

ทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ

นางสาวสิริมนต์ หันเจริญ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2550

**The Attitude of Civil Servants in Provincial Fiscal Offices
Toward Functions and Roles Adjustment**

Miss Sirimon Huncharoen

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University
2007

ชื่อวิทยานิพนธ์ ทักษะคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ
ผู้วิจัย นางสาวสิริมนต์ หันเจริญ **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ธนชัย ยมจินดา (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรรัตน์
 ภิญโญนนตพงษ์ **ปีการศึกษา** 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ (2) ศึกษาทักษะคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ (3) ศึกษาเปรียบเทียบทักษะคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล (4) ศึกษาเปรียบเทียบทักษะคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจ

ในการวิจัยใช้วิธีการสำรวจกลุ่มตัวอย่างข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดทั่วประเทศ จำนวน 296 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 1,143 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS ใช้สถิติในการวิจัย คือค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที(t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบพหุคูณตามวิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่า (1) ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี สมรสแล้ว จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานการคลัง เป็นข้าราชการระดับ 5-6 อัตราเงินเดือน 10,001 - 20,000 บาท อายุงาน 21 - 30 ปี (2) ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดมีความรู้ความเข้าใจในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในระดับสูง (3) ทักษะคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.39$) (4) สถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อทักษะคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในภาพรวม แต่เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อทักษะคิต้านลักษณะงาน อัตราเงินเดือนระดับ(ซี) และอายุงานต่างกันมีผลต่อทักษะคิต้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ และอายุงานต่างกันมีผลต่อทักษะคิต้านการมีส่วนร่วม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (5) ระดับความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อทักษะคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดที่มีต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ

คำสำคัญ ทักษะคติ การปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ สำนักงานคลังจังหวัด

Thesis title : The Attitude of Civil Servants in Provincial Fiscal Offices Toward Functions and Roles Adjustment

Researcher : Miss Sirimon Huncharoen; **Degree:** Master of Business Administration ; **Thesis advisors:** (1)Thanachai Yomchinda, Associate Professor; (2) Dr. Amornrat Pinyoananpong, Assistant Professor ; **Academic year:** 2007

ABSTRACT

The objectives of this research were to (1) study the level of knowledge and understanding of functions and roles adjustment of civil servants in Provincial Fiscal Offices; (2) study the attitude of civil servants in Provincial Fiscal Offices toward functions and roles adjustment; (3) comparing the attitude of civil servants in Provincial Fiscal Offices toward functions and roles adjustment classified by personal status; (4) comparing the attitude of civil servants in Provincial Fiscal Offices toward functions and roles adjustment classified by level of knowledge and understanding.

The samples consisted of 296 persons from population comprised 1,143 persons. The researcher utilized questionnaires in collecting data and employed the SPSS program in analyzing data such as mean, percentage, standard deviation, t-test, One-way ANOVA and LSD.

The results of these analyzes showed that (1) most of civil servants in Provincial Fiscal Offices were females, 41-50 years old, marriage, Bachelor's degree, finance administration staffs, common level 5-6, Salary 10,001 – 20,000 baht, 21-30 years of experience ; (2) the level of knowledge and understanding of functions and roles adjustment at high level; (3) the attitude of function and role adjustment were in “not sure” level ($\bar{X} = 3.39$) ; (4) different personal status did not influence general attitudes but education level were influence in term of quality of work , salary, common level and years of experience were influence in term of customers satisfaction and years of experience influence in term of participation found to be significantly different at the 0.05 level ; and (5) different levels of knowledge and understanding toward functions and roles adjustment did not influence the attitudes of the civil servants offices.

Keywords : Attitude, Functions and Roles Adjustment, Provincial Fiscal Offices

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ ได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ธนชัย ชมจินดา สาขาวิทยาการจัดการ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรรัตน์ ภิญ โยธอนันตพงษ์ ศูนย์วิชาการประเมินผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาแนะนำและติดตามการทำ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ นับแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านและขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ไชยยศ ไชยมั่นคง อดีตผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม และอดีตเลขาธิการสำนักพาณิชย์นาวี ที่กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณภาณี เอี้ยวสกุล คลังเขต 2 คุณศิริเวท กาญจนแสงทอง คลังจังหวัดตราด และคุณอรนุช ไวนุสิทธิ์ คลังจังหวัดสระแก้ว ที่ได้กรุณาตรวจแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยได้รับความร่วมมืออย่างดีจากข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดทั่วประเทศในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ จึงขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและประสานงานในเรื่องเอกสารต่างๆ

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณบุคคลในครอบครัวและกัลยาณมิตรทุกท่าน ที่ให้ความสนับสนุน ความเข้าใจและเป็นกำลังใจที่ดี ซึ่งผู้วิจัยถือเป็นสิ่งที่ล้ำค่าที่ทำให้การวิจัยในครั้งนี้ ประสบความสำเร็จ และคุณค่าหรือประโยชน์ที่เกิดจากการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นสิ่งบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

สิริมนต์ หันเจริญ

เมษายน 2551

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
ส่วนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	9
ส่วนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ.....	19
ส่วนที่ 3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์การ.....	22
ส่วนที่ 4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาสถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด.....	42
ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ.....	44
ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ.....	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	57
ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ.....	74
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	76
สรุปผลการวิจัย.....	76
อภิปรายผล.....	81
ข้อเสนอแนะ.....	90
บรรณานุกรม.....	96
ภาคผนวก.....	101
ก. เปรียบเทียบภารกิจเดิมกับภารกิจใหม่ของสำนักงานคลังจังหวัด.....	102
ข. จำนวนข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัดระดับ 1-8 ที่ปฏิบัติงานอยู่ทั่วประเทศ.....	104
ค. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงและความครอบคลุมของเนื้อหา.....	107
ง. แบบสอบถาม.....	109
ประวัติผู้วิจัย.....	120

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงการสุ่มตัวอย่างของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดทั่วประเทศ.....	40
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด ..	43
ตารางที่ 4.2 ความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยน บทบาทภารกิจ	45
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ	47
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลัง จังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ.....	48
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด ต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในด้านลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่.....	49
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด ต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในด้านนโยบายและการบริหาร	50
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด ต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในด้านการมีส่วนร่วม.....	53
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด ต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน.....	54
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด ต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	55
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด ต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	56
ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยน บทบาทภารกิจ จำแนกตามเพศ	58
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในด้านต่างๆ จำแนกตามเพศ.....	58
ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยน บทบาทภารกิจ จำแนกตามอายุ.....	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจจำแนกตามอายุ.....	60
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยน บทบาทภารกิจ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	60
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	61
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยน บทบาทภารกิจ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	62
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	62
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติด้านลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่ของข้าราชการ สำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	63
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยน บทบาทภารกิจ จำแนกตามระดับเงินเดือน.....	64
ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจ จำแนกตามระดับเงินเดือน.....	64
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของข้าราชการ สำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามระดับเงินเดือน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	65
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยน บทบาทภารกิจ จำแนกตามตำแหน่ง.....	66
ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจ จำแนกตามตำแหน่ง.....	66
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยน บทบาทภารกิจ จำแนกตามระดับ(ซี).....	67
ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจ จำแนกตามระดับ(ซี).....	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของข้าราชการ สำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามระดับ(ซี) โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	68
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยน บทบาทภารกิจ จำแนกตามอายุการทำงานที่สำนักงานคลังจังหวัด.....	69
ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจ จำแนกตามอายุการทำงานที่สำนักงานคลังจังหวัด.....	70
ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติด้านความมีส่วนร่วมของข้าราชการสำนักงานคลัง จังหวัด จำแนกตามอายุการทำงานที่สำนักงานคลังจังหวัด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	71
ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของข้าราชการ สำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามอายุการทำงานที่สำนักงานคลังจังหวัด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	71
ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตาม ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ.....	72
ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจ จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจ.....	73
ตารางที่ 4.34 ความคิดเห็นเพิ่มเติมในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ.....	74

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แผนภูมิเปรียบเทียบการจัดแบ่งกลุ่มงานและการบังคับบัญชาของสำนักงาน คลังจังหวัดก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ.....	2
ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด ต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ.....	5

บทที่ 1

บทนำ

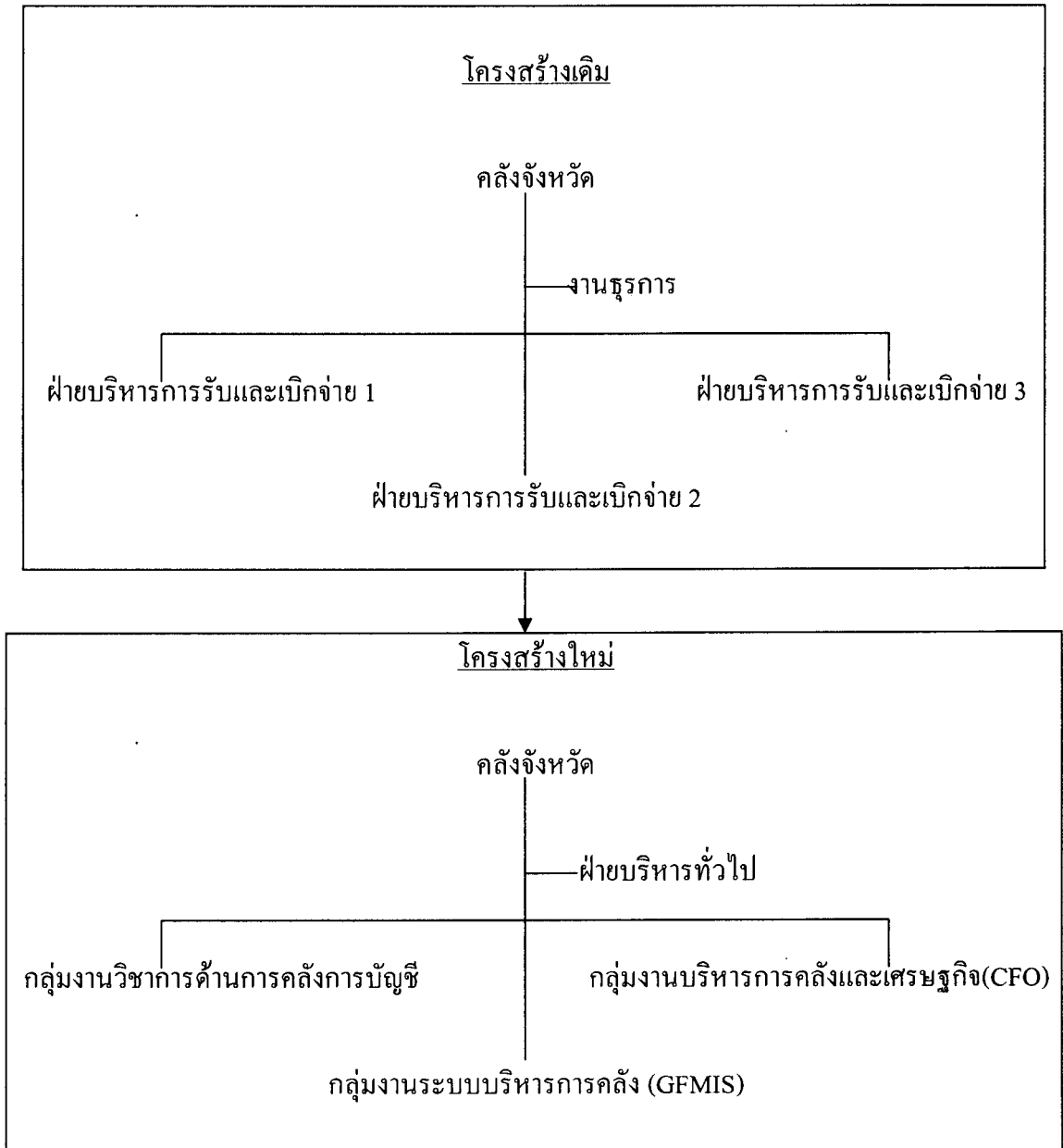
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกยุคปัจจุบัน เป็นโลกแห่งข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งทำให้เกิด การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในหลายๆด้าน เช่น ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และจากการที่ ประเทศไทยต้องประสบภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ ในปี พ.ศ. 2540 นั้น มีผลกระทบต่อภาครัฐและ เอกชนในวงกว้าง หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดด้านการบริหาร และด้านการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างจริงจัง

