

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาประสิทธิภาพระบบการประมูลด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ อาศัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ความเป็นมาของระบบ e-Auction ภาครัฐ
2. แนวคิดการปฏิรูประบบราชการไทย
3. แนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)
4. แนวคิดความพึงพอใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร
6. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
7. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)
8. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ
9. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ความเป็นมาของระบบ e-Auction ภาครัฐ

(ชนม์ชนก และคณะ, 2543: 271) สืบเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ.2545-2549 และนโยบายรัฐบาลที่มุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และวัตถุประสงค์ของแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการไทย พ.ศ. 2540 – 2544 ที่มุ่งแก้ไขปัญหาของระบบบริหารราชการแผ่นดินให้สอดคล้องกับความเจริญของภาคเอกชนและประชาคมโลก โดยดำเนินการปฏิรูปทั้งด้านการบริหารราชการ การพัฒนา กฎหมาย การพัฒนาการเมือง การบริหารเศรษฐกิจและสังคม การวางรากฐานในการพัฒนา ประเทศ และกำหนดทิศทางการยุทธศาสตร์ รวมทั้งวิธีการในการปรับเปลี่ยนระบบราชการ เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายในการสร้างระบบบริหารและบริการของรัฐที่รวดเร็วเสมอภาคเป็น ธรรม ตลอดจนการ ยกกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีโอกาสและมาตรฐานในการดำรงชีพที่ดีขึ้นอย่างมีระเบียบ วินัยและตั้งมั่นในคุณธรรม ตลอดจนส่งเสริมให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนมีความสามารถในการแข่งขันกับนานาประเทศ เพื่อมุ่งไปสู่ความเป็นผู้นำในภูมิภาคอาเซียน

ในการดำเนินการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวข้างต้น จึงมีการกำหนดหลักการและวิธีการตามหลักการและเป้าหมายของปรัชญาการบริหารภาครัฐไว้ 2 ประการ คือ

1. การปรับบทบาทภารกิจและขนาดของหน่วยงาน
2. การปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานรัฐ

โดยมีวิธีการที่สำคัญส่วนหนึ่ง ได้แก่การจัดกลุ่มภารกิจด้วยการจัดโครงสร้างส่วนราชการให้สอดคล้องกับการจัดกลุ่มภารกิจ การกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น การปรับปรุงกลไกและวิธีการบริหารงบประมาณ การปรับปรุงกลไกและวิธีการเกี่ยวกับการบริหารงานพัสดุ การพัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงานของรัฐ การลดขนาดกำลังคนของหน่วยงาน การเสริมสร้างประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐ และการพัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงการทำงานในหน่วยงานของรัฐ

สำหรับการปรับปรุงกลไกและวิธีการเกี่ยวกับการบริหารงานพัสดุภาครัฐ ภายใต้เป้าหมายการปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานรัฐนั้น ได้กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างการใช้ทรัพยากรของรัฐ และระบบการตรวจสอบถ่วงดุลเป็นไปอย่างโปร่งใส ประหยัด และมีประสิทธิภาพ โดยแผนปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐได้กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศด้านพัสดุ และมุ่งเน้นการพัฒนาให้หน่วยงานของรัฐจัดหาพัสดุได้ในราคาที่เหมาะสมทันเวลาที่จะใช้งาน รวมทั้งให้มีการดูแลบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง ให้อยู่ในสภาพดีและใช้งานได้ตลอดเวลา

ดังนั้น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะที่เป็นหน่วยงานรับผิดชอบระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การพัสดุ พ.ศ. 2535 (ในขณะนั้น) จึงได้จัดทำแผนปฏิรูปการบริหารงานพัสดุที่ครอบคลุมการพัฒนาคนและเครื่องมือ ตามเจตนารมณ์ของแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐโดยมีวัตถุประสงค์ของแผน (กรมบัญชีกลาง, 2545) ดังนี้

1. เพื่อปรับปรุงระเบียบว่าด้วยการพัสดุ พัฒนาระบบบริหารงานพัสดุให้มีความโปร่งใสเป็นธรรม มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล สามารถตรวจสอบได้ และพัฒนาแนวทางปฏิบัติที่ดีด้วย
  2. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างแบบอิเล็กทรอนิกส์
  3. เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศด้านพัสดุที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยให้หน่วยงานสามารถเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้
  4. เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการบริหารงานพัสดุ
- ทั้งนี้ ได้แบ่งขอบเขตงานออกเป็นแผนงานย่อย 2 แผนงาน โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. แผนปรับระบบงานพัสดุของภาครัฐการให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับพันธกรณีระหว่างประเทศ รวมทั้งการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานพัสดุ โดยแบ่งช่วงระยะเวลาดำเนินการออกเป็น 3 ระยะ คือ

#### ระยะที่ 1 การเตรียมความพร้อมด้านข้อมูล

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์  
แห่งชาติ

ร่วมมือกันจัดทำโครงการนำร่องในการพัฒนาระบบต้นแบบเพื่อเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น กฎหมาย ระเบียบ และหนังสือเวียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง มติคณะรัฐมนตรี รายชื่อหน่วยงานภาครัฐที่มีการประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ผ่านอินเทอร์เน็ต รวมทั้งการจัดทำฐานข้อมูลบัญชีผู้ทำงานของทางราชการ เพื่อเตรียมความพร้อมทางด้านข้อมูลและบุคลากรของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบงานด้านจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐ

#### ระยะที่ 2 จัดตั้งศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐ

ภายหลังจากโครงการนำร่องแล้วเสร็จ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้รับการสนับสนุนจากธนาคารโลกในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาด้านระบบบริหารงานพัสดุภาครัฐ เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และได้มีการจัดทำโครงการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐขึ้นโดยมีความมุ่งหมายเพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างระหว่างหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งให้บริการด้านข้อมูลเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐแก่สาธารณะ ซึ่งในการดำเนินการดังกล่าว สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐต่างๆ อาทิ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมสรรพากร และหน่วยงานนำร่องอื่นๆ ในการจัดทำระบบให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และนำไปสู่การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐขึ้น ภายใต้อินเทอร์เน็ตชื่อ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th)

#### ระยะที่ 3 โครงการพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ

ผลจากการปฏิรูประบบราชการ ทำให้มีการถ่ายโอนภารกิจการปรับปรุงแก้ไขระเบียบหลักเกณฑ์ และการพัฒนาและบริหารระบบพัสดุภาครัฐ จากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โดยจัดตั้งสำนักพัฒนามาตรฐานระบบพัสดุภาครัฐ สังกัดกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง เพื่อรับผิดชอบภารกิจดังกล่าวแทน และได้มีการจัดทำแผนแม่บทการพัฒนาพัสดุภาครัฐซึ่งมีวัตถุประสงค์ของแผน ดังนี้

1. เพื่อเป็นแผนในการพัฒนาการบริหารพัสดุภาครัฐ
2. สร้างความชัดเจนและพัฒนามาตรฐานการบริหารพัสดุภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ
3. เสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันของภาคเอกชนในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. สนับสนุนการสร้างระบบธรรมาภิบาลของภาคเอกชนในการพัฒนาเทคโนโลยี

สารสนเทศ

5. พัฒนารูปแบบ มาตรฐาน และแนวทางการประมูลงานโครงการแบบเหมารวม

เบ็ดเสร็จ (Turn Key)

6. พัฒนาและส่งเสริมธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศให้มีประสิทธิภาพ
7. พัฒนามาตรฐานราคากลาง พัสดุภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพ
8. กำหนดมาตรการลงโทษผู้ค้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ
9. กำหนดจุดยืนการเจรจาเรื่องพัสดุภาครัฐบนเวทีการค้าโลก
10. จัดเตรียมพัฒนามาตรฐานวิชาชีพบุคลากรด้านพัสดุในภาครัฐ

จากการที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนาประเทศส่งผลให้เป็นพลังขับเคลื่อนสำคัญที่ผลักดันประเทศไทยไปสู่นโยบายในการพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีการนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเป็นลำดับ ดังนี้

1. คณะรัฐมนตรีมีมติ เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2545 และ วันที่ 22 ตุลาคม 2545 กำหนดให้ทุกกระทรวง ทบวง กรม และรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง ต้องดำเนินการจัดซื้อพัสดุในรูปแบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) โดยทุกกระทรวง ทบวง กรม จะต้องมีเว็บไซต์เป็นของตนเอง และดำเนินการให้ได้อย่างน้อย 1 รายการ ภายในเดือนธันวาคม 2545 และให้รายงานความก้าวหน้าของระบบดังกล่าวทุก 3 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม 2546 เป็นต้นไป (สมาคมนักบริหารพัสดุแห่งประเทศไทย, 2546: 50)

2. คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2547 กำหนดให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกแห่งดำเนินการตามระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement: e-GP) ของกระทรวงการคลัง โดยการจัดซื้อจัดจ้างทั่วไปที่มีมูลค่าไม่สูงนัก ให้ใช้วิธีตกลงราคาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนการซื้อการจ้างที่มีมูลค่าการดำเนินงานสูง หรือการประมูลแข่งขันเรื่องราคา หรือผล ประโยชน์อื่นที่เสนอให้รัฐให้ใช้วิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และได้มอบหมายให้กระทรวงการคลังรับไปดำเนินการปรับปรุงแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้เอื้อต่อการดำเนินการจัดซื้อในรูปแบบประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (สมาคมนักบริหารพัสดุแห่งประเทศไทย, 2548: 61)

3. ในระหว่างดำเนินการปรับปรุงแก้ไขระเบียบฯ ดังกล่าว กระทรวงการคลัง โดยกรมบัญชีกลางในฐานะที่กำกับดูแลการบริหารพัสดุภาครัฐ ได้อาศัยอำนาจตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) ออกประกาศกระทรวงการคลัง เรื่องหลักเกณฑ์ การซื้อและการจ้างโดยการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ลงวันที่ 13 มกราคม 2548 โดยกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการจัดหาพัสดุในรูปแบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์รวมทั้งกรอบแนวทางการจัดหาพัสดุโดยวิธีการตกลงราคาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ส่วนราชการรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐปฏิบัติ และให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2548 เป็นต้นมา(สมาคมนักบริหารพัสดุแห่งประเทศไทย, 2548: 63-81)

### 2.1.1 ความหมายของระบบจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์

ระบบจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ เช่น การตกลงราคา การสอบราคา การประกวดราคาและการจัดซื้อรวมแบบออนไลน์ รวมถึงการลงทะเบียนบริษัทผู้ขาย การทำระบบแคตตาล็อกอิเล็กทรอนิกส์ และการทำงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดซื้อที่เป็น Web Base Application เพื่อให้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ ใช้ระยะเวลาอันน้อยลงได้สิ่งของที่มีคุณภาพและราคาที่เหมาะสม เพิ่มความโปร่งใส และสามารถติดตามตรวจสอบกระบวนการทำงานได้ ทำให้เกิดความยุติธรรมต่อภาครัฐกิจ และยังเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายของผู้ขายด้วย (กรมบัญชีกลาง , 2545) หรือสามารถกล่าวอีกนัยหนึ่ง ได้ว่า ระบบจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ก็คือระบบสารสนเทศที่สนับสนุนกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างแบบออนไลน์โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนั่นเอง

## 2.1.2 องค์ประกอบของระบบจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์

1. ระบบแคตตาล็อกอิเล็กทรอนิกส์ (e- Catalog) เป็นมาตรฐานระบบแคตตาล็อกที่รวบรวมรายละเอียดของสินค้าและบริการ ซึ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้ค้าและผู้รับจ้างที่มีคุณสมบัติในการดำเนินธุรกรรม สามารถเข้ามาทำการแจ้งและปรับปรุงรายการสินค้าหรือบริการของตนเองได้ โดยระบบดังกล่าวสามารถทำงานได้ ดังนี้ (กรมบัญชีกลาง, 2545)

### 1.1 การลงทะเบียนผู้ค้า

1.2 การจัดการแคตตาล็อกของผู้ค้า โดยดำเนินการผ่านระบบมาตรฐานกลางที่สามารถ Login เข้าสู่ระบบจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ เพื่อปรับปรุงรายการสินค้าหรือบริการของตนเองได้ โดยรายละเอียดของสินค้าและบริการที่อยู่ในแคตตาล็อกจะประกอบด้วย คุณสมบัติของสินค้าหรือบริการ ราคาของสินค้าหรือบริการ ซึ่งเป็นราคามาตรฐานทั่วไปที่ผู้ค้าและผู้รับจ้างจะสามารถขายสินค้าและบริการได้

1.3 ส่วนราชการสามารถเข้าสู่ระบบเพื่อค้นหาข้อมูล สำหรับประกอบการพิจารณาสั่งซื้อสินค้าหรือบริการจากแคตตาล็อกอิเล็กทรอนิกส์ได้ตลอดเวลา

2. ระบบ e-RFP (Request for Proposal) / e-RFQ (Request for Quotation) เป็นระบบที่อำนวยความสะดวกในขั้นตอนของการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้วิธีสอบราคา หรือวิธีตกลงราคา โดยระบบดังกล่าวจะสามารถทำงานได้ ดังนี้

2.1 ค้นหาข้อมูลผู้ขายหรือผู้รับจ้าง และข้อมูลคุณลักษณะเฉพาะของสินค้าหรือบริการของผู้ขายหรือผู้รับจ้างที่ได้ลงทะเบียนไว้แล้ว เพื่อคัดเลือกขั้นต้นจากแคตตาล็อกอิเล็กทรอนิกส์

2.2 แจ้งผู้ขายหรือผู้รับจ้างที่ได้รับการคัดเลือกผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

2.3 การยื่นข้อเสนอของผู้ค้าหรือผู้รับจ้าง

2.4 การตกลงราคาและคุณลักษณะเฉพาะของสินค้าและบริการ ระหว่างผู้ซื้อกับผู้ค้า

2.5 การคัดเลือกผู้ค้าหรือผู้รับจ้าง เพื่อรับงานจัดซื้อจัดจ้างจากหน่วยงานรัฐ

2.6 การจัดทำใบขอซื้อหรือใบขอจ้าง รวมทั้งขั้นตอนอนุมัติต่างๆ

3. ระบบประมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e- Auction) แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

3.1 การประมูลแบบย้อนกลับ (Reverse Auction) เป็นระบบที่อำนวยความสะดวกในด้านการประมูลซื้อให้ได้ในราคาต่ำสุด ซึ่งจะใช้ในกรณีที่ต้องใช้วิธีการประมูลในการจัดซื้อสินค้าและบริการที่ต้องการ โดยระบบนี้จะรับข้อมูลของผู้ค้าที่ได้รับการคัดเลือกจากระบบ e- RFP หรือระบบ e-RFQ มาดำเนินการประมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ตแบบ Real time ตามวันและเวลาที่กำหนดมีรูปแบบการประมูล 2 แบบ คือ

3.1.1 การประมูลใล่ราคาแบบอังกฤษ เป็นการประมูลที่ต้องการผู้ชนะเพียงรายเดียว โดยเปิดเผยราคาประมูลให้ผู้ซื้อได้ทราบสถานะของการประมูลว่า ราคาต่ำสุดเป็นเท่าใดแต่ไม่เปิดเผยรายชื่อผู้เสนอราคา มีการกำหนดราคาเริ่มต้น และส่วนลด / เพิ่มขึ้นต่ำของการประมูล เหมาะสำหรับการประมูลซื้อสินค้าและบริการที่อยู่ในระดับมาตรฐานเดียวกัน และเป็นสินค้าหรือบริการที่มีผู้ขายมากมาย ซึ่งระบบดังกล่าวเป็นระบบที่สนับสนุนให้เกิดการแข่งขันทางด้านราคา อย่างสูงสุดและให้เวลาในการตัดสินใจเสนอราคา เพื่อเอื้อประโยชน์แก่ผู้เสนอราคาในแง่ของการส่งข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

3.1.2 การประมูลแบบปิด เป็นการประมูลที่ต้องการผู้ชนะเพียงรายเดียว โดยจะเปิดเผยราคาเริ่มต้นการประมูลหรือไม่ก็ได้ เหมาะสำหรับงานที่มีผู้เข้าร่วมประมูลน้อยราย ไม่ต้องการเปิดเผยราคาต่ำสุด / สูงสุดของการประมูล และจำนวนผู้เสนอราคาที่เข้าร่วมประมูล ผู้ประมูลสามารถเสนอราคาซ้ำกันได้ โดยระบบจะตัดสินที่เวลาของผู้ที่เสนอราคาเข้ามาก่อน การยื่นข้อเสนอราคาสามารถเลือกกระทำได้ 2 แบบ คือ แบบยื่นข้อเสนอได้เพียงครั้งเดียว และแบบยื่นข้อเสนอได้หลายครั้งภายในระยะเวลาที่กำหนด

3.2 การประมูลแบบทั่วไป เป็นระบบที่อำนวยความสะดวกในด้านการประมูลขายซึ่งสามารถประยุกต์ใช้กับการขายทอดตลาดในการจำหน่ายพัสดุที่หมดความจำเป็นของหน่วยงานภาครัฐ กล่าวคือ เป็นการประมูลขายแบบผู้ชนะเพื่อให้ได้ผู้ที่เสนอราคาสูงสุด

