

ชื่อเรื่อง **ทัศนคติมุ่งสู่ความเป็นเลิศ**

ชื่อผู้วิจัย **ผศ.ศรดา สมพอง**

นายวัชรินทร์ อินทพรหม

ปีที่ทำวิจัย **พ.ศ.2548**

“ระบบราชการ” คือ เครื่องมือหรือกลไกสำคัญของรัฐบาล ที่ใช้ในการบริหารและพัฒนาประเทศให้เจริญรุ่งเรือง อาจกล่าวได้ว่าที่ประเทศไทยดำรงอยู่ได้ตราบเท่าทุกวันนี้ เพราะระบบราชการเป็นตัวจักรสำคัญที่ช่วยให้เกิดความผาสุกกับประเทศชาติและประชาชนในด้านต่างๆ ตลอดจนช่วยให้ประเทศมีความก้าวหน้าและพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ดังนั้นเมื่อสถานการณ์โลกเกิดการเปลี่ยนแปลง การปรับเปลี่ยนระบบการบริหารและการปฏิรูประบบราชการให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์จึงเป็นเรื่องที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เพราะถ้าหากประเทศไทยยังคงบริหารประเทศด้วยระบบราชการแบบเดิม จะเป็นการล่าหลังและด้อยประสิทธิภาพ อันเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาได้

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของสังคมไทยตามโลกในยุคโลกาภิวัตน์ รัฐบาลไทยได้ทำการปฏิรูประบบราชการครั้งล่าสุด ปี พ.ศ. 2545 ตัวจักรสำคัญในกลไกแห่งการปฏิรูปคือ “ข้าราชการ” นโยบายของรัฐบาลแม้จะดีเลิศประเสริฐศรีเพียงใดก็ตาม แต่หากข้าราชการซึ่งเปรียบเสมือนแขน-ขาหรือตัวขับเคลื่อนในการปฏิรูปของรัฐบาลยังมีทัศนคติเข้าขามเย็นขามอยู่แบบเดิม การพัฒนาสู่ความเป็นเลิศก็เป็นความคาดหวังที่ยากยิ่ง ดังนั้นข้าราชการพลเรือนที่มีลักษณะแบบใดจึงจะมีทัศนคติมุ่งสู่ความเป็นเลิศขององค์กรราชการ ทัศนคติของข้าราชการพลเรือนที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศมีปัจจัยใดบ้างที่เข้ามามีอิทธิพลต่อทัศนคติดังกล่าว และข้าราชการพลเรือนมีพฤติกรรมเช่นไรในการมุ่งสู่การเป็นเลิศ จึงเป็นประเด็นปัญหาที่น่าสนใจศึกษาอย่างเป็นระบบวิชาการ การวิจัยโดยการสำรวจทัศนคติในการมุ่งสู่การเป็นเลิศของข้าราชการพลเรือนจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งสำหรับระบบราชการ ผลของการศึกษานี้จึงเป็นประโยชน์ที่จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานของระบบราชการ และพัฒนาศักยภาพของข้าราชการในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน สังคมและประเทศชาติต่อไป

ผลการศึกษาดังกล่าวมีสาระสำคัญที่นำไปสู่การตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของข้าราชการพลเรือนกับทัศนคติมุ่งสู่ความเป็นเลิศ จากการศึกษาพบว่า

1) ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคบริหารมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติในการมุ่งสู่การเป็นเลิศและแนวโน้มหรือเจตจำนงของพฤติกรรมในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

2) ความรู้สึก ชอบ -ไม่ชอบ และ ดี-ไม่ดี ต่อหน่วยงานสังกัด มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติในการมุ่งสู่การเป็นเลิศ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มหรือเจตจำนงของพฤติกรรมในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

3) ทัศนคติต่อหน่วยงานในสังกัดมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับแนวโน้มหรือเจตจำนงของพฤติกรรมในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

4) ทัศนคติต่อระบบราชการหลังปฏิรูป 2545 ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มหรือเจตจำนงของพฤติกรรมในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

จากการศึกษาหาความสัมพันธ์ดังกล่าว การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติในการมุ่งสู่การเป็นเลิศ ควรเน้นพัฒนาที่ตัวบุคคลหรือข้าราชการเอง โดยเฉพาะการพัฒนาองค์ความรู้ ควบคู่ไปกับหน่วยงานในสังกัดของข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ให้สัมพันธ์กันระหว่างภาคทฤษฎีและการปฏิบัติ

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของข้าราชการพลเรือนในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ จากการศึกษาพบว่า

1) ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคบริหารมีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติในการมุ่งสู่การเป็นเลิศ

2) ความรู้สึก ชอบ - ไม่ชอบ และ ดี - ไม่ดี ต่อหน่วยงานสังกัดมีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติในการมุ่งสู่การเป็นเลิศ

3) ทัศนคติต่อหน่วยงานในสังกัดมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มหรือเจตจำนงของพฤติกรรมในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

4) ทัศนคติต่อระบบราชการหลังปฏิรูป 2545 มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มหรือเจตจำนงของพฤติกรรมในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ น้อยมาก

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของข้าราชการพลเรือนในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลคือความรู้เกี่ยวกับเทคนิคบริหารและความรู้สึก ชอบ - ไม่ชอบ และ ดี - ไม่ดี ต่อหน่วยงานสังกัด

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มหรือเจตจำนงของพฤติกรรมในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ พบว่า ความรู้ ความรู้สึก และทัศนคติต่อหน่วยงานในสังกัด มีความสัมพันธ์มากที่สุด ดังนั้นการปรับเปลี่ยนแนวโน้มหรือเจตจำนงของพฤติกรรมในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศของข้าราชการ นอกจากจะเน้นให้ข้าราชการเพิ่มเติมความรู้จากการศึกษาและจากหน่วยงานอื่นภายนอกแล้ว การเน้นให้ปฏิบัติจริงในหน่วยงานก็มีความสำคัญไม่น้อยกว่ากัน