สำหรับหน่วยงานภาครัฐ ได้มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยมีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2542 ให้ความเห็นชอบกับแผนปฏิรูประบบราชการ เพื่อเปลี่ยนแปลงระบบ บริหารภาครัฐให้ไปสู่รูปแบบการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่เน้นการ ทำงานโดยยึดผลลัพธ์เป็นหลัก มีการวัดผลลัพธ์และค่าใช้จ่ายอย่างเป็นรูปธรรม โปร่งใส และให้ ความรับผิดชอบกับผู้ทำงาน แทนการตรวจสอบในรายละเอียด ซึ่งจะเปลี่ยนภาครัฐไปสู่การมีผลลัพธ์ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม โดยแผนปฏิรูป ระบบบริหารภาครัฐ ได้กำหนดกรอบภารกิจไว้ 5 ด้าน คือ 1) การปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจ และ วิธีการบริหารงานภาครัฐ 2) การปรับเปลี่ยนระบบงบประมาณ การเงิน และพัสดุ 3) การปรับเปลี่ยน ระบบบริหารบุคคล 4) การปรับเปลี่ยนกฎหมาย 5) การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยมของ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ

จากแผนการปรับเปลี่ยนระบบงบประมาณ การเงิน และพัสดุ มีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2545 ให้มีการจัดทำ “โครงการเปลี่ยนการบริหารการเงินการคลังภาครัฐ เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์” (GFMS : Government Fiscal Management Information System) ซึ่งมีผลกระทบต่อบทบาทหน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัดโดยตรง (ภาคผนวก ก) คือ การบริหาร การรับจ่ายเงินภาครัฐ จากเดิมมีลักษณะกระจายอำนาจให้แก่ละสำนักงานคลังจังหวัดเป็นผู้บริหาร การรับจ่ายเงินภาครัฐในแต่ละจังหวัด เปลี่ยนเป็นรวมศูนย์ให้กรมบัญชีกลางเป็นผู้บริหารการรับ จ่ายเงินภาครัฐทั่วประเทศ มีผลทำให้สำนักงานคลังจังหวัดไม่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบ อนุมัติฎีกาขอเบิกเงินของส่วนราชการ การโอนเงินเข้าบัญชีส่วนราชการ การออกรายงานเกี่ยวกับ

การรับ-จ่ายเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณให้แก่ส่วนราชการ การจัดส่งข้อมูลด้วยการออนไลน์(online)เข้าสู่กรมบัญชีกลาง ซึ่งอำนาจหน้าที่ทั้งหมดไปนั้นเป็นงานหลักของสำนักงานคลังจังหวัด กรมบัญชีกลางจึงได้มีการจัด โครงสร้างภายในของสำนักงานคลังจังหวัดและการจัด อัตรากำลังใหม่ให้สอดคล้องกับแนวทางปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจของสำนักงานคลังจังหวัดให้เป็นนักบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด(CFO : Chief Financial Officer) ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 แผนภูมิเปรียบเทียบการจัดแบ่งกลุ่มงานและการบังคับบัญชาของสำนักงานคลังจังหวัด ก่อนและหลังการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ
 หมายเหตุ คำสั่งกรมบัญชีกลาง ที่ 128 / 2547 ลงวันที่ 26 ตุลาคม 2547

จากการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ทำให้ข้าราชการของสำนักงานคลังจังหวัดทั่วประเทศ มีทัศนคติแตกต่างกันออกไปตามสถานภาพส่วนบุคคลและความรู้ความเข้าใจในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ที่อาจนำมาซึ่งการสนับสนุนเมื่อมีความเข้าใจต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจอย่างเพียงพอ หรือการขัดแย้งเมื่อมีการเข้าใจผิดหรือเข้าใจไม่เพียงพอ ซึ่งล้วนแต่ไม่เป็นผลดีต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ไม่ว่าจะอยู่ระหว่างการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ หรือเมื่อปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจเรียบร้อยแล้วก็ตาม

ด้วยเหตุผลดังกล่าว การสำรวจทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดที่มีต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการดำเนินงานเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ข้าราชการ อันจะนำมาซึ่งการยอมรับและความร่วมมือในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ เพื่อเป็นกลไกในการเสริมสร้างการบริหารงานภาครัฐด้านการเงินการคลัง ในส่วนภูมิภาคต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 2.1 ศึกษาความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ
- 2.2 ศึกษาทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ
- 2.3 ศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล
- 2.4 ศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจ

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ อาศัยกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
- 3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ
- 3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์การ

ผู้วิจัยได้ประมวลแนวคิดและทฤษฎีเหล่านี้มาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิด โดยกำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังนี้

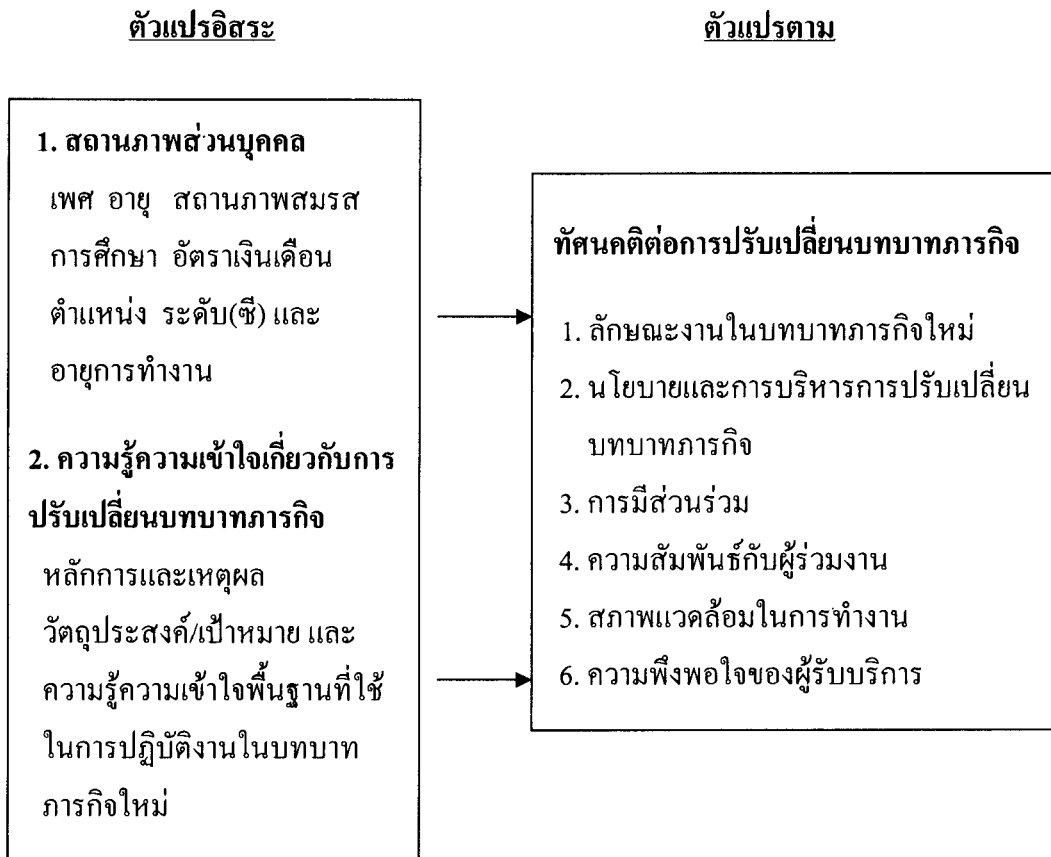
ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. สถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด : เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อัตราเงินเดือน ตำแหน่ง และระดับ(ซี)

2. ความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ : หลักการและเหตุผลในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ วัตถุประสงค์/เป้าหมายในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ และ ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานที่ใช้ในการปฏิบัติงานในบทบาทภารกิจใหม่

ตัวแปรตาม คือ ทศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ แบ่งเป็น 6 ด้าน

1. ด้านลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่
 2. ด้านนโยบายและการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ
 3. ด้านการมีส่วนร่วม
 4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน
 5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 6. ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- (ดังภาพที่ 1.2)



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด
ต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ

4. สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดสมมติฐานไว้ ดังนี้

4.1 ข้าราชการที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน จะมีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยน
บทบาทภารกิจของสำนักงานคลังจังหวัดต่างกัน

4.2 ข้าราชการที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจต่างกัน
จะมีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจต่างกัน

5. ขอบเขตการวิจัย

5.1 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา โดยมุ่งศึกษาเฉพาะทัศนคติของข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัด (สำนักงานคลังจังหวัดที่ตั้งอยู่ในจังหวัด) ตั้งแต่ระดับ 1-8 ที่ปฏิบัติงานอยู่ทั่วประเทศ โดยไม่รวมข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัด ณ อำเภอ (ซึ่งมีเพียง 12 แห่ง ทั่วประเทศ)