4. ระบบแลกเปลี่ยน ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบการเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าได้แก่

4.1 การตรวจสอบความเป็นนิติบุคคล โดยร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมทะเบียนการค้าและกรมสรรพากร เพื่อให้เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถตรวจสอบข้อมูลความเป็นนิติบุคคลและสถานะการเสียภาษีของผู้ค้าได้อย่างรวดเร็ว

4.2 การส่งข้อมูลในการตรวจสอบจำนวนเงินงบประมาณ ที่ได้รับการจัดสรรจากสำนักงานงบประมาณ แผนการใช้จ่ายเงินและการส่งจ่ายเงินของกรมบัญชีกลาง

4.3 การส่งเสริมข้อมูลตรวจสอบการเสียภาษีของผู้ค้าและผู้รับจ้าง โดยส่งข้อมูลสัญญาให้กรมสรรพากร และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

4.4 การประกาศเชิญชวนผู้ค้าผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมบัญชีกลาง กรมประชาสัมพันธ์ และองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย

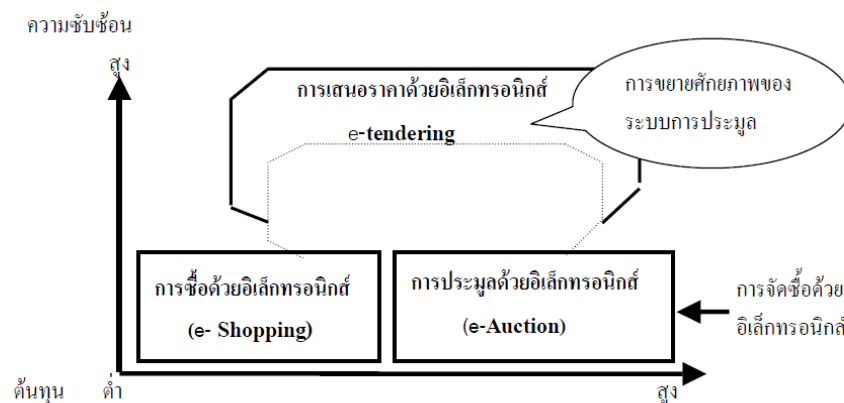
5. [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th) เป็นเว็บไซต์ที่เป็นศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานรัฐประกอบ ด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารพัสดุและการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ เพื่อให้ส่วนราชการ

และผู้ที่เกี่ยวข้องใช้ในการค้นหาข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคลของผู้ค้า การเสียภาษี ชำวงการประกวดราคาผู้ประกอบการภาครัฐ ขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานของส่วนราชการ ประกาศผลการประกวดราคาและบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการ

6. ผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นผู้ที่ทำหน้าที่จัดการประมูล และเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ซื้อกับผู้ค้าหรือผู้รับจ้าง รวมทั้งจัดหาผู้ค้าหรือผู้รับจ้างเพิ่มเติมผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยมีศูนย์กลางการติดต่ออยู่ที่เว็บไซต์ของตลาดกลาง

### 2.1.3 แนวทางการในการพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ

ระบบจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ ของภาครัฐ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ ตามระดับความซับซ้อนและต้นทุนในการจัดซื้อจัดจ้างได้ (กรมบัญชีกลาง, 2545) ดังนี้



ภาพประกอบ 2 แนวทางการในการพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์  
ที่มา: กรมบัญชีกลาง (2545)

1. ระบบเสนอราคาด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tendering) เป็นระบบจัดซื้อจัดจ้างสินค้าหรือบริการที่มีมูลค่าสูงและมีกระบวนการดำเนินการที่ซับซ้อน เข้าข่ายการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีประกวดราคา ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

2. ระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Purchasing) แบ่งเป็น 2 ระบบย่อย ดังนี้

2.1 การซื้อด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Shopping) เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าหรือบริการที่มีราคาไม่สูงและมีความซับซ้อนและปริมาณการจัดซื้อในแต่ละครั้งไม่มาก การจัดซื้อในระบบนี้สามารถทำได้โดยผ่านระบบแคตตาล็อกอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากมูลค่าของการซื้อขายแต่



ละครั้งไม่สูงมาก การลงทุนเพื่อจัดทำระบบการซื้ออิเล็กทรอนิกส์ จึงคุ้มทุนก็ต่อเมื่อมีความถี่ในการซื้อสินค้าบ่อยครั้ง ซึ่งหมายความว่า หน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการต้องเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่หรือมีหน่วยงานรัฐจำนวนมากเข้าร่วม

2.2 การประมูลด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าหรือบริการที่มีมูลค่าสูงหรือมีปริมาณมาก แต่มีความซับซ้อนของสินค้าหรือบริการไม่มาก เช่น สินค้าที่มีลักษณะคล้ายโภคภัณฑ์ต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืองานบริการทำความสะอาด เป็นต้น ซึ่งในการจัดซื้อจัดจ้างดังกล่าว คุณภาพของสินค้าหรือบริการของผู้ค้าแต่ละรายมักจะไม่มี ความแตกต่างมากนัก การตัดสินใจเลือกซื้อเลือกจ้างจึงจะสามารถทำได้ โดยพิจารณาจากข้อเสนอด้านราคาเป็นหลัก และสามารถทำได้โดยการประมูลในรูปแบบการประมูลทั่วไป และการประมูลย้อนกลับ

#### 2.1.4 วัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย

การพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยเป็นไปเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการปฏิรูประบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ โดยวัตถุประสงค์ของการปฏิรูปในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐควรจะต้องประกอบด้วยเป้าหมาย ดังต่อไปนี้ (Pratya, 2001)

1. ความมีประสิทธิภาพจากการจัดซื้อสินค้าหรือบริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้
2. ความพร้อมรับผิดและการสร้างระบบธรรมาภิบาล โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบระบบจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐควรต้องมีความพร้อมรับผิดต่อการตัดสินใจของตน
3. ความโปร่งใส โดยกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างต้องเป็นที่เปิดเผยต่อสาธารณะ
4. ความคุ้มค่า เพื่อลดปัญหาของหน่วยงานภาครัฐในการซื้อสินค้าหรือบริการในราคาที่แพงกว่าภาคเอกชนหรือหน่วยงานอื่น ซึ่งมีสาเหตุมาจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีความยุ่งยากจากวัตถุประสงค์ดังกล่าว การพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยจึงควรมีความมุ่งหมาย เพื่อส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใส และธรรมาภิบาลในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและลดการรั่วไหลในระบบการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงควรพัฒนาทักษะขั้นสูงในการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารทรัพย์สิน เพื่อนำไปสู่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (กรมบัญชีกลาง, 2545)

### 2.1.5 ประโยชน์ของการพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์

1. สามารถเปิดเผยข้อมูลแก่สาธารณะทั้งข้อมูลโครงการต่าง ๆ เอกสารการยื่นประกวดราคา คำชี้แจงและอธิบาย และข้อมูลการตัดสินผลการประกวดราคาของโครงการต่าง ๆ ที่ผ่านการคัดเลือกไปแล้ว เพื่อความชัดเจนและครบถ้วนสมบูรณ์

2. การกระจายข้อมูลไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผู้ค้าที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการดังกล่าวซึ่งอาจใช้วิธีการต่างๆ เช่น การส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องไปยังผู้ค้าโดยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

3. การยื่นประกวดราคาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งต้องมีการออกแบบตู้รับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความปลอดภัยและไม่สามารถเปิดได้ก่อนเวลาที่กำหนด อันเป็นกระบวนการที่โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน

4. การเพิ่มความสามารถของระบบให้สูงขึ้นเพื่อให้เกิดบริการมูลค่าเพิ่มต่าง ๆ เช่น ระบบสนับสนุนการจัดทำเอกสารประกวดราคา ระบบวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ การบริหารห่วงโซ่อุปทานที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างและระบบสนับสนุนหน่วยงานที่จัดซื้อจัดจ้าง เช่น ระบบวางแผนการจัดซื้อจัดจ้าง ระบบสนับสนุนการประเมินและคัดเลือกข้อเสนอ และระบบการบริหาร สัญญา เป็นต้น

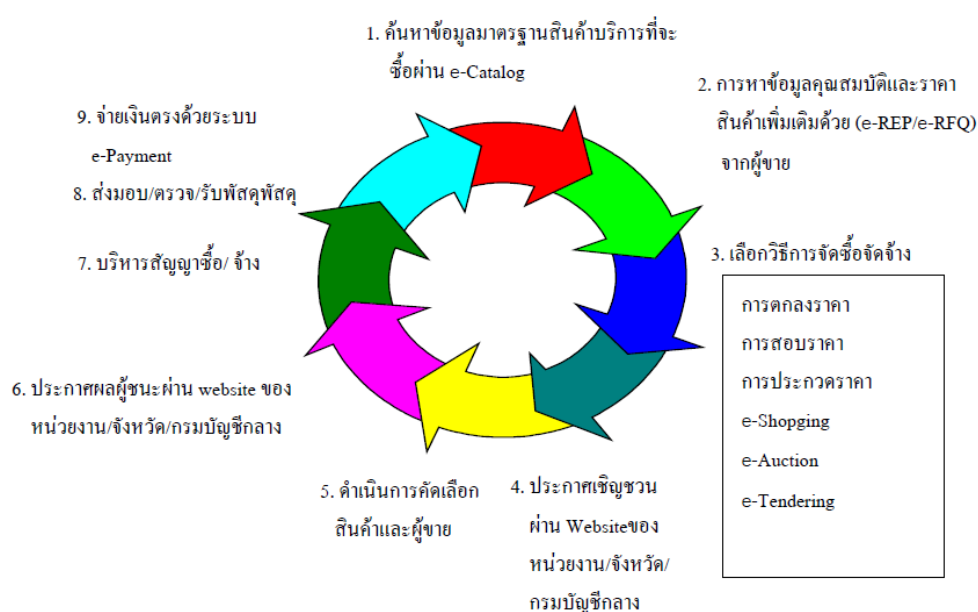
5. การพัฒนาระบบแคตตาล็อกอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดการ โดยสินค้าและบริการที่ส่วนราชการจัดหาในอนาคต จะต้องมีคุณภาพที่ดีและมีราคาที่เหมาะสมยิ่งขึ้น รวมทั้งส่วนราชการจะมีทางเลือกในการพิจารณาจัดหาพัสดุได้มากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งลดต้นทุนในการดำเนินการจัดหาพัสดุโดยรวม

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ระบบจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ คือ การนำระบบสาร สนเทศ มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการหรือกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ เพื่อให้ระบบจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในแง่ของการใช้ทรัพยากรของรัฐอย่างประหยัดการมีระบบตรวจสอบถ่วงดุลที่เป็นไปอย่างโปร่งใส รวมถึงการจัดหาพัสดุได้ในราคาที่เหมาะสมและทันต่อการใช้งาน เมื่อพิจารณาหลักการและวัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบดังกล่าวแล้ว จะเห็นได้ว่าเป้าหมายในการดำเนินการพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยมีความครอบคลุมในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. เพิ่มโอกาสให้ผู้ค้ารายใหม่ให้สามารถเข้าร่วมประมูลงานของหน่วยงานรัฐ
2. เป็นเครื่องมือในการต่อรองราคาที่มีประสิทธิภาพ โดยเพิ่มความโปร่งใสให้สามารถตรวจสอบความเคลื่อนไหวของราคาได้ตลอดการประมูล

3. กระบวนการสรุปผลราคาที่เหมาะสมการประมูล สามารถดำเนินการได้ด้วยความเร็ว
4. ช่วยพัฒนาธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
5. พัฒนาองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความแพร่หลายในประเทศมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นไปตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทยที่รัฐบาลกำหนด

## 2.1.6 การซื้อและการจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ



**ภาพประกอบ 3** การนำระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement) มาใช้ในภาครัฐ  
ที่มา: กรมบัญชีกลาง (2545)

จากการที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2547 โดยกำหนดให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกแห่ง ต้องดำเนินการตามระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ของกระทรวงการคลัง โดยการจัดซื้อจัดจ้างทั่วไปที่มีมูลค่าไม่สูงมากให้ใช้วิธี e-Shopping ส่วนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีมูลค่าการดำเนินงานสูงหรือการประมูลแข่งขันเรื่องราคาหรือผลประโยชน์อื่นที่เสนอให้รัฐให้ใช้วิธี e-Auction กระทรวงการคลัง โดยกรมบัญชีกลางในฐานะที่กำกับดูแลการบริหารพัสดุภาครัฐจึงได้ดำเนินการ (สมาคมนักบริหารพัสดุแห่งประเทศไทย, 2548:63- 64) ดังนี้

1. กำหนดหลักเกณฑ์ แนวทาง ขั้นตอน และวิธีดำเนินการจัดหาพัสดุโดยการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้ส่วนราชการถือปฏิบัติตามประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง หลักเกณฑ์การซื้อหรือการจ้างโดยการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์รวมทั้งจัดทำแนวทางปฏิบัติตามประกาศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของส่วนราชการให้มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

2. สำหรับวิธีตกลงราคาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น เนื่องจากระบบการเลือกซื้อสินค้าและบริการด้วยอิเล็กทรอนิกส์ มีความเกี่ยวข้องกับความพร้อมของปัจจัยต่าง ๆ โดยเฉพาะปัจจัยด้านผู้ประกอบการภาคเอกชนในฐานะผู้ขาย และขีดความสามารถของระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ และหน่วยงานภาครัฐในฐานะผู้ซื้อ ดังนั้น กระทรวงการคลังจึงเห็นควรเริ่มต้นการใช้งานระบบดังกล่าว เฉพาะส่วนราชการในส่วนกลางซึ่งมีสถานที่ตั้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีความต้องการจัดหาพัสดุ 5 รายการ ได้แก่ เครื่องโทรสาร เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก เครื่องเลเซอร์พรีนเตอร์ โทรศัพท์ เครื่องดีจิตอลโปรเจคเตอร์ และวงเงินการจัดหาต่อครั้งไม่เกินกว่าหนึ่งแสนบาท โดยให้ถือปฏิบัติตามกรอบแนวทางดำเนินการที่กระทรวงการคลังกำหนด

### 2.1.7 หลักเกณฑ์การซื้อและการจ้างโดยการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

กระทรวงการคลังได้อาศัยอำนาจตามข้อ 15 (6) แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2535 ออกประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง หลักเกณฑ์การซื้อและการจ้างโดยการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ลงวันที่ 13 มกราคม 2548 และยกเลิกประกาศกระทรวงการคลังฯ ฉบับเดิมที่ได้ประกาศใช้ในปี พ.ศ. 2547 โดยให้มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2548 เป็นต้นไป ซึ่งมีสาระสำคัญ (สมาคมผู้บริหารพัสดุแห่งประเทศไทย, 2548: 65-79) สรุปได้ดังนี้

1. ใช้บังคับกับการซื้อหรือการจ้างแต่ละครั้งของส่วนราชการ ที่มีวงเงินรวมเกินสองล้านบาทโดยส่วนราชการใดเห็นสมควรจะใช้วิธีการดังกล่าวกับการซื้อหรือการจ้างที่มีวงเงินรวมไม่เกินสองล้านบาทก็ได้ หรือหากส่วนราชการภายใต้สังกัดกระทรวงเดียวกันหรือภายในจังหวัดเดียวกัน จะจัดการประมูลด้วยอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกันก็ได้ ถ้าเป็นการซื้อพัสดุที่มีคุณลักษณะเฉพาะใกล้เคียงกันหรือเป็นการจ้างที่มีลักษณะการจ้างประเภทเดียวกัน แต่ไม่บังคับใช้กับงานจ้างที่ปรึกษา งานจ้างออกแบบและคุมงาน และการซื้อการจ้างด้วยวิธีพิเศษหรือกรณีพิเศษ

2. การประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า การแข่งขันเสนอราคาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยวิธีการดังต่อไปนี้

2.1 ประมูลแบบเปิดราคา เป็นการประมูลแข่งขันเสนอราคาที่แสดงตัวเลขที่มีการเสนอราคาแต่ไม่แสดงว่าผู้ใดเป็นผู้เสนอราคา

2.2 ประมูลแบบปิดราคา เป็นการประมูลแข่งขันเสนอราคาต่ำสุด โดยแสดงชื่อผู้เสนอราคาต่ำสุด แต่ไม่แสดงตัวเลขที่มีการเสนอราคา

3. แต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีหน้าที่ในการกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ กำหนดเงื่อนไขในการให้บริการตลาดกลางฯ คัดเลือกและจัดทำทะเบียนรายชื่อผู้ให้บริการตลาดกลางฯ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของตลาดกลางฯ พิจารณาอนุญาตให้ส่วนราชการจัดการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยคณะกรรมการฯ ดังกล่าว มีองค์ประกอบของคณะกรรมการจากกระทรวงการคลัง กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมบัญชีกลาง กรมพัฒนาธุรกิจการค้าและผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังแต่งตั้งจากผู้มีความรู้ความสามารถด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและกฎหมาย

4. ในการดำเนินการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แต่ละครั้ง ให้หัวหน้าส่วนราชการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนิน การประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นคณะหนึ่ง ประกอบด้วยประธานกรรมการหนึ่งคน โดยแต่งตั้งจากข้าราชการระดับ 6 หรือเทียบเท่าขึ้นไป และกรรมการอย่างน้อยสองคน โดยแต่งตั้งจากข้าราชการระดับ 3 หรือเทียบเท่าขึ้นไป เพื่อทำหน้าที่ในการจัดทำประกาศเชิญชวนผู้ค้าตามแบบที่กระทรวงการคลังกำหนด ตรวจสอบมาตรฐานทางเทคนิคคัดเลือกผู้ค้าที่มีมาตรฐานทางเทคนิคครบถ้วน คัดเลือกพัสดุหรืองานจ้างซึ่งมีคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการรายงานผลการพิจารณาและความเห็นต่อหัวหน้าส่วนราชการ รวมถึงการประกาศรายชื่อผู้ค้าที่ผ่านการคัดเลือก และผู้ที่ชนะการประมูล ณ สถานที่ทำการของส่วนราชการ และประกาศผ่านทางเว็บไซต์ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th) ของกรมบัญชีกลาง โดยในการดำเนินการประมูลแต่ละครั้ง ต้องมีกรรมการอย่างน้อยหนึ่งคนเข้าร่วมสังเกตการณ์ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นการประมูล ทั้งนี้ ภายหลังเสร็จสิ้นการประมูล คณะกรรมการจะต้องเป็นผู้รายงานผลการประมูลให้สำนักพัฒนามาตรฐานระบบพัสดุภาครัฐ กรมบัญชีกลางทราบโดยจัดทำเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

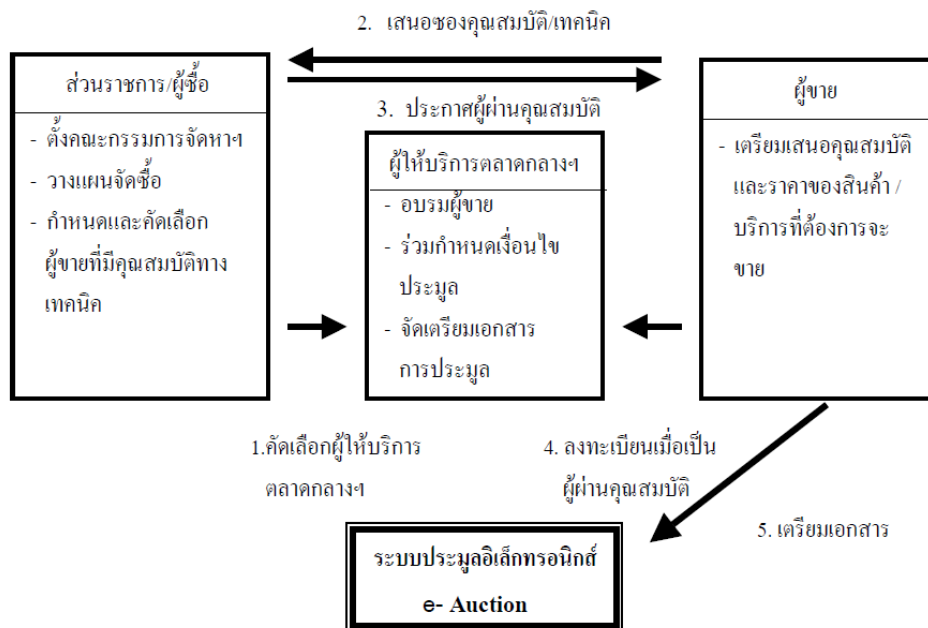
5. วิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นไปดังนี้

5.1 กรณีที่มีผู้ค้าผ่านการคัดเลือกไม่น้อยกว่าสามราย ให้คณะกรรมการเนินการประมูลหรือกับผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อกำหนดวิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ดูเหมาะสมกับการซื้อหรือการจ้างครั้งนั้น

5.2 กรณีที่มีผู้ค้าผ่านการคัดเลือกไม่เกินสองราย ให้ใช้วิธีการประมูลแบบปิดราคา หรือถ้าคณะกรรมการดำเนินการประมูลเห็นว่าไม่สมควรใช้วิธีการดังกล่าว จะกำหนดให้ผู้ค้ายื่นซองข้อเสนอภายในวงเงินงบประมาณ หรือราคาเริ่มต้นการประมูล หรือราคากลางของทางราชการก็ได้แล้วแต่กรณี โดยราคาเริ่มต้นการประมูลให้ใช้วงเงินงบประมาณสำหรับการจัดหาพัสดุ หรือการจ้างนั้นๆ

5.3 กรณีที่มีผู้ค้าผ่านการคัดเลือกหนึ่งราย หรือมีผู้เสนอราคาในการประมูลเพียงหนึ่งรายให้คณะกรรมการดำเนินการประมูลเสนอต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อยกเลิกการประมูลในครั้งนั้น แต่หากคณะกรรมการดำเนินการประมูลเห็นว่ามี ความจำเป็นต้องดำเนินการซื้อหรือจ้างต่อไป ให้คณะกรรมการประมูลต่อรองราคากับผู้ค้ารายนั้น แล้วเสนอหัวหน้าส่วนราชการต่อไป

6. ส่วนราชการใดมีความจำเป็นจะขอยกเว้น หรือผ่อนผันการไม่ปฏิบัติตามให้ขอทำ ความตกลงกับกรมบัญชีกลาง และให้รัฐวิสาหกิจรวมถึงองค์การมหาชนจัดให้มีหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการซื้อและการจ้างโดยการประมูลดี วรระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามแนวทางที่ กระทรวงการคลังกำหนดด้วย



ภาพประกอบ 4 การประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)

ที่มา: กรมบัญชีกลาง (2545)

## 2.1.8 การดำเนินการจัดหาพัสดุโดยวิธีตกลงราคาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

การจัดหาพัสดุโดยวิธีตกลงราคาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบการเลือกซื้อสินค้าและบริการด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เป็นขั้นตอนดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามวิธีตกลงราคา ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยเพิ่มเติมกระบวนการค้นหารายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า /บริการ และผู้ขายใน เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐของกรมบัญชีกลาง (www.gprocurement.go.th) ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีผลบังคับใช้กับส่วนราชการภายใต้กระทรวง กรม หรือหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่ากรม ซึ่งมีสถานที่ตั้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีขั้นตอน การดำเนินการ (สมาคมนักบริหารพัสดุแห่งประเทศไทย, 2548: 80-81) โดยสรุปดังนี้

1. ประเภทและรายการสินค้าที่ต้องดำเนินการตามวิธีการดังกล่าว ได้แก่ เครื่องโทรสาร เครื่องคอมพิวเตอร์เน็ตบุ๊ก เครื่องเลเซอร์พริ้นเตอร์ โทรศัพท์ และเครื่องดีจिटอลโปรเจคเตอร์
2. เพิ่มเติมกระบวนการติดต่อตกลงราคาของเจ้าหน้าที่พัสดุ ให้มีความครอบคลุมการใช้วิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย และเพิ่มทางเลือกในการเลือกซื้อสินค้าได้มากขึ้น โดยเสาะหาผู้ค้าผ่านเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐของกรมบัญชีกลาง
3. ให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีตกลง เพื่อให้มีหน้าที่ค้นหารายการสินค้าที่จะจัดซื้อจัดจ้าง และติดต่อตกลงกับผู้ขายผ่านเว็บไซต์ www.gprocurement.go.th รวมถึงการจัดทำใบสั่งซื้อ /ใบสั่งจ้าง ตามระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ (Government Fiscal Management System : GFMS)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ระบบจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบจัดซื้อจัดจ้างที่ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการให้บริการที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การตกลงราคา การสอบราคา การประกวดราคา และการจัดซื้อแบบออนไลน์ รวมถึงการลงทะเบียนผู้ค้า การทำระบบแคตตาล็อกอิเล็กทรอนิกส์ และกิจกรรมอื่นๆ ในรูปของ Web based Application ซึ่งเป็นวิธีการซื้อหรือจ้างที่เกิดขึ้นใหม่นอกเหนือจากวิธีการซื้อหรือจ้างแบบเดิมทั้งนี้ ตามหลักการของระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธี การอิเล็กทรอนิกส์ จะมีหลายรูปแบบด้วยกัน แต่ที่ภาครัฐได้นำมาใช้กับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในปัจจุบันคือ รูปแบบการจัดหาพัสดุโดยวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และรูปแบบการจัดหาพัสดุโดยวิธีตกลงราคาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยกรมบัญชีกลางได้ประกาศให้เป็นอีกวิธีการ หนึ่งของการจัดซื้อจัดจ้าง แต่หากพิจารณาหลักเกณฑ์และกรอบแนวทางปฏิบัติแล้วจะเห็นได้ว่า การจัดซื้อจัดจ้างทั้งสองวิธีดังกล่าวมี

ลักษณะที่ผสมผสานกับหลักการของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ที่ถือเป็นแม่บทในการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ

## 2.2 แนวคิดการปฏิรูประบบราชการ

การจัดองค์การแบบระบบราชการ (Bureaucracy) เป็นข้อเสนอของ Max Weber (1864-1920) นักปราชญ์ชาวเยอรมันที่ยิ่งใหญ่แห่งศตวรรษเป็นนักวิชาการที่รอบรู้ในด้านสังคมศาสตร์โดยเฉพาะวิชาทฤษฎีหมาย การเมือง ประวัติศาสตร์ เศรษฐศาสตร์และสังคมวิทยา ในปี ค.ศ.1911 Max Weber ได้เสนอความคิดการจัดองค์การแบบระบบราชการว่าเป็นวิธีการจัดองค์การที่มีประสิทธิภาพเหนือกว่าวิธีอื่นใด สังคมที่ดีต้องมีการจัดการบริหารในหน่วยงานของรัฐให้เป็นไปตามหลักขององค์การแบบระบบราชการ

(พิทยา บวรวัฒนา, 2546:20-24) ดังนี้

อำนาจ (Authority) และกลไกการบริหารของ Max Weber อำนาจ หมายถึงความสามารถของบุคคลหนึ่งที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลอื่น ๆ ให้เป็นไปตามที่ตนต้องการในสังคมการใช้อำนาจของผู้นำต่อคนจำนวนมากจำเป็นต้องอาศัยกลไกการควบคุมทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้นำและมวลชนผู้ถูกควบคุมกลไกการบริหารดังกล่าวจึงเป็นสิ่งที่คู่กับรูปแบบอำนาจ สังคมใดที่มีการใช้อำนาจในรูปแบบหนึ่ง จะมีกลไกการบริหารรูปแบบหนึ่งที่เหมาะสมรองรับ ในความเห็นของ Max Weber รูปแบบการใช้อำนาจในอุดมคติมีดังต่อไปนี้

- รูปแบบการใช้อำนาจเฉพาะตัว (Charismatic Domination) ผู้นำแบบอาศัยอำนาจเฉพาะตัวใช้บุคลิกลักษณะความสามารถเฉพาะตัวเป็นปัจจัยโน้มน้าวจิตใจให้ผู้ตามทั้งหลายเชื่อฟังและยอมปฏิบัติตามคำสั่งและเจตนารมณ์ของผู้นำ ผู้ตามมีศรัทธาในตัวผู้นำอย่างสูง ผู้ตามให้ความจงรักภักดีต่อผู้นำเป็นการเฉพาะตัว การใช้อำนาจ แบบเฉพาะตัวนี้จะมีกลไกบริหารที่มีลักษณะไม่เคร่งครัดรัดกุมนัก และไม่ค่อยมีเสถียรภาพ เรียกรูปแบบกลไกบริหารนี้ว่า Communal กลุ่มผู้ตามที่ซื่อสัตย์ที่สุดจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างผู้นำและมวลชน

- รูปแบบการใช้อำนาจแบบประเพณีนิยม (Traditional Domination) ความชอบธรรมของอำนาจขึ้นอยู่กับประเพณีดั้งเดิมของสังคม ผู้ตามเชื่อฟังคำสั่งของผู้นำเพราะผู้ตามมีความเห็นว่าผู้นำเป็นหัวหน้าที่ ถูกต้องตามขนบธรรมเนียมประเพณีที่ยึดถือปฏิบัติกันมาช้านาน เช่น ผู้นำสืบทอดตำแหน่งผู้นำจากบิดา ผู้นำเปรียบประหนึ่งเจ้านาย (Master) ที่ออกคำสั่งภายในกรอบของจารีตประเพณี ผู้ตามเชื่อฟังผู้นำเพราะสถานภาพทางสังคมของผู้นำในระดับครอบครัว ผู้นำครอบครัวเป็นที่เคารพยกย่องและเชื่อฟังของสมาชิกในครอบครัว สำหรับระดับชาติผู้นำใช้อำนาจ



แบบประเพณีนิยมต่อคนจำนวนมากจำเป็นต้องอาศัยกลไกการบริหารแบบ คักดินา (Feudal) และ อนุปถัมภ์ (Patrimonial)

- รูปแบบการใช้อำนาจตามกฎหมาย (Legal Domination) การใช้อำนาจของผู้นำตั้งอยู่บนรากฐานของตัวบทกฎหมาย ผู้ตามเชื่อฟังคำสั่งของผู้นำเพราะฝ่ายหลังเป็นบุคคลซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้นำ ซึ่งดำรงตำแหน่งอย่างชอบธรรมตามกฎหมาย ผู้ปฏิบัติตามผู้นำเพราะมีกฎเกณฑ์ระเบียบแบบแผนกำหนดไว้ให้ทำเช่นนั้น ไม่ใช่เป็นเพราะลักษณะเฉพาะตัวของผู้นำหรือประเพณีนิยมของสังคม กลไกบริหารซึ่งทำหน้าที่รองรับการใช้อำนาจตามกฎหมายของผู้นำต่อมวลชนนี้ ได้แก่ ระบบราชการ (Bureaucratic System)

### 2.2.1 ลักษณะของการบริการองค์การแบบราชการ

การบริหารองค์การแบบราชการเป็นการให้ความสำคัญกับความมั่นคงและการคงอยู่ขององค์การ รวมทั้งให้ความสำคัญกับระบบอาวุโส โดยมองข้ามความรู้ความสามารถของบุคคล กิจกรรมงานขององค์การจะถูกแบ่งออกเป็นกิจกรรมงาน ดังนั้น เพื่อให้เข้าใจลักษณะการบริหารองค์การแบบราชการได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถ อธิบายองค์ประกอบหลัก ๆ ได้ดังต่อไปนี้ (ประเวศน์ มหารัตนกุล, 2548: 129-130)

1. ทำให้เป็นงานที่ต้องการความชำนาญเฉพาะ (Specialization) คือ แต่ละตำแหน่งงานต้องอธิบายลักษณะงานและความสามารถในการปฏิบัติงาน
2. มีกฎระเบียบที่ชัดเจนทุกคนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง
3. ไม่นิยมชมชอบกับความเป็นส่วนตัว ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ปฏิเสธความเป็นส่วนตัวไม่ว่าจะปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาหรือลูกค้ำ เน้นรูปแบบและความเป็นทางการ
4. มีสายการบังคับบัญชาลดหลั่นกันเป็นขั้น ๆ คนที่อยู่ชั้นต่ำกว่าต้องเชื่อฟังคนที่อยู่ชั้นสูงกว่าให้เกียรติกับผู้อาวุโส
5. การแต่งตั้งบุคคลดำรงตำแหน่งจะพิจารณาจากคุณสมบัติและความชำนาญ จะไม่พิจารณาจากความชอบหรือไม่ชอบ ไม่สนใจระบบพรรคพวก ประเด็นนี้อาจไม่จริงสำหรับระบบราชการไทยที่ยึดติดระบบอนุปถัมภ์
6. การทำงานต้องทำเต็มเวลา เวลาและปริมาณต้องสัมพันธ์กัน

7. มีการแยกบริหารงาน กิจกรรมเป็นส่วน ๆ เช่น ความจำเป็นในการใช้เครื่องมือและ  
 จำนวนความสะดวก จะถูกกำหนดโดยกฎข้อบังคับ การจ่ายเงินเดือนและค่าจ้างขึ้นอยู่กับงานที่ทำ  
 ซึ่งจะอิงกับปริมาณงาน
8. แยกงานส่วนตัวออกจากงานขององค์การอย่างชัดเจน
9. ความก้าวหน้าในตำแหน่งขึ้นอยู่กับความอาวุโสและความสำเร็จ
10. ให้ความสำคัญกับความคงทนถาวร เช่น ระบบเอกสารจะถูกจัดเก็บอย่างดี กิจกรรม  
 งานเก่า ๆ หรือเหตุการณ์สำคัญที่มีมาก่อนจะถูกนำมาอ้างอิง และใช้เป็นแนวทางในการ  
 ปฏิบัติงาน
11. ให้ความสำคัญกับระเบียบปฏิบัติ และกระบวนการมากกว่าความสำเร็จของงาน

