคคลที่มีต่อ งานของเขา บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานสูง จะมีทัศนคติทางบวกต่อการทำงานที่ทำ ในขณะที่บุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในงาน จะมีทัศนคติทางลบต่อการทำงานที่ทำ

2) การมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) หมายถึง การวัดระดับบุคคลทางด้าน จิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับงาน การมีส่วนร่วมในงาน และการให้ความสำคัญกับระดับความสามารถของตัวเอง กล่าวคือ บุคคลที่มีระดับการมีส่วนร่วมในงานสูง จะมีความระมัดระวังเกี่ยวกับงานที่ทำสูงอีกทั้งระดับ ของการหนีงานหรือออกจากงานน้อยลง

3) ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) หมายถึง การที่บุคคล ได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์การ และต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ บุคคล ที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมีความสัมพันธ์ทางลบกับการหนีงานและการออกจากงาน

ทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงาน (Work-Related Attitudes) มีแนวคิดหลัก คือ

1) ทัศนคติเป็นผลที่เกิดจากความนึกคิดที่เรามีต่อโลกภายนอกว่าเป็นอย่างไร (ความเชื่อ) และเรามีความรู้สึกอย่างไร (ค่านิยม) ดังนั้น ทัศนคติจึงเป็นการผสมผสานระหว่างความเชื่อกับความรู้สึกที่ทำให้คนโน้มน้าวซึ่งกันและกันที่จะแสดงการกระทำเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่ง ทัศนคติเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากมีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมของคนเรา

2) ทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงาน เป็นความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลนั้นมีต่องานในแง่มุมต่าง ๆ หรือ ต่อบุคคลอื่นที่ร่วมงาน ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านที่เป็นอารมณ์และความรู้สึก ด้านที่เป็นความนึก คิด และด้านที่เป็นพฤติกรรมหรือการกระทำ

3) ทัศนคติเป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนได้ เทคนิคที่ใช้มากในการเปลี่ยนทัศนคติของบุคคล ได้แก่ เทคนิคการจูงใจ (Persuasive techniques) และการประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีความไม่ลงรอยทาง ความคิด เป็นต้น

4) ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติด้านบวกอย่างหนึ่ง ในขณะที่ความไม่พึงพอใจ ในงานเป็นทัศนคติด้านลบ ซึ่งสามารถวัดได้ด้วยการตอบแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประเมินค่า นอกจากนี้สามารถวัดได้ด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์ และการประชุมแบบเผชิญหน้า มีหลายทฤษฎี ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในงาน เช่น ทฤษฎีปัจจัยคู่ของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factor theory)

ที่เชื่อว่าความพึงพอใจในงานกับความไม่พึงพอใจในงาน มีฐานที่มาที่แตกต่างกัน โดยระบุว่าความพึงพอใจในงานนั้นเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวงานโดยตรงซึ่งเรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivators) ส่วนความไม่พึงพอใจในงานนั้นเป็นผลมาจากปัจจัยแวดล้อมภายนอกงาน แต่ต่อมามีหลักฐานที่เชื่อว่าทั้งสองปัจจัยมีความเกี่ยวข้องกัน ทฤษฎีที่สอง คือ ทฤษฎีค่านิยมของล็อก (Locke's value theory) ความพึงพอใจในงานเกิดขึ้นเมื่อผลตอบแทนที่ต้องการได้รับการได้จากการทำงาน กับผลตอบแทนที่ได้รับจริงมีความแตกต่างกันน้อยหรือไม่แตกต่างกันเลย เมื่อมีความไม่พึงพอใจในงานเกิดขึ้น ทำให้แนวโน้มการลาออกจากงานของคน เพิ่มขึ้นโดยเริ่มจากการขาดงานบ่อยขึ้น มองช่องทางหางานใหม่และลาออกในที่สุด อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยส่วนใหญ่พบว่า ผลการทำงานมีส่วนสัมพันธ์กับความไม่พึงพอใจเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ความพึงพอใจในงานสามารถยกระดับให้สูงขึ้นได้ด้วยการปฏิบัติต่อพนักงานโดยการจ่ายค่าจ้างและให้ผลตอบแทนอย่างยุติธรรม การปรับปรุงคุณภาพของการบังคับบัญชา การกระจายอำนาจการตัดสินใจ และการจัดวางคนในงานที่ตรงกับความสนใจ

5) ความผูกพันต่อองค์การเกิดจากทัศนคติของบุคคลที่มีต่อองค์การ โดยแต่ละคนต่างมีเป้าหมาย และจุดยืนที่ต่างกัน บางคนมีจุดยืนอยู่ที่ผู้บริหารสูงสุด แต่บางคนมีจุดยืนรวมที่เพื่อนร่วมงาน กล่าวโดยย่อ คือ ความผูกพันต่อองค์การ มีที่มาอยู่ 3 ประการ ได้แก่ ผูกพันเพราะอยากอยู่ทำงานต่อ ผูกพันด้วยใจรัก และผูกพันเพราะต้องจำยอมอยู่ต่อไป การที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การต่ำ ส่งผลให้เกิดการขาดงานบ่อย และการขอลาออกจากงานอย่างสมัครใจ ซึ่งเป็นการสูญเสียเสียมาก ถ้าเป็นบุคลากรที่ดีมีคุณภาพสูง ทำให้การเสียสละทุ่มเทหรือเต็มใจที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมช่วยเหลือองค์การลดลง แต่เกิดความรู้สึกด้านลบต่องานและองค์การมากขึ้น ความผูกพันต่อองค์การสามารถสร้างเสริมได้ด้วยวิธีการ เพิ่มความสำคัญให้กับงาน (Job enrichment) ปรับปรุงให้พนักงานรับผลประโยชน์ที่สอดคล้องกับผลประโยชน์ขององค์การมากขึ้น รวมทั้งเมื่อมีการบรรจุพนักงานใหม่ก็ให้เลือกจากบุคคลที่มีค่านิยมใกล้เคียงหรือคล้ายคลึงกับองค์การ

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2527 : 114 - 115) สรุปว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกหรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันมีผลให้บุคคลมีพฤติกรรมตอบสนองในลักษณะที่สอดคล้องกันด้วย ทัศนคติมีลักษณะเป็นนามธรรม และเป็นตัวการสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของบุคคล ดังนั้น การที่บุคคลจะมีทัศนคติเกิดขึ้นในตัวเองนั้น จะต้องเกิดจากการรับรู้ (Perception) และการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Benjamin S. Bloom ที่ว่าผลของการศึกษาอบรมจะเกิดขึ้นในตัวผู้เรียน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ (Cognitive Domain) ด้านทักษะ (Psychomotor Domain) ด้านความรู้สึก (Affective Domain) จึงสรุปได้ว่าองค์ประกอบของทัศนคติมี 3 องค์ประกอบ คือ

1) องค์ประกอบทางด้านความรู้ (Cognitive Component) เช่น ความรู้ที่บุคคลได้รับมา ซึ่งอาจจะถูกหรือผิดก็ได้ ทั้งนี้ รวมทั้งความเชื่อของบุคคลนั้น ๆ ด้วย จากความรู้และความเชื่อจะเป็น ส่วนหนึ่งของทัศนคติ

2) องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective Component) เมื่อบุคคลได้เรียนรู้อะไรมา ก็จะเกิดความรู้สึกหรือทำที่ต่อสิ่งนั้น ว่าชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ เช่น ได้เรียนรู้เรื่องชนชาติยิว มาแล้ว จะชอบชาวยิวหรือไม่ชอบก็ได้

3) องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เมื่อบุคคลได้เรียนรู้อะไร มา ก็จะเกิดความรู้สึกหรือทำที่ต่อสิ่งนั้น ในทางบวกหรือลบก็ได้ และจะแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งนั้น เช่น บุคคลที่เรียนรู้เรื่องชนชาติยิว แล้วอาจจะเกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบก็ได้ ต่อจากนั้น ก็จะแสดง พฤติกรรมต่อเนื่อง ถ้าชอบก็อาจจะคบเป็นเพื่อน ถ้าไม่ชอบก็อาจจะหนีให้ไกลก็ได้

ทั้งนี้ ลักษณะของทัศนคติแบ่งออกเป็น 2 มิติ คล้าย ๆ กับวัตถุซึ่งเป็นมิติความกว้าง และ มิติความยาว คือ

1) ทิศทาง (Direction) มี 2 ทิศทาง คือ ทางบวกกับทางลบ ทางบวก ได้แก่ความรู้สึกหรือ ที่ทำในทางที่ดี ชอบ และพึงพอใจ ส่วนทางลบ ก็จะเป็นไปในทางตรงกันข้าม ได้แก่ความรู้สึก หรือที่ทำใน ทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ และไม่พึงพอใจ

2) ความเข้มข้น (Magnitude) มี 2 ขนาด คือ ความเข้มข้นมาก กับความเข้มข้นน้อยเช่น บางคนมีความรู้สึกชอบความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยมาก แต่บางคนมีที่ทำใ้ต่ำมาก ๆ เป็นต้น ถ้าบุคคลมีความเข้มข้นมาก จะเป็นอุปสรรคในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ถึงแม้ทัศนคติที่ได้รับการปลูกฝังจะมีความมั่นคงถาวรพอสมควร ก็ตาม แต่ก็เปลี่ยนแปลงได้ ตามทฤษฎีของการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ เคลมาน (Kelman, 1958) ได้สรุปถึง วิธีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลไว้ ดังนี้

1) การยอมตาม (Compliance) บุคคลจะยอมตามเมื่อถูกกดดันจากกลุ่ม หรือสถาน- การณ์บางอย่างที่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

2) การเลียนแบบ (Identification) จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจในบุคลิกภาพ หรือพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้อง

3) ต้องการที่จะเปลี่ยน (Internalization) บุคคลได้เรียนรู้สังคมมากขึ้นและเกิดค่านิยม ในบางสิ่งบางอย่างที่ตนชื่นชอบ ก็เกิดความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

4) การเปลี่ยนความเชื่อ (Belief) ในการจะเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้ได้นั้น ต้องเปลี่ยน ความเชื่อของบุคคลให้ได้เสียก่อน

5) การได้รับความรู้ (Cognitive) จากแหล่งข่าวที่เชื่อถือได้ ก็จะช่วยให้บุคคลเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้

6) การได้รับประสบการณ์โดยตรง (Experience)

7) การเปลี่ยนแปลงปทัสถานทางสังคม (Social Norms)

8) การใช้วิธีจิตบำบัด (Psychotherapy)

การวัดทัศนคติของบุคคลต่าง ๆ จากการแสดงความคิดเห็นของแต่ละบุคคลเป็นเกณฑ์นั้น มักมีข้อจำกัด กล่าวคือ บุคคลอาจปิดบังทัศนคติที่แท้จริงของตนไว้ โดยแสดงออกแต่เฉพาะในสิ่งที่สังคมยอมรับเท่านั้น บางคนอาจไม่ทราบว่าตนเองมีความรู้สึกที่แท้จริงต่อสังคมอย่างไร ทั้งยังอาจไม่ทราบว่าทัศนคติของตนพอที่จะคาดการณ์หรือทำนายพฤติกรรมตอบโต้ทัศนคติของตนเองต่อสถานการณ์ที่ตนมิได้ประสบมาโดยตรง ดังนั้น พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกไม่ได้เป็นเครื่องชี้ทัศนคติที่แท้จริงเสมอไป เช่น การทักทายกันด้วยท่าทางยิ้มแย้มก็มีใช้ว่าบุคคลจะมีทัศนคติที่แสดงออกถึงความรู้สึกที่ชื่นชมต่อกันอย่างแท้จริงก็หาไม่ วิธีที่ใช้วัดทัศนคติกันแพร่หลาย คือ

1) คำถามแบบที่ใช้คำว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย (Items to Accept or Reject) ซึ่งเริ่มมีใช้เป็นครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ.1925 โดยอัลลิสพอร์ท และ ฮาร์ดแมน (Allport and Hardman) รูปคำถามจะเป็นข้อความที่มีเพียงแนวคิดเดียว ให้ผู้ตอบได้เลือกตอบว่า เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย, ใช่หรือไม่ใช่, ถูกหรือผิด

2) คำถามที่มีตัวเลือกหลายประเด็นตามสเกลที่กำหนด (Item with Multi point Rating Scales) เป็นคำถามที่มีคำตอบ แบ่งระดับของลักษณะทัศนคติมากน้อยออกเป็นลำดับ เช่น เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยในแต่ละระดับจะมีน้ำหนักเป็นคะแนนให้ไว้ด้วย ซึ่ง ลีเคิร์ต (Rienis Likert) เป็นผู้คิดทำขึ้นเป็นครั้งแรก ในปี ค.ศ.1932

2) คำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questions) เป็นคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบมีอิสระที่จะเลือกตอบอย่างไรก็ได้ เป็นคำถามในการวิจัยที่ แคมป์เบลล์ กับ ชูแมน (Campbell and Schuman) ใช้ถามคนเชื้อชาติยิว ในปี ค.ศ.1968 ว่า “อะไรทำให้คนผิวดำเป็นเช่นนั้น ?” ซึ่งคำตอบที่ได้รับก็คือ ชาวยิวผิวดำไม่ต้องการให้คนผิวดำอาศัยอยู่ในดินแดนแถบนั้น เป็นต้น

4) คำถามที่ใช้ความหมายของคำที่แตกต่างกัน (The Semantic Differential) เป็นแบบการใช้คำวลี ที่มีความหมายตรงกันข้ามเป็นคู่ ๆ และมีสเกลตามแนวนอนให้เลือกตอบตามอัตราความรู้สึกที่มีต่อเรื่องนั้น ๆ ซึ่งมี 3 องค์ประกอบ คือ

(1) การประเมินผล เช่น ดี-เลว, ชม-หวาน, ชอบ-ไม่ชอบ

(2) การแสดงถึงพลัง เช่น แข็ง-อ่อน, ใหญ่-เล็ก, หนัก-เบา

(3) การแสดงถึงความเคลื่อนไหว เช่น ช้า-เร็ว, กระตือรือร้น-เฉื่อยชา

การเปิดสอน อ.ค.ป.