5.2 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีช่วงเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม 2550 ถึง 30 มิถุนายน 2550

6. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

6.1 **ทัศนคติ** หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีผลมาจากความรู้ความเข้าใจ การรับรู้ ที่แตกต่างกัน ทำให้บุคคลเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งนั้น อันมีผลต่อแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมในทางสนับสนุน หรือขัดแย้ง

6.2 **การปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ** หมายถึง การปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงบทบาทภารกิจเดิม เป็นบทบาทภารกิจใหม่ โดยที่

บทบาทภารกิจเดิม ครอบคลุมบทบาทภารกิจต่อไปนี้

1. เป็นสาขาของกรมบัญชีกลางในจังหวัด ด้านเบิกจ่ายเงินงบประมาณ และเงินนอกงบประมาณ คือการตรวจสอบและอนุมัติฎีกาขอเบิกเงิน รวมถึงโอนเงินเข้าบัญชี ส่วนราชการด้วย รับเงินรายได้แผ่นดิน เงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ และให้คำปรึกษาส่วนราชการด้านกฎหมาย ระเบียบการเงินการคลัง การบัญชี ด้านงบประมาณ และด้านพัสดุ
2. เป็นผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยประจำจังหวัด ในเรื่องการจ่ายแลกธนบัตรให้กับธนาคาร ส่วนราชการและประชาชนในจังหวัด
3. เป็นผู้แทนกรมธนารักษ์ ในเรื่องการจ่ายแลกเหรียญกษาปณ์ให้กับธนาคาร ส่วนราชการและประชาชนในจังหวัด
4. เป็นผู้แทนกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ ในการหักเงินเดือนและโอนเงินให้กับกบข.ในส่วนกลาง

บทบาทภารกิจใหม่ ครอบคลุมบทบาทภารกิจต่อไปนี้

1. ด้านการปฏิบัติงานในระบบ GFMS(กลุ่มงานระบบบริหารการคลัง : GFMS) โดยดำเนินการด้านอนุมัติเอกสารการขอเบิกในระบบ GFMS ตรวจสอบ อนุมัติและยืนยันข้อมูลหลักผู้ขายในระบบ GFMS กระทบยอดรายการนำส่งเงินของส่วนราชการกับธนาคารในระบบ GFMS รวมทั้งบันทึกควบคุมการเบิกและชดใช้คืนเงินทรองราชการเพื่อผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉินและจำเป็นในระบบ GFMS

2. ด้านวิชาการ (กลุ่มงานวิชาการด้านการคลังการบัญชี) เป็นที่ปรึกษาส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านกฎหมาย ระเบียบการเงินการคลัง การบัญชี ด้านงบประมาณ และด้านพัสดุ

3. ด้านเศรษฐกิจ (กลุ่มงานบริหารการคลังและเศรษฐกิจ:CFO) โดยดำเนินการวิเคราะห์ เสนอแนะ ให้คำปรึกษาแก่ผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อกำหนดนโยบายสาธารณะของจังหวัด เพื่อให้เห็นภาพรวมของจังหวัดในด้านเศรษฐกิจมหภาค ฐานะการคลัง รายได้ รายจ่ายของภาคสาธารณะและบทบาทของภาคเอกชน วิเคราะห์ภาวะการคลัง ภาวะเศรษฐกิจ และจัดทำผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด(GPP)

6.3 ข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัด หมายถึง บุคคลที่ได้รับค่าตอบแทนประจำเดือนจากเงินงบประมาณ ในหมวดงบประมาณ เป็นเงินเดือน และได้รับการบรรจุ แต่งตั้งให้มีหน้าที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคลังจังหวัด สังกัดกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง ตั้งแต่ระดับ 1-8 ที่ปฏิบัติงานอยู่ทั่วประเทศ โดยไม่รวมข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัด ณ อำเภอ

6.4 ทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ หมายถึง ความคิดเห็นของข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัดที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทภารกิจเดิมเป็นบทบาทภารกิจใหม่ ในเรื่องดังต่อไปนี้ 1) ด้านลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่ 2) ด้านนโยบายและการบริหาร 3) ด้านการมีส่วนร่วม 4) ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน 5) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 6) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

6.5 ความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัดเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจของข้าราชการ เกี่ยวกับหลักการและเหตุผลในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ วัตถุประสงค์และเป้าหมายในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ และความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานในบทบาทภารกิจใหม่

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผลจากการศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ทำให้กรมบัญชีกลางและสำนักงานคลังจังหวัดสามารถใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการวางแผนการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดให้ดียิ่งขึ้นและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

7.2 ผลจากการศึกษาทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ทำให้กรมบัญชีกลางและสำนักงานคลังจังหวัดสามารถใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการดำเนินงานหาทางปรับเปลี่ยนหรือส่งเสริมทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดให้ไปในทางบวก และสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ให้การปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในครั้งนี้นำประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

7.3 เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางต่องานวิจัยที่เกี่ยวข้องและบุคคลที่สนใจเกี่ยวกับเรื่องการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สาระสำคัญในบทนี้ เป็นการนำเสนอแนวความคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
- ส่วนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ
- ส่วนที่ 3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์การ
- ส่วนที่ 4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

1.1 ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2542 : 521) ให้ความหมายว่า “ทัศนคติ” หมายถึง แนวความเห็น เป็นคำสมาสระหว่างคำว่า ทัศนะ ซึ่งแปลว่า ความเห็น การเห็น เครื่องรู้เห็น สิ่งที่เห็น กับคำว่า “คติ” ซึ่งแปลว่า แบบอย่าง วิธี แนวทาง คำว่า ทัศนคติ นี้ ถ้าแปลเป็นภาษาอังกฤษ คือคำว่า Attitude มีความหมายเดียวกับ คำว่า เจตคติ ซึ่งหมายถึง ท่าที หรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

คำว่า “ทัศนคติ” ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ ดังนี้

สุชา จันทน์เอม (2524 : 108) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกหรือ ท่าทีของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุสิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆ ความรู้สึกหรือท่าทีนี้ จะเป็นไปในทำนองที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ทัศนคติมิได้ติดตัวมาแต่กำเนิด แต่เกิดจากประสบการณ์การเรียนรู้ของบุคคล ด้วยเหตุนี้ ทัศนคติจึงอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และการเปลี่ยนแปลงนี้ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ที่บุคคลได้รับเพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงจะเร็ว/ช้าขึ้นอยู่กับความเข้มข้นของทัศนคติ และประสบการณ์ใหม่ที่ได้รับด้วย

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ความคิดเห็นซึ่งมี อารมณ์เป็นส่วนประกอบที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

พิสมัย พิบูลย์สวัสดิ์ และคณะ (2528 : 82) ให้ความหมายว่า ทักษะคิด เป็น ความรู้สึกทั้งด้านบวกและด้านลบของแต่ละบุคคล ที่มีต่อสิ่งแวดล้อมทางสังคม ทำให้บุคคล พร้อมที่จะตอบโต้ออกมาเป็นพฤติกรรม

สุพิน เกษาคุปต์ (2539 : 46) ให้ความหมายว่าทักษะคิด คือ ทำที่หรือแนวโน้มของ บุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นบุคคล กลุ่มคน ความคิด หรือสิ่งของก็ได้ โดยมีความรู้สึก หรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน

ทิพวรรณ กิตติวิบูลย์ (2542 : 107) ให้ความหมายว่า ทักษะคิด หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อ และแนวโน้มของพฤติกรรมของบุคคลหรือสิ่งของ หรือความคิด ซึ่งความรู้สึก ความเชื่อ และแนวโน้มของพฤติกรรมนี้ต้องคงอยู่นานพอสมควร

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2542 : 208) ให้ความหมายว่า ทักษะคิด คือ สภาวะความพร้อม ของจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมบุคคล ที่มีต่อบุคคลที่มีต่อ บุคคล สิ่งของและสถานการณ์ต่างๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และสภาวะความพร้อมทางจิตนี้ จะต้องอยู่นานพอสมควร

ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2544 : 49) ให้ความหมายว่า ทักษะคิด เป็นอักษณาสัย (Disposition) หรือแนวโน้มที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสนองตอบต่อสิ่งแวดล้อม หรือสิ่งเร้า ซึ่งอาจจะ เป็นได้ทั้งคน วัตถุ สิ่งของ หรือความคิด (Ideas) ทักษะคิด อาจเป็นบวกหรือลบ ถ้าบุคคลมีทักษะคิด บวกต่อสิ่งใด ก็จะมีพฤติกรรมที่จะเผชิญกับสิ่งนั้น ถ้ามีทักษะคิดลบ ก็จะหลีกเลี่ยง ทักษะคิด เป็นสิ่งที่ เรียนรู้และเป็นการแสดงออกของค่านิยมและความเชื่อของบุคคล

สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ (2545 : 64) ให้ความหมายว่า ทักษะคิด คือ ผลผสมผสานของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งแสดงออกมาในรูปการประเมินค่า อันอาจจะเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิด พฤติกรรม

Allport (1935 : 798 – 884) ให้ความหมายว่า ทักษะคิด หมายถึง สภาวะความ พร้อมทางด้านจิตใจและประสาทอันเกิดจากประสบการณ์ ซึ่งจะเป็นที่กำหนดทิศทาง หรือมีอิทธิพล ในการตอบสนองต่อสิ่งของ บุคคลหรือแม้กระทั่งสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบของความรัก หรือเกลียด ดีหรือไม่ดี

Fishbein (1975 : 15) ให้ความหมายว่า ทักษะคิด หมายถึงสภาวะทางอารมณ์ ที่มี ขึ้นก่อนที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบ ที่รู้สึกชอบ หรือไม่ชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ทักษะคิด หมายถึง ความคิดเห็นหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีผลมาจากความรู้ ความเข้าใจ การรับรู้ ที่แตกต่างกัน ทำให้บุคคลโน้มน้าวใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งนั้น อันมีผลต่อแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมในทางสนับสนุน หรือต่อต้าน โดยความคิดเห็นหรือความรู้สึกนี้ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ จะยากหรือง่าย ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ระดับความเข้มข้นของความรู้สึคนั้นๆ หรือประสบการณ์ใหม่ที่ได้รับ เป็นต้น