### 2.2.2 ข้อเสียของระบบราชการ

องค์การแบบราชการมีข้อดีและประโยชน์อยู่หลายอย่าง แต่อย่างไรก็ตาม องค์การแบบ  
 ราชการอาจจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ไม่ได้ตั้งใจหรือข้อเสียอยู่หลายข้อ ในบทของทฤษฎีสัมัยเดิมและ  
 ทฤษฎีสัมัยเดิมและทฤษฎีสัมัยใหม่ อาจวิเคราะห์ข้อเสนอนี้ที่ใช้ในการแก้ปัญหาขององค์การแบบ  
 ราชการ ดังนี้ (สมยศ นาวิการ, 2540:50-52)

1. ความไม่เกี่ยวข้องกับส่วนตัว (Impersonality) เนื่องจากองค์การแบบราชการให้  
 ความสำคัญกับความเป็นระเบียบ สิ่งที่สามารถทำได้และความมีเหตุผล เราจึงเรียกองค์การแบบ  
 ราชการว่าองค์การแบบเครื่องจักร โดยแสดงให้เห็นเป็นนัยว่าองค์การแบบราชการจะละเลยปัญหา  
 ทางบุคคลองค์ประกอบเบื้องต้นขององค์การ
2. ต้นทุนการควบคุม (Cost of Control) กฎ ข้อบังคับ และระเบียบวิธีการปฏิบัติงานที่มี  
 อยู่เป็นจำนวนมากในองค์การแบบราชการไม่ได้เป็นสิ่งที่สร้างคุณค่าขึ้นมาโดยตัวของมันเอง  
 ดังนั้นค่าใช้จ่ายของการรักษาสิ่งเหล่านี้ไว้จึงเป็นข้อเสียอย่างหนึ่ง ผู้เชี่ยวชาญบางคนใช้เวลาของ  
 เขาทั้งหมดไปในการกำหนด การนำไปปฏิบัติ การตีความ และการบังคับใช้วิธีปฏิบัติทางราชการ  
 เหล่านี้ “การถือระเบียบแบบแผนจน เกินไป” (Red Tape)
3. เป็นค่าที่ได้รับความนิยมแพร่หลายมากในการอธิบายถึงความล่าช้าและการมีข้อจำกัด  
 มากจนเกินไปของระเบียบวิธีปฏิบัติทางราชการ

4. ความตายตัว (Rigidity) ข้อได้แก่อย่างหนึ่งที่มีต่อองค์การแบบราชการคือ ความตายตัวการอยู่กับที่และความไม่คล่องตัว เป็นองค์การที่ออกแบบขึ้นมาเพื่อความเป็นระบบปิด โดยเฉพาะและอย่างโดดเดี่ยว

5. ข้อจำกัดของการแบ่งแยกแผนงาน (Limitations of Categorization) เพื่อประโยชน์ทางการประสานงานและการแบ่งงานกันทำเฉพาะด้าน องค์การแบบราชการจะยึดถือการแบ่งแยกประเภทกิจกรรมและบุคคลอย่างเคร่งครัด บุคคลหนึ่งจะทำงานภายในแผนงานของเขาเท่านั้น

6. การทดแทนของเป้าหมาย (Displacement of Objectives) ข้าราชการโน้มเอียงที่จะละเลยการมีส่วนช่วยต่อเป้าหมายขององค์การโดยส่วนร่วม ในการดำเนินตามเป้าหมายส่วนบุคคลของเขาหรือเป้าหมายของหน่วยงานย่อยของเขา เขามักจะขาดการมีส่วนช่วยอย่างเพียงพอต่อเป้าหมายที่กว้างกว่า

7. ความวิตกกังวล (Anxiety) แรงกดดันให้ปฏิบัติตามและปรับปรุงสภาพในระบอบราชการมักจะทำให้เกิดความวิตกกังวลเสมอ

## 2.2.3 วิสัยทัศน์ของแผนปฏิรูประบบราชการ

การปฏิรูประบบบริหารภาครัฐจะต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับปรัชญาการบริหารงานตามรัฐธรรมนูญแห่งประเทศ ไทย พ.ศ.2540 การพัฒนาประเทศตามแนวทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และนโยบายรัฐบาลอย่างต่อเนื่องและจริงจังโดยถือประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติเป็นเป้าหมาย เพื่อประเทศไทยมีเสถียรภาพและความมั่นคงทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2542: 6-7) ดังนี้

1. เป็นระบบที่สร้างประโยชน์ให้ประชาชนและประเทศชาติ หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีเป้าหมายแน่วแน่ที่จะอุทิศตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ไม่มีทัศนคติในการเป็น “เจ้าคนนายคน” ไม่ใช่ผู้ปกครองของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องเป็นพลเมืองตัวอย่างที่มีคุณภาพ มีทัศนคติและอุดมการณ์เพื่อส่วนรวม มีความซื่อสัตย์สุจริต มีจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน มีระเบียบวินัย มีคุณธรรม และมีจิตบริการ

2. เป็นที่เชื่อถือศรัทธาของประชาชน หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องเป็นมิตรกับประชาชนติดต่อได้ง่าย ประชาชนรู้ว่าจะติดต่อกับใคร ที่ใด อย่างไร เมื่อต้องการความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานของกฎหมาย กฎระเบียบ และสามัญสำนึกที่สังคมยอมรับมีพฤติกรรมของคนดีมีความยุติธรรมตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติ

3. เป็นระบบที่มีความรับผิดชอบ และเป็นที่ยิ่งของประชาชน หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐทำหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบสูง เป็นแหล่งที่ประชาชนพึ่งได้ เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ ซึ่งรวมถึงการทำความเข้าใจและชี้แจงการเปลี่ยนแปลงกฎหมายหรือนโยบายรัฐบาลที่จะมีผลกระทบต่อประชาชนให้ ประชาชนทราบด้วยภาษาและวิธีการที่ง่าย ตลอดจนมีระบบรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อการทำงานของภาครัฐอย่างต่อเนื่อง

4. เป็นระบบที่เข้มแข็ง ทนทานต่ออุปสรรค กล่าวหาญต่อสู้เพื่อคุณธรรม มีเกียรติภูมิและมีศักดิ์ศรีหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องทำงานอย่างมืออาชีพ มีความเป็นกลางทางการเมืองและไม่เอื้อประโยชน์ต่อกลุ่มบุคคลใดเป็นการเฉพาะ รัฐบาลเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน กล่าวสั้นหัดและปกป้องผลประโยชน์ของชาติ และประชาชน รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติและตัดสินใจของตนเองอย่างมีเกียรติ

5. เป็นระบบที่ทันสมัย ทันโลก ทันการณ์ หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องมีวิสัยทัศน์เห็นการณ์ไกล ใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ และสนใจติดตามความก้าวหน้าทางวิทยาการและเทคโนโลยี นโยยอยู่ตลอดเวลา เป็นระบบที่ทันสมัยสามารถประเมินสถานการณ์ในอนาคตได้อย่างถูกต้อง มีการเตรียมกลยุทธ์ไว้พร้อมที่จะเผชิญปัญหาล่วงหน้า และปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

6. เป็นระบบที่มีวัฒนธรรมที่มุ่งความเป็นเลิศของงาน ภาครัฐต้องมีวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมที่มุ่งมั่นเพื่อความเป็นเลิศ มีลักษณะเป็นองค์การเรียนรู้ ทำงานร่วมกับภาคอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการเรียนรู้ร่วมกัน ยอมรับความผิดพลาด และปรับปรุงงานในหน้าที่ให้มีคุณภาพ จนเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติ และเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ

## 2.2.4 ยุทธศาสตร์การปฏิรูประบบราชการ

การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบราชการให้มีความเหมาะสมและเป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ระบบบริหารงานดีขึ้น ระบบราชการมีประสิทธิภาพประสิทธิผลและสมรรถนะเพิ่มขึ้น การจัดระบบราชการใหม่ให้รับใช้ตอบสนองความต้องการของประเทศชาติและประชาชน สามารถเป็นกลไกสำคัญของรัฐบาลในการบริหารประเทศชาติ เพื่อเอื้ออำนวยให้รัฐบาลที่เป็นผู้แทนประชาชนเป็นรัฐบาลที่มีสมรรถนะสูงและมีผลงานมากขึ้นโดยมียุทธศาสตร์ มีรายละเอียด ดังนี้ (จิรวรรณ รจนาวรรณ, 2546: 180)

1. จัดโครงสร้างหน่วยงานราชการให้มีขนาดกะทัดรัด คล่องตัว มีผู้รับผิดชอบการบริหาร
2. งานและผลงานตามบทบาทภารกิจที่ได้รับมอบหมาย
3. จัดระบบงบประมาณและวิธีการงบประมาณให้เป็นงบประมาณเชิงยุทธศาสตร์
4. สร้างระบบการทำงานที่สั้น รวดเร็ว และมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน วัตถุประสงค์ชัดเจน คุ้มค่าเงินที่จ่าย
6. ค่าตอบแทนตามผลงาน สร้างระบบสรรหาแต่งตั้งของราชการให้เป็นระบบเปิด โปร่งใส และเป็นธรรม
7. ปรับปรุงกลไกการทำงานของหน่วยงานราชการ ให้มีประสิทธิภาพ สามารถแข่งขันกับหน่วยงานประเภทเดียวกันได้และข้าราชการจะต้องปรับทัศนคติด้วยกรอบแนวความคิดใหม่ให้เป็นผู้ทำงานที่มีมาตรฐานในวิชาชีพ มีคุณธรรมและจริยธรรม

จะเห็นได้ว่าการพัฒนาระบบราชการที่ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องในระยะเวลาที่ผ่านมา นั้น เกิดผลเป็นรูปธรรมในหลายด้าน เช่น หน่วยงานราชการมีการปรับบทบาทภารกิจที่ไม่จำเป็นต้องดำรง เน้นการลงได้ มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในการให้บริการประชาชน ส่งผลให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการในแนวโน้มที่สูงขึ้น นอกจากนี้ ประชาชนยังมีการรับรู้ เข้าใจ และพึงพอใจกับการพัฒนาระบบราชการในภาพรวม รวมทั้งมีความเชื่อมั่น ศรัทธาในความโปร่งใส และใสสะอาด ในเรื่องคุณภาพการให้บริการในทางที่ดีขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผลการพัฒนาระบบราชการจะส่งผลในทางปฏิบัติงานในระดับที่ดีขึ้น แต่การพัฒนาระบบราชการยังจะต้องดำเนินงานต่อไป เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐก้าวไปสู่ทิศทางที่พึงประสงค์ ตอบสนองความต้องการและประโยชน์สุขของประชาชนได้อย่างแท้จริง รวมทั้งสามารถปรับตัวรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงในยุค โลกาภิวัตน์ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งปัจจุบันได้มีการได้ใช้แผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการ 2551-2555 มีรายละเอียดดังนี้

1. ยกกระดับการให้บริการและการทำงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อน หลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว
2. ปรับรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ เกิดการแสวงหาความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

3. มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมและความสามารถ ในการเรียนรู้ คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่าง ๆ

4. สร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี เกิดความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อประชาชนและต่อ สังคมโดยรวม

## 2.2.5 วิธีการปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐ

การปฏิรูประบบบริหารภาครัฐภายใต้กรอบของ “ระบบบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่” ซึ่ง ส่วนใหญ่จะต้องทำให้แล้วเสร็จภายในปี พ.ศ.2543 มีหลายเรื่องที่ต้องดำเนินการไปพร้อม ๆ กัน โดยรัฐบาลจะเน้นในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการปรับเปลี่ยนของภาครัฐเป็นหลัก ก (สำนักงาน คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ, 2542: 44-53) ได้แก่

1. การปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจและวิธีการบริหารงานของภาครัฐ โดยจะเน้นที่กลุ่ม เศรษฐกิจเป็นอันดับแรก

1.1 ทบทวนบทบาทหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม และองค์การของรัฐเพื่อกำหนด เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของ แต่ละหน่วยงานให้เหลือน้อยลงแต่ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อนกันอันจะ นำไปสู่ขนาดขององค์การของรัฐที่มีขนาดเล็กลงอย่างสมดุล

1.2 กำหนดให้ทุกกระทรวง ทบวง กรม และองค์การมหาชนจัดทำแผนกลยุทธ์ที่ ประกอบด้วย เป้าหมาย ผลผลิต ปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จ ตัวชี้วัดผลสำเร็จมาตรฐานผล งาน แผนการทำงาน งบประมาณและทรัพยากรที่ต้องกาใช้ แผนกลยุทธ์นี้จะต้องเปิดเผยต่อสาธารณะ และถือเป็นเงื่อนไขการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐในส่วนราชการนั้น ๆ

1.3 พัฒนาให้มีระบบสารสนเทศของหน่วยงานกลางภาครัฐที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูล ระหว่างกันและเป็นระบบที่เปิดให้หน่วยงานภาคเอกชนและประชาชนเข้าถึงได้สะดวก ตลอดจน นำเทคโนโลยีใหม่ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของภาครัฐและการ ให้บริการแก่ประชาชน

1.4 ให้ทุกกระทรวง ทบวง กรม และองค์การมหาชน ประกาศมาตรฐานการให้บริการ ประชาชนโดยเปิดเผย และถือเป็นสัญญาประชาคมที่ส่วนราชการทุกแห่งต้องจัดทำบริการจุดเดียว และปรับปรุงกระบวนกรบริการประชาชนให้สั้นรวดเร็ว โดยให้ประชาชนซึ่งเป็นลูกค้าได้มีส่วนร่วมกำหนดมาตรฐานการบริการด้วย

1.5 กำหนดแนวทางและสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อเป็นเครื่องมือในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

1.6 พัฒนาระบบประเมินผลระดับองค์กร เพื่อชี้วัดความแตกต่างระหว่างเป้าหมายที่กำหนดไว้และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง

1.7 ปรับความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำ

2. การปรับเปลี่ยนระบบงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ

2.1 พัฒนาระบบงบประมาณที่มุ่งเน้นผลงานและผลลัพธ์สำหรับหน่วยงานและผลลัพธ์สำหรับหน่วยงานนำร่องโดยจัดทำแผนการปรับเปลี่ยนขั้นตอน เพื่อไปสู่ระบบงบประมาณที่มุ่งเน้นผลงานและผลลัพธ์ ซึ่งจะเชื่อมโยงกับกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ของภาครัฐตามข้อ 1.2 โดยจะเริ่มจากหน่วยงานทางด้านเศรษฐกิจและสังคมที่มีความพร้อม

2.2 พัฒนาระบบรายงานผลทั้งทางด้านการเงินและผลการดำเนินงานที่โปร่งใสสำหรับหน่วยงานนำร่องเพื่อส่งเสริมให้เกิดระบบความรับผิดชอบในการตัดสินใจและสนับสนุนให้มีโอกาสตรวจสอบการทำงานของภาครัฐ

2.3 พัฒนาระบบกระจายอำนาจการจัดการงบประมาณสำหรับหน่วยงานนำร่อง

2.4 การเพิ่มขอบเขตความครอบคลุมของงบประมาณและพัฒนาระบบบัญชีการเงินภาครัฐที่เทียบกับมาตรฐานนานาชาติ

2.5 พัฒนาระบบการจัดทำประมาณรายจ่ายล่วงหน้าสำหรับหน่วยงานนำร่อง

2.6 การกระจายอำนาจงบประมาณและการบริหารงบประมาณสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.7 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการทางการเงินในระดับมหภาค

2.8 ทบทวน ปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติม กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณ

2.9 ปรับปรุงระบบการบริหารงานพัสดุ โดยพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศด้านพัสดุและเน้นพัฒนาให้หน่วยงานของรัฐมีพัสดุในราคาที่เหมาะสมและจัดหาได้ทันเวลาที่จะใช้ รวมทั้งจัดให้มีการดูแล บำรุงรักษาอย่างต่อเนื่องให้อยู่ในสภาพดีและใช้งานได้ตลอดเวลา

รัฐบาลจำเป็นต้องมีการปฏิรูปในลักษณะองค์รวม เพื่อเปลี่ยนแปลงระบบบริหารภาครัฐ เน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์เป็นหลัก มีการวัดผลลัพธ์และค่าใช้จ่ายอย่างเป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญต่อผู้ทำงาน เปลี่ยนภาครัฐไปสู่การทำงานเพื่อประชาชน มีความโปร่งใสและวิธีการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง

## 2.3 แนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) หรือเรียกว่า “หลักธรรมาภิบาล”

Good Governance (ประสิทธิ์ภาพ ดำรงชัย, 2542) เป็นคำที่ธนาคารโลกได้นำมาใช้เมื่อประมาณปลายปี ค.ศ.1980 โดยให้ความหมายว่าเป็นลักษณะวิถีทางของการใช้อำนาจรัฐได้ถูกใช้ในการจัดการทรัพยากรเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเพื่อการพัฒนา

Good Governance (อมรา บุญสม, 2543: 75) หมายถึง รากฐานของการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม โดยกำหนดให้รัฐมีหน้าที่ ๆ จะส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างบรรยากาศให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน พึ่งพาตนเองและมีความยุติธรรมทางสังคม