ดี	1	2	3	4	5	6	7	เลข
ก้าวหน้า	1	2	3	4	5	6	7	ล้ำหลัง
น่าสนใจ	1	2	3	4	5	6	7	น่าเบื่อ

รูปที่ 1 : แสดงเครื่องมือวัดเจตคติแบบซีแมนติก

5) การวัดทัศนคติแบบเทอร์สโตน Louis Thurstone (1928) เชื่อว่าทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น ย่อมแตกต่างกันจากน้อยที่สุดไปจนถึงมากที่สุด ดังนั้น การวัดทัศนคติของเทอร์สโตน ในเรื่องต่าง ๆ ได้แบ่งระดับทัศนคติออกเป็น 11 ระดับ จาก A – K จากระดับความรู้สึกที่เห็นด้วยน้อยที่สุดไปจนถึงระดับความรู้สึกที่เห็นด้วยมากที่สุด และในแต่ละข้อจะกำหนดค่าสเกล (Scale Value) ไว้ด้วย

ทัศนคติ											รายการ
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	1.การผลิตครูในปัจจุบัน ล้มเหลว
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			ไม่แน่ใจ (ไม่แน่ใจ)				เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	2.หลักสูตรประถมศึกษา มีประสิทธิภาพ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			ไม่แน่ใจ				เห็นด้วยอย่างยิ่ง				

รูปที่ 2 : แสดงเครื่องมือวัดเจตคติแบบเทอร์สโตน

6) แบบของโบการ์ตัส (Emorp Bogardus, 1925) เป็นเทคนิคการวัดทัศนคติทางด้านสังคม เรียกว่า Social distance Scale เป็นการวัดทัศนคติที่มีต่อคนผิวดำเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความเข้มของระยะห่างระหว่างความต้องการของบุคคลกับความสัมพันธ์ของกลุ่ม โบการ์ตัส ใช้คำถามรวม 7 ข้อ ให้ตอบข้อใดข้อหนึ่งหรือทั้งหมด เพื่อวัดทัศนคติที่มีต่อคนผิวดำ คือ

ความรู้สึกครั้งแรกที่เต็มใจจะรับคนผิวดำเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่ม

- (1) โดยการแต่งงาน
- (2) เพราะคนผิวดำเป็นเพื่อนของสมาชิกในกลุ่ม
- (3) เป็นเพื่อนร่วมเดินทาง

- (4) เป็นลูกจ้าง
- (5) เป็นชาวอเมริกันด้วยกัน
- (6) เป็นแขกผู้มาเยือน
- (7) จะไม่ยอมให้เข้าประเทศ

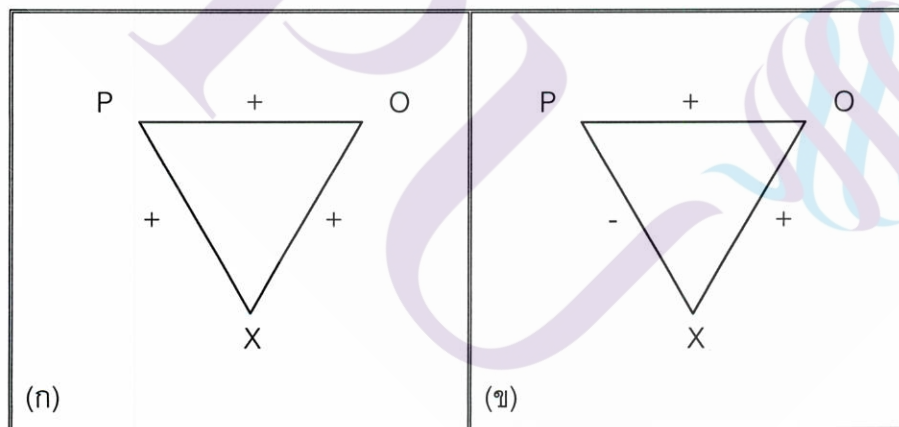
เทคนิคการวัดทัศนคติแบบต่าง ๆ เท่าที่กล่าวมานี้ เป็นเพียงส่วนหนึ่งที่นักจิตวิทยา สังคมใช้เท่านั้น ยังมีเทคนิคอื่น ๆ อีกมากที่เกิดขึ้นในช่วงหลังของศตวรรษที่ 20 ที่สำคัญ เช่น เทคนิค Proxemics ซึ่งวัดทัศนคติของบุคคลที่มาปะทะสังสรรค์กัน โดยอาศัยการสังเกตท่าทาง การแสดงออก ว่ามีทัศนคติต่อกันอย่างไร และเทคนิค Projective Technique ซึ่งให้เล่าเรื่องจากภาพ แล้ววัดทัศนคติ ของบุคคลที่ดูภาพ และเล่าเรื่องนั้นโดยไม่ให้ผู้ถูกวัดรู้ตัว เป็นต้น

ทฤษฎีความคงเส้นคงวา (Consistency Theory) อ้างในพรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2545 : 69) กล่าวว่า คนเราจะแสวงหาความคงเส้นคงวาระหว่างทัศนคติต่างๆ และระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม ของเขา ซึ่งหมายความว่า บุคคลจะแสวงหาทัศนคติที่ตรงกันเพื่อให้ทัศนคติมีเหตุผลและมีความคงที่ แต่เมื่อเกิดความไม่คงที่ หรือไม่คงเส้นคงวาขึ้น ก็จะบังคับให้บุคคลกลับไปสู่ความสมดุลเพื่อจะให้ ทัศนคติและพฤติกรรมมีความคงเส้นคงวาอีกครั้ง โดยการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือพฤติกรรม หรือ อาจพัฒนาโดยใช้เหตุผลเมื่อเกิดความขัดแย้งกัน

ทฤษฎีความขัดแย้งของความเข้าใจ (Cognitive Dissonance Theory) อ้างในพรชัย ลิขิตธรรม โรจน์ (2545 : 69 - 70) ในปลายปี ค.ศ.1950 Leon Festinger ได้เสนอทฤษฎีความขัดแย้งของความ เข้าใจขึ้น ซึ่งอธิบายเกี่ยวกับการเชื่อมโยงระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมความขัดแย้งของความเข้าใจ หมายถึง ความขัดแย้งระหว่างทัศนคติตั้งแต่ 2 ทัศนคติขึ้นไป หรือระหว่างพฤติกรรมกับทัศนคติ ซึ่ง Festinger เห็นว่ารูปแบบความไม่คงที่หรือไม่คงเส้นคงวาอื่นๆ ไม่เหมาะที่จะให้บุคคลลดความขัดแย้งลง ดังนั้น บุคคลจึงแสวงหาความคงที่ที่มีความขัดแย้งน้อยที่สุด แต่ในความเป็นจริงบุคคลไม่อาจหลีกเลี่ยง ความขัดแย้งได้ เช่น พ่อแม่บอกลูกให้แปรงฟันหลังอาหาร แต่พ่อแม่ไม่เคยทำเลย Festinger เห็นว่า การลดความขัดแย้งลงจะถูกกำหนดโดยความสำคัญขององค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งอิทธิพล ของความเชื่อของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบนั้นๆ และรางวัลที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง รางวัลจะมี อิทธิพลต่อบุคคลในการลดความขัดแย้งให้น้อยลง กล่าวคือ หากรางวัลมีมากจะสามารถลดความ ตึงเครียดที่มีต่อความขัดแย้งลงได้ และจะเพิ่มความคงที่หรือความคงเส้นคงวาเพื่อให้บุคคลเกิด ความสมดุล ทฤษฎีความขัดแย้งของความเข้าใจจะช่วยในการคาดคะเนและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

และพฤติกรรมของคนในองค์กร เช่น หากบุคคลถูกสั่งให้ทำในสิ่งที่ขัดแย้งกับทัศนคติส่วนบุคคลของเขาจะทำให้เขาเปลี่ยนแปลงทัศนคติเพื่อให้เข้ากับความเข้าใจในสิ่งที่เขาต้องทำ

ทฤษฎีการสอดคล้องทางความคิด (Theory of Cognitive Consonance) หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า ทฤษฎีความสมดุล (Balance Theory) ผู้ที่เสนอทฤษฎีนี้คนแรกได้แก่ ไฮเดอร์ (Heider) เมื่อปี ค.ศ.1946 ความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีนี้จะอยู่ในรูปของการรู้ 3 หน่วย ที่เรียกว่า รูปแบบ พี-โอ-เอ็กซ์ ของไฮเดอร์ (Heider's P-O-X model) ความว่า ถ้าหน่วยทั้ง 3 นี้ มีความสอดคล้องกัน คนเราก็จะอยู่ในระบบที่สมดุล ซึ่ง P แทนบุคคลคนหนึ่ง O แทนบุคคลอื่น ๆ และ X แทนอะไรก็ได้ที่บุคคลเหล่านั้นรับรู้ โดยถ้าหน่วยทั้งสาม สอดคล้องกัน คนเราก็จะอยู่ในระบบที่สมดุล แต่ถ้าหน่วยทั้งสามไม่สอดคล้องกัน คนเราก็จะอยู่ในระบบที่ไม่สมดุล เช่น ถ้า P ชอบ O และ O ชอบ X ส่วน X ก็ชอบ P ในกรณีเช่นนี้เรียกว่าทั้ง P.X.O. อยู่ในภาวะสมดุล ไม่มีปัญหาในทางทัศนคติที่ต้องปรับปรุงหรือแก้ไข แต่ถ้า P ชอบ O และ O ชอบ X แต่ X ไม่ชอบ P กรณีนี้เรียกว่า อยู่ในภาวะไม่สมดุล มีปัญหาทางทัศนคติที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ดังตัวอย่างกรณีแรกโปรดดูรูปที่ 4 (ก) กับกรณีหลังดูรูปที่ 4 (ข)

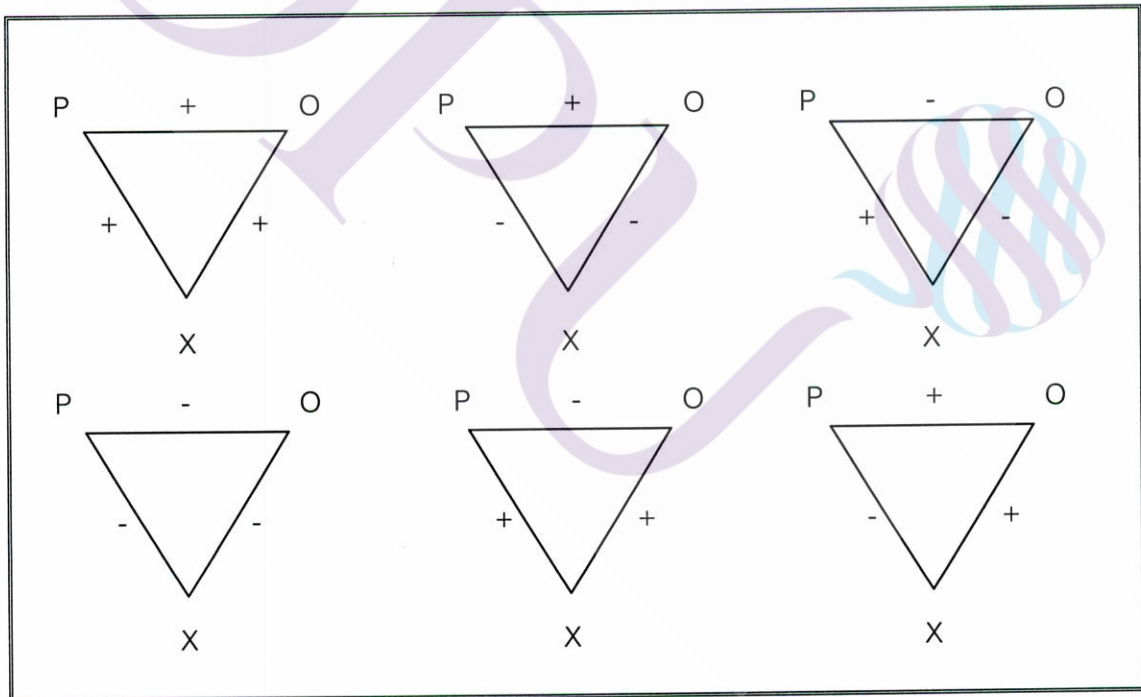


รูปที่ 3 : แสดงตัวอย่างภาวะสมดุลและภาวะไม่สมดุล

หลักสำคัญของทฤษฎีนี้อาจทำให้เกิดสับสนอยู่บ้าง หากจะยกตัวอย่างในชีวิตจริงเพื่อจะได้เข้าใจง่ายขึ้น ก็คือว่า นายอดุลย์ มีความนิยมชมชอบคุณประชัย ว่าเป็นคนดีมีความรู้ความสามารถ แสดงว่านายอดุลย์ มีทัศนคติที่ดีต่อคุณประชัย แต่ในขณะเดียวกันนายอดุลย์ มีความคิดว่าการเมืองเป็นเรื่องสกปรกและขาดความจริงใจ นั่นก็หมายถึงนายอดุลย์ มีทัศนคติไม่ดีต่อการเมือง

ในกรณีเช่นนี้จะเห็นได้ว่าเข้าหลักของทฤษฎีสอดคล้องทางความคิด โดยแยกอธิบายได้ ดังนี้

- 1) นายอดุลย์ ชอบคุณประชัย และถ้าคุณประชัย ชอบการเมือง แต่นายอดุลย์ ไม่ชอบการเมือง แสดงว่าเกิดความไม่สมดุลขึ้นในทัศนคติของนายอดุลย์ที่มีต่อคุณประชัย
- 2) ถ้าจะเปลี่ยนตัวอย่างเป็นอีกแบบหนึ่ง ก็คือ นายอดุลย์ ชอบคุณประชัย และถ้าคุณประชัย ไม่ชอบการเมือง แสดงว่าเกิดความสมดุลในทัศนคติของนายอดุลย์ ที่มีต่อคุณประชัย
- 3) ถ้าจะเปลี่ยนตัวอย่างอีกแบบหนึ่ง ว่า นายอดุลย์ ชอบคุณประชัย และคุณประชัย ชอบการเมือง รวมทั้งนายอดุลย์ ก็หันมาชอบการเมืองด้วย กรณีเช่นนี้ก็จะเกิดภาวะสมดุลขึ้นในทัศนคติของนายอดุลย์ ที่มีต่อคุณประชัย



รูปที่ 4 : แสดงภาวะสมดุลและไม่สมดุลของทัศนคติใน 3 สถานการณ์

ทฤษฎีการมีส่วนร่วม (Active Participation Theory) จากผลการศึกษาทางจิตวิทยาสังคมของ เลวิน (Lawin) หลายเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้วยตนเอง สามารถที่จะ ทำให้พฤติกรรมและทัศนคติเปลี่ยนแปลงไปได้ ในปี ค.ศ.1947 เลวิน ได้เสนอเป็นทฤษฎีขึ้น มีความว่า “การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรม สามารถที่จะทำให้เกิดขึ้นได้โดยการจัดสถานการณ์ให้บุคคล เข้าไปมีส่วนร่วมภายในกิจกรรมของกลุ่ม” จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า กลุ่มคนที่เข้าฟังคำบรรยายเฉยๆ กับกลุ่มคนที่มีการร่วมอภิปราย มีความแตกต่างกัน 3 ประการ คือ

- 1) กลุ่มที่ฟังคำบรรยายนั้น ผู้ฟังเป็นฝ่ายถูกกระทำเพียงอย่างเดียว แต่กลุ่มที่มีการ อภิปราย ทุกคนในกลุ่มได้มีโอกาสเป็นผู้กระทำ ได้มีโอกาสเข้าร่วมกับกิจกรรมนั้น
- 2) กลุ่มที่ฟังคำบรรยายนั้น ผู้ฟังไม่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทำอะไรเลย แต่กลุ่มที่ มีการอภิปราย ทุกคนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและร่วมกันตัดสินใจในกิจกรรมของกลุ่ม
- 3) กลุ่มที่ฟังคำบรรยายนั้น ผู้ฟังมีโอกาสเพียงได้เปลี่ยนแปลงองค์ประกอบทัศนคติ ทางการรู้ (cognitive component) เพียงอย่างเดียว ส่วนกลุ่มที่มีการอภิปรายจะมีผลต่อการเปลี่ยน องค์ประกอบของทัศนคติทั้งด้านการรู้และด้านการกระทำ (behavioral component) ด้วย

จากการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ปทัสฐานของกลุ่ม (group norms) จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ และพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่ม โดยเฉพาะการให้โอกาสกับทุกคนได้เข้าไปเป็นผู้ร่วมกระทำกิจกรรม นั้นๆ ด้วย ฉะนั้น การที่จะให้บุคคลเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือทัศนคติให้เป็นไปในทิศทางใดทิศทาง หนึ่ง จุดสำคัญก็คือ การให้ผู้นั้นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำด้วย นั่นเอง

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

งาน คือ กิจกรรมที่มนุษย์กระทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของตนเอง หรือกิจกรรมที่ร่วมกันกระทำ ขึ้นเพื่อสังคม

งานราชการ คือ งานที่เกิดขึ้นจากผลของกฎหมาย ที่ผู้มีอำนาจรัฐกำหนดเป็นหน่วยงานทางราช การ เช่น ในประเทศไทยแบ่งเป็นกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ

ถ้าจะถามบุคคลทุกๆ อาชีพว่า ทำงานไปเพื่ออะไรคำตอบก็จะแตกต่างกันไปตามแต่ความมุ่งหวัง ของแต่ละบุคคล แต่สิ่งที่ทุกคนจะปฏิเสธไม่ได้ในเรื่องของความต้องการที่เกิดจากผลของการทำงาน ซึ่ง หมายถึงเป้าหมายของการทำงานนั้น ก็คือ