1.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติ

สุชา จันทน์เอม (2524 : 83) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติที่ควรคำนึงถึง คือ วัฒนธรรม ครอบครัว กลุ่มเพื่อน และบุคลิกภาพ ซึ่งวัฒนธรรมมีอิทธิพลตั้งแต่เกิดถึงตาย ครอบครัวมีอิทธิพลตั้งแต่เด็ก กลุ่มเพื่อนมีอิทธิพล เนื่องจากบุคคลต้องการการยอมรับจากเพื่อน บุคลิกภาพก็มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ เพราะบุคลิกภาพต่างกันย่อมมีทัศนคติแตกต่างกัน เช่น พวกชอบสังคม และพวกเกลียดสังคม ก็จะมีทัศนคติที่ไม่เหมือนกัน

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 65 – 70) กล่าวว่า ทัศนคติ เกิดจากการเรียนรู้ องค์ประกอบที่จะต้องพิจารณา คือ

1. ตัวบุคคล บุคลิกภาพที่แตกต่างกัน ทำให้ทัศนคติของบุคคลแตกต่างกัน
2. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล บุคคลหนึ่งสามารถสร้างทัศนคติแก่บุคคลอื่นได้ หากบุคคลนั้นเป็นที่เชื่อถือ น่าสนใจและมีอำนาจ บุคคลจะเกิดทัศนคติเนื่องจากประสบการณ์ตรง น้อยมาก ส่วนใหญ่เป็นผลจากบุคคลอื่น

3. กลุ่ม ทัศนคติของบุคคลย่อมขึ้นอยู่กับกลุ่มที่เป็นสมาชิก สื่อมวลชน เพื่อน

พรพิมล วรวิฑูพิทพงษ์ (2528 : 87) อธิบายว่า ทัศนคติ เกิดจากการเรียนรู้ แต่ละบุคคลย่อมมีประสบการณ์อันเป็นสิ่งเสริมสร้างทัศนคติต่างกัน สังคมที่ล้อมรอบตัวบุคคลซึ่งบุคคลเกี่ยวข้องกับทั้งทางตรงและทางอ้อมเป็นกลจักรสำคัญที่ก่อให้เกิดการสร้างทัศนคติขึ้น ทัศนคติจึงสร้างขึ้นโดยได้รับอิทธิพลจากครอบครัว โรงเรียน เพื่อน กลุ่มต่างๆ ในสังคม สื่อมวลชน และสิ่งรอบตัว

ถวิล ธาราโกชน (2532 : 50) ได้สรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติไว้ 4 ประการ คือ

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience)
2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (Communication from Experience)
3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Model)
4. องค์ประกอบเกี่ยวกับสถาบัน (Institution Factors)

พรทิพย์ บูรณะการเจริญ (2541 : 10) ได้สรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติ

1. การอบรมเลี้ยงดู มีส่วนสำคัญที่จะปลูกฝังทัศนคติตั้งแต่วัยเด็ก สังเกตได้จากเด็กที่ได้รับการปลูกฝังจากสิ่งแวดล้อมใกล้ชิดตัว เช่น การเลี้ยงสัตว์จะทำให้เด็กรู้จักทะนุถนอมสัตว์เลี้ยงต่อไป เมื่อเด็กไปเห็นสัตว์เลี้ยงที่ไหน ก็จะไม่แสดงอาการรังเกียจ

2. การได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ ประสบการณ์มีบทบาทในการหล่อหลอมทัศนคติของบุคคล ตัวอย่างเช่น หวานไม่ชอบป้าอ้วนที่อยู่ข้างบ้าน เพราะทุกครั้งที่ยานผ่านบ้านป้าอ้วน ก็จะเห็นป้าอ้วนคุดำเด็กในบ้านประจำ ประสบการณ์ของหวานที่พบเห็นในแต่ละครั้ง ได้วางรูปแบบทัศนคติของหวานที่มีต่อป้าอ้วน จนในที่สุดหวานมีทัศนคติเป็นลบต่อป้าอ้วน

3. การเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กัน มีส่วนให้ทัศนคติที่มีอยู่นั้นแพร่ขยายไปสู่สิ่งอื่นๆที่เกี่ยวข้องกันได้ เช่น สุรชัยมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อหัวหน้าแผนกคลังสินค้า เพราะสุรชัยมองว่าหัวหน้าแผนกคลังสินค้ามีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับผู้ทำงานในแผนกนี้ที่สุรชัยไม่ชอบ

4. การเลียนแบบ โดยปกติการเลียนแบบทัศนคติจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลที่เป็นต้นแบบเป็นคนที่น่าเคารพนับถือ หรือมีบุคลิกภาพที่ทำให้ผู้ใกล้ชิดชื่นชม พอใจ ดังเช่น วรณช มีความชื่นชมนักร้องดังคนหนึ่ง ก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งที่เกี่ยวข้องกับนักร้องผู้นี้ และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งทีนักร้องผู้นี้ไม่ชอบตามไปด้วย

Allport (1935 : 810-824) กล่าวว่า ทัศนคติ เกิดจาก

1. การเรียนรู้วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมต่างๆ ของสังคม แล้วนำเอาสิ่งที่เรียนรู้มาเป็นรากฐานของทัศนคติ

2. การแบ่งแยกความรู้ที่ได้มาจากประสบการณ์ของตนเอง เช่น เด็กที่ได้รับการเลี้ยงดูมาคิมมองโลกในแง่ดี

3. ประสบการณ์ที่ได้รับจากเดิม แต่เพิ่มความรุนแรงขึ้นในด้านดีหรือไม่ดี

4. การเลียนแบบ จนในที่สุดก็ยอมรับเอาทัศนคติของผู้ที่ถูกเลียนแบบนั้น ไปเป็นทัศนคติของตนเอง

Lingran (1973 : 205 – 210) กล่าวถึงทฤษฎีก่อตั้งทัศนคติ “ทฤษฎีการวางเงื่อนไขและการให้เสริมแรง” (Conditioning and Reinforcement Theories) ซึ่งมีข้อสรุปคือ บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อถูกวางเงื่อนไขหรือถูกนำไปเกี่ยวข้องกับอีกสิ่งหนึ่งที่เขาชอบหรือสิ่งที่เขาไม่ชอบมาก่อนแล้ว เขาจะเชื่อมโยงสองสิ่งดังกล่าวเข้าด้วยกัน และจะชอบในสิ่งที่เป็นเงื่อนไขนั้นด้วย

Krech Cruthchfield และ Ballachy (อ้างถึงในสุชา จันทน์เอม , 2524 : 81)

ให้ความเห็นว่า ทักษะคิดอาจเกิดขึ้นได้ ดังนี้

1. การตอบสนองความต้องการของบุคคล สิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนได้ บุคคลก็มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ในทางตรงข้าม หากสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนไม่ได้ บุคคลก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. การได้เรียนรู้ความจริงต่างๆ อาจได้เรียนรู้มาโดยการอ่านหรือจากคำบอกเล่าของผู้อื่นก็ได้

3. การเข้าไปเป็นสมาชิกหรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง คนส่วนมากมักยอมรับเอาทัศนคติของกลุ่มมาเป็นของตน หากทัศนคตินั้น ไม่ขัดแย้งกับทัศนคติของตนเกินไป

4. บุคลิกภาพของบุคคล ผู้ที่มีบุคลิกภาพสมบูรณ์มักมองผู้อื่นในแง่ดี ผู้ที่ปรับตัวยากจะมีทัศนคติในทางตรงกันข้าม

จากการที่นักวิชาการ ได้กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดทัศนคติ มี 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยภายในตัวบุคคลนั้น ไม่ว่าจะเป็นอายุ ฐานะ อาชีพ ความฉลาดทางอารมณ์ ความฉลาดทางสมอง บุคลิกภาพ ความถนัดหรือความสนใจในเรื่องต่างๆ เป็นต้น

2. ปัจจัยภายนอกของบุคคลนั้น ยกตัวอย่างเช่น การอบรมเลี้ยงดูตั้งแต่ในวัยเยาว์ ครอบครัว เพื่อน ครู สิ่งแวดล้อมในสังคม สื่อมวลชน ศาสนา และประสบการณ์ เป็นต้น

1.3 องค์ประกอบของทัศนคติ

Rosenberg และ Hovland (อ้างถึงใน พรทิพย์ บุรณะการเจริญ , 2541 : 8)

กล่าวว่า ทัศนคติ มีองค์ประกอบพื้นฐาน 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (The Cognitive Component) การที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น บุคคลจำเป็นต้องมีความรู้ในสิ่งนั้นเสียก่อน เพื่อจะได้รู้ว่า สิ่งนั้นเป็นประโยชน์หรือเป็นโทษเพียงใด บางคนมีความรู้ในเรื่องนั้นมาเพียงเล็กน้อย ก็เกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นได้ บางคนต้องรู้มากกว่านี้จึงจะเกิดทัศนคติในสิ่งนั้น ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ปริมาณของความรู้ต่อสิ่งใด จะมีผลต่อการเกิดทัศนคติในแต่ละบุคคล ซึ่งจะไม่เหมือนกัน

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (The Effective Component) เมื่อบุคคลมีความรู้ในสิ่งใดมาแล้วและความรู้สึกนั้นมีมากพอที่จะรู้ว่าสิ่งนั้นมีประโยชน์ บุคคลก็จะเกิดความรู้สึกชอบสิ่งนั้น แต่ถ้ารู้ว่าสิ่งนั้นไม่ดี บุคคลก็จะเกิดความรู้สึกไม่ชอบ

3. องค์ประกอบทางด้านการกระทำ (The Behavioral Component) เมื่อบุคคลมีความรู้ในสิ่งนั้นแล้วและความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบจะเกิดตามมา บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดลงไป

1.4 ลักษณะของทัศนคติ

สาธิต ฐานะกาญจน์ (2541 : 14) กล่าวว่า ทัศนคติ มีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

1. ทัศนคติ เป็นสภาวะก่อนมีพฤติกรรมได้ตอบ ต่อเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะ

2. ทัศนคติ มีความคงตัวอยู่ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง แต่ไม่ได้หมายความว่า จะไม่มีการเปลี่ยนแปลง

3. ทัศนคติ เป็นตัวแปรแฝงที่นำไปสู่ความสอดคล้อง ระหว่างพฤติกรรมกับความรูสึกนึกคิด ไม่ว่าจะป็นรูปของการแสดงออก โดยวาจาหรือการแสดงความรู้สึก ตลอดจนการเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

4. ทัศนคติ มีคุณสมบัติของแรงจูงใจในอันที่จะทำให้บุคคลได้ประเมินและเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยให้ความหมายรวมถึงการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมจริงด้วย

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2542 : 209 – 210) ได้สรุปว่า ลักษณะของทัศนคติดังนี้

1. ทัศนคติ เป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้
 2. ทัศนคติ มีความคงทนอยู่นานพอสมควร
 3. ทัศนคติ มีลักษณะของการประเมินค่าอยู่ในตัว ก็คือ จะบอกลักษณะดี ไม่ดี ชอบ ไม่ชอบ เป็นต้น