Good Governance (ไพโรจน์ พรหมสาสน์ , 2541: 16-17) หมายถึง การบริหารการปกครองที่มีการจัดสรรและบริหารจัดการทรัพยากร ในการตอบสนองต่อปัญหาประชาชนได้อย่างดี โดยการบริหารการปกครองที่ดีนั้น จะมีลักษณะการบริหารแบบมีส่วนร่วม โปร่งใส เสมอภาค ประสิทธิภาพประสิทธิผล เป็นธรรมและรับผิดชอบต่อประชาชน

“ความคิดธรรมรัฐ (ธีรยุทธ บุญมี , 2541) เป็นการมอบอำนาจการเมือง การปกครองแบบใหม่ที่แข็งที่ตายตัว แต่ให้มีปฏิสัมพันธ์กับภาคประชาชนและให้มีลักษณะแยกย่อยมากขึ้น” แนวคิดธรรมรัฐ คือ การเป็นหุ้นส่วนกันในการบริหารและปกครอง ประเทศโดยรัฐ ประชาชน และเอกชน ซึ่งขบวนการอันนี้ก่อให้เกิดความเป็นธรรม ความโปร่งใส ความยุติธรรม โดยเน้นการมีส่วนร่วมของคนดี ซึ่งแนวคิดนี้เกิดจากเราเห็นว่า ระบบราชการกำลังล้าล้าทุกส่วน ต้องการปฏิรูปต้องมีการปรับโครงสร้างราชการให้ดีขึ้น ให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้นและเราต้องการให้มีการตรวจสอบโดยสื่อมวลชน นักวิชาการ

ธรรมาภิบาล (Agree, 2000) หมายถึง เป็นแนวคิดที่ใช้ ในสาขา ประรัฐศาสตร์ ศาสนศาสตร์ โดยเป็นคำที่อยู่ร่วมกับกลุ่มคำประชาธิปไตย ประชาสังคม การมีส่วนร่วมของประชาชน สิทธิมนุษยชน และการพัฒนาที่ยั่งยืน

ในช่วง ศตวรรษที่ผ่านมากลุ่มคำดังกล่าวนี้มีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวเนื่องกับการปฏิรูปองค์การของรัฐ นักรัฐประศาสนศาสตร์ส่วนหนึ่งมองว่า ธรรมาภิบาลเป็นมิติใหม่ที่เน้นบทบาทของผู้บริหารในการที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มีการตรวจสอบ สามารถประเมินผลงานได้อย่างชัดเจนและมีการแข่งขันเพื่อการบริหารที่ดีขึ้น

Kofi Annan (Thomas, 2000) เลขาธิการองค์การสหประชาชาติ ได้กล่าวไว้ว่า ธรรมาภิบาลเป็นแนวทางบริหารงานของรัฐที่เป็นการก่อให้เกิดการเคารพสิทธิมนุษยชน หลักนิติธรรมสร้างเสริมประชาธิปไตย มีความโปร่งใส และเพิ่มประสิทธิภาพ



### 2.3.1 พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

พระราชกฤษฎีกานี้เป็นเรื่องของการกำหนดขอบเขตแบบแผนวิธีปฏิบัติราชการเพื่อให้การบริหารราชการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ (โสภณ ศรีวรรณ, 2548:93-94) ดังนี้

1. การบริหารราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและก่อให้เกิดผลกระทบในทางที่ดีต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ โดยยึดหลักการบริหารแบบบูรณาการ ซึ่งมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการล่วงหน้าที่สามารถแสดงผลและวัดผลงานได้อย่างชัดเจน
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ในการดำเนินภารกิจของรัฐ จะต้องมีการเปรียบเทียบต้นทุนที่เกิดจากการนำภาษีของประชาชนไปดำเนินการ หากไม่คุ้มค่าก็ไม่ควรดำเนินการต่อไป
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น โดยลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงจากที่เป็นอยู่เดิมมอบอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ใกล้ชิดประชาชนจัดบริการให้ประชาชนสามารถรับบริการให้แล้วเสร็จในทีเดียวกัน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ โดยจะต้องมีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการทำงานใหม่อยู่เสมอ ส่วนราชการจึงควรจัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นของงาน
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการต้องมุ่งเน้นถึงความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นหลัก ดังนั้นจึงต้องมีความต้องการของประชาชนและความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ให้ประชาชนทราบและเข้าใจง่ายเมื่อมาติดต่อ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ส่วนราชการต้องสร้างระบบการควบคุมตนเองโดยมีการตรวจสอบติดตามวัดผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานของหน่วยให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3.3.2 องค์ประกอบของธรรมาภิบาล

การสร้างระบบธรรมาภิบาลมุ่งเน้นให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการ สนับสนุนการบริหารจัดการภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ที่มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กันให้ดำเนินงานตามภาระหน้าที่โดยยึดหลักพื้นฐาน 6 ประการ (บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, 2544: 15-16) ดังนี้

1. หลักนิติธรรมเป็นการตรากฎหมายและกฎข้อบังคับให้ทัน และเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม อันทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมายและกฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่อำเภอใจหรืออำนาจตัวบุคคล
2. หลักคุณธรรมเป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยบรรจงศึให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ชยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ
3. หลักความโปร่งใสเป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยจะปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์การทุกวงกรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชน เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ตรวจ สอบความถูกต้องชัดเจน
4. หลักความมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแสดงความคิดเห็นการไต่สวนสาธารณะ ประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ
5. หลักความรับผิดชอบเป็นการตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคมการใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิด เห็นที่แตกต่างและความกล้าที่ยอมรับผลจากการกระทำของตน
6. หลักความคุ้มค่าเป็นการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมโดยบรรจงศึให้คนไทยมีความประหยัด รู้จักใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรคิสินค้าและบริการที่มี คุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีนานาชาติและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้ยั่งยืน

## 2.4 แนวคิดความพึงพอใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 143) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำ งานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

อำนาจ ตันตียนนท์ (2536: 88) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การแสดงความรู้สึกของผู้ทำ งานที่แสดงออก ในทางผลบวกที่มีต่อองค์การ บุคคลผู้ร่วมงานและงานที่ทำ ได้แก่ การแสดงความยินดี ชื่นชม การคิดสร้างสรรค์ การร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจการมีความสุขในการทำงาน เป็นต้น

Luthan (1992: 114) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใด และถ้าพบว่าดีก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากพบว่าไม่ดี ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Robbin (1997: 190) ได้ให้คำ จำกัดความของความพึงพอใจในการทำงานอย่างกว้าง ๆ ว่าเป็นทัศนคติโดยทั่วไปของแต่ละคนที่มีต่องานของเขา โดยงานต่างๆ นั้นจำเป็นต้องมีปฏิริยาต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

Aday; & Anderson (1975: 52) ได้แสดงให้เห็นถึงแนวคิดพื้นฐาน 6 ประการเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับ บริการ ได้แก่ การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ และความสะดวกที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ได้แก่ การได้รับบริการทุกประเภทในสถานบริการหนึ่ง คือผู้รับบริการสามารถขอรับบริการได้ตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจต่อการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจห่วงใยผู้รับบริการ
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ได้แก่ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ คุณภาพของการบริการทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ ในทัศนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อมาใช้บริการ ได้แก่ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการต้องเสียไปเมื่อมาขอรับบริการ

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญ และกำลังใจจะส่งผลให้การทำงานงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ทำให้องค์การประสบความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมาย

#### 2.4.1 ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 143) ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจงานมีดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

2. ความพึงพอใจในการทำงานทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงานลดการขาดงานการลางาน การมาทำงานสายและการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

อัญชลี โพธิ์ทอง (2542: 21) ได้สรุปแนวคิดของ Strauss และ Sayles ไว้ว่า ความพึงพอใจในงานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานและต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะ

1. ผู้ปฏิบัติงานย่อมมีความต้องการที่จะได้ รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนและปฏิบัติงาน จะมีความรู้สึกสมปรารถนาที่จะแสดงบทบาทอย่างเต็มที่ตามขีดความสามารถของเขาที่มีอยู่

2. ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความพึงพอใจในการทำ งาน ย่อมจะไม่ประทับใจกับวิถีภาวะทางจิตวิทยาเพราะคนเราโดนทั่วไปจะใช้เวลาส่วนใหญ่ในแต่ละวัน อยู่กับงาน หากงานนั้นเป็นงานที่น่าเบื่อหน่ายอาจส่งผลหรือก่อให้เกิดปัญหาโดยตรงต่อตัวเขาเอง เพื่อร่วมงานและสังคมในที่สุด

3. ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความพึงพอใจในงานจะเกิดความคับข้องใจ เพราะการปฏิบัติงานนั้นถือว่าเป็นสิ่งสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์

4. การขาดความพึงพอใจในการทำงานหรือเกิดมีข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ย่อมจะส่งผลให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานลดต่ำลงนั้นหมายความว่าประสิทธิภาพการทำงานย่อมลดต่ำลงตามไปด้วย

## 2.4.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในงานที่ตนปฏิบัตินั้น เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบหรือปัจจัยต่างๆ หลายประการ หากองค์ประกอบเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจก็จะให้เกิดความพึงพอใจในงาน องค์ประกอบเหล่านี้ได้มีนักวิชาการเสนอไว้ ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 145-152) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ Harrell ไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่างๆ และองค์ประกอบเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับความพึงพอใจในการ ซึ่งมีองค์ประกอบ

3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการปฏิบัติงาน เซอร์วิญญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจในงาน

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านกับที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ โครงสร้างของงาน

3. ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงานการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความเข้าใจกันระหว่าง ผู้บริหารกับพนักงาน

## 2.4.3 การวัดความพึงพอใจในการทำงาน

จุดมุ่งหมายในการวัดความพึงพอใจในงานมีดังนี้

1. เพื่อเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ทั้งด้านบุคคล ด้านงาน ด้านการจัดการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน

2. เพื่อเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน กับการปฏิบัติงานว่าอะไรเป็นสาเหตุให้คนทำงานได้ดี

3. เพื่อเข้าใจถึงงานลักษณะใดที่คนพึงพอใจและไม่พอใจรวมทั้งเกี่ยวกับการจัดการและการบริหารหน่วยงานนั้น

4. เพื่อเข้าใจถึงผลจากการไม่พึงพอใจงาน เช่น การขาดงาน ลางาน และการออกจากงาน รวมทั้งได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาคือ การจัดสวัสดิการบริการต่างๆ ว่าจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับการทำงานได้อย่างไร

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าความพึงพอใจจะมีความเกี่ยวข้องกับการยอมรับในระบบประมวลออนไลน์ เพราะถ้าข้าราชการกรมชลประทานมีความรู้สึกดีต่อระบบว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติอย่างแท้จริงก็จะส่งผลให้ข้าราชการตั้งใจทำงาน มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำ งาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

### 2.5.1 กระบวนการเปิดรับข่าวสาร

รัชนี นพเกตุ (2540: 29) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง ขบวนการประมวลหรือตีความข้อมูลต่าง ๆ ที่อยู่รอบ ๆ ตัวเราที่ได้จากความรู้สึก ส่วนความรู้สึกเกิดจากการกระตุ้นอวัยวะรับความรู้สึกซึ่งมีอยู่ 5 ชนิด คือ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง การรู้สึกจึงมีลักษณะง่ายตรงไปตรงมาไม่ตกอยู่ใต้อิทธิพลของการเรียนรู้ ประสบการณ์ แรงจูงใจ อารมณ์ ฯลฯ ส่วนการรับรู้จะเป็นขบวนการต่อไป คือตีความจากสิ่งที่ได้รับจากการรู้สึกออกมาให้มีความหมายว่าสิ่งที่เห็นอยู่คืออะไร เสียงที่ได้ยินคือเสียงอะไร การรับรู้จึงมีเรื่องของจิตวิทยา คือ การเรียนรู้ ประสบการณ์ แรงจูงใจ อารมณ์ ฯลฯ เข้ามามีบทบาทร่วมอยู่ด้วย

รัตนา ปัญญาดี (2541: 38) สรุปความหมายของการรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่คนเราจะเข้าใจสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่งทีปรากฎกับประสาทสัมผัสส่วนใดส่วนหนึ่งของเรา การรับรู้เป็นสิ่งที่กำหนดความต้องการ แรงจูงใจ และทัศนคติของผู้บริโภค เป็นกระบวนการซึ่งสมองแปลความหรือตีความหมายหรือแปลความ คนจะต้องใช้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิม หรือความชัดเจนที่เคยมีมาก่อนหน้านี้เป็นเครื่องช่วยจากแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ สรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการตีความหมายที่ตนได้สัมผัสออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจ ซึ่งต้องใช้ประสบการณ์หรือความรู้เดิมเป็นเครื่องช่วย

### 2.5.2 ความสำคัญของการรับรู้

รัตนา ปัญญาดี (2541: 38, 40) กล่าวว่า การรับรู้มีความสำคัญต่อเจตคติ อารมณ์ และแนวโน้มของพฤติกรรม เมื่อรับรู้แล้วย่อมเกิดความรู้สึก และมีอารมณ์พัฒนา เป็นเจตคติ แล้วพฤติกรรมก็ตามมาในที่สุด เนื่องจากการรับรู้ คือ กระบวนการซึ่งสมองแปลความหรือ

ตีความหมายของการสัมผัสที่คนได้รับ ออกมาเป็นความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งในการแปลความหมาย หรือตีความคนต้องใช้ความรู้เดิม หรือประสบการณ์เดิม หรือความชัดเจนที่เคยมีมาแต่ก่อนเป็น เครื่องช่วย ดังนั้นในการจัดการรับรู้อาจทำได้โดยการวัดความรู้ ความเข้าใจที่เป็นผลมาจากการ แปลความหรือตีความเมื่อมีสิ่งเล้ามากระตุ้นประสาทสัมผัสของบุคคล ซึ่งวิธีการที่ใช้กันอยู่ คือ การ ตอบแบบสอบถาม

### 2.5.3 กระบวนการเปิดรับข่าวสาร

พิชา รุจินาม (2545: 23) ได้กล่าวถึงกระบวนการเปิดรับข่าวสารว่าส่วนใหญ่มี 2 ลักษณะ คือ การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน และสื่อบุคคล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การเลือกรับหรือการเลือกใช้ บุคคลจะเลือกเปิดรับข่าวสารจากแหล่งสารต่าง ๆ ตาม ความสนใจและความต้องการของตน เพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาและเป็นข้อมูลเพื่อสนองความสนใจ ความต้องการของตน

2. การเลือกให้ความสนใจ นอกจากบุคคลจะเลือกเปิดรับข่าวสาร บุคคลยังเลือกให้ความสนใจต่อข่าวสารที่ได้รับซึ่งสอดคล้องหรือเข้ากันดีกับทัศนคติ หรือความเชื่อเดิมของตนใน ขณะเดียวกันก็พยายามหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ขัดแย้งกับทัศนคติหรือความคิดดั้งเดิม เพราะการได้รับ ข่าวสารที่สอดคล้องกับความรู้สึก จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจและสับสนได้

3. การเลือกรับรู้และตีความหมาย เมื่อบุคคลเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งแล้ว ผู้รับสารอาจมีการเลือกรับรู้และตีความสารที่ได้รับด้วยตามประสบการณ์ของแต่ละคน ผู้รับสารจะ ตีความข่าวสารตามความเข้าใจของตนเองหรือตามทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความ ต้องการและแรงจูงใจของตนในขณะนั้น

4. การเลือกจดจำ เมื่อบุคคลเลือกสนใจ เลือกรับรู้ และตีความข่าวสารไปในทิศทางที่ สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตนแล้ว บุคคลยังเลือกจดจำ เนื้อหาสาระของข่าวสารใน ส่วนที่ต้องการจำ เข้าไว้เป็นประสบการณ์ ในขณะที่เดียวกันก็มักจะลืมข่าวสารที่ไม่ ตรงกับความ สนใจของตนอย่างไรก็ตามผู้รับสารควรใช้วิจารณญาณพิจารณาให้กว้างลึกทุกแง่มุมไม่ควร ยึดถือว่าข่าวสารที่ได้รับจะต้องเป็นข้อเท็จจริงเสมอไป ควรใช้เหตุผลในการตัดสินใจ เมื่อผู้รับสารมี ใจเป็นกลาง สื่อมวลชนย่อมรับมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของมวลชนได้น้อยลง และจะช่วยสร้าง สังคมไปในทางที่ถูกต้อง จะเห็นได้ว่าการรับรู้ข่าวสารมีบทบาทต่อพฤติกรรมของผู้รับรู้ในรูปแบบ ต่าง ๆ

## 2.5.4 สื่อในการสื่อสาร

มานิตย์ ผิวขาว (2543: 66-68) กล่าวว่าสื่อเป็นเครื่องมือ หรือช่องทางในการสื่อสารและทำ หน้าที่เป็นตัวกลางเพื่อนำ ข้อมูลจากรัฐไปสู่ประชาชน อาจปรากฏในรูปแบบของวงสนทนา สมาคมต่างๆ พรรคการเมือง กลุ่มผลประโยชน์ สื่อมวลชน ทั้งสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น สื่อมีอิทธิพลอย่างมากในการสื่อสารเพราะสื่อสามารถสร้างเครือข่ายและโน้มน้าวจิตใจผู้รับสารได้ โดยปกติสื่อมวลชนเป็นโครงการสื่อสารที่มีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษ แต่อย่างไรก็ตามช่องทางสื่อสารอื่น ๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน ซึ่งอาจพิจารณาได้ดังนี้