- 1) ทำงานเพื่อให้ได้เงิน ถึงแม้เงินจะไม่ใช่เป้าหมายของทุกงานก็ตาม แต่ตามหลักความจริง ก็คือ มนุษย์เรามีความต้องการด้านร่างกาย จึงจำเป็นต้องทำงานเพื่อให้ได้เงินมาใช้จ่ายในการดำรงชีวิต

ชวนชวายเป็นหัวหน้าหรือสิ่งอำนวยความสะดวกมาให้ตนเองได้อยู่อย่างสุขสบาย การทำงานจึงต้องมุ่งหวังสิ่งตอบแทน

2) ทำงานเพื่อให้ได้อำนาจ นอกจากความต้องการด้านร่างกายแล้ว มนุษย์ยังต้องการให้คนอื่นเคารพยำเกรง ชอบการยกย่องชมเชย การทำงานจึงมีการตั้งเป้าหมายที่จะเป็นหัวหน้างานหรือผู้มีอำนาจ หรือเป็นผู้บริหาร

3) ทำงานเพื่อให้ได้ตำแหน่งทางสังคม การมีอำนาจและตำแหน่งจะมีความสัมพันธ์กัน เพราะเมื่อมีตำแหน่งก็จะมีอำนาจในการสั่งการหรือบริหารตามความมุ่งหวังของตน

4) ทำงานเพื่อความรู้สึกว่าตัวเองมีความสามารถ เพราะถ้าหากทำงานได้บรรลุเป้าหมายหรือสำเร็จ ก็จะรู้สึกภาคภูมิใจ และได้ค่าตอบแทนที่คุ้มค่า ทั้งยังจะได้รับความชื่นชมจากคนอื่นอีกด้วย

5) ทำงานโดยมีเป้าหมายเพื่อสังคมและส่วนรวม ยังมีกลุ่มบุคคลบางกลุ่มที่มีเป้าหมายในการช่วยเหลือสังคม โดยไม่หวังผลตอบแทนต่อประโยชน์ส่วนตน มุ่งหวังให้ทุกคนได้อยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข

ในการทำงานทุกอย่างย่อมมีอุปสรรค มีคนจำนวนมากที่ทำแล้วล้มเหลว ผิดหวังในชีวิต ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญที่ทำให้การทำงานไม่ประสบผลสำเร็จ ก็คือ

- 1) งานยากเกินไป งานบางอย่างมีความยากเกินไปสำหรับคนบางคน การงานที่ยากไปก่อให้เกิดปัญหาการท้งงานและการหนีงาน เกิดความท้อแท้เบื่อหน่าย ต้องใช้เวลาในการทำงานมาก
- 2) ขาดความชำนาญ ขาดประสบการณ์ที่ดีพอ ทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน
- 3) ขาดขวัญกำลังใจ ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญอย่างมากในการทำงาน โดยเฉพาะงานที่มีความซับซ้อน ยุ่งยาก ใช้เวลามาก
- 4) ขาดความพร้อม ทีมงานไม่พร้อม ขาดวัสดุอุปกรณ์
- 5) ขาดความต่อเนื่อง งานไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เร็วไป/ช้าไป
- 6) ขาดความคล่องตัว เนื่องจากคิดช้า กังวล หรือกำลังกายกำลังใจไม่พร้อม ขาดเครื่องอำนวยความสะดวก เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือ
- 7) ขาดความตั้งใจ ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญมากในการดำเนินกิจการทุกอย่าง
- 8) ขาดการพิจารณาใช้บุคคลให้เหมาะสมกับงาน เพราะถ้าบุคคลได้งานที่ตนเองไม่มีความรู้ความถนัดในเรื่องดังกล่าว ระบบงานโดยภาพรวมก็จะล้มเหลว

การทำงานให้เกิดความสุข ความสำเร็จ จะต้องเกิดจากการทำงานที่ตรงกับใจ หมายถึง งานที่มีใจรัก ตรงกับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล และรู้จักพัฒนาตน เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถ คนเราจะทำงานให้ประสบความสำเร็จมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

- 1) มีฝีมือในการทำงาน
- 2) รู้จักคิด
- 3) มีจิตใจรัก

ซึ่งจะเห็นได้ว่าองค์ประกอบทั้ง 3 ประการนี้ จะแยกกันไม่ได้ กล่าวคือ คนที่มีฝีมือในการทำงานเพียงอย่างเดียว ไม่รู้จักคิดริเริ่มงานใหม่ ๆ และไม่มีจิตใจรักในงานที่ทำแล้ว งานก็จะประสบผลสำเร็จยาก หากบุคคลรู้หมั่นพัฒนาฝีมือในการทำงาน รู้จักคิดค้นหาความรู้เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ และมีจิตใจรักที่จะทำงานนั้น ๆ การทำงานก็จะประสบผลสำเร็จ และมีความสุข ดังเช่น หลักธรรมคำสอนทางพุทธศาสนา ที่สอนให้คนทำงานได้สำเร็จ เรียกว่า "อิทธิบาทสี่" มีสาระสำคัญ ดังนี้

- 1) ฉันทะ หมายถึง ความพอใจ รักใคร่ มีใจรักในงานที่จะทำ
- 2) วิริยะ หมายถึง ความขยันหมั่นเพียร มีความพยายามที่จะทำงานให้สำเร็จ
- 3) จิตตะ หมายถึง การมีจิตใจฝักใฝ่ มุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ
- 4) วิมังสา หมายถึง การตรวจสอบ ไตร่ตรองโดยใช้ปัญญา

สิ่งประกอบสำคัญที่ทำให้การทำงานมีความสุข เกิดทัศนคติที่ดีต่องาน ก็คือ

- 1) แรงจูงใจ แรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งประกอบสำคัญที่ทำให้การทำงานมีความสุข ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่จะผลักดันให้งานสำเร็จ อันได้แก่ ขวัญกำลังใจในการทำงาน หมายถึง ความรัก ความศรัทธาในอาชีพ ความพึงพอใจในงานที่ทำ อาจเกิดจากค่าตอบแทน สวัสดิการที่ได้รับ หรือเกิดจากความมุ่งหวังในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ตลอดจนความมั่นคงในอาชีพ ความสัมพันธ์ของคนในหน่วยงาน ก็เป็นแรงจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน กล่าวคือ ทั้งผู้บริหาร และสมาชิกในหน่วยงาน เข้าใจกันดี ไม่ลำพาลใจ ไม่มีการบงคับขู่เข็ญ ทุกคนช่วยเหลือกัน ทำงานก็มีความสุข

- 2) บรรยากาศในการทำงาน หมายถึง สภาพภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เช่น อาคารสถานที่ ห้องทำงาน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ภารกิจหรืองานหลักของหน่วยงาน เป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างบรรยากาศในหน่วยงาน ลักษณะงานที่ถือว่าเป็นบรรยากาศที่ดีในหน่วยงาน คือ มีความชัดเจนในภาระหน้าที่ มีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีความมั่นคงเป็นหลักประกัน และได้รับความเป็นธรรมจากงานที่เขาทำ

3) เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น เครื่องมือทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ วัสดุ อุปกรณ์ เช่น เครื่องใช้สำนักงาน รถยนต์ โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ ตลอดจนเอกสาร ที่เป็นความรู้ทางวิชาการ

4) การได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเกี่ยวกับงานของตน เช่น การรับข่าวสารจากการศึกษาดูงาน การฝึกอบรม การได้รับทราบข่าวสารข้อมูลจากหน่วยงานของทางราชการอย่างสม่ำเสมอ

5) การสร้างความพร้อมด้านอารมณ์เพื่อให้การทำงานมีความสุข ราบรื่น สร้างทัศนคติที่ดี ซึ่งประกอบด้วย การพัฒนาจิตใจ ทำสมาธิ ฝึกจิตใจให้ควบคุมอารมณ์ ก่อให้เกิดสติสัมปชัญญะ รู้จักดี-ชั่ว ไม่ตกอยู่ในความประมาท สร้างอารมณ์ให้แจ่มใส ฝึกกระชับความโกรธความเครียด

6) การสร้างความพร้อมด้านสังคม คือ ให้ความเคารพกฎหมาย ข้อบังคับจรรยาบรรณ วัฒนธรรมอันดีงามของแต่ละท้องถิ่น รักษาผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตน รู้จักเสียสละเวลา ทรัพยากรเงินเพื่องานของส่วนรวม รู้จักแบ่งปัน

Smith (1955 : 114 อ้างใน ศรีบุญญา เขียวสอาด, 2546 : 34) กล่าวว่า ความพอใจในการทำงาน เป็นผลทางจิตวิทยา สรีรวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นกล่าวอย่างจริงใจว่ามีความพอใจในการทำงาน

Vroom (1964 : 99 อ้างใน ศรีบุญญา เขียวสอาด, 2546 : 34) กล่าวว่าทัศนคติในการทำงานและความพอใจในการทำงานนั้น สามารถทดแทนกันได้ เพราะคำสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลได้เข้ามามีส่วนร่วมในงานที่ตนทำ ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพอใจในการทำงาน ทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พอใจในงานนั่นเอง

คำนี้้ง นกแก้ว (2523 : 12 – 13 อ้างใน ศรีบุญญา เขียวสอาด, 2546 : 35) ได้สรุปความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

แมก เวบเบอร์ (Max Weber) ได้พัฒนาระบบราชการและเสนอความคิดการจัดองค์การแบบระบบราชการว่าเป็นวิธีการจัดองค์การที่มีประสิทธิภาพเหนือกว่าวิธีอื่น สังคมที่ดีต้องมีการจัดการบริหารในหน่วยงานของรัฐให้เป็นไปตามหลักขององค์การแบบระบบราชการ การจัดองค์การแบบระบบ

ราชการเป็นวิธีการจัดการเรื่องอำนาจสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคมที่ดีที่สุด เป็นระบบที่ผู้บังคับบัญชาคุมผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างดี เป็นการบริหารที่มีเหตุผล เหนือกว่าระบบการบริหารอื่น เพราะเป็นระบบที่มีความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง และเทคนิคต่าง ๆ เปรียบประหนึ่งการผลิตที่ใช้เครื่องยนต์กลไก ซึ่งเหนือกว่าการผลิตแบบไม่ใช้เครื่องยนต์กลไก มีความแม่นยำถูกต้องต่อเนื่อง เปรียบประหนึ่งเครื่องจักรที่จะทำงานได้เต็มที่ต่อเมื่อคนใช้รู้จักใช้เครื่องจักรนั้น ๆ เป็นอย่างดี ดังนั้น ไม่ว่าตัวผู้นำทางการเมืองจะเปลี่ยนแปลงอย่างไรระบบราชการยังคงเป็นกลไกรับใช้ผู้นำทางการเมืองชุดใหม่อยู่วันยังค่ำ มีลักษณะอยู่ยงคงกระพันมั่นคงถาวร

แนวคิดของทฤษฎีเศรษฐศาสตร์แบบนีโอ คลาสสิก หรือเศรษฐศาสตร์แบบเหตุผลนิยม (Neo-classical or economic rationalism) ซึ่งมีความเชื่อว่าปัจเจกบุคคลต่าง ๆ เป็นผู้มีเหตุผลและพยายามแสวงหาผลประโยชน์สูงสุดของตนเอง ดังนั้น ข้าราชการต่างจะพยายามขยายอาณาจักรของหน่วยงาน หรือมุ่งหวังผลประโยชน์ภายในหรือจุดมุ่งหมายส่วนตัวมากกว่าคำนึงถึงส่วนรวมหรือผลประโยชน์สาธารณะ อันเป็นสาเหตุความล้มเหลวของรัฐบาลและระบบราชการในการเข้าไปแทรกแซงระบบเศรษฐกิจและสังคม ควรลดขนาดของภาครัฐให้เล็กลง โดยมีความเชื่อในพลังและบทบาทของกลไกตลาดว่ามีประสิทธิภาพและสามารถจัดการตัวเองได้

วิจารณ์ พานิช (การจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่: 1 - 3) กล่าวว่า ราชการแบบเก่าเน้นการทำผลงาน เช่น หน่วยงานด้านการเกษตรอาจรายงานว่ ในปีที่ผ่านมาได้ให้คำแนะนำด้านพันธุ์ข้าว ปุ๋ย และยาฆ่าแมลงแก่เกษตรกร จำนวน 1,000 ราย แต่ราชการแนวใหม่ต้องเน้นที่ผลสัมฤทธิ์หรือผลกระทบ มองที่ตัวเกษตรกรว่ามีรายได้และชีวิตที่ดีหรือไม่ ไม่ใช่แค่มองที่งานของตัวนักวิชาการเกษตร ความเจริญก้าวหน้าด้านต่าง ๆ ทำให้โลกนี้มีความสลับซับซ้อนอย่างมาก การที่ราชการจะสร้างผลสัมฤทธิ์หรือผลกระทบแก่สังคมหรือแก่ประชาชนได้ หน่วยงานจะต้องเปลี่ยนวิธีคิดและ วิธีทำงานจากเอาหน่วยงานของตนเป็นหลัก ไปเป็นเน้นความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ทั้งที่เป็นหน่วยงานราชการ ภาคธุรกิจ เอกชน ภาคการศึกษา และภาคประชาสังคม ดังนั้น พลังหลักในการทำงานจะเปลี่ยนจากราชการเป็นคน ๆ (individual) ไปเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างคน (relationship) เครื่องมือหรือแรงขับเคลื่อนหลักในการปฏิบัติราชการ จะต้องยกระดับจากข้อมูล (data) และสารสนเทศ (information) ไปเป็นความรู้ (knowledge) โดยที่ จะต้องคำนึงว่าความรู้ที่ต้องการใช้ในการปฏิบัติงานนั้น มีทั้งที่อยู่ในรูปของความรู้ชัดแจ้ง (explicit knowledge) ซึ่งหมายถึง ความรู้ในรูปของหนังสือ ตำรา วารสาร หนังสือพิมพ์ วิดีโอ electronic file และ

ที่อยู่ในรูปของความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในสมองของคน (Tacit Knowledge) ซึ่งยากต่อการเล่าหรือเขียนออกมาให้ผู้อื่นทราบหรือเข้าใจ ความรู้ที่ใช้ในการทำงานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70 – 80) เป็นความรู้ฝังลึก

การปฏิบัติราชการสมัยเก่าเน้นการใช้ความรู้ชัดแจ้ง ที่มี “ผู้รู้” กำหนดไว้ แต่การปฏิบัติราชการตามแนวทางจัดการความรู้จะเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ความรู้ฝังลึกที่อยู่ในสมองของตนเอง และเน้นการร่วมกันสร้างความรู้ขึ้นใช้งาน ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีความเป็นพลวัต สอดคล้องกับสถานการณ์หรือบริบทที่แตกต่างกันหรือเปลี่ยนแปลงไป ฐานอิงของการปฏิบัติราชการแบบเดิม คือ กฎระเบียบ จะต้องมีการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด แม้จะทำให้งานล่าช้าหรือไม่สำเร็จก็ตาม แต่ราชการสมัยใหม่ซึ่งต้องการผลสัมฤทธิ์ และ Economy of speed จะต้องให้ฐานอิงเป็นความรู้มากขึ้นเรื่อยๆ การปฏิบัติงานของข้าราชการระดับล่างหรือระดับปฏิบัติการตามแบบเดิมจะเกิดการเรียนรู้น้อยมาก การเรียนรู้ของข้าราชการเหล่านี้เน้นการเรียนรู้นอกงาน หรือไม่สัมพันธ์กับงาน แต่ได้รับประกาศนียบัตรหรือปริญญารับรอง ในราชการแนวใหม่ ข้าราชการระดับปฏิบัติการเหล่านี้จะเรียนรู้จากการทำงาน สัมพันธ์กับการพัฒนาวิธีทำงานให้มีผลสัมฤทธิ์มากขึ้นและเร็วขึ้น และมีลักษณะเป็นการเรียนรู้ร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน

ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ระบุในมาตรา 11 ว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ตามพระราชกฤษฎีกานี้” และในคู่มือการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวของสำนักงานพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในหมวดที่ 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ข้อ 3 การพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ มีความว่า “ในการบริหารราชการแนวใหม่ ส่วนราชการจะต้องพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และสถานการณ์ของต่างประเทศที่มีผลกระทบต่อประเทศไทยโดยตรง ซึ่งในการบริหารราชการตามพระราชกฤษฎีกานี้จะต้องมีการวางแผนการปฏิบัติราชการทุกระยะ ต้องมีการปรับแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ต้องมีการกำหนดผลสัมฤทธิ์ของงานที่เป็นความจริง ฉะนั้น แนวความคิดของผู้ปฏิบัติงานภาครัฐจะต้องเปลี่ยนแปลงทัศนคติเดิมเสียใหม่ จากการศึกษาแนวความคิดว่าต้องปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนที่วางไว้ตั้งแต่อดีตจน

ต่อเนื่องถึงปัจจุบัน ไปเป็นการเน้นการสร้างความคิดใหม่ ๆ ตามหลักวิชาการสมัยใหม่และนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติราชการได้ตลอดเวลา ในพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้จึงกำหนดเป็นหลักการว่า ส่วนราชการต้องมีการพัฒนาความรู้เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอโดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

- 1) ต้องสร้างระบบให้สามารถรับรู้ข่าวสารได้อย่างกว้างขวาง
- 2) ต้องสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติ

ราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

3) ต้องมีการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการทุกคนเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในวิชาการสมัยใหม่ตลอดเวลา มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และมีคุณธรรม

4) ต้องมีการสร้างความมีส่วนร่วมในหมู่ข้าราชการให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อนำมาพัฒนาใช้ในการปฏิบัติราชการร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพ”

การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือสร้าง “พลังทวีคูณ” (synergy) ในการปฏิบัติราชการ คือพลังของข้าราชการระดับสูง ข้าราชการระดับกลาง และข้าราชการระดับล่าง ให้สามารถสร้างผลงานในระดับสร้างสรรค์ มีผลสัมฤทธิ์สูงส่ง ซึ่งต้องเน้นความรู้ของข้าราชการทั้ง 3 ระดับ แต่ที่เน้นมาก คือ ความรู้ของข้าราชการระดับล่างหรือระดับปฏิบัติการ เน้นความรู้ที่ควบคู่อยู่กับการปฏิบัติในลักษณะ “ไม่ทำ ไม่รู้” ซึ่งไม่ใช่ความรู้เชิงทฤษฎี เป็นการดึงเอาพลังปัญญาที่ถูกกลบเกลื่อน คือ พลังปัญญาของข้าราชการระดับล่าง ออกมาใช้ ซึ่งพลังปัญญาของข้าราชการระดับนี้ส่วนใหญ่หรือเกือบทั้งหมดอยู่ในรูปของความรู้ฝังลึก แต่ก็ไม่ใช่ละเลยความรู้ที่เปิดเผยหรือความรู้เชิงทฤษฎี

ชุมพร สังขปรีชา รัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ (New Public Administration) เน้นความเป็นธรรมทางสังคม แสวงหาหนทางที่จะเปลี่ยนแปลงนโยบายและโครงสร้างต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคขัดขวางความเป็นธรรมทางสังคม มุ่งส่งเสริมการจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ ประหยัด และความเป็นธรรมทางสังคม เสนอแนวคิดรูปแบบของการจัดองค์การที่สามารถจะเปลี่ยนแปลงหรือยืดหยุ่นได้ตลอดเวลา ทั้งนี้ เห็นว่าองค์การราชการแบบดั้งเดิม มีลักษณะคงที่มากเกินไป ดังนั้น รัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ จึงมีแนวโน้มสนับสนุนรูปแบบของการจัดองค์การราชการที่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา และมีแนวคิดในเรื่องการกระจายอำนาจ การมอบหมายอำนาจลดหลั่นกันลงไปเป็นลำดับ โครงการ สัญญา การฝึกอบรมแบบ sensitivity training การขยายความรับผิดชอบ และการนำเอาผู้รับบริการเข้ามาร่วมด้วย แนวความคิดเหล่านี้ถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบราชการ และนโยบาย เพื่อที่จะเป็นการเพิ่มพูนโอกาสหรือหนทางที่เป็นไปได้ สำหรับเรื่องความเป็นธรรมทางสังคม ซึ่งจะช่วยปรับปรุง

คุณภาพของชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้นด้วย ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวจะต้องพยายามหลีกเลี่ยงต่อการที่จะกลายมาเป็นหน่วยราชการที่ก้าวร้าว ไม่มีความรับผิดชอบ อันจะกลายเป็นปัญหาสังคมที่ใหญ่ไปกว่าสภาพการณ์ทางสังคมที่หน่วยราชการต่าง ๆ ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้มาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงเสียอีก

อมร รักษาสัตย์ (2527 : 69) ได้เสนอแนวทางการพัฒนาทัศนคติหรือค่านิยมไว้ว่า การที่จะทำให้อำนาจการมีทัศนคติหรือค่านิยมที่ดีขึ้น ต้องแก้ไขค่านิยมที่มีอยู่เดิมในลักษณะหลงมกมายในลาภ อามิสยศถาบรรดาศักดิ์ ให้มาเป็นค่านิยมหรือแนวความคิดตามระบบคุณธรรม และระบอบประชาธิปไตย โดยควรจะพัฒนาให้เกิดค่านิยมดังกล่าวขึ้นในจิตใจของข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งค่านิยมที่ยึดมั่นในการรับราชการเพื่อประเทศชาติและประชาชน ไม่ใช่ยึดมั่นว่าตนเองเป็นข้าราชการของกองหนึ่ง กรมหนึ่ง หรือกระทรวงหนึ่ง แล้วพยายามแสวงหาผลประโยชน์และอำนาจหน้าที่ให้แก่หน่วยงานของตน โดยไม่คำนึงถึงหน่วยงานอื่น ๆ ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมของประชาชน นอกจากนี้ ข้าราชการควรมีค่านิยมยอมรับการปกครองระบอบประชาธิปไตย

วรเดช จันทรศร (2544 : 13) กล่าวว่า การปฏิรูประบบราชการใด ๆ ก็ตาม ถ้าหากไม่ได้มาจากความรู้สึกหรือความต้องการอย่างแท้จริงของคนที่อยู่ในหน่วยราชการแล้ว การปฏิรูปนั้นคงจะไม่ประสบความสำเร็จ การปฏิรูปนั้นจะไม่ได้ได้รับความร่วมมือ การปฏิรูปแม้จะเกิดขึ้นได้ก็จะไม่เกิดกระบวนการที่ทำความต่อเนื่องให้เกิดขึ้นได้อย่างสถาพร คนที่ถูกปฏิรูปก็เตรียมพร้อมอยู่เสมอที่จะกลับไปสู่จุดตั้งต้นดั้งเดิมเหมือนคนที่ถูกบังคับให้กระโดดน้ำแต่ว่ายน้ำไม่เป็น พอโดดลงไปแล้วรู้ตัวเองว่าอยู่ในสระจะต้องจม ก็ต้องทำทุกวิถีทางที่จะต้องหาทางกลับขึ้นบนสระให้ได้ ฉะนั้นค่านิยม การปฏิรูประบบราชการก็เช่นกัน มีอำนาจปรับปรุงก็จะมีประโยชน์ถ้าไม่เข้าใจกระบวนการของการแสวงหาความร่วมมือ การปฏิรูปที่จะประสบความสำเร็จได้อย่างแท้จริงควรจะเริ่มจากการมีชั้นมีต่อน กล่าวคือ จะต้องมุ่งการมีส่วนร่วม ให้ข้าราชการมีส่วนร่วมเริ่มในการปรับปรุงตนเอง การมุ่งชี้ให้เห็นว่าหากไม่ปรับปรุงแล้วอะไรเป็นสภาพปัญหาที่ต้องเผชิญจะต้องคำนึงถึงการนำกลยุทธ์ทางการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องประกอบโดยตัวผู้ปฏิรูปเองจะต้องดึงเอาพลังประชาชน กลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ มาชี้ให้เห็นความจำเป็นในการปฏิรูปด้วยเช่นกัน ชี้ให้เห็นถึงภาวะความกดดันของประชาชนว่าถ้าหากว่าไม่ทำการปรับตัว หน่วยราชการนั้นก็อยู่ไม่ได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึก เกิดความต้องการที่จะปฏิรูปตัวเองขึ้นมา

วิชฌู เครื่องงาม (2545 : บรรยายพิเศษ เรื่อง ราชการสู่อนาคต) กล่าวว่า ในโลกยุคปัจจุบัน ราชการคงจะสู่อนาคตไม่ได้แล้ว คือ จะด้านทาน จะฝัน จะทวนกระแสไม่ได้ หากแต่จะต้องปรับปรุงตัวเอง ปรับระบบการทำงาน ปรับระบบวิธีคิด หรือที่เรียกกันว่า “วัฒนธรรมองค์กร” เพื่อที่จะก้าวไปสู่อนาคตให้ได้ อย่างทันท่วงที อย่างกระฉับกระเฉง และอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งก็จะสอดคล้องกับสิ่งที่รัฐบาลกำลังเริ่ม ดำเนินการอยู่ในขณะนี้ และกำลังส่งผลกระทบต่อข้าราชการ นั่นคือ การปฏิรูประบบราชการ ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งของการที่จะจัดให้ราชการไปสู่อนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพนั่นเอง การปฏิรูประบบราชการ คือ การทำให้ระบบราชการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อะไรก็ตามทำให้ดีขึ้น ยิ่งขึ้น เพิ่มขึ้น โดยต้องมีการเปลี่ยนแปลง เรียกว่า การปฏิรูป ซึ่งการปฏิรูประบบราชการ เมื่อพูดถึงภาพรวมแล้ว คนต้องลดงบประมาณต้องลด แต่งานต้องเพิ่ม ประสิทธิภาพต้องดี ราษฎรต้องถึงพอใจบริการ อย่างนี้จึงได้ชื่อว่า ปฏิรูปสำเร็จ ถ้ายังไม่ถึงขั้นนั้นถือว่าการปฏิรูปยังอยู่ระหว่างดำเนินการ

ชัยอนันต์ สมุทวณิช (2547 : หัวข้อบรรยายเรื่อง การปฏิรูประบบราชการเพื่อการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน) กล่าวว่า ความจำเป็นที่ต้องมีการปฏิรูประบบราชการ นอกจากจะให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกแล้ว ยังต้องเป็นไปในเชิงรุก และสร้างศรัทธาให้กับสังคมเป็นหลัก ไม่ใช่สร้างปัญหาให้กับประชาชน ระบบราชการเป็นเครื่องมือแก้ปัญหาของรัฐในการให้แก่ปัญหาของสังคม เพื่อลดปัญหาเหล่านั้น ซึ่งจะทวีคูณขึ้นเรื่อย ๆ เพราะจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น และปัญหาที่ซับซ้อนขึ้น ดังนั้น ปัญหาความขัดแย้งของสังคม ตลอดจนปัญหาใหม่ ๆ ที่ไม่เคยเจอก็จะเกิดขึ้น เป็นปัญหาของรัฐที่จะแก้ หรือลด หรือมองไปข้างหน้า หาทางป้องกันหรือรับมือไว้ ที่ผ่านมาระบบราชการกลายเป็นเครื่องมือในการสร้างปัญหาให้กับสังคมอีกชนิดหนึ่ง โดยหลายอย่างเป็นปัญหาที่รัฐสร้างขึ้นโดยเฉพาะส่วนราชการที่ใช้อำนาจมักจะพบว่ากลายเป็นเครื่องมือในการสร้างปัญหามากกว่าที่จะแก้ปัญหา”

3.3 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ

จากความเปลี่ยนแปลงในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และแรงกดดันจากกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก รัฐบาลจึงจำเป็นต้องเร่งปรับตัวในแต่ละด้านอย่างเร่งด่วน เพื่อให้ยืนหยัด แข่งขันอยู่ในเวทีโลกได้อย่างมีศักยภาพและมีศักดิ์ศรี รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้เปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ และอำนาจรัฐอย่างมาก ในขณะเดียวกันภาคประชาชนและสังคมก็ได้ รับสิทธิหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น การบริหารประเทศภายใต้บริบทใหม่ตามรัฐธรรมนูญ เพื่อคงความ สัมพันธ์ที่ดีระหว่างภาครัฐกับประชาชน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องได้รับการพัฒนาอย่าง ทัวถึง เพื่อตระหนักในบทบาทภารกิจหน้าที่และสามารถใช้สิทธิหน้าที่อย่างถูกต้อง และเร่งพัฒนาคุณภาพ

ของข้าราชการให้มีทัศนคติที่เอื้อต่องานบริการประชาชน มีความยืดหยุ่น มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำ (Leadership) การปรับตัววัฒนธรรม ทัศนคติค่านิยม และการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมในการทำงาน ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารราชการแผ่นดินแนวใหม่ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545 – 2549) โดยดำเนินการต่อเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ในด้านแนวคิดที่ยึด คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ในทุกมิติอย่างเป็นองค์รวมและเป็นการพัฒนาที่นำไปสู่ยุคใหม่ที่มีเทคโนโลยี และการใช้ความรู้เป็นฐานการพัฒนา เพื่อให้บุคคลสามารถปรับตัวอย่างรู้เท่าทันโลกได้อย่างรวดเร็ว รัฐบาลจึงได้ดำเนินการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 – 2550) ขึ้น เพื่อพัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับกระแสความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ โดยยึดหลักการสำคัญ คือ การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังความปรากฏในมาตรา 3/1 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545

3.3.1 วิสัยทัศน์ของการพัฒนาระบบราชการไทย

“พัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และประโยชน์สุขของประชาชน”

3.3.2 เป้าประสงค์หลักของการพัฒนาระบบราชการไทย

- 1) พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น
- 2) ปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม
- 3) ยกกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล
- 4) ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย

3.3.3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย

ยุทธศาสตร์ 1 การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยมาตรการที่สำคัญ ๆ คือ

- 1) นำระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มาประยุกต์ใช้อย่างจริงจัง โดยมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนดำเนินงานอย่างเป็นระบบมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับนโยบายและเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ มีการกำหนดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมและสามารถวัดผลได้ทุกระดับ ตั้งแต่ระดับองค์การ ลงไปจนถึงระดับตัวบุคคล มีการรายงานผลสัมฤทธิ์รายปีเผยแพร่ต่อสาธารณชน

2) ปรับเปลี่ยนระบบการควบคุมภายในของส่วนราชการให้มีความทันสมัยมากขึ้น โดยเฉพาะการควบคุมก่อนการดำเนินงาน เช่น การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายหลังการดำเนินงาน เช่น การตรวจสอบความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร

3) ให้มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และจัดลำดับความสำคัญของการจัดสรรทรัพยากรให้มีความเหมาะสมมากขึ้น

4) ปรับปรุงขั้นตอนและแนวทางการดำเนินงาน ตลอดจนระเบียบปฏิบัติของทางราชการ ที่ล้าสมัย ไม่มีความจำเป็น อันเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน

5) ให้มีการจัดทำแนวทางและคู่มือการบริหารราชการที่ดี เพื่อให้ประกอบในการชี้แจงทำความเข้าใจ เผยแพร่และฝึกอบรม ให้คำแนะนำ รวมถึงการใช้ประโยชน์ในฐานะเป็นเครื่องมือในการประเมินตนเองของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ยุทธศาสตร์ 2 การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน มีมาตรการที่สำคัญ ๆ คือ

1) ให้มีการทบทวนการจัดโครงสร้างองค์การให้มีความเหมาะสมมากขึ้น เพื่อรองรับกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงพยายามปรับรูปแบบการทำงานให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว

2) ทบทวนระบบการบริหารบุคคลในราชการเพื่อให้สอดคล้องกับความหลากหลายในการจัดรูปแบบ รวมถึงสร้างความสำนึกให้เจ้าหน้าที่มีมโนธรรม สุจริต มีจิตใจ ทักษะที่ดีต่อการทำงาน