4. ทัศนคติ ทำให้บุคคลที่เป็นเจ้าของพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่หมายของทัศนคติ

5. ทัศนคติ บอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับสิ่งของ และบุคคลกับสถานการณ์ นั่นคือ ทัศนคดีย่อมมีที่หมายนั่นเอง

ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2544 : 49 – 50) กล่าวว่า ทัศนคติ มีลักษณะดังนี้

1. ทัศนคติ เป็นสิ่งที่เรียนรู้
 2. ทัศนคติ เป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลกล้าเผชิญต่อสิ่งเร้า หรือหลีกเลี่ยง
 3. ทัศนคติ ประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 อย่าง คือ องค์ประกอบเชิงความรู้สึก องค์ประกอบเชิงปัญญา หรือการรู้จัก องค์ประกอบเชิงพฤติกรรม

4. ทัศนคติ เปลี่ยนแปลงได้ง่าย

5. ทัศนคติ เปลี่ยนแปรตามชุมชน หรือสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิก

จากการที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงลักษณะของทัศนคติ สามารถสรุปได้ว่า ทัศนคติ มีลักษณะดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่มาจากการเรียนรู้ อารมณ์ ความรู้สึกของบุคคล
2. ทัศนคติ เป็นสิ่งที่คงทนอยู่ได้ในระยะสั้น หรือระยะยาว ขึ้นอยู่กับความเข้มข้นของทัศนคติ
3. ทัศนคติ เปลี่ยนแปลงได้ตามสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป
4. ทัศนคติ เป็นปัจจัยที่นำไปสู่พฤติกรรมของบุคคล

1.5 ทัศนคติ กับสิ่งที่เกี่ยวข้อง

1.5.1 ทัศนคติ กับ พฤติกรรม

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2542 : 211 – 214) กล่าวว่า บุคคลที่แสดงพฤติกรรมไปตามบทบาทของตน จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติของตนที่กระทำไป การเปลี่ยนแปลงทัศนคติจะเป็นไปในลักษณะและปริมาณมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับตัวแปรอื่นๆ ดังนั้น เมื่อเรารู้พฤติกรรมเราก็มักจะรู้ทัศนคติของเขาไปด้วย

1.5.2 ทัศนคติ กับ ค่านิยม

ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2544 : 52) กล่าวว่า ข้อแตกต่างระหว่างทัศนคติ กับ ค่านิยม สรุปได้ดังนี้

1. ค่านิยม เป็นความเชื่อเดี่ยว แต่ทัศนคติ เป็นองค์รวมของความเชื่อหลายความเชื่อ
2. ค่านิยม แสดงออกต่อวัตถุเป้าหมายหลายอย่าง ส่วนทัศนคติ เป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อวัตถุเป้าหมายโดยเฉพาะ
3. ค่านิยม เป็นเกณฑ์มาตรฐานสำหรับประพฤติปฏิบัติ ส่วนทัศนคติ ไม่ใช่เกณฑ์มาตรฐาน เป็นไปตามความพอใจหรือไม่พอใจของผู้ประเมิน
4. ค่านิยม มีจำนวนความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ตนปรารถนาและเป้าหมายแห่งชีวิตตามที่บุคคลเรียนรู้มา แต่ทัศนคติได้มาจากการเรียนรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อมเกี่ยวกับสิ่งของและสถานการณ์แต่ละกรณี โดยเฉพาะจึงมีจำนวนมากกว่าค่านิยม
5. ค่านิยม เป็นแกนกลางของบุคลิกภาพ มากกว่าทัศนคติ ค่านิยมจึงกำหนดทัศนคติและพฤติกรรม ดังที่นักจิตวิทยา กล่าวว่า “ทัศนคติ เป็นการแสดงออกซึ่งค่านิยม”
6. ค่านิยม เป็นแนวคิดที่เป็นพลวัต (Dynamic) มากกว่าทัศนคติ และมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ ส่วนทัศนคติไม่ได้เป็นตัวผลักดันที่เป็นพื้นฐานหลักของพฤติกรรม

1.5.3 ทศนคติ กับ การยอมรับนวัตกรรม

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2542 : 236 – 237) เนื่องจากนวัตกรรมเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินชีวิตของบุคคลและสังคม ดังนั้น ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นสม่ำเสมอแก่บุคคลและสังคม คือ การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากนวัตกรรม การยอมรับหรือการต่อต้านนวัตกรรม ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ทศนคติและความเชื่อ เนื่องจากทศนคติและความเชื่อ เป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้เกิดพฤติกรรม ดังนั้นนวัตกรรมที่คัดค้านกับทศนคติและความเชื่อเดิม มักจะถูกต่อต้าน เช่น กาลิเลโอ ถูกกล่าวหาว่าเป็นพวกนอกศาสนา การทำหมันในระยะต้นที่ไม่ประสบความสำเร็จ ก็เกี่ยวข้องกับความเชื่อและทศนคติที่ว่าจะทำให้ไร้สมรรถภาพทางเพศ เป็นต้น

2. ความสอดคล้องกับความต้องการ บุคคลหรือสังคมต้องการนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองได้ง่าย เช่น การประดิษฐ์เครื่องคิดเลขสมัยใหม่ สอดคล้องกับความต้องการของเรา เพราะไม่อยากคิดเลขยาวๆยากๆและยุ่งเหยิง จึงมักใช้เครื่องคิดเลขสะดวกกว่า เป็นต้น

3. ความสอดคล้องของวัฒนธรรม กับนวัตกรรมการเปลี่ยนแปลง ถ้าขัดกับวัฒนธรรมจะถูกต่อต้าน หรือเพิกเฉย เช่น แนวคิดใหม่ในการสอนนักเรียน โดยให้ครูยึดเด็กเป็นศูนย์กลาง หมายความว่า ต้องสนใจเด็ก ขอมให้เด็กแสดงออก ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ขัดกับวัฒนธรรมของสังคมไทย ซึ่งเด็กจะต้องเชื่อฟังและอยู่ในอำนาจของผู้ใหญ่ ดังนั้นการนำเอาแนวคิดนี้มาเผยแพร่ จึงไม่ประสบผลสำเร็จ เป็นต้น

4. การลงทุนในการเปลี่ยนแปลง นวัตกรรมใหม่ๆบางครั้งจะต้องใช้ทุนมากเกินไป ทำให้เกิดการต่อต้านได้

5. บทบาทของผู้ทำหน้าที่เปลี่ยนแปลงความคิดผู้อื่น ผู้ทำหน้าที่เป็นตัวแทนในการเปลี่ยนแปลง ถ้าเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับจากสังคม จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ง่าย เช่น การสวมกางเกงของผู้ชาย การนุ่งกระโปรงของผู้หญิง เริ่มต้นได้รับความนิยมจากราชสำนัก คนไทยจึงยอมรับได้ เป็นต้น

1.6 การเปลี่ยนแปลงทศนคติ

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2524 : 120) แนวทางการเปลี่ยนแปลงทศนคติโดยอาศัยแรงจูงใจ อาศัยความเชื่อที่ว่า “แรงจูงใจที่จะผลักดันให้คนเราเปลี่ยนแปลงทศนคติหรือความคิดเห็นเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความเครียดซึ่งเกิดจากสภาพขาดสมดุล เพราะองค์ความคิด (Cognitive Element) หลายองค์ที่มีต่อสิ่งเดียวกันไม่สามารถสมานกันได้” นักจิตวิทยากลุ่มนี้มีความเชื่อว่าเป็นสมอมนุษย์มีองค์ความคิดอยู่ในนั้น องค์ความคิดต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดจะมีอยู่เฉพาะและจะอยู่ร่วมองค์ความคิดอื่นๆที่มีต่อสิ่งเดียวกัน องค์ความคิดที่เข้าใจ รวมกันได้ จะหลอมรวมกัน ส่วนที่เข้ากันไม่ได้ก็จะทำให้

เกิดสภาพที่เรียกว่าขาดสมดุล ต้องมีการทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ภาวะที่ขาดสมดุลเข้าสู่สภาพสมดุล จึงจะอยู่อย่างสบาย นั่นหมายความว่า จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงองค์ความคิดบางอย่างเพื่อให้สามารถหลอมรวมกันได้ ด้วยเหตุที่จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงองค์ความคิดบางตัวนี้เอง ทักษะจึงเปลี่ยนแปลงไป

พรทิพย์ บุรณะการเจริญ (2541 : 10) อธิบายว่าทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพแวดล้อมของสังคม คือ

1. การยินยอม คือ การยอมรับอิทธิพลจากผู้อื่น เพื่อให้เขาปฏิบัติในทางที่ตนต้องการหรือพอใจ

2. การเลียนแบบ คือ การแสดงพฤติกรรมเพื่อให้เหมือนสมาชิกในสังคมหรือให้คนอื่นเห็นว่าตนเป็นคนเก่ง เพื่อจะมีสัมพันธภาพอันดีกับผู้อื่น

3. การรับอิทธิพลจากสิ่งต่างๆ เนื่องจากตรงกับค่านิยมที่ไม่อยู่ในตัวบุคคลเอง Carl Hovland (อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร , 2542 : 219 – 220) กล่าวว่า ทักษะ (โดยเฉพาะด้านความรู้สึก อารมณ์) จะเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าความเชื่อหรือความคิด (องค์ประกอบด้านความรู้ เปลี่ยนแปลงไป) ปัจจัยสำคัญของการเปลี่ยนแปลงทัศนคติตามแนวคิดนี้ คือ องค์ประกอบในการสื่อความหมาย อันประกอบด้วย ต้นกำเนิดของสาร (Source) สาร (Message) ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Recieipient)

กระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยการสื่อความหมาย แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน

1. สร้างความน่าสนใจ (Attention) สารที่ส่งไปเพื่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ต้องทำให้ผู้รับสารสนใจเสียก่อน ดังนั้น การโฆษณาจึงพยายามสร้างความสนใจให้เกิดแก่ผู้รับสารเสียก่อน

2. การทำความเข้าใจ (Comprehension) ผู้ส่งสารต้องพยายามทำให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจให้ได้ หลังจากการทำให้ผู้รับสารเกิดความสนใจแล้ว

3. การยอมรับ (Acceptance) ผลของการสื่อความหมาย ถ้าสอดคล้องกับความปรารถนาของผู้รับสาร ย่อมเกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้

4. การจดจำ (Retention) การสื่อความหมายเพื่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ต้องทำให้ผู้รับสารจำสารได้นาน เพื่อผลในการปฏิบัติภายหลัง