3. พฤติกรรมของข้าราชการพลเรือนในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ จากการศึกษาพบว่า

แนวโน้มหรือเจตจำนงของพฤติกรรมในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศของข้าราชการพลเรือนที่ศึกษา พบว่ามีค่าเฉลี่ยเจตจำนงหรือต้องการนำกิจกรรม 5 ส. มาใช้ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เท่ากับ 2.82 มีค่าเฉลี่ยเจตจำนงหรือต้องการให้เจ้าหน้าที่ใน

หน่วยงานทำงานกันเป็นทีมให้มากกว่าที่เป็นอยู่ปัจจุบัน เท่ากับ 2.98 มีค่าเฉลี่ยเจตจำนงหรือต้องการให้ทีมงานในหน่วยงาน มีการปรับปรุงวิธีทำงานหรือคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และให้มีการวัดผลได้อย่างชัดเจน เท่ากับ 2.98 มีค่าเฉลี่ยเจตจำนงหรือต้องการให้หน่วยงานเป็นหน่วยงานที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้มาขอรับบริการสูงสุด เท่ากับ 3.18 มีค่าเฉลี่ยเจตจำนงหรือต้องการที่จะศึกษาต่อ หรือเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มเติมความรู้ให้กับตนเอง และเพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน เท่ากับ 3.20 มีค่าเฉลี่ยเจตจำนงหรือต้องการให้หน่วยงานมีการรับประกันคุณภาพสินค้าหรือการบริการแก่ลูกค้าหรือผู้มาขอรับบริการ เท่ากับ 2.97 มีค่าเฉลี่ยเจตจำนงหรือต้องการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆของหน่วยงาน เช่น การแสดงความคิดเห็นหรือการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงาน เท่ากับ 2.84 และมีค่าเฉลี่ยเจตจำนงหรือต้องการที่จะเห็นหน่วยงานเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับจากประชาชนและองค์กรอื่นๆ เท่ากับ 3.29 และมีค่าเฉลี่ยรวมทุกตัวแปร เท่ากับ 3.0325 หรือ ร้อยละ 75.8

ผลการศึกษาแนวโน้มหรือเจตจำนงของพฤติกรรมในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศของข้าราชการ ดังกล่าว พบว่าข้าราชการพลเรือนส่วนใหญ่มีความปรารถนาและความพร้อมที่จะก้าวไปสู่ความเป็นเลิศของหน่วยงานราชการได้ทันที ถ้าปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาระบบบางประการได้รับการแก้ไข

4. ข้อเสนอแนะ

4.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัยในชั้นต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในด้านงานวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับทัศนคติในการมุ่งสู่การเป็นเลิศของข้าราชการในระดับผู้บริหาร เพื่อเปรียบเทียบและยืนยันงานวิจัยเชิงปริมาณ

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในด้านทัศนคติของประชาชนที่มีต่อระบบราชการ

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับค่านิยมและวัฒนธรรมในองค์กรราชการที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสู่การเป็นเลิศ เพื่อหาแนวทางแก้ไขต่อไป

4. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพของหน่วยงานราชการเกี่ยวกับความเหมาะสมของอัตรากำลัง ภารกิจที่รับผิดชอบ ปริมาณงานและงบประมาณในหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายๆกัน

4.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้จากผลงานวิจัย

1) เนื่องจากความรู้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติในการมุ่งสู่การเป็นเลิศ ดังนั้น รัฐบาลควรมีนโยบายส่งเสริมการศึกษาเพิ่มเติมความรู้ของข้าราชการ ดังนี้

- ควรมีการให้ทุนการศึกษาสำหรับข้าราชการดีเด่นของแต่ละหน่วยงาน

- ควรมีกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของข้าราชการ โดยคิด ดอกเบี้ยต่ำหรือไม่มีดอกเบี้ย

- ควรมีโครงการให้ข้าราชการไปเรียนรู้เพิ่มเติมในหน่วยงาน ราชการที่มีความเป็นเลิศ และหน่วยงานเอกชนที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้กระบวนการวิธีการทำงานและวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างจากเดิม เพื่อนำกลับไปใช้ในหน่วยงานสังกัด

2) ควรมีมาตรการในการนำเทคนิคเกี่ยวกับการบริหารที่ดีและมี ประโยชน์ต่อหน่วยงานราชการ มาใช้อย่างต่อเนื่องและจริงจัง

3) ควรปรับเปลี่ยนทัศนคติเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับผู้มารับ บริการ ให้เกิดจากจิตสำนึกไม่ให้ความรู้สึกที่ไม่ดีเหมือนกับถูกบังคับหรือจับผิดมากเกินไป โดยใช้เทคนิคแรงจูงใจแก่ข้าราชการที่ต้องทำงานให้บริการประชาชนโดยตรง

4) ควรส่งเสริมให้ข้าราชการมีอาชีพเสริม มากกว่าการมีรายได้จาก เงินเดือนประจำเพียงด้านเดียว

5) ควรมีสำรวจอัตรากำลังและปริมาณงานที่เหมาะสมของหน่วยงาน ราชการ และความซ้ำซ้อนของการทำงาน เพื่อปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงานราชการให้มีความ เหมาะสมยิ่งขึ้น

6) ควรมีการกระจายอำนาจ และจัดองค์กรให้มีสายการบังคับ บัญชาสั่ง โดยเฉพาะงานที่มีความเสี่ยงไม่มาก และงานบริการ

ที่มา : กพ., สำนักงาน. ทัศนคติมุ่งสู่ความเป็นเลิศ. 2548.