ยุทธศาสตร์ 3 การรื้อปรับระบบการเงินและการงบประมาณ มีมาตรการที่สำคัญ คือ

1) ปรับเปลี่ยนระบบการงบประมาณให้สอดคล้องกับการบริหารราชการแผ่นดินแนวใหม่ โดยให้การจัดสรรงบประมาณมีความเชื่อมโยงเข้ากับยุทธศาสตร์ของรัฐ

2) เปิดโอกาสให้แต่ละส่วนราชการทำความเข้าใจความต้องการเป็นการล่วงหน้าเพื่อเก็บเงินเหลือจ่ายไว้ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์การหรือฝึกอบรมข้าราชการได้

3) เร่งปรับปรุงระบบบัญชีของส่วนราชการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานสากล

4) วางระเบียบเพื่อเปิดโอกาสให้แต่ละส่วนราชการสามารถดำเนินกิจการบางอย่าง เพื่อหารายได้ของตนเองไว้ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์การ และเสริมแรงจูงใจให้แก่บุคลากรในรูปของสวัสดิการ

ยุทธศาสตร์ 4 การสร้างระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนใหม่ มีมาตรการที่สำคัญ คือ

1) เร่งสรรหาบุคลากรผู้มีความสามารถสูงเข้าสู่ระบบราชการ โดยมุ่งเน้นให้เป็นผู้นำความเปลี่ยนแปลง ของการพัฒนาระบบราชการ ทั้งในระดับผู้บริหารระดับต้น และผู้บริหารระดับอาวุโสโดยอาจคัดเลือกจากข้าราชการที่มีอยู่ หรือบุคคลภายนอกที่มีขีดความสามารถและศักยภาพสูง

2) ปรับเปลี่ยนระบบการจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมกับสภาพการณ์บริหารราชการแนวใหม่ โดยรับระบบบริหารงานบุคคลภาครัฐให้มีความยืดหยุ่นหลากหลาย

3) เพิ่มผลผลิตภาพของข้าราชการ โดยให้มีการจัดทำเป้าหมายการทำงาน ชี้วัดความสามารถ และประเมินผลสัมฤทธิ์ของแต่ละบุคคลอย่างเป็นระบบมากขึ้น รวมถึงการเชื่อมโยงให้เข้ากับการสร้างแรงจูงใจ

4) พัฒนากลไกและกระบวนการในการรักษาและปกป้องระบบคุณธรรมในวงราชการ รวมถึงการปรับปรุงระบบวินัย อุทธรณ์และร้องทุกข์ ให้มีความเหมาะสม

ยุทธศาสตร์ 5 การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม ซึ่งมีมาตรการที่สำคัญ ๆ คือ

1) สร้างรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของกลุ่มเป้าหมายในลักษณะของการเรียนรู้จากประสบการณ์ปฏิบัติจริง ๆ (Action Learning) ด้วยวิธีสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อพันธกิจที่จะนำไปสู่นาครดที่พึงปรารถนาร่วมกัน

2) จัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการสร้างกระบวนการเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสนับสนุนทางด้านทรัพยากร และการเชื่อมโยงกับเครือข่ายการเรียนรู้ต่าง ๆ

3) จัดทำคำแถลงการณ์ค่านิยมสร้างสรรค์ (Value Statement) ประกาศมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อลดปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

4) สร้างการมีส่วนร่วมในการแสดงหากกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม ทัศนคติและค่านิยมใหม่ที่เอื้อต่อการพัฒนาระบบราชการ

ยุทธศาสตร์ 6 การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย มีมาตรการที่สำคัญ ๆ คือ

1) พัฒนาองค์การให้เป็นองค์การสมัยใหม่ ที่สามารถประยุกต์ใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่ในการบริหารงาน

2) ประสานส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการเรียนรู้เกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

ยุทธศาสตร์ 7 การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม มีมาตรการที่สำคัญ ๆ คือ

1) วางหลักเกณฑ์ให้แต่ละส่วนราชการจัดให้มีระบบการปรึกษาหารือกับประชาชน การสำรวจความต้องการของประชาชน

2) ให้ทุกส่วนราชการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อการแสดงภาระรับผิดชอบ ความโปร่งใส และเปิดเผยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ลงในเว็บไซต์เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้โดยง่าย

3) กำหนดให้ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในการเปิดโอกาสให้ประชาชน มีส่วนร่วมในระบบราชการเป็นตัวชี้วัดตัวหนึ่งในการบริหารที่ดีของส่วนราชการ

3.4 กรอบการวิเคราะห์

กรอบการวิเคราะห์ในการศึกษารั้งนี้ วิเคราะห์จากปัจจัยที่ส่งผลถึงทัศนคติของข้าราชการสำนักราชเลขาธิการ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส อายุราชการ ระดับตำแหน่ง ชั้นเงินเดือน อันจะส่งผลถึงความรู้สึกนึกคิด และแสดงออกทางการกระทำ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ในเรื่องเพศที่จะบ่งบอกความคิดที่แตกต่างกัน เมื่อต้องประสบกับเหตุการณ์ที่ต้องตัดสินใจ อายุบอกถึงการที่ได้ผ่านเหตุต่าง ๆ รับรู้รับทราบมามากน้อยเพียงไร อันจะเป็นความรู้เดิมที่จะมาใช้เปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับรู้ใหม่ ระดับการศึกษาเป็นเครื่องบ่งบอกถึงแนวความคิดที่จะเลือกรับรู้สิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามากระทบ แล้วปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้อยู่ได้สงบสุขในกลุ่มสังคมที่แตกต่าง อายุราชการหรือการผ่านงาน ที่ได้รับรู้ เรียนรู้เกี่ยวกับการกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีการทำงาน มีทักษะความชำนาญ ที่สามารถปรับเปลี่ยนแก้ไข เมื่อได้รับรู้ รับทราบเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือแนวทางวิธีการทำงานแบบใหม่ ระดับตำแหน่ง ชั้นเงินเดือน เป็นสิ่งบ่งบอกถึงความรู้สึกถึงผลตอบแทนที่เป็นประโยชน์ ทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจก็ได้หากไม่ได้รับความเป็นธรรม ปัจจัยเหล่านี้มีผลสุดท้ายกำหนดพฤติกรรมโดยปกติจะสอดคล้องกับทัศนคติ แต่บางครั้งก็อาจไม่สอดคล้องหรือขัดแย้งกับทัศนคติก็ได้หากมีปัจจัยตัวแปรอื่นที่มีผลสำคัญกว่าให้ต้องคำนึงถึง หากจะให้เกิดความสมดุลเพื่อให้ทัศนคติและพฤติกรรมมีความสอดคล้องกัน ก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือพฤติกรรมโดยใช้เหตุผลเมื่อเกิดความขัดแย้งกัน ตามทฤษฎีความคงเส้นคงวา (Consistency Theory) หรืออาจเป็นความขัดแย้งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เช่นผู้บังคับบัญชาสั่งให้เราปฏิบัติอยู่ในกรอบในระเบียบ แต่ตัวผู้บังคับบัญชาไม่เคยปฏิบัติเลย และเราก็ยอม เพราะรางวัลที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งมีอิทธิพลต่อเราในการลดความขัดแย้งให้น้อยลง ตามทฤษฎีความขัดแย้งของความเข้าใจ (Cognitive Dissonance Theory)

บทที่ 4 ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ศึกษาถึงความคิดเห็นของข้าราชการสำนักราชเลขาธิการที่มีต่อมาตรการต่าง ๆ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ และสำรวจความรู้สึกที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน โดยศึกษาจากข้อมูล ที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ

จากแนวคิดทฤษฎีที่ได้ศึกษา ผู้ศึกษาจึงได้คัดเลือกเอาองค์ประกอบที่มีความเป็นไปได้ในการศึกษานำมากำหนดเป็นกรอบ โดยกำหนดให้ ปัจจัยด้านส่วนบุคคล เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งเป็นตัวแปรที่ส่งผลให้เกิดทัศนคติต่อมาตรการต่าง ๆ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ และเกิดความรู้สึกต่อองค์การและการปฏิบัติงาน ทั้งในทางบวกที่เห็นชอบด้วย พร้อมปฏิบัติตามก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการพัฒนาระบบราชการ หรือในทางลบอันก่อให้เกิดการต่อต้านเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาระบบราชการ และการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรตาม

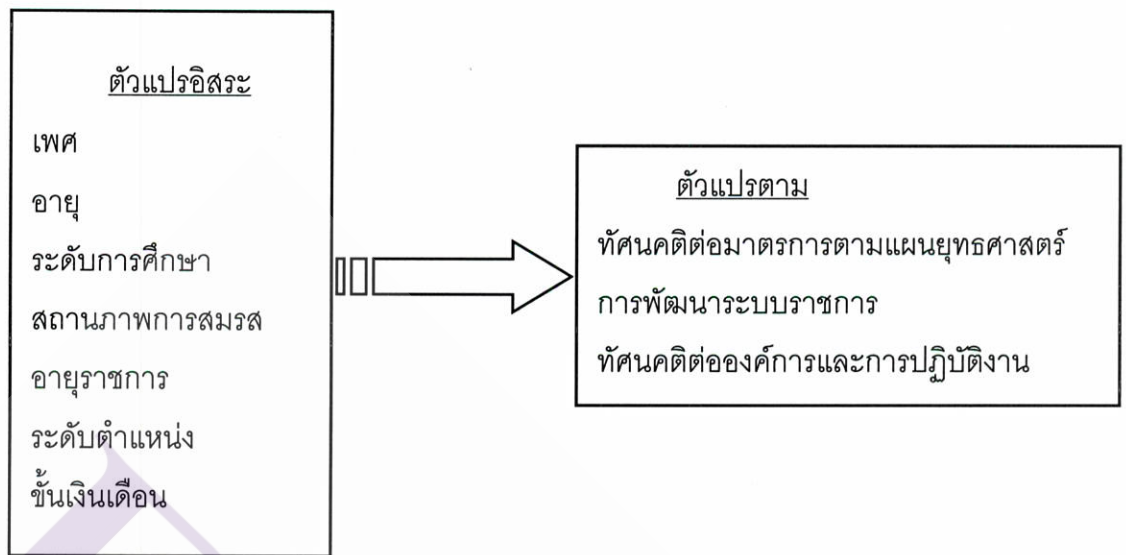
4.1 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ จำแนกออกเป็น

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) สถานภาพการสมรส
- 5) อายุราชการ
- 6) ระดับตำแหน่ง
- 7) ชั้นเงินเดือน

ตัวแปรตาม คือ ทัศนคติของข้าราชการ ดังนี้

- 1) ทัศนคติต่อมาตรการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ
- 2) ทัศนคติต่อองค์การและการปฏิบัติงาน



รูปที่ 5 : แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

4.2 สมมติฐานในการศึกษา

- 1) ข้าราชการที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อมาตรการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ต่อองค์การและการปฏิบัติงาน ต่างกัน
- 2) ข้าราชการที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อมาตรการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ต่อองค์การและการปฏิบัติงาน ต่างกัน
- 3) ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อมาตรการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ต่อองค์การและการปฏิบัติงาน ต่างกัน
- 4) ข้าราชการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีทัศนคติต่อมาตรการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ต่อองค์การและการปฏิบัติงาน ต่างกัน
- 5) ข้าราชการที่มีอายุราชการต่างกัน มีทัศนคติต่อมาตรการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ต่อองค์การและการปฏิบัติงาน ต่างกัน
- 6) ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติต่อมาตรการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ต่อองค์การและการปฏิบัติงาน ต่างกัน
- 7) ข้าราชการที่มีชั้นเงินเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อมาตรการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ต่อองค์การและการปฏิบัติงาน ต่างกัน

4.3 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ จะทำการศึกษากลุ่มข้าราชการสำนักราชเลขาธิการ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในพระบรมมหาราชวัง กับทำเนียบองคมนตรี วังสราญรมย์ รวม 8 กอง ซึ่งประกอบด้วย กองกลาง กองการต่างประเทศ กองการในพระองค์ กองข่าว กองโครงการสัมพันธ์ กองนิติการ กองงานในพระองค์พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชาทินัดดามาตุ และสำนักงานเลขาธิการคณะองคมนตรี โดยกำหนดระดับตำแหน่ง (ซี) ตั้งแต่ ระดับ (ซี) 1 ถึง ระดับ (ซี) 9 เท่านั้น รวม 140 คน คือ

- กองกลาง	จำนวน 50 คน
- กองการต่างประเทศ	จำนวน 20 คน
- กองการในพระองค์	จำนวน 17 คน
- กองข่าว	จำนวน 10 คน
- กองโครงการสัมพันธ์	จำนวน 8 คน
- กองนิติการ	จำนวน 10 คน
- สำนักงานเลขาธิการคณะองคมนตรี	จำนวน 15 คน
- กองงานในพระองค์พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชาทินัดดามาตุ	จำนวน 10 คน
รวมทั้งสิ้น	จำนวน <u>140</u> คน

4.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยส่งแบบสอบถามไปยังกองต่าง ๆ ให้ข้าราชการตอบแบบคำถามคนละ 1 ชุด ซึ่งจะส่งไปทั้งสิ้น 140 ชุด เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบคำถาม ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการของแผนการพัฒนาระบบราชการ กับข้อมูลเกี่ยวกับองค์การและสำหรับคำถามปลายเปิดเป็นข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็น

4.5 ลักษณะของเครื่องมือ

4.5.1 การกำหนดแบบสอบถาม แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม คำถามส่วนนี้เป็นการสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อายุราชการ ระดับตำแหน่ง ชั้นเงินเดือน โดยให้ผู้ตอบทำเครื่องหมาย ✓ ใน ○ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อเท็จจริงส่วนตัวของผู้ตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อมาตรการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ คำถามส่วนนี้เป็นคำถามปลายปิด สอบถามความคิดเห็นของข้าราชการที่มีต่อมาตรการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ รวม 15 ข้อ โดยแบ่งระดับความเห็นออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบวิธีวัดทัศนคติของลิเคอร์ท (Likert Scale) (ถวิลวดี, 2547 : 107) คือ

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

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้สึกรู้สึกของข้าราชการที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน คำถามส่วนนี้เป็นคำถามปลายปิด สอบถามความรู้สึกของข้าราชการสำนักราชเลขาธิการที่มีต่อองค์การ รวม 8 ข้อ คือ ข้อ 1 – 8 และความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงาน รวม 7 ข้อ คือ ข้อ 9 – 15 ซึ่งเป็นการตั้งคำถามแล้วให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบว่าตรงกับความรู้สึกของผู้ตอบมากน้อยเพียงใด โดยแบ่งระดับความรู้สึกออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบวิธีวัดทัศนคติของออสกูต (Semantic Differential Scale) (ถวิลวดี, 2547 : 110) คือ

ตรงมากที่สุด	5	4	3	2	1	ไม่ตรง
--------------	---	---	---	---	---	--------

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็น คำถามส่วนนี้เป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบสามารถเขียนแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับมาตรการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ หรือความรู้สึกที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน ได้โดยอิสระ

4.5.2 การทดสอบแบบสอบถาม ได้นำแบบสอบถามที่ได้จัดทำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบถึงความถูกต้อง แล้วนำมาปรับปรุงให้เหมาะสม จากนั้นได้นำแบบถามทดลองให้ข้าราชการกลุ่มอื่นตอบ จำนวน 20 คน แล้วนำมาตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งหนึ่ง

4.5.3 เกณฑ์ประเมินผล โดยใช้ประเมินจากสูตร ต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอัตราภาคขั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงคะแนน}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{เกณฑ์ประเมิน} &= \text{ระดับคะแนน} = 0.80 \\ &= 1.00 + 0.80 = 0.80 \\ &= 1.80 + 0.80 = 2.60 \\ &= 2.60 + 0.80 = 3.40 \\ &= 3.40 + 0.80 = 4.20 \\ &= 4.20 + 0.80 = 5.00 \end{aligned}$$