Fritz Heider (อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร , 2542 : 225) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ มาจากทฤษฎีสมดุล (Balance Theory) เป็นทฤษฎีที่เสนอว่ามนุษย์ทุกคนชอบความสัมพันธ์ระหว่างกันที่อยู่ในภาวะสมดุล ซึ่งเป็นสภาพที่มั่นคง ราบรื่น และสงบ ความสัมพันธ์ระหว่างกันดังกล่าว เป็นความสัมพันธ์ระหว่างคนสองคน หรือกลุ่มที่ประกอบด้วยคนสองคนกับสิ่งอื่นอีกหนึ่ง

สิ่ง ความสัมพันธ์ระหว่างกันถูกแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทหนึ่งเป็นความสัมพันธ์ในเชิง อารมณ์ ว่าชอบหรือไม่ชอบ ประเภทที่สอง เป็นความสัมพันธ์ในแบบที่ว่าเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ เกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ สาเหตุที่สำคัญมี 2 ประการ คือ

1. ความเชื่อ ความคิด ความรู้ที่เปลี่ยนแปลงไป
2. สภาพขาดสมดุล เพราะองค์ความคิด ไม่สามารถสมานกัน ได้ ต้องมีการกระทำ อย่างใดอย่างหนึ่งให้เข้าสู่สภาพสมดุลทางความคิด ซึ่งอาจเป็นการเปลี่ยนแปลงองค์ความคิด บางอย่างเพื่อให้สามารถหลอมรวมกันได้

1.7 การวัดทัศนคติ

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2542 : 230 – 235) กล่าวว่า การวัดทัศนคติจะไม่สามารถวัด ทัศนคติโดยตรง แต่สามารถวัดได้จากพฤติกรรมทั้งทางตรงและทางอ้อม วิธีวัดทัศนคติ แบ่งออกได้ เป็น 3 ประเภท คือ

1. วิธีวัดทางตรง (Direct Technique) ได้แก่
 - วิธีสัมภาษณ์ (Interview)
 - ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งจะใช้ Attitude Scale
2. วิธีวัดทางอ้อม (Indirect Technique) ได้แก่
 - ให้อ่านแล้วต่อความหมาย
 - ให้หาคำมาสัมพันธ์
 - การผูกเรื่องจากภาพ
3. ศึกษาจากสิ่งอื่น โดยไม่ต้องติดต่อกับบุคคลที่เราจะวัดเลย (Unobtrusive Technique)

วิธีสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดทัศนคติโดยตรงเป็นวิธีที่ต้องใช้เวลานาน เพราะต้อง วัดทีละคน

วิธีใช้แบบสอบถาม สามารถวัดทัศนคติได้ครั้งละหลายๆคน สั้นเปลืองเวลาน้อย แบบสอบถามที่ใช้วัดทัศนคติ จะใช้ Scale วัดซึ่งมีหลายแบบ เช่น

1. Thurstone Scale เป็นแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยประโยคต่างๆหลาย ประโยค แล้วแต่จะวัดเรื่องอะไร ที่หน้าประ โยคแต่ละประโยค จะมีค่าของสเกล (Scale Value) ของ แต่ละประ โยคอยู่ด้วย ซึ่งมีค่าอยู่ตั้งแต่ 1- 11 พร้อมทั้งจุดทศนิยม และจะติดไปกับประ โยคนั้น ตลอดไป

2. Likert Scale เป็นแบบทดสอบทัศนคติที่ Likert (Likert. 1932) ได้สร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามที่เป็นประ โยคและมีหัวข้อให้เลือก คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ทัศนคติทางบวกจะได้คะแนนมาก ทัศนคติทางลบจะได้คะแนน น้อย ถ้านำแต่ละข้อมารวมกันและหาค่าเฉลี่ย ทำให้ทราบว่าทัศนคติอย่างไร

ในการวัดทัศนคติในการวิจัยครั้งนี้ จะวัดทัศนคติทางตรงจากผู้ถูกวิจัย โดยใช้ แบบสอบถาม ที่มีคำอธิบายไว้อย่างเข้าใจง่ายและกะทัดรัด เพื่อให้ผู้ตอบตอบมาเป็นแบบแผน เดียวกัน เพื่อเป็นการประหยัดเวลาในการหาข้อมูล เพราะผู้ศึกษาสามารถส่งแบบสอบถามไปให้คน จำนวนมากในเวลาเดียวกันได้ โดยใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale

ส่วนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ

2.1 ความหมายของการปฏิรูประบบราชการ

สมาน รังสิโยภักดิ์ (2543 : 82) กล่าวว่า การปฏิรูประบบราชการหมายถึง การเปลี่ยนแปลง แกไข ระบบราชการ ตั้งแต่เรื่อง โครงสร้างการบริหารงานในระดับต่างๆ โครงสร้างรูปแบบส่วนราชการ ระบบการบริหารและวิธีดำเนินงาน บทบาท หน้าที่ของรัฐ กฎ ระเบียบ วัฒนธรรมในส่วนราชการ ระบบเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เพื่อให้ระบบราชการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและการพัฒนาประเทศได้ การปฏิรูประบบราชการ เป็นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหลายเรื่องพร้อมกันในเชิงบูรณาการ ซึ่งครอบคลุมถึงภาครัฐทั้งหมด คือ หน่วยงาน หน่วยงานอื่นของรัฐ รัฐวิสาหกิจและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2 สาเหตุของการปฏิรูประบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2546 : 9 -10) กล่าวว่า การปฏิรูประบบราชการมีสาเหตุดังนี้

1. มีปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบราชการหลายประการ เช่น

หน่วยงานในระบบราชการที่มีขนาดใหญ่ มีข้าราชการจำนวนมาก โดย คิดเป็น อัตราส่วนข้าราชการ 1 คน ต่อประชาชน 63 คน (สำนักงานปฏิรูประบบราชการ อ้างใน ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย , 2543 : 189)

การขาดการประสาน เชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงาน เกิดการวางแผน ไม่สอดคล้องกับระบบงบประมาณ ซึ่งทำให้เกิดความซ้ำซ้อนของงาน โครงการ กิจกรรม ซึ่ง ซ้ำซ้อนทั้งด้านเป้าหมายและพื้นที่ดำเนินการ

บุคลากรที่ปรับตัวไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การขาดความชำนาญและความสามารถในการจัดการกิจการของรัฐในเชิงแข่งขัน

กฎ ระเบียบที่ล้าสมัย ไม่ยืดหยุ่นต่อการบริหารงาน ทำให้การบริหารงานขาดประสิทธิภาพและประชาชนไม่ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ ส่งผลต่อการพัฒนาประเทศในระยะยาว

2. ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและสารสนเทศ ทำให้เกิดการแพร่กระจายข้อมูลข่าวสารด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและแนวคิดทางการเมืองทั่วถึงกันอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการรับรู้เกี่ยวกับสังคมโลกร่วมกัน จึงจำเป็นต้องปรับปรุงระบบราชการให้ทันสมัย นอกจากนี้ได้มีการแผ่ขยายอิทธิพลทางเศรษฐกิจโดยนักลงทุนต่างชาติ ความไม่เชี่ยวชาญของข้าราชการ ทำให้การบริหารงานด้านเศรษฐกิจไม่เท่าทันนักลงทุนต่างชาติ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้เศรษฐกิจประเทศตกต่ำในระยะหนึ่ง

3. จากปัญหาสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจของประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2540 ส่งผลกระทบต่อสภาพสังคม และทำให้ความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจกับต่างประเทศลดลง ภาวะทางการเงินตกต่ำ ประเทศไทยต้องขอรับความช่วยเหลือทางการเงินจำนวนมากจากองค์การการเงินระหว่างประเทศ (IMF) รัฐบาลจึงจำเป็นต้องขัมงวดค่าใช้จ่ายภาครัฐ โดยเฉพาะงบประมาณประจำปีที่ใช้เป็นค่าจ้างเงินเดือนข้าราชการและลูกจ้างที่สูงมาก ทำให้ต้องปรับปรุงการบริหารจัดการใหม่ให้ระบบราชการมีประสิทธิภาพดีขึ้น คຸ້มค่าเงินงบประมาณที่มีอยู่จำกัด

4. การเปลี่ยนแปลงแนวทางการพัฒนาประเทศหลายประการตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่สอดคล้องกับทฤษฎีประชาธิปไตย เช่น การให้สิทธิขั้นพื้นฐานด้านสิทธิเสรีภาพ และความเสมอภาคกับประชาชนในการมีส่วนร่วมทางการเมือง สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร สิทธิในการแสดงความคิดเห็นในโครงการของรัฐด้วยวิธีการประชาพิจารณ์ การออกเสียงประชามติ สารบัญญัติของรัฐธรรมนูญ มีความสำคัญต่อข้าราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวความคิดและวิธีปฏิบัติราชการใหม่ โดยข้าราชการต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานที่พร้อมจะรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เน้นประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง

5. แนวคิดเกี่ยวกับการส่งเสริมการแข่งขันเชิงธุรกิจมีมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักถึงการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการของรัฐเช่นเดียวกับการบริหารจัดการในภาคธุรกิจเอกชน ขณะเดียวกันประชาชนก็เริ่มเข้าใจบทบาทของภาครัฐในปัจจุบันในฐานะผู้ให้บริการ จึงเกิดความคาดหวังที่จะเห็นการปรับปรุงการบริหารงานและการให้บริการที่มีคุณภาพ

6. กระแสของการปฏิรูปการเมืองของประเทศ ที่มีปัญหาจากฝ่ายการเมือง ทำให้สังคมสร้างแรงกดดันให้รัฐบาลดำเนินการปฏิรูประบบการเมือง อันเป็นที่มาของการออกกฎหมาย

รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 ดังนั้นระบบราชการซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบการเมือง จึงได้รับผลกระทบที่ต้องปฏิรูปควบคู่ไปด้วย

7. รัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ซึ่งต่อไปท้องถิ่นจะต้องรับภารกิจที่มีการถ่ายโอนจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ความไม่พร้อมและไม่เข้มแข็งของท้องถิ่น จำเป็นต้องอาศัยการทำงานที่มีประสิทธิภาพของราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อนำความเจริญไปสู่การปกครองระดับต่าง และต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและปกครองตนเองของท้องถิ่น ทำให้รัฐบาลต้องปรับปรุงส่วนราชการต่างๆ ให้สอดคล้องรองรับการกระจายอำนาจต่อไป

2.3 วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์และยุทธศาสตร์ในการปฏิรูประบบราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.) (2546) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบราชการในช่วงระยะปี พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550 ว่า “พัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและประโยชน์สุขของประชาชน” โดยมีเป้าประสงค์หลักของการพัฒนาระบบราชการไทย 4 ประการ

1. พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น
2. ปรับบทบาท ภารกิจและขนาดให้มีความเหมาะสม
3. ยกระดับมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่าเกณฑ์สากล
4. ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย

ภายใต้วัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักดังกล่าว เพื่อให้การดำเนินงานพัฒนาระบบราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาที่สนับสนุนและเชื่อมโยงกัน ประกอบด้วย 7 ยุทธศาสตร์ ที่สำคัญดังนี้

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีทำงาน
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 การรื้อปรับระบบการเงินและการงบประมาณ
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนใหม่
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยม
- ยุทธศาสตร์ที่ 6 การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย
- ยุทธศาสตร์ที่ 7 การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

ส่วนที่ 3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์การ

3.1 ความหมายขององค์การ

ลัทธีกาล ศรีวะรมย์ (2550 : 28) องค์การ หมายถึง กลุ่มคนจำนวนตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป มารวมตัวกันเพื่อทำงานด้วยกันภายใต้โครงสร้างองค์การที่กำหนดไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ของกลุ่มที่ตั้งไว้ และในการทำงานจะมีระบบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ การกำหนดโครงสร้าง บทบาท อำนาจหน้าที่ที่กำหนดขึ้น และมีระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างส่วนต่างๆภายในกลุ่ม ตลอดจนการติดต่อกับสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งสรุปได้ว่า องค์การ หมายถึง รูปแบบหนึ่งของความร่วมมือของมนุษย์เพื่อร่วมกันกระทำการใดก็ตามให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าว อาจจำแนกออกเป็น องค์ประกอบของความหมายได้ 3 ประการ คือ

1. เป็นรูปแบบที่เกิดจากการรวมตัวกันของมนุษย์ ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป อย่างมีจิตสำนึกร่วมกันในการดำเนินการในลักษณะที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจขึ้น มิใช่เป็นการรวมตัวอย่างไร้จิตสำนึกหรือไม่มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน
2. การร่วมมือในข้อ 1 นั้นก็เพื่อต้องการกระทำการใดก็ตามร่วมกัน โดยการใช้พลังกายและพลังสติปัญญา พลังทรัพย์และพลังอื่นๆ ไปในทิศทางเดียวกันหรือสนับสนุนเกื้อกูลกัน มิใช่เป็นการใช้พลังต่อต้านหรือหักล้างกัน
3. เป็นการกระทำร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้บรรลุถึงเป้าหมายเดียวกัน มิใช่เป็นการกระทำร่วมกันตามยถากรรมไร้จุดมุ่งหมาย

3.2 องค์ประกอบขององค์การ

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน ชาดิชาข สุทธาเวศ , 2542 : 21) กล่าวว่า การจะเรียกหน่วยงานใดเป็นองค์การได้ จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. หน่วยงานนั้น จะต้องได้รับการยอมรับว่ามีอยู่ในสังคม (Existence) และคงมีการปฏิบัติกิจกรรมที่ต่อเนื่อง (Continuous Operation) ไม่ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารสักกี่คนก็ตาม
2. องค์การทุกองค์การจะต้องมีจุดมุ่งหมายในการดำเนินการที่เป็นของตนเอง กล่าวคือ องค์การแต่ละแห่งที่ถูกจัดตั้งขึ้นมาย่อมมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานทั้งสิ้น ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากสิ่งบ่งชี้ทางพฤติกรรมกรรมการดำเนินงานซึ่งเกิดขึ้นภายในและระหว่างองค์การนั้นๆ
3. ต้องมีการแบ่งงานกันทำ โดยอาศัยหลักความชำนาญเฉพาะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์การที่มีขนาดใหญ่ หรือใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานสูง ซึ่งมีความแตกต่างในลักษณะของงานมาก

4. องค์กรทุกองค์กรจะต้องมีโครงสร้าง มีการกำหนดอำนาจหน้าที่และลำดับชั้นการบังคับบัญชาของแต่ละส่วนงาน กำหนดความสัมพันธ์ในดำเนินงาน ซึ่งจะเป็นหนทางที่จะนำไปสู่ความร่วมมือปฏิบัติงานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร

3.3 ความหมายของการเปลี่ยนแปลงองค์กร

สุนันทา เลานันท์ (อ้างถึงใน ปัญญาทิพ จันทรา , 2541 : 6) ได้ให้ความหมายของการเปลี่ยนแปลงองค์กรไว้ว่า หมายถึง การเปลี่ยนแปลงจากสถานภาพหนึ่งที่เป็นอยู่ปัจจุบันในแง่ของ โครงสร้างกระบวนการ ปัจจัยนำเข้าและผลผลิตไปสู่อีกสถานภาพหนึ่งในอนาคตที่กำหนดไว้ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และองค์กรนั้นจะต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมภายนอก ได้แก่ การแข่งขันในธุรกิจ ลูกค้า และอื่นๆ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงภายใน คือ แผนเป้าหมาย ปัญหา และความต้องการขององค์กร ตลอดจนการพัฒนาความคิดและพฤติกรรมใหม่ให้แก่พนักงานขององค์กร

Don Hellriegel and John W.Solocum , Jr (1979) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงองค์กร หมายถึง ความพยายามอย่างมีเป้าหมาย หรือมีความตั้งใจขององค์กรที่จะเปลี่ยนแปลงสถานภาพเดิมของสิ่งต่างๆภายในองค์กร

Donald E.Harvey and Donald R. Brown (1982) อธิบายว่า การเปลี่ยนแปลงองค์กร หมายถึง ความพยายามที่จะปรับปรุงหน้าที่ต่างๆขององค์กรทั้งหมด หรือส่วนใดส่วนหนึ่งขององค์กรเพื่อประสิทธิผลขององค์กร

Terence R. Mitchell (1983) อธิบายว่า การเปลี่ยนแปลงองค์กร หมายถึง ความพยายามที่จะปรับปรุงวิธีการในการทำงานและโครงสร้างขององค์กร หรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของมนุษย์ในองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

Torrington, D. and Weightman, J. (1994 : 157) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงองค์กร หมายถึง ความตื่นเต้นที่จะได้เป็นส่วนหนึ่งของเหตุการณ์ และสามารถตามทันแนวโน้มต่างๆที่จะเกิดขึ้นสำหรับคนอื่นๆ การเปลี่ยนแปลงเหมือนกับสิ่งที่คุกคาม ที่รื้อถอนสิ่งต่างๆที่เป็นระเบียบแบบแผนมั่นคงอยู่แล้ว ทำให้เกิดความไม่แน่นอนที่น่ากลัว บทบาทของผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จ คือ การเข้าใจธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลง และวิธีที่จะทำให้ความเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นสิ่งที่ท้าทาย แทนที่จะเป็นประสบการณ์ที่ไม่คุ้นเคยและน่าหวาดกลัว อันอาจก่อให้เกิดการต่อต้าน เป็นผลให้ทุกคนในองค์กรเป็นผู้พ่ายแพ้

สรุปได้ว่า การเปลี่ยนแปลงองค์กร หมายถึง การปรับปรุงวิธีการทำงานและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กร เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งการเปลี่ยนแปลง

นี้ทุกๆคนในองค์กรจะต้องมองว่าเป็นสิ่งที่ท้าทาย เพื่อจะได้ร่วมมือกันทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3.4 สาเหตุของการเปลี่ยนแปลงองค์กร

สุนันทา เลาหพันธ์ (2531) เสนอแนวคิดว่าการเปลี่ยนแปลงองค์กร ไม่ว่าจะเกิดขึ้นอย่างช้าๆ หรือฉับพลัน มีสาเหตุ 2 ประการ คือ

1. แรงผลักดันจากภายนอกองค์กร ซึ่งหมายถึง ปัจจัยต่างๆที่องค์กรไม่สามารถควบคุมได้ หรือควบคุมได้น้อย มีดังนี้

การตลาด หมายถึง สินค้าหรือบริการต่างๆที่องค์กรผลิต ประเภทของลูกค้า ขนาด และความซับซ้อนของตลาด รวมถึงคู่แข่งชั้นด้วย

ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือและความรู้ต่างๆที่ใช้ในกระบวนการผลิต ซึ่งมีความก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว

สังคม หมายถึง ค่านิยม ทัศนคติ วัฒนธรรมและความคาดหวังของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

เศรษฐกิจ หมายถึง สภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ภาวะเงินเฟ้อและปัญหาด้านทรัพยากร

นโยบายและบทบาทของรัฐบาล หมายถึง การออกกฎหมายต่างๆกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติ การกำหนดอัตราดอกเบี้ย เป็นต้น

2. แรงผลักดันภายในองค์กร ซึ่งหมายถึง ปัจจัยต่างๆภายในองค์กร และพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ได้แก่

การกำหนดวัตถุประสงค์ แต่ละครั้ง มีการกำหนดหรือรับวัตถุประสงค์ใหม่ จึงจำเป็นต้องมีการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่

การปรับนโยบาย เมื่อมีการปรับนโยบายขององค์กร จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การดำเนินงาน

การใช้เทคโนโลยี องค์กรอาจต้องนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในการผลิต จึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการในการผลิต

กิจกรรมของพลังงาน ความพอใจและไม่พอใจ มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร

กรองแก้ว อยู่สุข (2535) ได้กล่าวถึงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงองค์กรไว้ดังนี้

1. ต้องการให้องค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในทุกด้าน เช่น ต้องการให้ผลผลิตมีคุณภาพมากขึ้น ต้นทุนต่ำลง ยอดขายสูงขึ้น

2. ความเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ซึ่งล้วนมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร จึงจำเป็นต้องมีการเคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลงเพื่อการอยู่รอดขององค์กร

3. ความเจริญเติบโต หรือความต้องการการขยายตัวขององค์กร ซึ่งเมื่อประสบผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ในระดับหนึ่ง ก็จะก้าวไปข้างหน้าต่อไป

4. เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น ทำให้องค์กรต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

5. เมื่อมีการเปลี่ยนหัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชา ก็จะมีการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานตามความแตกต่างของแต่ละคน

6. เมื่อได้ตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่ จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสม

Moorhead and W. Griffin (1984) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงองค์กรขึ้นอยู่กับสาเหตุหลายประการ มีความซับซ้อนของเหตุการณ์ โดยมีแรงผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กรที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. คน
2. เทคโนโลยี
3. การประมวลผลข้อมูลและการสื่อสาร
4. การแข่งขัน