1. องค์การ ได้แก่ พรรคการเมือง ระบบราชการ สหภาพแรงงาน โรงเรียน เป็นต้น องค์การแม้จะมีโครงสร้างคล้ายกัน แต่ก็อาจมีศักยภาพในการสื่อสารต่างกันขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่ใช้และรูปแบบของระบบการเมือง

2. กลุ่มแตกต่างจากองค์การที่มีความมั่นคง ความเป็นสถาบันและความร่วมมือ น้อยกว่าการสื่อสารนี้จะปรากฏในกลุ่มครอบครัว กลุ่มเพื่อน ช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการไม่สามารถรวบรวมและวิเคราะห์ข่าวสารได้อย่างเพียงพอจึงจำเป็นต้องอาศัยกลุ่มช่วย

3. สื่อมวลชน สื่อมวลชนทำ หน้าที่ยำรงงานข่าวสารหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับรู้ สื่อมวลชนสามารถเปลี่ยนวิถีชีวิตของประชาชนได้เพียงบางส่วนเท่านั้น หากจะให้บรรลุเป้าหมายสื่อมวลชนต้องประสานความร่วมมือหรือเชื่อมโยงกับช่องทางอื่น ๆ เช่น องค์การ กลุ่มช่องทางพิเศษ

4. ช่องทางพิเศษ ได้แก่ การแสดงออกต่าง ๆ ของประชาชน เช่น การเดินขบวน การประท้วง ซึ่งถือเป็นช่องทางพิเศษในการสื่อสารเพื่อเรียกร้องและรวบรวมผลประโยชน์ของประชาชนเข้าด้วยกันให้ผู้ปกครองหรือรัฐบาลได้รับรู้ ซึ่งเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์พิเศษเพียง ครั้งคราวเท่านั้น แต่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของระบบการเมือง และวิถีทางการเมืองของประชาชน

สื่อที่สำคัญในการสื่อสารสามารถแยกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ได้แก่

1. การสื่อสารระหว่างบุคคล เรียกว่า การสื่อสารด้วยปากเปล่า หรือการสื่อสารแบบเผชิญหน้ากัน เน้นที่ตัวบุคคลหรือกลุ่มเป็นหลัก ในการสื่อสาร เช่น บุคคล กลุ่มองค์การและช่องทางพิเศษ

2. การสื่อสารมวลชน เน้นที่การใช้สื่อมวลชนเป็นสื่อ หรือเรียกว่าระบบที่ใช้สื่อประกอบด้วย สมาชิกและเทคนิควิธี ซึ่งมีกลุ่มผู้มีความชำนาญเฉพาะด้านได้ใช้สื่อหรือเครื่องมือ



ทางเทคนิค เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ เพื่อเผยแพร่เรื่องราวไปยังผู้รับสารจำนวนมากซึ่งมิใช่คนกลุ่มเดียวและอยู่กระจัดกระจายจากที่กล่าวมาข้างต้น การรับรู้ข้อมูลข่าวสารในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง แหล่งข้อมูลที่เจ้าหน้าที่กรมชลประทานได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการนำระบบประมวลออนไลน์มาใช้ในการจัดหาพัสดุโดยอาศัยประสบการณ์เดิมช่วยในการตัดสินใจ และมีพฤติกรรมแสดงออก จากการรับรู้ข่าวสารแตกต่างกันออกไป สำหรับแหล่งสื่อของการรับรู้ได้แก่ การฝึกอบรม การประชุมภายในหน่วยงาน และเพื่อนร่วมงาน

## 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

### 2.6.1 ความหมายของความรู้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2542: 15-19) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของมนุษย์ในแง่ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจถึงข้อเท็จจริงต่าง ๆ รวมทั้งการพัฒนาความสามารถและทักษะทางสติปัญญา การใช้วิจารณญาณเพื่อ ประกอบการตัดสินใจว่าการเรียนรู้ของมนุษย์จะเริ่มต้นจาก การเรียนรู้ระดับง่าย ๆ และเพิ่มการใช้ความคิด และพัฒนาสติปัญญามากขึ้นเรื่อย ๆ โดยได้รับการสนับสนุนจากปัจจัยภายนอก เช่น ผู้บริหาร , หน่วยงาน และงบประมาณ เป็นต้น โดยแบ่งออกเป็น 6 ชั้น ดังนี้

1.ความรู้ เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามรถในการจดจำ อาจจะเป็นการนึกได้มองเห็น ได้ยิน ความรู้ในชั้นนี้ประกอบด้วยคำ จำ กัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีแก้ปัญหา มาตรฐาน เหล่านี้เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่า ความรู้เป็นเรื่องการจำ ได้หรือระลึกได้ โดยไม่จำเป็นต้องใช้ความคิดที่ซับซ้อน และไม่ได้ใช้ความสามารถสมองมากนัก ดังนั้นความรู้จึงเป็นขั้นตอนที่นำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความสามารถ หรือทักษะในด้านความเข้าใจ การนำ ความรู้ไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินผล

2.ความเข้าใจ เป็นพฤติกรรมขั้นต่อจากความรู้ ขั้นตอนนี้จะต้องใช้ความสามารถทางสมองและทักษะในขั้นสูงขึ้นไป จนถึงระดับของ “การสื่อความหมาย ” ซึ่งอาจทำได้ ทั้งนี้การใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือการใช้สัญลักษณ์ มักเกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้รับทราบข่าวสารต่าง ๆ แล้ว โดยการฟัง อ่าน หรือเขียน ความเข้าใจนี้จะแสดงออกในรูปของทักษะหรือความสามารถต่าง ๆ เช่น ความสามารถเขียนบรรยายข่าวสารโดยใช้คำพูดของตนเอง หรือการแปลความหมายจากภาษาหนึ่งไปยังอีกภาษาหนึ่ง โดยคงความหมายเดิมไว้ หรืออาจเป็นการแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อสรุป หรือการคาดคะเนได้เช่นกัน

3. การนำ ความรู้ไปใช้ ความสามารถในการนำ ความรู้ไปเป็นพฤติกรรมขั้นที่สาม ซึ่งอาจจะต้องอาศัยความสามารถหรือทักษะทางด้านความเข้าใจดังกล่าวมาแล้ว การนำ ความรู้ไปใช้นี้กล่าวอีกนัยหนึ่ง หรือการแก้ปัญหาตนเอง เมื่อทำ การพิจารณาจะเห็นได้ว่า ความเข้าใจในหลักทฤษฎีวิธีการต่าง ๆ จะถูกนำไปใช้ในการแก้ปัญหา

4. การวิเคราะห์ ความสามารถในการวิเคราะห์เป็นพฤติกรรมที่จะสามารถแยกส่วนประกอบย่อย ๆ ของส่วนรวมออกเป็นส่วน ๆ เพื่อเข้าใจส่วนรวมได้อย่างเด่นชัดยิ่งขึ้น อาจแบ่งเป็นชั้นย่อย ๆ ได้ 3 ชั้น คือ

4.1 ความสามารถในการจำ แนกองค์ประกอบของปัญหาออกเป็นส่วน ๆ

4.2 ความสามารถในการเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบ

4.3 ความสามารถในการมองหลักของการผสมผสานระหว่างส่วนประกอบที่รวมกันเป็นปัญหา

5. การสังเคราะห์ ความสามารถในการนำ เอาส่วนประกอบย่อยหลาย ๆ ส่วนมารวมกันเป็นส่วนรวมที่มีโครงสร้างที่แน่ชัดโดยทั่วไปแล้วความสามารถนี้จะเกิดจากการนำ เอาประสบการณ์ในอดีตมารวมกับประสบการณ์ปัจจุบัน และนำมาสร้างเป็นกรอบที่มีระเบียบแบบแผน ความสามารถในการสังเคราะห์นี้เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์หรือความคิดริเริ่มที่ต้องอาศัยความสามารถขั้นต่าง ๆ หลายขั้น ดังกล่าวมาแล้วคือ ความเข้าใจการนำความรู้ไปใช้และความสามารถในการวิเคราะห์มาประกอบกัน

6. การประเมินผล ความสามารถในการประเมินผลนี้เกี่ยวข้องกับทำให้ค่าต่อความรู้หรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งต้องใช้หลักเกณฑ์หรือมาตรฐานอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นส่วนประกอบในการประเมินผล มาตรฐานนี้อาจออกมาในรูปคุณภาพและปริมาณ และมาตรฐานที่ใช้นี้อาจมาจากการที่บุคคลนั้นตั้งขึ้นเอง หรือมาจากมาตรฐานที่มีอยู่แล้ว ความสามารถในการประเมินผลนอกจากเป็นความสามารถขั้นสุดท้ายแล้ว ยังเป็นตัวเชื่อมที่สำคัญของพฤติกรรมด้านอื่น ความสามารถในการประเมินผลนี้ ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นใน ขั้นสุดท้ายเสมอไป แต่จะอยู่ในทุกขั้นตอนของความความสามารถหรือทักษะต่าง ๆ

ไพศาล หวังพานิช (2526: 96, 105) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ หมายถึง บรรดาข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดของเรื่องราว การกระทำ อันเป็นประสบการณ์ของบุคคลซึ่งสะสมและถ่ายทอดสืบกันต่อไปส่วนความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการนำ ความรู้ความเข้าใจไปดัดแปลง ปรับปรุงเพื่อให้สามารถจับใจความ อธิบายหรือเปรียบเทียบ ย่อเรื่องราว ความคิด ข้อเท็จจริงต่าง ๆ จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง ความสามารถของ

บุคคลในการจดจำ เรื่องราว ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ รายละเอียด จากประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมโดยการแสดงออกเป็นพฤติกรรมเรียกเอาสิ่งที่จำ ได้ออกมาใช้

### 2.6.2 การวัดความรู้

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2535: 51) ได้สรุปวิธีการที่วัดว่าบุคคลมีความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือไม่นั้นสามารถกระทำ ได้ด้วยการตั้งคำถามที่เกี่ยวกับเนื้อเรื่อง วิธีการ และความรู้รวบยอดของเรื่องนั้นๆ ให้ตอบ โดยจะถามแต่เพียงอย่างเดียว หรือถามครบทั้ง 3 อย่างก็ได้ ถ้าสามารถตอบ ถูกก็ถือได้ว่าเป็นผู้มีความรู้เรื่องนั้น ๆ แต่ถ้าตอบผิดหรือไม่ออกเพราะลืมก็ถือว่าเป็นผู้ไม่มีความรู้จึงอาจกล่าวได้ว่าครที่จำเนื้อเรื่อง วิธีการ และความคิดรวบยอดของเรื่องนั้น ๆ ได้สามารถระลึกถึง 3 สิ่งนั้นออกมาได้ คือ ผู้ที่มีความรู้นั่นเอง

นอกจากนี้ การวัดความรู้ ความจำเป็นการระลึกเรื่องราว หรือเป็นการวัดข้อเท็จจริงและประสบการณ์ต่างๆ หรือเป็นการวัดการระลึกประสบการณ์เดิมที่บุคคลได้รับจากการสอน การบอกกล่าว การฝึกฝนของผู้สอน รวมทั้งจากตำรา จากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ด้วยคำถามวัดความรู้ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ชนิด ดังนี้

1. ถามความรู้ในเนื้อเรื่อง เป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหา ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ของการปฏิบัติทั้งหลาย เช่น ถามระเบียบแบบแผน ลำดับขั้น และแนวโน้ม การจัดประเภท และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ
2. ถามความรู้ในวิธีดำเนินการ เป็นการถามวิธีปฏิบัติต่าง ๆ แบบแผนประเพณี ขั้นตอนของการปฏิบัติทั้งหลาย เช่น ถามระเบียบแบบแผนลำดับขั้นและแนวโน้ม การจัดประเภท และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ
3. ถามความรู้รวบยอด เป็นการถามความสามารถในการจดจำ ข้อสรุป หรือหลักการของเรื่องที่เกิดจากการผสมผสานหาลักษณะร่วม เพื่อรวบรวมและย่อลงมาเป็นหลัก หรือหัวใจของเนื้อหานั้น ๆ

### 2.6.3 ความหมายของความเข้าใจ

ในเรื่องแนวความคิดเกี่ยวกับความเข้าใจได้มีนักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอไว้โดยผู้วิจัย ได้ทบทวนเพื่อประกอบความเข้าใจในแนวความคิดเกี่ยวกับความเข้าใจ ดังนี้

สุนันท์ จันทรมโลี (2524: 15) ให้ความหมายไว้ว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการเก็บรวบรวมความรู้ และขยายความรู้ความทรงจำ นั้นให้ขยายไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล

ไพศาล หวังพานิช (2526: 105) ให้ความหมายว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถที่จะนำเอาความรู้ไปดัดแปลง เพื่อสามารถที่จะจับความ อธิบายเปรียบเทียบ ย่อเรื่องราวความคิด และข้อเท็จจริงต่าง ๆ ได้

กล่าวโดยสรุป ความเข้าใจ หมายถึง การที่สามารถนำ ความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ในการวิเคราะห์ ดัดแปลง เพื่อให้สามารถที่จะอธิบายเรื่องราว ข้อเท็จจริงได้อย่างมีเหตุผล

#### 2.6.4 ความสัมพันธ์ของความรู้และความเข้าใจ

ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2542: 62-64) ได้สรุปแนวความคิดของ ประภาเพ็ญ สุวรรณ ซึ่งได้ให้ความสำคัญของความรู้ความเข้าใจของมนุษย์ในการตัดสินใจในข้อเท็จจริงต่างๆ โดยยอมรับว่าการเรียนรู้ของมนุษย์จะเริ่มต้นจากในระดับง่ายก่อน แล้วจะมีการพัฒนาขึ้นเป็นลำดับ แบ่งเป็น 6 ขั้น คือ

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นขั้นแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจดจำ อาจจะโดยการนึกได้ มองเห็น ได้ยิน และได้ฟัง ความรู้ในขั้นนี้ประกอบด้วย คำ จำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริงทฤษฎี กฎ วิธีการแก้ปัญหามาตรฐาน เป็นต้น กล่าวได้ว่าความรู้นี้เป็นเรื่องของ การจำ ได้หรือระลึกได้ โดยไม่จำ เป็นต้องใช้ความคิดซับซ้อน ดังนั้นการจำ ได้จึงเป็นกระบวนการที่สำคัญทางจิตวิทยา และเป็นขั้นตอนที่จะนำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ การนำ ความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์ การสังเคราะห์และการประเมินผลซึ่งเป็นขั้นตอนที่ได้ใช้ความคิด และความสามารถด้านสมองเพิ่มมากขึ้น

2. ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นพฤติกรรมขั้นต่อมาจากความรู้ ขั้นตอนนี้จะต้องใช้ความสามารถทางสมอง และทักษะในขั้นสูงขึ้นจนถึงระดับของ “การสื่อความหมาย” อาจทำได้ทั้งปากเปล่า ข้อเขียน ภาษาหรือสัญลักษณ์ มักจะเกิดภายหลังที่บุคคลได้รับข่าวสารต่าง ๆ แล้ว ความเข้าใจนี้จะแสดงออกในรูปของการใช้ทักษะ หรือการแปลความหมายต่าง ๆ โดยคงความหมายเดิมเอาไว้ หรืออาจเป็นการแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อสรุปหรือการคาดคะเนได้

3. การนำไปใช้ (Application) ความสามารถในการวิเคราะห์ เป็นพฤติกรรมขั้นที่สามซึ่งจะต้องอาศัยความสามารถหรือทักษะทางด้านความเข้าใจดังกล่าวแล้ว การนำ เอาความรู้ไปใช้

อีกนัยหนึ่งก็คือ การแก้ปัญหาเมื่อพิจารณาจะเห็นว่าความเข้าใจในหลักทฤษฎี วิธีการต่าง ๆ จะถูกนำไปใช้ในการแก้ปัญหาได้

4. การวิเคราะห์ (Analysis) ความสามารถในการวิเคราะห์เป็นพฤติกรรมที่ช่วยให้สามารถแยกแยะภาพรวมออกเป็นส่วนย่อย ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่เด่นชัดยิ่งขึ้น อาจแบ่งเป็น 3 ชั้น คือ

4.1 ความสามารถในการแยกแยะองค์ประกอบของปัญหาออกเป็นส่วน ๆ

4.2 ความสามารถในการเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบ

4.3 ความสามารถในการมองเห็นหลักของการผสมผสานปัญหาที่มีองค์ประกอบย่อยมากมาย

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) หมายถึง ความสามารถในการนำเอาส่วนประกอบย่อยหลาย ๆ ส่วนมารวมกันเป็นกรอบโครงสร้างที่แน่ชัด โดยทั่วไปแล้วความสามารถนี้จะเกิดจากการนำเอาประสบการณ์ในอดีตมารวมกับประสบการณ์ในปัจจุบัน และนำมาสร้างเป็นกรอบที่มีระเบียบแบบแผน ความสามารถในการสังเคราะห์ที่เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดสร้างสรรค์ หรือความคิดริเริ่ม จึงต้องอาศัยความสามารถชั้นต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว

การประเมินผล (Evaluation) ความสามารถในการประเมินผลที่เกี่ยวข้องกับการให้ค่าต่อความรู้ หรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งจะต้องใช้เกณฑ์ หรือมาตรฐานอย่างไรเป็นส่วนประกอบในการประเมินผลมาตรฐานนี้ อาจจะออกมาทั้งในเชิงคุณภาพ และปริมาณมาตรฐานที่ใช้นี้อาจจะมาจากที่บุคคลนั้นตั้งขึ้นเอง หรือมาจากมาตรฐานที่มีอยู่แล้วความสามารถในการประเมินผลนอกจากจะเป็นความสามารถขั้นสุดท้ายแล้วยังเป็นตัวเชื่อมที่สำคัญของพฤติกรรมด้านอื่น ๆ ความสามารถในการประเมินผลนี้ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นในขั้นสุดท้ายเสมอไป แต่อาจจะอยู่ในทุกขั้นตอนของความสามารถหรือทักษะต่าง ๆ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ความรู้ความเข้าใจในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความสามารถของเจ้าหน้าที่กรมชลประทานในการจดจำ หรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน เพราะความรู้เป็นขั้นแรกของการเรียนรู้ ซึ่งไม่ต้องใช้ความคิดความสามารถมากนัก และจะนำไปสู่ในขั้นต่อไปคือความเข้าใจ โดยการวิเคราะห์และประเมินผลจะเห็นว่าความรู้และความเข้าใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นควบคู่กันไป แยกจากกันได้ยาก

ไพศาล หวังพานิช (2526: 96, 105) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ หมายถึง บรรดาข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดของเรื่องราว การกระทำ อันเป็นประสบการณ์ของบุคคลซึ่งสะสมและถ่ายทอดสืบกันต่อไปส่วนความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการนำ ความรู้ความเข้าใจไปดัดแปลง ปรับปรุงเพื่อให้สามารถจับ ใจความ อธิบายหรือเปรียบเทียบ ย่อเรื่องราว ความคิด

ข้อเท็จจริงต่าง ๆ จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการจดจำ เรื่องราว ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ รายละเอียด จากประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมโดยการแสดงออกเป็นพฤติกรรมเรียกเอาสิ่งที่จำ ได้ออกมาใช้

## 2.7 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

อริยา คูหา (2546: 73-75) กล่าวไว้ว่า ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ วิคเตอร์ วรูม (Victor Vroom) ดัชนีที่บ่งชี้ความพึงพอใจในงานเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสิ่งตอบแทนที่มนุษย์คาดหวังจะได้รับกับสิ่งตอบแทนที่ได้รับจริงซึ่งแต่ละคนอาจมีเป้าหมายหรือความต้องการความชอบและความคาดหวังในผลตอบแทนที่แตกต่างกันไป ความคาดหวังของแต่ละคนนี้มีความแตกต่างกันไปตามมาตรฐานภายในของตนเอง ถ้าหากว่ามนุษย์ได้รับสิ่งต่าง ๆ ตามที่คาดหวัง เขาก็จะมีความพึงพอใจ แต่ถ้าสิ่งตอบแทนน้อยกว่าหรือไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง เขาก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นได้ในการทำงานมนุษย์จะรับรู้การเชื่อมโยงระหว่างการกระทำกับการบรรลุเป้าหมายได้แตกต่างกันมนุษย์จะเลือกทำงานในระดับที่คาดว่าจะสามารถทำให้เขาได้รับผลประโยชน์มากที่สุดเขาจะทำงานหลักถ้าเขาคาดหวังว่าความพยายามของเขาจะนำไปสู่รางวัลที่ต้องการแต่หากเขาทำงานแล้วได้ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังเขาก็จะไม่พึงพอใจในงานนั้นจากทฤษฎีความคาดหวังของวรูมอธิบายได้ว่า แรงจูงใจในการทำงาน (Motivation) ขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ ความคาดหวังที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน (Expectancy) การรับรู้ถึงรางวัลที่จะได้รับ (Instrumentality) และคุณค่าของรางวัลที่ได้รับ (Valence) โดยอธิบายในรูปของสมการได้ดังนี้

$$\text{Motivation} = \text{Expectancy} * \text{Instrumentality} * \text{Valence}$$

จากสมการดังกล่าว หากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งมีค่าเป็นศูนย์ (หรือไม่มี) จะส่งผลให้แรงจูงใจมีค่าเป็นศูนย์ด้วย ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจจึงต้องคำนึงถึงปัจจัยทั้งสามตัวอย่างเหมาะสม บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับพิจารณาองค์ประกอบทั้งสามภายใต้สถานการณ์ที่กำหนด มนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความคาดหวังเสมอ ความคาดหวังจึงเปรียบเสมือนเป็นแรงผลักดันให้เกิดความต้องการซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ แต่ละบุคคลก็มีความคาดหวังไม่เท่ากันในแต่ละช่วงเวลาหรือสถานการณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสภาวะที่สิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง

## 2.8 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ

นักวิชาการที่สนใจในด้านการตัดสินใจให้คำนิยาม หรือความหมายของคำว่า การตัดสินใจ(Decision) แตกต่างกันดังนี้

ออฟสทัด (Ofstad.1961 : 1) อธิบายความหมายของการตัดสินใจว่า การที่บุคคลหนึ่งได้ตัดสินใจคือ

- เริ่มต้นสร้างปฏิกริยาโต้ตอบเชิงพฤติกรรมเป็นอนุกรมในการเลือกชั้นชมบางสิ่งบางอย่าง

- ตัดสินใจเพื่อลงมือปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่งที่เขาคาดว่าเขาทำได้

- การลงมือวินิจฉัยว่า เขาควรทำอะไร ภายใต้สถานการณ์เฉพาะอย่างหลังจากที่ได้พิจารณาทางเลือกต่าง ๆ แล้ว

แฮริสัน (Harrison. 1981: 3) ได้ให้ข้อสรุป เกี่ยวกับนิยามของการตัดสินใจว่าเป็น ขบวนการการประเมินผลเกี่ยวกับทางเลือก หรือ ตัวเลือก ที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายการคาดคะเนผลที่เกิดจากทางเลือกปฏิบัติที่จะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายได้มากที่สุด

บาร์นาร์ด (วุฒิชัย จำนวน. 2522 : 3; อ้างอิงจาก Barnard.n.d.) ได้ให้คำจำกัดความหมาย คำว่า การตัดสินใจ ว่าเป็นเทคนิควิธีที่จะลดจำนวนทางเลือกของการเลือกลงมา การเลือกทางนั้นจะใช้เทคนิควิธีใดก็ตามที่จะลดทางเลือกเหล่านั้นลงมาเหลือทางเดียว นั้นหมายความว่าเลือกทางเลือกทางใดทางหนึ่งเท่านั้นเอง

โกวิท กังสนันท์ (2539 : 3) ได้ให้ข้อสรุปเกี่ยวกับการตัดสินใจว่าการตัดสินใจสะท้อนให้เห็นสภาวะที่ผู้ตัดสินใจมีตัวเลือกหลาย ๆ ตัว และเขาจะต้องเปรียบเทียบผลที่เกิดจากตัวเลือกต่าง ๆ ก่อนที่จะตัดสินใจเพื่อเลือกตัวใดตัวหนึ่ง เพื่อนำไปลงมือปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์บางอย่างที่เขาต้องการ

แสวง รัตนมงคลมาศ (2537 : 4) ให้ความหมายของคำว่า การตัดสินใจ คือ การเลือกบนทางเลือก(Choice of Alternatives) ซึ่งทางเลือกนั้นจะต้องมี

1. ทางเลือกหลายทางเลือก หากมีทางเลือกทางเดียวไม่ถือว่าเป็นการตัดสินใจ
2. ต้องใช้เหตุผลประกอบการพิจารณา โดยใช้ข้อมูลตัวเลขต่าง ๆ มาพิจารณาตัดสินใจ
3. มีจุดมุ่งหมายที่แน่นอนว่าการตัดสินใจนั้นกระทำไปเพื่ออะไร

### 2.8.1 ลักษณะของการตัดสินใจ

สโตนเนอร์ (Stonner.1978: 167-170) ได้กล่าวถึง การตัดสินใจสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะทำการตัดสินใจ คือ

1. การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่แน่นอน (Condition of Certainly) เป็นการตัดสินใจที่มีข้อมูลประกอบการตัดสินใจอย่างเพียงพอ

2. การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่เสี่ยง (Condition of Risk) เป็นการตัดสินใจโดยอาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็น เป็นเครื่องมือตรวจสอบหรือคาดการณ์

3. การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ไม่แน่นอน (Condition of Uncertainly) เป็นการตัดสินใจที่มีภัยประสพการณ์ ดุลยพินิจ และสัญชาตญาณกล่าวโดยสรุปว่า การตัดสินใจนั้นเกิดขึ้นได้ด้วยเหตุผลสำคัญดังต่อไปนี้

3.1. มีปัญหาเกิดขึ้น

3.2. เพื่อที่จะทำให้วัตถุประสงค์บรรลุผล

3.3. จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ที่มีอยู่นั้นผิดพลาดและบกพร่อง หรือไม่ทันสมัย จึงจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เหมาะสมและก้าวหน้า

### 2.8.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2548, 36-37) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีการตัดสินใจและการกระทำทางสังคม (The Multiple Factors Theory of Decision Making and Social Actor) ได้รวบรวมทฤษฎีทางสังคมวิทยาเพื่อมาอธิบายพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ ซึ่งเขาเห็นว่าโดยทั่วไปแล้วรูปแบบ (Model) ทางด้านจิตวิทยาสังคมที่เกี่ยวกับการตัดสินใจกระทำ

พฤติกรรมของมนุษย์นั้น นักสังคมวิทยามักจะมองในแง่ของสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม (Social Economic Status) ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายนอกจะมีผลต่อการตัดสินใจ แต่ ริดเดอร์ เชื่อว่าปัจจัยภายนอกจริง ๆ แล้วไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการตัดสินใจแต่บุคคลจะแปลงสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมเหล่านี้มาสู่ตัวตน ซึ่งจะอยู่ในรูปของความเชื่อและไม่เชื่อ ที่ทำให้บุคคลตัดสินใจเลือกกระทำพฤติกรรมดังนั้นบุคคลอาจจะตัดสินใจกระทำพฤติกรรมอย่างเดียวกันแต่เหตุผลที่ทำให้เกิดการตัดสินใจจะแตกต่างกัน ริดเดอร์ จึงได้อธิบายเหตุผลในการกระทำสิ่งใดของมนุษย์ว่าเกิดจากปัจจัยดังต่อไปนี้



1. เป้าหมายหรือจุดประสงค์ (Goals) ความมุ่งหมายเพื่อให้บรรลุผลนั้น ผู้กระทำจะต้องมีการกำหนดเป้าประสงค์ไว้ก่อนล่วงหน้าและพยายามที่จะกระทำทุกวิถีทางเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์นั้น ๆ
2. ความเชื่อ (Belief Orientation) เกิดจากความคิด ความรู้ในเรื่องนั้นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและการเลือกการกระทำทางสังคม
3. ค่านิยม (Value Standard) คือ สิ่งที่คุณเคยยึดถือเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจและกำหนดการกระทำของตนเอง ค่านิยมนี้เป็นลักษณะความเชื่ออย่างหนึ่งแต่มีลักษณะถาวร โดยเชื่อว่าวิธีปฏิบัติบางอย่างเป็นสิ่งที่ดีหรือสังคมเห็นดี เห็นชอบสมควรที่จะยึดถือปฏิบัติมากกว่าวิธีปฏิบัติอย่างอื่น
4. นิสัยและธรรมเนียม (Habits and Custom) คือ แบบอย่างพฤติกรรมที่สังคมกำหนดไว้แล้วสืบต่อกันมาด้วยประเพณี
5. การคาดหวัง (Expectation) คือ ท่าทีของบุคคลอื่นที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตัวโดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ
6. ข้อผูกพัน (Commitments) คือ สิ่งที่คุณกระทำเชื่อว่าเขาผูกพันที่จะต้องกระทำให้สอดคล้องกับสถานการณ์นั้น ๆ ข้อผูกพันจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและการกระทำทางสังคม
7. การบังคับ (Force) คือ ตัวที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้กระทำตัดสินใจได้เร็วขึ้น
8. โอกาส (Opportunity) เป็นความคิดของผู้กระทำที่เชื่อว่า สถานการณ์ที่เกิดขึ้นช่วยให้มีโอกาสเลือกกระทำ
9. ความสามารถ (Ability) การที่คุณกระทำรู้ความสามารถของตัวเองซึ่งจะก่อให้เกิดผลสำเร็จในเรื่องนั้น ๆ ได้ การตระหนักถึงความสามารถนี้จะนำไปสู่การตัดสินใจและการกระทำทางสังคม
10. การสนับสนุน (Support) คือ สิ่งที่คุณกระทำรู้ว่าจะได้รับหรือคิดว่าจะได้รับจาก บุคคลอื่น ๆ

### 2.8.3 กระบวนการตัดสินใจ

กระบวนการตัดสินใจ เป็นกระบวนการทางวิทยาศาสตร์โดยใช้หลักเชิงเหตุผลเป็นลักษณะของการหาทางออกที่ดีที่สุดเป็นพื้นฐาน ซึ่งนักวิชาการได้แบ่งขั้นตอนในการตัดสินใจโดยถือแนวพิจารณาการแก้ปัญหา (Problem Solving Approach) เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา โดยแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนแสวงหาข้อมูลข่าวสาร (Data Collection) เนื่องจากว่าปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นย่อมมีสาเหตุ การเสาะหาข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา คือการเสาะหาสิ่งที่เป็นสาเหตุนั้น เพื่อมาเป็นส่วนประกอบในการตัดสินใจ จะต้องกระทำอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ ทั้งในแง่ของการเก็บรวบรวมข้อมูล (Collective) และในแง่การวิเคราะห์ (Analysis) ซึ่งเป็นลักษณะเดียวกับการวิจัย
2. ขั้นตอนการกำหนดทางเลือก (Formulating Alternative) เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมากในกระบวนการตัดสินใจ เป็นการพยายามจะครอบคลุมวิถีทางที่จะแก้ปัญหาได้ในหลาย ๆ วิธี ต้องกำหนดให้ได้ในรูปธรรมหลัก ข้อเท็จจริงหลัก (Main Fact) เป็นอย่างไรบ้าง และในทางปฏิบัติ ต้องสร้างฉาก (Scenario) ขึ้นมาก่อนว่า เรื่องนี้มีทางเลือกอะไรบ้าง ในทางเลือกนั้น ๆ มีข้อเท็จจริงรูปธรรมหลัก ๆ อะไรบ้าง
3. ขั้นตอนการวิเคราะห์ทางเลือก (Alternative Analysis) การวิเคราะห์ทางเลือกควรใช้ความเป็นจริงที่เป็นภาวะวิสัย (Objective Analysis) พยายามหลีกเลี่ยง การนำค่า (Value) ทั้งหลายมาเกี่ยวข้องในการวิเคราะห์
4. ขั้นตอนการเปรียบเทียบค่าทางเลือก (Value Comparison) ขั้นตอนนี้เป็นการเปรียบเทียบโดยนำค่า (Value) มาเกี่ยวข้องนำมาเปรียบเทียบกับขั้นตอนอื่นที่ปลอดจากค่าแล้ว มาพิจารณาทางเลือกอีกทีหนึ่ง
5. ขั้นตอนการตัดสินใจเลือกทางที่ดีที่สุด (Choice of Alternative on the best set of Alternative) ขั้นตอนนี้เป็นการตัดสินใจทางเลือกที่ดีที่สุด

#### 2.8.4 การมีเหตุผลในการตัดสินใจ (วุฒิชัย 2522: 18-19)

การมีเหตุผล (Rationality) สามารถพิจารณาได้หลายกรณี เช่น

1. การมีเหตุผลที่ควรจะเป็นจริง ๆ (Objectively Rational) หมายถึง การตัดสินใจที่พยายามจะหาผลสูงสุดในค่านิยมที่มีอยู่ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง
2. การมีเหตุผลในแง่ (Subjectively Rational) ใช้กับการตัดสินใจที่ได้รับผลสูงสุดเท่าที่ความรู้ความสามารถจะมีอยู่เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง การมีเหตุผลแบบนี้จะหละหลวมกว่า และเป็นไปในแง่นามธรรมมากกว่าแบบที่ 1
3. การมีเหตุผลในแง่การรู้ตัว หรือว่ามีสำนึกอยู่ (Consciously Rational) ซึ่งใช้กับการตัดสินใจที่ต้องการปรับปรุงมรรควิธี เพื่อที่จะไปสู่เป้าหมาย โดยที่มีกระบวนการที่มี สำนึก อยู่ตลอดเวลา

4. การมีเหตุมีผลอย่างที่ได้ไตร่ตรองอย่างดีแล้ว (Deliberately Rational) หมายถึง การปรับปรุงมรรควิธี เพื่อที่จะไปสู่วัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายอันสุดท้าย โดยการที่มีการประนีประนอม มีการเสาะหากันและกันในตัวเอง