จากนั้นนำมาหาระดับคะแนนเฉลี่ย ทศนคติของข้าราชการสำนักพระราชเลขานุการที่มีต่อมาตรการของแผนพัฒนาระบบราชการ คือ

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
 ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับเห็นด้วย
 ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับไม่แน่ใจ
 ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับไม่เห็นด้วย
 ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

และระดับคะแนนเฉลี่ย ทศนคติของข้าราชการสำนักพระราชเลขานุการที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน คือ

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกตรงต่อคำถามมากที่สุด
 ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกตรงต่อคำถามมาก
 ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกตรงต่อคำถาม
 ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกใกล้เคียงต่อคำถาม
 ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกไม่ตรงต่อคำถาม

4.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ทำการศึกษาได้นำแบบสอบถามไปขอความร่วมมือจากหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปของแต่ละกอง เพื่อแจกแบบสอบถามแก่ข้าราชการในสังกัดกองนั้น ๆ เป็นเวลา 2 วัน รวมทั้งสิ้น 140 ชุด แล้วได้ไปเก็บด้วยตัวเองได้ครบ 140 ชุด แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ก่อนนำไปดำเนินการวิเคราะห์

4.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ เพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สรุปลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานในการศึกษา สรุปผลอ้างอิงไปยังประชากรของการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

- 1) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- 2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายถึงทัศนคติของข้าราชการสำนักราชเลขาธิการ
- 3) ค่า t-test ใช้ทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ
- 4) ค่า F-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

บทที่ 5
ผลการศึกษาและขอวิจารณ์

การศึกษาคั้งนี้มุ่งศึกษาถึงทัศนคติของข้าราชการสำนักราชเลขาธิการที่มีต่อมาตรการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ และความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถาม และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่ไม่เป็นทางการกับข้าราชการในสังกัดสำนักราชเลขาธิการ ซึ่งผู้ศึกษาขอเสนอผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล รวม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อมาตรการของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ต่อองค์การและการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ได้แก่ ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นที่ได้จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อายุราชการ ระดับตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือน โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 5.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	42	30.0
หญิง	98	70.0
รวม	140	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	19	13.6
25 – 40 ปี	63	45.0
41 – 50 ปี	51	36.4
51 ปีขึ้นไป	7	5.0
รวม	140	100.0

ตาราง 5.1 (ต่อ)

	สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	26	19.6
	ปริญญาตรี	89	63.6
	ปริญญาโทขึ้นไป	25	17.9
	รวม	140	100.0
4. สถานภาพ			
	โสด	76	54.3
	สมรส/เคยสมรส	64	45.7
	รวม	140	100.0
5. อายุราชการ			
	ต่ำกว่า 5 ปี	32	22.9
	5 – 10 ปี	28	20.0
	11 – 20 ปี	49	35.0
	21 ปีขึ้นไป	31	22.1
	รวม	140	100.0
6. ระดับ			
	ที่ 1 – 5	76	54.3
	ที่ 6 – 7	41	29.3
	ที่ 8 – 9	23	16.4
	รวม	140	100.0
7. ชั้นเงินเดือน			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	32	22.9
	10,001 – 20,000 บาท	72	51.4
	20,001 – 30,000 บาท	36	25.7
	รวม	140	100.0

จากตาราง 5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 140 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ ข้าราชการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 เป็นเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0

อายุ ข้าราชการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 – 40 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 และมีอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ระดับการศึกษา ข้าราชการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมาจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และจบการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9

สถานภาพการสมรส ข้าราชการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 และมีสถานภาพสมรสแล้วหรือเคยสมรส จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7

อายุราชการ ข้าราชการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุราชการ 11 – 20 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาคืออายุราชการต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 มีอายุราชการ 21 ปี ขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 และมีอายุราชการ 5 – 10 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0

ระดับตำแหน่ง (ซี) ข้าราชการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่ง ซี 1 – 5 จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมาคือระดับตำแหน่งซี 6 – 7 จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 และมีระดับตำแหน่งซี 8 – 9 จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4

ขั้นเงินเดือน ข้าราชการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับเงินเดือนระหว่าง 10,001–20,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาได้รับเงินเดือนระหว่าง 20,001–30,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 และได้รับเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9

ตาราง 5.2 แสดงจำนวนค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับมาตรการ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ

มาตรการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	\bar{x}
การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546 – 2550) ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)	11 7.9%	85 60.7%	39 27.9%	4 27.9%	1 0.7%	3.72
การนำระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มาประยุกต์ใช้ โดยมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ มีการกำหนดตัวชี้วัด ผลสัมฤทธิ์ และมีการวัดผลตั้งแต่ระดับองค์การ จนถึงระดับ บุคคล	11 7.9%	90 64.3%	29 20.7%	8 5.7%	2 1.4%	3.71
การจัดทำแนวทางและคู่มือการบริหารราชการที่ดี เพื่อใช้ประกอบการชี้แจงทำความเข้าใจ และใช้ประโยชน์ ในฐานะเป็นเครื่องมือในการประเมินตนเองของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	24 17.1%	100 71.4%	14 10.0%	2 1.4%	0 0.0%	4.04
การจัดการทบทวนการจัดโครงสร้างของหน่วยงานใหม่ เพื่อรองรับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงและปรับรูปแบบ การทำงานให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว	29 20.7%	92 65.7%	16 11.4%	3 2.1%	0 0.0%	4.05
การปรับเปลี่ยนระบบการงบประมาณให้สอดคล้องกับ การบริหารราชการ โดยการจัดสรรงบประมาณให้เชื่อมโยง กับแผนงานเชิงกลยุทธ์ โดยแสดงผลสัมฤทธิ์ได้	18 12.9%	95 67.9%	22 15.7%	5 3.6%	0 0.0%	3.90
การดำเนินกิจกรรมบางอย่างเพื่อหารายได้ของตนเอง ไว้ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาหน่วยงานและเสริมแรงจูงใจ ให้แก่เจ้าหน้าที่ในรูปของสวัสดิการ	29 20.7%	61 43.6%	39 27.9%	10 7.1%	1 0.7%	3.76
มาตรการสรรหาบุคลากรผู้มีความสามารถสูงเข้าสู่ ระบบราชการ โดยมุ่งเน้นให้เป็นผู้นำความเปลี่ยนแปลง ของการพัฒนาระบบราชการ	17 12.1%	59 42.1%	48 34.3%	15 10.7%	1 0.7%	3.54
การเพิ่มผลิตภาพของข้าราชการ โดยให้มีการจัดทำเป้าหมาย การทำงาน ชีตความสามารถ และการประเมินผลสัมฤทธิ์ ของแต่ละบุคคลอย่างเป็นระบบ รวมถึงการเชื่อมโยงให้เข้า กับแรงจูงใจ	15 10.7%	96 68.6%	23 16.4%	5 3.6%	1 0.7%	3.85

ตาราง 5.2 (ต่อ)

มาตรการตามแผนการพัฒนาระบบราชการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	\bar{x}
การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการสร้างกระบวนการเรียนรู้ ของข้าราชการ โดยกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกันจาก ประสบการณ์จริง เช่น ร่วมกันวางแผนยุทธศาสตร์ของสำนัก การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน	33 23.6%	90 64.3%	15 10.7%	2 1.4%	0 0.0%	4.10
การจัดทำค่าแรงค่านิยมสร้างสรรค์ ประกาศมาตรฐานทาง คุณธรรมและจริยธรรม เพื่อลดปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ	19 13.6%	75 53.6%	38 27.1%	7 5.0%	1 0.7%	3.74
การพัฒนาตนเองให้เป็นองค์การสมัยใหม่ ที่สามารถประยุกต์ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่ในการ บริหารงาน เช่น การใช้โปรแกรมประยุกต์สำหรับงานธุรการ- สารบรรณ งานบุคลากร งานบัญชี-การเงิน งานบริหารพัสดุ การประชุมออนไลน์ และการจัดซื้อจัดจ้างแบบอิเล็กทรอนิกส์	49 35.0%	77 55.0%	12 8.6%	2 1.4%	0 0.0%	4.24
การเสนอข้อมูลสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อการแสดงภาวะ รับผิดชอบของสำนักงาน ลงในเว็บไซต์เพื่อให้ประชาชนสามารถ เข้าถึงข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวได้โดยง่าย	27 19.3%	76 54.3%	29 20.7%	6 4.3%	2 1.4%	3.86
การให้คำแนะนำ หรือชี้แนะของวิทยากร ตลอดจนคู่มือ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติตามมาตรการต่าง ๆ ของแผนพัฒนา ระบบราชการ ชัดเจนเข้าใจง่าย	20 14.3%	86 61.4%	30 21.4%	4 2.9%	0 0.0%	3.87
หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผน ปฏิบัติงานตามมาตรการต่าง ๆ และรับฟังข้อคิดเห็น หรือคำเสนอแนะจากท่านเสมอ	3 2.1%	41 29.3%	66 47.1%	22 15.7%	8 5.7%	3.06
ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่และสนับสนุนในการปฏิบัติตาม มาตรการต่าง ๆ ของแผนพัฒนาระบบราชการอย่างจริงจัง	12 8.6%	53 37.9%	58 41.4%	14 10.0%	3 2.1%	3.41
รวม	317 15.1%	1,176 56.1%	478 22.8%	109 5.2%	17 0.7%	3.79

จากตารางแสดงปัจจัยที่เกี่ยวกับมาตรการตามแผนการพัฒนาระบบราชการที่ส่งผลต่อทัศนคติของข้าราชการสำนักราชเลขาธิการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

ตาราง 5.3 แสดงจำนวนคำร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ และการปฏิบัติงาน ที่ตรงกับความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การและการปฏิบัติงาน	ตรงมากที่สุด	ตรงมาก	ตรง	ใกล้เคียง	ไม่ตรง	\bar{x}
เป้าหมายและค่านิยมขององค์การเป็นไปในแนวทางเดียวกับทัศนคติและค่านิยมของท่าน	3 2.1%	39 27.9%	69 49.3%	18 12.9%	11 7.9%	3.04
ท่านรู้สึกยินดีที่ได้เข้ามาทำงานในองค์การนี้	60 42.9%	50 35.7%	27 19.3%	1 0.7%	2 1.4%	4.18
ท่านมักชักชวนคนรู้จัก ให้เข้ามาทำงานร่วมกันในองค์การนี้	4 2.9%	22 15.7%	44 31.4%	35 25.0%	35 25.0%	2.46
ท่านจะพูดชื่นชมองค์การนี้ให้คนรู้จักฟังเสมอว่า เป็นองค์การที่น่าทำงานด้วย	20 14.3%	44 31.4%	47 33.6%	15 10.7%	14 10.0%	3.29
ค่านิยมขององค์การนี้เป็นค่านิยมที่ท่านศรัทธาและยอมรับ	30 21.4%	38 27.1%	38 27.1%	25 17.9%	9 6.4%	3.39
เมื่อทำงานนานเข้าท่านยิ่งรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์การนี้มากขึ้น	47 33.6%	45 32.1%	31 22.1%	10 7.1%	7 5.0%	3.82
ท่านยินดีและยินยอม หากจะต้องมีการปรับเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อความเหมาะสมในองค์การ	35 25.0%	42 30.0%	45 32.1%	11 7.9%	7 5.0%	3.62
ท่านรู้สึกผูกพันกับองค์การนี้ และไม่คิดจะลาออกไปทำงานที่อื่น แม้จะให้โอกาสที่ดีกว่า	29 20.7%	23 16.4%	52 37.1%	22 15.7%	14 10.0%	3.22
ท่านมีความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ดี เช่น พยายามปฏิบัติงานตามหน้าที่ให้ถูกต้อง มีความรับผิดชอบ มีความมานะอดทน และตรงต่อเวลา	63 45.0%	59 42.1%	15 10.7%	2 1.4%	1 0.7%	4.29
ท่านปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพขึ้น เช่น มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเอง พัฒนาปรับเปลี่ยนระบบหรือวิธีทำงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีมีประสิทธิภาพสูงขึ้น	49 35.0%	68 48.6%	21 15.0%	1 0.7%	1 0.7%	4.16
ท่านตั้งใจจะใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อผลสำเร็จขององค์การนี้	51 36.4%	68 48.6%	17 12.1%	3 2.1%	1 0.7%	4.18
ท่านทุ่มเทให้กับการปฏิบัติหน้าที่ แม้ผลตอบแทนที่ได้รับจะน้อยก็ตาม	54 38.6%	63 45.0%	22 15.7%	0 0.0%	1 0.7%	4.21
ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่าองค์การจะมอบหมายงานที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของท่านให้ทำ	42 30.0%	51 36.4%	35 25.0%	7 5.0%	5 3.6%	3.84
แม้ถึงเวลาเลิกงานแล้ว หากงานยังไม่เสร็จท่านก็เต็มใจจะอยู่ต่อ เพื่อทำงานให้แล้วเสร็จ	52 37.1%	61 43.6%	20 14.3%	5 3.6%	2 1.4%	4.11

ตาราง 5.3 (ต่อ)

ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ และการปฏิบัติงาน	ตรงมากที่สุด	ตรงมาก	ตรง	ใกล้เคียง	ไม่ตรง	\bar{x}
ท่านสามารถนำวิชาความรู้ วิทยากร หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	37 26.4%	56 40.0%	42 30.0%	2 1.4%	3 2.1%	3.87
รวม	576 27.4%	729 34.7%	525 25.0%	157 7.5%	112 5.4%	3.71

จากตารางแสดงปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การและการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อทัศนคติของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกตรงต่อคำถามในระดับตรงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้ศึกษาใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งการทดสอบสมมติฐานปรากฏผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ข้าราชการที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการต่อองค์การและการปฏิบัติงาน ต่างกัน

ตาราง 5.4 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ จำแนกตามเพศ

เพศ	N	\bar{x}	S.D	t	P
ชาย	42	3.88	0.32	2.087	0.039*
หญิง	98	3.75	0.33		

* $P < 0.05$

จากตาราง 5.4 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ จำแนกตามเพศ พบว่า ข้าราชการที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการแตกต่างกัน

โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าความแตกต่างของเพศมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ

ตาราง 5.5 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

เพศ	N	\bar{x}	S.D	t	P
ชาย	42	3.80	0.57	1.082	0.281
หญิง	98	3.68	0.62		

จากตาราง 5.5 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าเพศไม่มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 ข้าราชการที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการต่อองค์การและการปฏิบัติงาน ต่างกัน

ตาราง 5.6 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (b)	2	0.552	0.276	2.556	0.081
ความแตกต่างภายในกลุ่ม (w)	137	14.784	0.108		
รวม	139	15.335			

จากตาราง 5.6 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ จำแนกตามอายุ ไม่พบว่า ข้าราชการที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าความแตกต่างของอายุ ไม่มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ

ตาราง 5.7 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{x}	S.D.	ทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ		
			1	2	3
ต่ำกว่า 25 ปี	3.88	0.28	-		
25 – 40 ปี	3.83	0.32		-	
41 ปีขึ้นไป	3.72	0.35			-

* $P < 0.05$

จากตาราง 5.7 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ จำแนกตามอายุ พบว่า อายุของข้าราชการในด้านทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 5.8 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (b)	2	1.363	0.682	1.585	0.160
ความแตกต่างภายในกลุ่ม (w)	137	50.278	0.367		
รวม	139	51.642			

จากตาราง 5.8 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ ไม่พบว่า ข้าราชการที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าความแตกต่างของอายุ ไม่มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน

ตาราง 5.9 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน
เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{x}	S.D.	ทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน		
			1	2	3
ต่ำกว่า 25 ปี	3.80	0.57	-		
25 – 40 ปี	3.60	0.63		-	
41 ปีขึ้นไป	3.80	0.59			-

* $P < 0.05$

จากตาราง 5.9 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน
จำแนกตามอายุ พบว่า อายุของข้าราชการในด้านทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบ
ราชการ ต่อองค์การและการปฏิบัติงาน ต่างกัน

ตาราง 5.10 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ จำแนกตาม
ระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (b)	2	0.136	0.068	0.615	0.542
ความแตกต่างภายในกลุ่ม (w)	137	15.199	0.118		
รวม	139	15.335			

จากตาราง 5.10 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ
จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่พบว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อมาตรการตาม
แผนพัฒนาระบบราชการไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าความแตกต่างของระดับการ
ศึกษา ไม่มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ

ตาราง 5.11 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{x}	S.D.	ทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ		
			1	2	3
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.76	0.29	-		
ปริญญาตรี	3.81	0.33		-	
ปริญญาโทขึ้นไป	3.74	0.37			-

* $P < 0.05$

จากตาราง 5.11 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาของข้าราชการในด้านทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 5.12 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (b)	2	0.215	0.108	0.287	0.751
ความแตกต่างภายในกลุ่ม (w)	137	51.426	0.375		
รวม	139	51.642			

จากตาราง 5.12 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่พบว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน

ไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าความแตกต่างของระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน

ตาราง 5.13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน
เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{x}	S.D.	ทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน		
			1	2	3
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.74	0.61	-		
ปริญญาตรี	3.73	0.63		-	
ปริญญาโทขึ้นไป	3.62	0.56			-

* $P < 0.05$

จากตาราง 5.13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน
จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาของข้าราชการในด้านทัศนคติที่มีต่อองค์การและ
การปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4 ข้าราชการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีทัศนคติต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบ
ราชการ ต่อองค์การและการปฏิบัติงาน ต่างกัน

ตาราง 5.14 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ จำแนกตาม
สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	N	\bar{x}	S.D.	t	P
โสด	76	3.81	0.31	0.656	0.513
สมรส/เคยสมรส	64	3.77	0.61		

* $P < 0.05$

จากตาราง 5.14 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ
จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าสถานภาพ
สมรสไม่มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ

ตาราง 5.15 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	N	\bar{x}	S.D	t	P
โสด	76	3.63	0.61	-1.704	0.091
สมรส/เคยสมรส	64	3.81	0.59		

จากตาราง 5.15 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าสถานภาพสมรสไม่มีผลต่อทัศนคติ

ที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 5 ข้าราชการที่มีอายุราชการต่างกัน มีทัศนคติต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ ต่อองค์การและการปฏิบัติงาน ต่างกัน

ตาราง 5.16 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ จำแนกตามอายุราชการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (b)	3	0.243	0.081	0.731	0.535
ความแตกต่างภายในกลุ่ม (w)	136	15.092	0.111		
รวม	139	15.335			

จากตาราง 5.16 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ จำแนกตามอายุราชการ ไม่พบว่า ข้าราชการที่มีอายุราชการต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าความแตกต่างของอายุราชการ ไม่มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ

ตาราง 5.17 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุราชการ

อายุราชการ	\bar{x}	S.D.	ทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ			
			1	2	3	4
ต่ำกว่า 5 ปี	3.86	0.30	-			
5 – 10 ปี	3.80	0.24		-		
11 – 20 ปี	3.76	0.37			-	
20 ปีขึ้นไป	3.77	0.37				-

* $P < 0.05$

จากตาราง 5.17 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ จำแนกตามอายุราชการ พบว่า อายุราชการของข้าราชการในด้านทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 5.18 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุราชการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (b)	3	0.271	0.093	0.239	0.869
ความแตกต่างภายในกลุ่ม (w)	136	51.371	0.378		
รวม	139	51.642			

จากตาราง 5.18 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุราชการ ไม่พบว่า ข้าราชการที่มีอายุราชการต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าความแตกต่างของอายุราชการ ไม่มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน

ตาราง 5.19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน
เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุราชการ

อายุราชการ	\bar{x}	S.D.	ทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน			
			1	2	3	4
ต่ำกว่า 5 ปี	3.66	0.61	-			
5 – 10 ปี	3.67	0.57		-		
11 – 20 ปี	3.74	0.65			-	
20 ปีขึ้นไป	3.76	0.60				-

* $P < 0.05$

จากตาราง 5.19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน
จำแนกตามอายุราชการ พบว่า อายุราชการของข้าราชการในด้านทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติ
งาน
ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 6 ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ
การ ต่อองค์การและการปฏิบัติงาน ต่างกัน

ตาราง 5.20 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ
จำแนกตามระดับตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (b)	2	0.116	0.006	0.523	0.594
ความแตกต่างภายในกลุ่ม (w)	137	15.219	0.111		
รวม	139	15.335			

จากตาราง 5.20 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ
จำแนกตามระดับตำแหน่ง ไม่พบว่า ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อมาตรการตาม
แผนพัฒนาระบบราชการไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าความแตกต่างของระดับตำแหน่ง
ไม่มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ

ตาราง 5.21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	\bar{x}	S.D.	ทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ		
			1	2	3
ที่ 1 – 5	3.81	0.33	-		
ที่ 6 – 7	3.84	0.33		-	
ที่ 8 - 9	3.82	0.35			-

* $P < 0.05$

จากตาราง 5.21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า ระดับตำแหน่งของข้าราชการในด้านทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 5.22 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (b)	2	1.974	0.987	2.722	0.069
ความแตกต่างภายในกลุ่ม (w)	137	49.668	0.363		
รวม	139	51.642			

จากตาราง 5.22 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง ไม่พบว่า ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าความแตกต่างของระดับตำแหน่ง ไม่มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน

ตาราง 5.23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน
เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	\bar{x}	S.D.	ทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน		
			1	2	3
ฐี 1 – 5	3.60	0.63	-		
ฐี 6 – 7	3.84	0.55		-	
ฐี 8 – 9	3.84	0.61			-

* P < 0.05

จากตาราง 5.23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน
จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า ระดับตำแหน่งของข้าราชการในด้านทัศนคติที่มีต่อองค์การและการ
ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 7 ข้าราชการที่มีเงินเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบ
ราชการ ต่อองค์การและการปฏิบัติงาน ต่างกัน

ตาราง 5.24 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ
จำแนกตามเงินเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (b)	2	0.549	0.274	2.542	0.082
ความแตกต่างภายในกลุ่ม (w)	137	14.787	0.108		
รวม	139	15.335			

จากตาราง 5.24 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ
จำแนกตามเงินเดือน ไม่พบว่า ข้าราชการที่มีเงินเดือนต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผน
พัฒนาระบบราชการไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าความแตกต่างของเงินเดือน ไม่มี
ผลต่อทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ

ตาราง 5.25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ เป็นรายคู่ จำแนกตามชั้นเงินเดือน

ชั้นเงินเดือน	\bar{x}	S.D.	ทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ		
			1	2	3
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.90	0.29	-		
10,001 – 20,000 บาท	3.78	0.32		-	
20,001 – 30,000 บาท	3.72	0.37			-

* $P < 0.05$

จากตาราง 5.25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ จำแนกตามชั้นเงินเดือน พบว่า ชั้นเงินเดือนของข้าราชการในด้านทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 5.26 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน จำแนกตามชั้นเงินเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (b)	2	0.622	0.311	0.835	0.436
ความแตกต่างภายในกลุ่ม (w)	137	51.020	0.372		
รวม	139	51.642			

จากตาราง 5.26 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน จำแนกตามชั้นเงินเดือน ไม่พบว่า ข้าราชการที่มีชั้นเงินเดือนต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าความแตกต่างของชั้นเงินเดือน ไม่มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน

ตาราง 5.27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน
เป็นรายคู่ จำแนกตามชั้นเงินเดือน

ชั้นเงินเดือน	\bar{x}	S.D.	ทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน		
			1	2	3
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.77	0.57	-		
10,001 – 20,000 บาท	3.64	0.65		-	
20,001 – 30,000 บาท	3.79	0.57			-

* $P < 0.05$

จากตาราง 5.27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน
จำแนกตามชั้นเงินเดือน พบว่า ชั้นเงินเดือนของข้าราชการในด้านทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติ
งาน
ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น

ตารางที่ 5.28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนา
ระบบราชการในองค์การ

ความเพียงพอของการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการพัฒนา ระบบราชการในองค์การ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพียงพอ	11	7.9
ยังไม่เพียงพอ	129	92.1
รวม	140	100.0

จากตาราง ข้าราชการที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเห็นว่าการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการพัฒนา
ระบบราชการในองค์การยังไม่เพียงพอ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 92.1 สำหรับที่เห็นว่าเพียงพอมีเพียง
11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9

ตาราง 5.29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีการสร้าง ความรู้ ความเข้าใจ พร้อมนำไปปฏิบัติเกี่ยวกับมาตรการต่าง ๆ ในการพัฒนาระบบราชการให้แก่ ข้าราชการอย่างทั่วถึง

วิธีการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนา ระบบราชการในองค์การ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทำหนังสือเวียนทุกกอง	65	14.6
จัดประชุมสัมมนาข้าราชการ	82	18.5
จัดโครงการฝึกอบรม	82	18.5
ทำคู่มือแนะนำ	73	16.4
ส่งไปอบรมร่วมกับหน่วยงานอื่น	64	14.4
เชิญเจ้าหน้าที่จาก ก.พ.ร. มาให้คำแนะนำ	78	17.6
รวม	444	100.0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง ข้าราชการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าวิธีการสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการควรใช้วิธีจัดประชุมสัมมนา และวิธีจัดโครงการฝึกอบรม จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 รองลงมาคือวิธีเชิญเจ้าหน้าที่จาก ก.พ.ร. มาให้คำแนะนำ จำนวน 78 คน คิดเป็น ร้อยละ 17.6 วิธีทำคู่มือแนะนำ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 วิธีทำหนังสือเวียนทุกกอง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 และวิธีส่งไปอบรมร่วมกับหน่วยงานอื่น จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4

บทที่ 6 สรุปและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องทัศนคติของข้าราชการที่มีต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ต่อองค์การและการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา ข้าราชการสำนักพระราชเลขานุการมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงระดับทัศนคติของข้าราชการที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ ต่อองค์การและการปฏิบัติงาน โดยมุ่งหวังเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารงาน ปรับโครงสร้างองค์การ และวางแผนยุทธศาสตร์ของสำนักพระราชเลขานุการเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เชื้อต่อการพัฒนาระบบราชการไทย

การศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการสังกัดสำนักพระราชเลขานุการ จำนวน 140 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับทัศนคติของข้าราชการต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ ต่อองค์การและการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของข้าราชการในเรื่องดังกล่าว

6.1.1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง จากการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของข้าราชการสังกัดสำนักพระราชเลขานุการ สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

- 1) เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 เป็นเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0
- 2) อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 – 40 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 และมีอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0
- 3) ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมา จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และจบการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9
- 4) สถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 และมีสถานภาพสมรสแล้วหรือเคยสมรส จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7
- 5) อายุราชการของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุราชการ 11 – 20 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา มีอายุราชการต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 มีอายุราชการ 21 ปี ขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 และมีอายุราชการ 5 – 10 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0

6) ระดับตำแหน่ง (ซี) ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่ง ซี 1 – 5 จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมา มีระดับตำแหน่ง ซี 6 – 7 จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 และมีระดับตำแหน่ง ซี 8 – 9 จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4

7) ชั้นเงินเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับเงินเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมา ได้รับเงินเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 และได้รับเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9

6.1.2 ทักษะคติของข้าราชการสำนักราชเลขาธิการ

1) ทักษะคติต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับมาตรการตามแผนการพัฒนาระบบราชการที่ส่งผลต่อทักษะคติของข้าราชการสำนักราชเลขาธิการ ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 56.1 ไม่แน่ใจร้อยละ 22.8 เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 15.1 ไม่เห็นด้วยร้อยละ 5.2 และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 0.7 สรุปผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

2) ทักษะคติต่อองค์การและการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การและการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อทักษะคติของข้าราชการสำนักราชเลขาธิการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกตรงต่อคำถามในระดับตรงมากคิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมา มีความรู้สึกที่ตรงมากที่สุดร้อยละ 27.4 ตรงกับความรู้สึกร้อยละ 25 ไกล่เคียงร้อยละ 7.5 และไม่ตรงร้อยละ 5.4 สรุปผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกตรงต่อคำถามในระดับตรงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

6.2 อภิปรายผลการศึกษา

การทดสอบสมมติฐานของการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานไว้ 7 สมมติฐาน ซึ่งการทดสอบสมมติฐานปรากฏผลดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ข้าราชการที่มีเพศต่างกัน มีทักษะคติต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการต่อองค์การและการปฏิบัติงาน ต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้าราชการที่มีเพศต่างกันมีทักษะคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าความแตกต่างของเพศมีผลต่อทักษะคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ แต่เพศไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อทักษะคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน แสดงว่าเพศไม่มีผลต่อทักษะคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ต้องปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 6 ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ ต่อองค์การและการปฏิบัติงาน ต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าความแตกต่างของระดับตำแหน่ง ไม่มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ และข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าความแตกต่างของระดับตำแหน่ง ไม่มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ต้องปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 7 ข้าราชการที่มีเงินเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ ต่อองค์การและการปฏิบัติงาน ต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้าราชการที่มีเงินเดือนต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าความแตกต่างของเงินเดือน ไม่มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ และข้าราชการที่มีเงินเดือนต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าความแตกต่างของเงินเดือน ไม่มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อองค์การและการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ต้องปฏิเสธสมมติฐาน

6.3 ข้อจำกัดทั่วไปของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลที่มีผลกระทบต่อทัศนคติต่อมาตรการตามแผนพัฒนาระบบราชการ ต่อองค์การและการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการสำนักราชเลขาธิการ ซึ่งพอดีกับเป็นช่วงที่ข้าราชการ จำนวนกว่า 100 คน ต้องไปดูงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ที่จังหวัดแม่ฮ่องสอน ทำให้สามารถแจกจ่ายแบบสอบถามได้เพียง 140 คน ดังนั้น ข้อมูลเชิงปริมาณอาจจะน้อยไป อีกทั้ง ประชากรที่ทำการศึกษาเป็นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดสำนักราชเลขาธิการ เท่านั้น อาจมีข้อจำกัดในการอนุมานใช้สำหรับประชากรกลุ่มอื่นที่มีลักษณะ และวัฒนธรรมในองค์การที่แตกต่างกัน ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่ไม่เป็นทางการพอสรุปได้ว่า ข้าราชการส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยเข้าใจในรายละเอียดขั้นตอนในการปฏิบัติตามมาตรการของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ

6.4 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

1) เห็นควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมาตรการต่าง ๆ ที่รัฐบาลออกมาให้ปฏิบัติ ให้ชัดเจน และทั่วถึง ควรจัดให้มีการอบรม การสัมมนา และให้มีการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง

2) ผู้บังคับบัญชาระดับกลาง ควรเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการบริหารราชการสมัยใหม่ ตามนโยบายของรัฐบาล ให้กระจ่างและถ่องแท้ เพื่อจะได้สามารถถ่ายทอดให้แก่ข้าราชการระดับล่างได้มีความรู้ ความเข้าใจอย่างแท้จริง

3) ผู้บริหารระดับสูงน่าจะเอาใจใส่ให้จริงจังมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ เมื่อวางนโยบายหรือสั่งการอะไรไปแล้ว ต้องติดตามจริงจังด้วย ว่าผู้ที่รับนโยบายไปถ่ายทอดให้ผู้ปฏิบัติดำเนินการสนองนโยบายนั้น ๆ ได้ถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ เอาใจใส่ปรับปรุงแก้ไข หรือให้คำแนะนำ และติดตามผลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด

4) การปฏิบัติต่อข้าราชการในองค์การควรจะเป็นมาตรฐานเดียวกัน ไม่ควรมีการแยกพวก หรือแบ่งชนชั้น เลือปฏิบัติ นอกจากจะทำให้แตกสามัคคีแล้ว ยังทำลายขวัญกำลังใจคนทำงานด้วย