## 2.9 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

เซอร์โต (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.2545 : 31 อ้างอิงจาก Certo. 2000: 9) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ไว้ว่า

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the right think)”

ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นวิธีการ (Mean) จัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing the things right)”

ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 315) ให้ข้อแตกต่างของคำว่าประสิทธิผลและประสิทธิภาพโดย ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่องค์กรตั้งไว้ได้ ส่วนประสิทธิภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่นั้น ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการวัดผลงานโดยรวมขององค์กร ต้องมีการพิจารณาทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน

ติน ปรัชญพทุทธิ และอิสระ สุวรรณบอล (2534: 77) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง การทำงานใด ๆ ก็ตาม หน่วยงานจะต้องวางเป้าหมายไว้อย่างแน่นอน พร้อมทั้งนั้นก็ ต้องวางระเบียบปฏิบัติไว้อย่างรัดกุม ทั้งนี้ เพื่อให้สิ้นเปลืองเวลา ทรัพยากรการเงิน ทรัพยากรคนให้น้อยที่สุด

วีระพล สุวรรณนันต์ (2527: 87) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำการใด ๆ เพื่อวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง และภายใต้งบประมาณที่จำกัด กิจกรรมใดสามารถก่อให้เกิดผล (Output) สูงสุด เราเรียกกิจกรรมนั้นว่าเป็นกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพคือ การบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างสมดุล คือประหยัดเงินประหยัดเวลา ใช้คนให้เหมาะกับงาน ใช้วัสดุอุปกรณ์ให้คุ้มค่าด้วยวิธีการที่เหมาะสม ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันเป็นผลทำให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุดบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งก็คือ เกิดประสิทธิผล

## ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลกระทบต่อบุคลากรและหน่วยงาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (วาสนา ศิริประเสริฐ และคณะ.2538 : 26)

1. เกิดผลต่างระหว่างต้นทุนและผลตอบแทนที่มากขึ้น เนื่องจากการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้ต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายลดลง ซึ่งสามารถนำค่าใช้จ่ายส่วนนั้นไปใช้จ่ายในด้านอื่น
2. สามารถทำงานได้ปริมาณที่สูงขึ้น เนื่องจากใช้เวลาในการทำงานลดลง
3. คุณภาพของผลงานที่ได้สูงขึ้นเนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและความเต็มใจเกิดความพึงพอใจ และความเชื่อถือจากผู้ใช้บริการ

## 2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**ศิริพร ยศมุล** (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพระบบการประมูลด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา : สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม มีข้อสรุปดังนี้

- 1.ประสิทธิภาพของการจัดซื้อจัดจ้าง โดยการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ก่อให้เกิดความโปร่งใสมากกว่าการประมูลแบบเดิมและก่อให้เกิดการลดต้นทุนของทางฝ่ายภาครัฐและผู้ค้า แต่ในเรื่องความรวดเร็วยังไม่สามารถทำให้เกิดความรวดเร็ว ในขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้ เนื่องจากมีขั้นตอนมากขึ้น รวมทั้งมีความยุ่งยาก แต่มีความรวดเร็วในการประมวลผลของข้อมูล
- 2.ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดซื้อจัดจ้างโดยการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยที่สำคัญคือปัจจัยความชัดเจนของกฎระเบียบและวิธีปฏิบัติ ปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งก็จะมีการรับรู้และเข้าใจในการปฏิบัติงาน ทักษะในการปฏิบัติ และทัศนคติของบุคคล ปัจจัยสุดท้ายคือ ความพร้อมในด้านเทคโนโลยีซึ่งปัจจัยทั้งหมดล้วนมีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน

**ดวงตา สมิตสุวรรณ** (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาเรื่องการจัดหาพัสดุโดยวิธีประกวดราคาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction): กรณีศึกษา บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีข้อสรุปดังนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินการ e-Auction ว่าจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดได้แก่ เรื่องของประเภทพัสดุ วงเงินที่จะใช้จัดหาพัสดุแต่ละครั้ง ความพร้อมของบุคลากรและระบบเทคโนโลยีและกระบวนการกับขั้นตอนการดำเนินการตามระเบียบ e-Auction ซึ่งจากการศึกษามีข้อเสนอแนะแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนของบริษัทควรมีการวางแผนการ

จัดหาพัสดุให้มีความชัดเจนและมีการบริหารจัดการตามแผนงานนั้นอย่างเคร่งครัด และในส่วนของหน่วยงานภาครัฐคือกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลังควรมีการปรับปรุงระเบียบและแนวทางปฏิบัติของภาครัฐที่นำมาใช้บังคับ ในประเด็นเรื่องของประเภทพัสดุและวงเงินที่ใช้ในการจัดการลดระยะเวลาในขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และควรทบทวนแนวปฏิบัติของข้าราชการที่ยังไม่สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของระเบียบดังกล่าว ซึ่งจะสามารถป้องกันการสมยอมรา คากันได้อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น

**รักษรินทร์ แสนราช (2549: บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาเรื่อง การแนวทาง ปัญหา และความต้องการของการเป็นผู้ค้าให้กับหน่วยงานภาครัฐ โดยวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีข้อสรุปดังนี้ ปัญหาและความต้องการของการเป็นผู้ค้าให้กับหน่วยงานภาครัฐ โดยวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านกฎ ระเบียบ และวิธีการปฏิบัติงาน มีปัญหาเรื่องการประกาศเชิญชวนผู้คามีแหล่งกระจายข้อมูลน้อย ผู้ค้าจึงต้องการให้มีการจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์รายเดือนประกาศความต้องการซื้อของภาครัฐ ในด้านผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ มีปัญหาเรื่องผู้ให้บริการไม่มีประสิทธิภาพในการถ่ายทอดความรู้ ผู้ค้าจึงต้องการให้ผู้บริการตลาดกลางถ่ายทอดความรู้ให้ผู้ค้าสามารถปฏิบัติงานได้จริง ในด้านบุคลากรมีปัญหาเรื่องบุคลากรไม่สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้ ผู้ค้าจึงต้องการให้มีการตั้งเป้าหมาย (ราคาขาย) ที่จะทำการประมูลไว้ก่อน ในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์มีปัญหาเรื่องความหลากหลาย และราคาสูง ผู้ค้าจึงต้องการให้ภาครัฐจัดหาเครื่องมือให้ในราคาพิเศษ และในด้านระบบงานการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์พบปัญหาเรื่องการยกเลิกการประมูลยังไม่มีข้อกำหนดที่ชัดเจน ผู้ค้าจึงต้องการให้มีข้อกำหนดสำหรับการยกเลิกที่เป็นลายลักษณ์อักษรและควรมีความชัดเจนด้านระเบียบมากขึ้น

**นภาพร บุญสร้าง (2549: บทคัดย่อ)** ได้ศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ มีข้อสรุปดังนี้ ปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ความพร้อมของหน่วยงานด้านระบบสารสนเทศ ซึ่งควรนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำข้อเสนอแนะในการดำเนินการ เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายของรัฐบาล ดังนี้

1. กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง ควรพิจารณาทบทวนหลักเกณฑ์เรื่องวงเงินงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ในการปฏิบัติที่ส่วนราชการทั่วประเทศ จะสามารถถือปฏิบัติได้ภายใต้หลักเกณฑ์เดียวกันอย่างทั่วถึง

2. กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง ในฐานะหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับระบบจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรเตรียมความพร้อมให้กับเจ้าหน้าที่ของกรมบัญชีกลาง เพื่อการถ่ายทอดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานตามระบบจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศให้แก่เจ้าหน้าที่พัสดุของหน่วยงานต่าง ๆ อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง

3. กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง ควรพิจารณา ทบทวน และศึกษาประเด็นปัญหาความไม่สอดคล้องกันระหว่างระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งถือเป็นกฎหมายแม่บทของการจัดซื้อจัดจ้าง กับหลักเกณฑ์การซื้อและการจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยอาศัยหลักเกณฑ์ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีฯ โดยอาจจะพิจารณาร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขกำหนดแนวทางปฏิบัติให้มีความชัดเจนและเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. ภาครัฐควรให้ความสำคัญกับการสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ เพื่อเพิ่มศักยภาพและสมรรถนะด้านระบบสารสนเทศให้กับหน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะหน่วยงานในส่วนภูมิภาค ให้สามารถรองรับระบบจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

5. ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานต่างๆ ควรสนับสนุนให้มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน พร้อมกับเร่งพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะด้านคอมพิวเตอร์ให้แก่บุคลากรและเจ้าหน้าที่พัสดุของหน่วยงาน ด้วยการจัดฝึกอบรมทั้งเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของระบบสารสนเทศให้กับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่พัสดุของหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติงานตามระบบจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**พนิดา อุดมทรัพย์** (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ของฝ่ายพัสดุ การท่าเรือแห่งประเทศไทย มีข้อสรุปดังนี้ ปัญหาของระบบจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์คือการใช้เวลาดำเนินงานเพิ่มขึ้นจากเดิมและผู้ซื้อได้ของที่ไม่มีคุณภาพตามที่ต้องการเพราะผู้ค้าที่เป็นผู้ชนะการประมูลในราคาต่ำอาจประสบปัญหาขาดทุนทำให้ลดต้นทุนวัตถุดิบในการผลิตลง ซึ่งมีผลต่อคุณภาพสินค้าที่ส่งมอบหรือผู้ค้าอาจทิ้งงานได้

**นิติมา นาคปลัด** (2547: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้มีอำนาจในการประมูลที่มีต่อการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)

สำหรับภาครัฐ (ศึกษาเฉพาะกรณี ผู้มีอำนาจในการประมูลที่ขึ้นทะเบียนไว้กับ บริษัท วีไทยดอท จำกัด) พบว่า

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้มีอำนาจในการประมูลที่มีต่อการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) สำหรับภาครัฐ โดย สัมพันธ์ค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือปัจจัยของบริษัทในการประมูลจะมีผล ต่อผู้มีอำนาจในการประมูลด้วยระบบ e-Auction เนื่องจากปัจจัยความพร้อมของบุคลากร ความพร้อมอุปกรณ์ เครื่องมือ และโปรแกรม ระดับความซับซ้อนของระบบงานการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง และมูลค่าโครงการ

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติของผู้มีอำนาจในการประมูลโดยรวมพบว่า ผู้มีอำนาจในการประมูลมีความเห็นว่าการจัดซื้อจัดจ้างโดยการประมูลด้วย ระบบ e-Auction สำหรับภาครัฐมีความสำคัญในระดับมากเกี่ยวกับ การประมูลสินค้าด้วยระบบ e-Auction เป็นวิธีการที่มีความเหมาะสมและยุติธรรมระหว่างราคาและคุณภาพสินค้า สะดวกรวดเร็วในการซื้อสินค้า สามารถจูงใจให้ซื้อสินค้าเป็นเรื่องของการประเมินคุณภาพของสินค้าด้วยการมองเห็นและการใช้ข้อมูลมากกว่าการซื้อสินค้าวิธีอื่น

3. การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคจากการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยวิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้มีอำนาจในการประมูลแจ้งว่าผู้บริหารจากหน่วยงานรัฐบางส่วนยังไม่มี ความเข้าใจต่อ e-Auction ผู้บริหารระดับสูงไม่ได้ความร่วมมือเท่าที่ควรผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการประมูลด้วยระบบ e-Auction เจ้าหน้าที่พัสดุยังไม่มี ความพร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงบริษัทที่เข้าร่วมการประมูลไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของคอมพิวเตอร์ บริษัทที่เข้าร่วมประมูลมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์น้อย การใช้คอมพิวเตอร์ด้วยอินเทอร์เน็ตขาดความต่อเนื่อง ระบบเครือข่ายของผู้ให้บริการตลาดกลางมีปัญหาบ่อย ไม่มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ หลักเกณฑ์ของภาครัฐยังไม่ มีความยืดหยุ่นเพียงพอทำให้ต้อง การล้ม การประมูล

จากการวิจัยพบว่าผู้มีอำนาจในการประมูลมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยในด้านต่าง ๆ มีความสำคัญอย่างมากที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างโดยการประมูลด้วยระบบ e-Auction สำหรับภาครัฐโดยเฉพาะบุคลากรต้องมีความพร้อมในการปฏิบัติงานมีอุปกรณ์เครื่องมือ โปรแกรมที่ทันสมัย ขั้นตอนในการดำเนินงานไม่ซับซ้อน ที่จะนำไปสู่ การเกิดปัญหาได้ ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทจะต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะผู้บริหารจะมีอำนาจตัดสินใจในเรื่องและกำหนดมูลค่าโครงการจะต้องเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่ตั้งไว้ เพื่อ การดำเนินงานมีมาตรฐาน

**สมบุรณ์วัลย์ สัตยรักษ์วิทย์ และคณะ** (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องกา รใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรในประเทศไทย โดยสรุปถึงสถานภาพการใช้ในเชิงบวกและเชิงลบ ดังนี้

1. ด้านที่มีสถานภาพในเชิงบวก คือมีแนวโน้มที่ดี ได้แก่

1.1 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การสื่อสารข้อมูล จากข้อมูลพบว่าจำนวนประเภทและขนาดของอุปกรณ์ดังกล่าวมิได้เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร

1.2 บุคลากรคอมพิวเตอร์สารสนเทศ แม้การศึกษาต่าง ๆ จะแสดงถึงความขาดแคลนบุคลากรกลุ่มนี้ แต่ในความเห็นของผู้บริหารหน่วยงานคอมพิวเตอร์สารสนเทศไม่เห็นว่าการขาดแคลนบุคลากรกลุ่มนี้ เป็นปัญหาที่สำคัญมากนัก และเห็นว่าความรู้ ความสามารถของบุคลากรกลุ่มนี้ อยู่ในขั้นที่ยอมรับได้และพัฒนาได้ นอกจากนี้ การศึกษาครั้งนี้พบว่าบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์สารสนเทศโดยตรง โดยเฉพาะในส่วนราชการจะทำงานในหน่วยงานอื่นมาก่อนที่จะย้ายเข้ามาทำงานในหน่วยงานคอมพิวเตอร์สารสนเทศ นั่นคือองค์กรอาจพิจารณาโยกย้ายบุคลากรจากหน่วยงานอื่นหรือรับบุคลากรภายนอกที่ได้ได้สำเร็จการศึกษาคอมพิวเตอร์สารสนเทศโดยตรงแต่มีความสนใจด้านนี้ เมื่อรับเข้ามาแล้วก็ให้รับการอบรมเพื่อให้สามารถทำงานด้านนี้ได้ข้อได้เปรียบประการหนึ่งของการรับบุคลากรที่มีความรู้ด้านอื่นมาทำงานด้านนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศขององค์กรโดยเฉพาะบุคลากรที่มีความรู้ประสบการณ์ด้านการจัดการและการบริหาร

1.3 การพัฒนางานระบบคอมพิวเตอร์ใช้การจ้างพัฒนาในสัดส่วนที่สูงและมีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับการบริหารงานสมัยใหม่ในการ Outsource งานที่ไม่ใช่งานหลักขององค์กร

1.4 บทบาทและสถานภาพของหน่วยงานคอมพิวเตอร์สารสนเทศและอำนาจในการตัดสินใจของผู้บริหารหน่วยงานดังกล่าวอยู่ในระดับค่อนข้างดี นอกจากนี้ทัศนคติของผู้บริหารหน่วยงานคอมพิวเตอร์ สารสนเทศที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างงานของหน่วยงานกับการดำเนินงาน และความสำเร็จขององค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างดีด้วย

2. ด้านที่มีสถานภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในเชิงลบหรือจุดอ่อนได้แก่

2.1 ระบบงานคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศขององค์กรส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อจะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นงานหลัก หรืองานสนับสนุนการประมวลผล



ส่วนใหญ่เป็นการประมวลผลข้อมูลธุรกรรม ซึ่งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในลักษณะนี้ ทำการทำงานของหน่วยงานคอมพิวเตอร์สารสนเทศยังเป็นลักษณะการทำงานของ Cost Center มิได้คำนึงถึงประสิทธิผลของการทำงานที่จะสะท้อนกลับมาเป็นรายได้ขององค์กร

2.2 กลยุทธ์ในการใช้เทคโนโลยีขององค์กรที่สำคัญที่สุดเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งเหมือนกันทุก ๆ ประเภทขององค์กรซึ่งองค์กรของธุรกิจน่าจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในทางที่จะให้ได้เปรียบหรือได้ประโยชน์ในการแข่งขันทางธุรกิจ (Competitive advantage)

2.3 การใช้เครือข่ายข้ามหน่วยงานภายในองค์กรยังมีไม่มากนัก โดยเฉพาะในองค์กรธุรกิจ หากองค์กรใดไม่มีการสื่อสารข้อมูลข้ามหน่วยงาน โดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิด "Island of Information" ซึ่งจะเป็นปัญหาในการประสานงานระหว่างหน่วยงานมีการเก็บข้อมูลซ้ำซ้อนและมีปัญหาความล่าช้าในการนำเสนอข้อมูลมาประมวล