6.5 ข้อเสนอแนะของการศึกษาครั้งนี้

1) ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร จากการศึกษาครั้งนี้ ทศนคติของข้าราชการสำนักราชเลขาธิการต่อ มาตรการของแผนพัฒนาระบบราชการ ต่อองค์การและการปฏิบัติงาน ออกมาในเชิงบวกก็จริงอยู่ แต่จากแบบสอบถามส่วนที่ 4 และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่ไม่เป็นทางการ บ่งชี้ว่ายังขาดความชัดเจนในเรื่องของตำแหน่งหน้าที่ และความรับผิดชอบ ขาดการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น ควรต้องมีการทบทวนวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ให้ส่งเสริมการทำงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน กำหนดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ ให้ชัดเจนเป็นรูปธรรมมากกว่านี้ การอบรม สัมมนา ต้องมุ่งผลสัมฤทธิ์จริง ๆ จะอบรมเรื่องอะไร อย่างไร ต้องกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้จริง และต้องมีการประเมินผลดีว่านำไปใช้สัมฤทธิ์ผลเป็นร้อยละเท่าไร ต้องมีการชี้แจงประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการรู้และเข้าใจถึงเหตุผลผลประโยชน์ที่จะได้รับทั้งตัวข้าราชการเอง และองค์การ โดยเฉพาะกำหนดโทษอย่างชัดเจนถ้าไม่ปฏิบัติ มิฉะนั้นแล้วข้าราชการจะไม่ค่อยใส่ใจในการปฏิบัติตามกันอย่างจริงจัง

2) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ควรวางแนวทางและวิธีการปฏิบัติงาน ไปในทิศทางเดียวกับรัฐบาล วางนโยบายให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ควรเน้นการให้บริการที่ดี เลิกเน้นการสั่งการ ยึดหลักส่วนรวม และบริหารงานแบบมีส่วนร่วม โปร่งใสให้ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับรู้รับทราบ แนวนโยบายขององค์การ เปิดเผยวิธีการหรือขั้นตอนการทำงาน แต่มิได้เปิดเผยความลับทางราชการ

สามารถรับการตรวจสอบได้ตลอดเวลา เพราะจะเป็นการเอื้อให้การพัฒนาระบบราชการบรรลุผลสำเร็จ ได้ด้วยดี และมีประสิทธิภาพ ประชาชนไว้วางใจได้มากขึ้น

3) พัฒนาคุณภาพของข้าราชการ ให้มีทัศนคติที่เอื้อต่องาน และการบริการประชาชน พัฒนา สำนักราชเลขาธิการไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มศักยภาพของข้าราชการให้พร้อมที่จะปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง จัดให้มีโครงการเสริมสร้างสัมพันธภาพกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและติดต่อกันเป็นประจำ หาโครงการพัฒนาความรู้ด้วยวิธีอื่น ๆ นอกเหนือจากการฝึกอบรม และจัดตั้งศูนย์บริหารความรู้ในสำนักงาน มีการประชุมสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงานอย่างน้อยเดือนละครั้ง ทั้งนี้ ผู้บริหารทุกระดับต้องเป็นต้นแบบที่ดี ให้ความสำคัญ มีส่วนร่วมในกิจกรรม เห็นคุณค่าของการบริหารความรู้ และจงใจให้ข้าราชการเห็นคุณค่าของการพัฒนาตนเอง

6.6 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

- 1) ควรศึกษาในเรื่องขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อหาแนวทางส่งเสริมให้ข้าราชการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
- 2) ควรศึกษาความพร้อมรับผิดในตัวข้าราชการ เพื่อหาแนวทางส่งเสริมให้ข้าราชการมีความคิดริเริ่ม กล้าคิดกล้าทำ ในสิ่งใหม่ที่จะเพิ่มพูนศักยภาพแก่ข้าราชการ
- 3) ควรศึกษาถึงทัศนคติของข้าราชการที่มีต่อผู้บริหารแบบเจาะลึก เพื่อจะได้ทราบว่าผู้บริหารแบบที่เขาต้องการจริง ๆ เป็นแบบใด หรือต้องการผู้นำชนิดไหน ที่จะทำให้พวกเขาพร้อมที่จะตาม พร้อมทั้งจะทุ่มเทกำลังเพื่อการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

บรรณานุกรม

ชุมพร สังขปรีชา. บริหารรัฐกิจใหม่ (New Public Administration). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชัยอนันต์ สมุทวณิช. 2547. บัญญัติ 8 ประการ ปฏิรูปราชการไทย. กรุงเทพฯ : หนังสือพิมพ์ผู้จัดการราย
สัปดาห์ ปีที่ 17 ฉบับที่ 904 วันที่ 28 มีนาคม – 4 เมษายน 2547

ช่อทิพย์ พุฒิศรี. 2544. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของผู้รับบริการในการจัดการงานงบประมาณและ การ
เงิน กรณีศึกษา : ตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยนิเวศวิทยา.

ดารณี นิมประเสริฐ. 2546. ทัศนคติของนิสิตที่มีต่อบริการของหอพักนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค
รักษ์ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก. สารนิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

ดุชนัดดา เลิศพิพัฒน์. 2540. ทัศนคติของข้าราชการกรมสรรพากรต่อการบริหารกองทุนบำเหน็จบำนาญ
ข้าราชการ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

_____. 2546, แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546 – 2550) . กรุงเทพฯ :
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

_____. 2544, ประวัติสำนักราชเลขาธิการ. กรุงเทพฯ : บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด

_____. 2547. เจตคติที่เกี่ยวข้องกับงาน. กรุงเทพฯ : แผนการบริหารการสอน. กศน.

ถวิล ธาราโกชนม์. 2532. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ถวิลวดี บุรีกุล. 2547. เอกสารประกอบการสอนวิชาวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. อัดสำเนา
- พิทยา สายหู. 2546. เอกสารประกอบการศึกษา เรื่อง ทศนคติ/เจตคติ และค่านิยม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. อัดสำเนา
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. 2545. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- พะยอม วงศ์สารศรี. 2545. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุภา.
- พิทยา บวรวัฒนา. 2545 รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ.1970-1980). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2545
- ร็อบบิ้นส์, สตีเฟนส์ พี. 2546. การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- เริงชัย หมื่นชนะ. 2544. เอกสารคำสอนรายวิชาทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา. อัดสำเนา.
- ลักขณา สริวัฒน์. 2544. จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- วรเดช จันทรศร. 2544 แผนปฏิรูประบบราชการ การสร้างการยอมรับ และความสำเร็จในการนำไปปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด สหายบล็อกและการพิมพ์
- วิจารณ์ พานิช. 2547. การจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่. กรุงเทพฯ : สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม. www.opdc.go.th

บรรณานุกรม (ต่อ)

วิชณุ เครืองาม. บรรยายพิเศษ เรื่อง ราชการสู่อนาคต เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2545 ณ สถาบันพัฒนาข้าราชการ ลงพิมพ์ในวารสารข้าราชการ ปีที่ 48 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2546

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. 2527. ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อักษรพัฒนา พาณิชย์.

สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์. 2546. ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. คณะรัฐประศาสนศาสตร์.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธ์. 2546. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : บริษัท เพ็องฟ้า พรินต์ติ้ง จำกัด

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธ์. 2543. สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : บริษัท เพ็องฟ้า พรินต์ติ้ง จำกัด

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2545. พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สรินญา เขียวสอาด. 2546. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

อมร รักษาสัตย์. 2547. การพัฒนาทัศนคติของข้าราชการ. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. บริษัท ประชาชน จำกัด



ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ทัศนคติของข้าราชการสำนักราชเลขาธิการที่มีต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ต่อองค์การและการปฏิบัติงาน

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อหน้าที่การงานของท่าน และจะไม่ถูกเปิดเผยเด็ดขาด การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ ถ้าไม่ได้รับความกรุณาจากท่าน ผู้วิจัยขอขอบคุณในความเมตตาที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อแผนพัฒนาระบบราชการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อองค์การและการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่เป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

- | | | |
|------------------|---|---|
| 1. เพศ | <input type="radio"/> ชาย | <input type="radio"/> หญิง |
| 2. อายุ | <input type="radio"/> ต่ำกว่า 25 ปี | <input type="radio"/> 25 – 40 ปี |
| | <input type="radio"/> 41 – 50 ปี | <input type="radio"/> 51 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | <input type="radio"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="radio"/> ปริญญาตรี |
| | <input type="radio"/> ปริญญาโทขึ้นไป | |
| 4. สถานภาพ | <input type="radio"/> โสด | <input type="radio"/> สมรส/เคยสมรส |
| 5. อายุราชการ | <input type="radio"/> ต่ำกว่า 5 ปี | <input type="radio"/> 5 – 10 ปี |
| | <input type="radio"/> 11 – 20 ปี | <input type="radio"/> 21 ปีขึ้นไป |
| 6. ระดับ | <input type="radio"/> ซี 1 – 5 | <input type="radio"/> ซี 6 – 7 |
| | <input type="radio"/> ซี 8 – 9 | |
| 7. ขันเงินเดือน | <input type="radio"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท | <input type="radio"/> 10,001 – 20,000 บาท |
| | <input type="radio"/> 20,001 – 30,000 บาท | <input type="radio"/> 30,001 บาท ขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อแผนพัฒนาระบบราชการ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1	การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546 – 2550) ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)					
2	การนำระบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มาประยุกต์ใช้ โดยมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ มีการกำหนดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ และมีการวัดผลตั้งแต่ระดับองค์การ จนถึงระดับบุคคล					
3	การจัดทำแนวทางและคู่มือการบริหารราชการที่ดี เพื่อใช้ประกอบการชี้แจงทำความเข้าใจ และใช้ประโยชน์ในฐานะเป็นเครื่องมือในการประเมินตนเองของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน					
4	การจัดการทบทวนการจัดโครงสร้างของหน่วยงานใหม่ เพื่อรองรับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง และปรับรูปแบบการทำงานให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว					
5	การปรับเปลี่ยนระบบการงบประมาณให้สอดคล้องกับการบริหารราชการ โดยการจัดสรรงบประมาณให้เชื่อมโยงกับแผนงานเชิงกลยุทธ์ โดยแสดงผลสัมฤทธิ์ได้					
6	การดำเนินกิจกรรมบางอย่างเพื่อหารายได้ของตนเองไว้ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาหน่วยงานและเสริมแรงจูงใจให้แก่เจ้าหน้าที่ในรูปของสวัสดิการ					
7	มาตรการสรรหาบุคลากรผู้มีความสามารถสูงเข้าสู่ระบบราชการ โดยมุ่งเน้นให้เป็นผู้นำความเปลี่ยนแปลง ของการพัฒนาระบบราชการ					
8	การเพิ่มผลิตภาพของข้าราชการ โดยให้มีการจัดทำเป้าหมายการทำงาน ชี้ความสามารถ และการประเมินผลสัมฤทธิ์ของแต่ละบุคคลอย่างเป็นระบบ รวมถึงการเชื่อมโยงให้เข้ากับแรงจูงใจ					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
9	การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการสร้างกระบวนการเรียนรู้ของข้าราชการ โดยกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกันจากประสบการณ์จริง เช่น ร่วมกันวางแผนยุทธศาสตร์ของสำนักพระราชเลขาธิการ การฝึกอบรม และการศึกษาดูงาน					
10	การจัดทำค่าแรงค่านิยมสร้างสรรค์ ประกาศมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อลดปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ					
11	การพัฒนาตนเองให้เป็นองค์การสมัยใหม่ ที่สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่ในการบริหารงาน เช่น การใช้โปรแกรมประยุกต์สำหรับงานธุรการ-สารบรรณ งานบุคลากร งานบัญชี-การเงิน งานบริหารพัสดุ การประชุมออนไลน์ และการจัดซื้อจัดจ้างแบบอิเล็กทรอนิกส์					
12	การเสนอข้อมูลสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อการแสดงภาระรับผิดชอบของสำนักงาน ลงในเว็บไซต์เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวได้โดยง่าย					
13	การให้คำแนะนำหรือชี้แนะของวิทยากร ตลอดจนคู่มือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามมาตรการต่าง ๆ ของแผนพัฒนาระบบราชการ ชัดเจนเข้าใจง่าย					
14	หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงานตามมาตรการต่าง ๆ และรับฟังข้อคิดเห็นหรือคำแนะนำจากท่านเสมอ					
15	ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่และสนับสนุนให้การปฏิบัติตามมาตรการต่าง ๆ ของแผนพัฒนาระบบราชการอย่างจริงจัง					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อองค์กรและการปฏิบัติงาน

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความรู้สึกของท่านจากมาก (5) ถึงน้อย (1)

ข้อ	ข้อความ	5	4	3	2	1
1	เป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเป็นไปในแนวทางเดียวกับทัศนคติและค่านิยมของท่าน					
2	ท่านรู้สึกยินดีที่ได้เข้ามาทำงานในองค์กรนี้					
3	ท่านมักชักชวนคนรู้จัก ให้เข้ามาทำงานร่วมกันในองค์กรนี้					
4	ท่านจะพูดชื่นชมองค์กรนี้ให้คนรู้จักฟังเสมอว่า เป็นองค์กรที่น่าทำงานด้วย					
5	ค่านิยมขององค์กรนี้เป็นค่านิยมที่ท่านศรัทธาและยอมรับ					
6	เมื่อทำงานนานเข้าท่านยิ่งรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรนี้มากขึ้น					
7	ท่านยินดีและยินยอม หากจะต้องมีการปรับเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อความเหมาะสมในองค์กร					
8	ท่านรู้สึกผูกพันกับองค์กรนี้ และไม่คิดจะลาออกไปทำงานที่อื่น แม้จะให้โอกาสที่ดีกว่า					
9	ท่านมีความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้ดี เช่น พยายามปฏิบัติงานตามหน้าที่ให้ถูกต้อง มีความรับผิดชอบ มีความมานะอดทน และตรงต่อเวลา					
10	ท่านปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพขึ้น เช่น มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเอง พัฒนาปรับเปลี่ยนระบบหรือวิธีทำงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีมีประสิทธิภาพสูงขึ้น					
11	ท่านตั้งใจจะใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อผลสำเร็จขององค์กรนี้					
12	ท่านทุ่มเทให้กับการปฏิบัติหน้าที่ แม้ผลตอบแทนที่ได้รับจะน้อยก็ตาม					
13	ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่าองค์กรจะมอบหมายงานที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของท่านให้ทำ					
14	แม้ถึงเวลาเลิกงานแล้ว หากงานยังไม่เสร็จท่านก็เต็มใจจะอยู่ต่อ เพื่อทำงานให้แล้วเสร็จ					
15	ท่านสามารถนำวิชาความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็น

ข้อ	ข้อความ
1	ท่านคิดว่าการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการในองค์กรของท่าน เพียงพอหรือไม่ ? <input type="radio"/> เพียงพอ <input type="radio"/> ยังไม่เพียงพอ
2	ท่านเห็นว่าองค์กรของท่านควรสร้างความรู้ ความเข้าใจ พร้อมนำไปปฏิบัติ เกี่ยวกับมาตรฐานต่าง ๆ ในการพัฒนาระบบราชการให้แก่ข้าราชการอย่างทั่วถึงได้อย่างไร ? (ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ) <input type="radio"/> ทำหนังสือเวียนทุกกอง <input type="radio"/> จัดประชุมสัมมนาข้าราชการ <input type="radio"/> จัดโครงการฝึกอบรม <input type="radio"/> ทำคู่มือแนะนำ <input type="radio"/> ส่งไปอบรมร่วมกับหน่วยงานอื่น <input type="radio"/> เชิญเจ้าหน้าที่จาก ก.พ.ร. มาให้คำแนะนำ <input type="radio"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)
3	ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

อดุลย์ สิทธิกุล ☎ 01 829 0657