สรุปได้ว่าการเปลี่ยนแปลงองค์กรนั้น เป็นธรรมชาติที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งมาสาเหตุจากปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้องค์กรต้องปรับตัวโดยการเปลี่ยนแปลงเพื่อความอยู่รอดขององค์กร

3.5 ประเภทของการเปลี่ยนแปลงองค์กร

กฟผ. (การปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงใหม่ใน กฟผ. , 2537 :27 – 29) ได้แบ่งประเภทหลักของการเปลี่ยนแปลงองค์กรเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงทางยุทธศาสตร์

เป็นการเคลื่อนไปสู่อนาคตในด้านขอบเขตและวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ ครอบคลุมเป้าประสงค์และภารกิจขององค์กร ปรัชญาขององค์กร เช่น เรื่องความเจริญเติบโต คุณภาพ นวัตกรรมและคุณค่าที่เกี่ยวกับบุคลากร การรับใช้ลูกค้าและการใช้เทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงเชิงยุทธศาสตร์มิใช่เรื่องง่ายดังหนึ่งบวกหนึ่งเป็นสอง ซึ่งสามารถวางแผนและดำเนินไปตามแผนตามหลักเหตุผลของเรื่องราวที่ดำเนินไป ผลงานวิจัยเรื่องการแข่งขันและการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงในวงการรถยนต์ การเงิน การประกันภัยและการพิมพ์

ได้ให้ข้อสังเกตว่า “กระบวนการเปลี่ยนแปลงเชิงยุทธศาสตร์ไม่ค่อยเคลื่อนไปอย่างตรงไปตรงมา และราบเรียบเป็นขั้นตอนต่อเนื่องเหมือนอย่างการวิเคราะห์ทางเลือกและการดำเนินงาน”

2. การเปลี่ยนแปลงทางการปฏิบัติงาน

การเปลี่ยนแปลงทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบ ขั้นตอนโครงสร้าง หรือเทคโนโลยีใหม่ ซึ่งมีผลกระทบทันทีต่อการเตรียมงานในส่วนหนึ่งส่วนใดขององค์การ แต่ผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงาน เห็นได้เด่นชัดกว่าการเปลี่ยนแปลงเชิงยุทธศาสตร์ ในมุมมองข้างต้น ต้องดำเนินการอย่างละเอียดถี่ถ้วน

สรุปได้ว่า เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงขององค์การเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางยุทธศาสตร์หรือการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานก็ดี ล้วนแต่มีผลกระทบต่อบุคลากรในองค์การทั้งสิ้น ซึ่งปัญหาหนึ่งที่น่าจะเกิดขึ้นก็คือ การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง (Resistance to Change) ซึ่งผู้วิจัยจึง ได้ศึกษาถึงสาเหตุของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงต่อไป ดังนี้

3.6 สาเหตุของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

เทพพนม เมืองแมน (2529) มีความเห็นว่า การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเกิดจากหลายปัจจัยประกอบกัน คือ

1. องค์ประกอบทางด้านเศรษฐกิจ (Economic Factors) เป็นเหตุผลที่ชัดเจนที่สุด เพราะสิ่งที่บุคคลมักจะคำนึงถึงมากที่สุดได้แก่ สวัสดิการทางด้านเศรษฐกิจของแต่ละบุคคล และครอบครัว ซึ่งถ้าการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่ทำลายโอกาสความก้าวหน้า หรือการเลื่อนตำแหน่งแล้ว บุคคลก็จะต่อต้านการเปลี่ยนแปลงนั้น

2. ความไม่สะดวก (Inconvenience) บุคคลจะต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเมื่อบุคคลนั้นกลัวว่าการเปลี่ยนแปลงจะทำให้ชีวิตของตนมีความลำบาก เช่น มีการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ หรือกลัวว่าจะไม่มั่นคงเหมือนเดิม

3. ความไม่แน่นอน (Uncertainty) ถึงแม้ว่าการเปลี่ยนแปลงจะปรับปรุงขึ้นมา จากสิ่งเก่าก็ตาม แต่ก็ยังเป็นสิ่งใหม่ที่สร้างความรู้สึกว่าคุณถูกคุกคาม และมีความไม่แน่นอน ซึ่งความกลัวนี้ เกิดจากการขาดข้อมูลที่เป็นจริงเกี่ยวกับสิ่งใหม่นั้น

4. สัญลักษณ์ (Symbol) สามารถที่จะสร้างปัญหาในการเปลี่ยนแปลงได้ โดยสัญลักษณ์จะเป็นตัวแทนคุณค่าของงานที่มีความสัมพันธ์กับค่านิยมของคนในกลุ่มงานนั้นๆ

5. การคุกคามต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Threats to Interpersonal Relationship) ถ้าการเปลี่ยนแปลงได้เข้ามาขัดขวางความสัมพันธ์ทางด้านสังคม และมาตรฐานของกลุ่มแล้ว จะถูกต่อต้านอย่างรุนแรงจากกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคคลจะต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่มีการคุกคามต่อตัวเขา หรือสถานภาพทางสังคมของเขา

6. ความไม่พอใจต่อคำสั่งใหม่และการควบคุมที่เพิ่มขึ้น (Resentment towards New Orders and Increased Control) เมื่อใดที่องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ก็จะมีคำสั่งใหม่ๆ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ไม่มากก็น้อย ผลลัพธ์ของการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อาจนำไปสู่การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงได้

7. ทศนคติของสหภาพแรงงาน (Union Attitudes) สหภาพแรงงานมักมีแนวโน้มที่จะต่อต้านการเปลี่ยนแปลง หากการเปลี่ยนแปลงนั้น ฝ่ายบริหารไม่ได้ปรึกษาหารือกับสหภาพแรงงาน

8. การเปลี่ยนแปลงและองค์การโดยทั่วไป (Change and Over-all Organization) องค์กรเป็นสังคระบบหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงในส่วนใดส่วนหนึ่ง อาจก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในส่วนอื่นๆ ด้วย เพราะฉะนั้นจะต้องมองการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมขององค์การทั้งหมด การมองเพียงจุดใดจุดหนึ่งอาจทำให้เกิดการมองข้ามและผลกระทบที่มีต่อส่วนอื่นอันอาจก่อให้เกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงได้

9. การทำลายความคาดหวัง (Violation of Expectation) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จะทำให้พลังการต่อรองของกลุ่มในองค์การเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น หากฝ่ายบริหารไม่วางแผนในการเปลี่ยนแปลงอย่างรอบคอบ การเปลี่ยนแปลงนั้นอาจถูกมองเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องและทำให้เกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงได้

อรุณ รักรธรรม (2531) จำแนกสาเหตุของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

1. ความกลัวในด้านเศรษฐกิจ ได้แก่
 - 1.1 จะต้องทำงานเพิ่มขึ้น แต่รายได้เท่าเดิม
 - 1.2 จะต้องเพิ่มเวลาการทำงานมากขึ้นแต่รายได้ลดลง
 - 1.3 โอกาสในการก้าวหน้าน้อยลง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อรายได้
2. ความกลัวในด้านความมั่นคงส่วนตัว ได้แก่
 - 2.1 ความไม่ต้องการสูญเสียตำแหน่งในอนาคต
 - 2.2 การสงสัยในตำแหน่งใหม่ว่า อาจจะต้องรับผิดชอบสูงขึ้น
3. ความกลัวเกี่ยวกับการลดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่
 - 3.1 งานใหม่มีความรับผิดชอบลดน้อยกว่าเดิม
 - 3.2 อำนาจหน้าที่ลดลงไป
 - 3.3 อาจถูกควบคุมบังคับบัญชามากกว่าเดิม
4. ความกลัวในเรื่องความไม่สะดวกส่วนตัว ได้แก่
 - 4.1 การจะต้องทำงานหนักกว่าเดิม

- 4.2 การจะต้องทำงานยากกว่าเดิม
- 4.3 จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานใหม่
- 5. ความกลัวในทางสังคม ได้แก่
 - 5.1 การสูญเสียฐานะทางสังคม
 - 5.2 กลัวว่าจะได้รับการให้ความสำคัญจากบุคคลอื่นน้อยลง
 - 5.3 การจะต้องสูญเสียสมาชิกภายในกลุ่ม

Richard Steer (1977) กล่าวว่า สาเหตุของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงมีสาเหตุสำคัญ 2 ประการ คือ

1. สาเหตุส่วนบุคคล (Personal Source)
 - 1.1 เข้าใจผิดในวัตถุประสงค์ กระบวนการ ตลอดจนผลของการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ
 - 1.2 มองไม่เห็นความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลง
 - 1.3 กลัวในสิ่งที่ยังไม่รู้
 - 1.4 กลัวจะสูญเสียสถานภาพ (Status) ความมั่นคง (Security) และอำนาจหน้าที่อื่นๆ
 - 1.5 ได้รับผลประโยชน์อยู่แล้วในสถานภาพเดิมนั้น
 - 1.6 ค่านิยมของกลุ่มและบทบาทของกลุ่มที่มีอิทธิพลในการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ
 2. สาเหตุจากองค์การ (Organizational Source)
 - 2.1 เกรงกลัวว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ จะเสียคุณอำนาจที่มีอยู่ระหว่างกลุ่มภายในองค์การ
 - 2.2 ระบบผลตอบแทนอาจจะบังคับให้ต้องรักษาสถานภาพเดิมไว้ จึงมีพฤติกรรมต่อต้านการเปลี่ยนแปลง
 - 2.3 วิธีการเลือกเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ไม่ดี
 - 2.4 ผลของความพยายามในอดีตไม่สำเร็จ ไม่เป็นที่น่าเชื่อถือว่าจะเป็นประโยชน์
 - 2.5 โครงสร้างขององค์การไม่เอื้ออำนวยในการเปลี่ยนแปลง
- Theodore T. Herbert (อ้างถึงใน อรุณ รัชธรรม , 2531 : 714) ได้แยกสาเหตุของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงออกเป็น 3 ระดับคือ
1. องค์ประกอบเกี่ยวกับงาน (Work Relate Factors) ได้แก่

- 1.1 ความกลัวเกี่ยวกับวิทยาการและการว่างงาน
- 1.2 ความกลัวเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพการทำงาน
- 1.3 ความกลัวเกี่ยวกับตำแหน่งและอัตราเงินเดือนที่อาจจะลดลง
- 1.4 ความกลัวเกี่ยวกับการโยกย้าย
2. องค์ประกอบเกี่ยวกับบุคคล (Individual Factors) ได้แก่
 - 2.1 ความไม่พอใจเกี่ยวกับการวิพากษ์วิจารณ์ว่าสภาพปัจจุบันไม่เหมาะสม
 - 2.2 การไม่พอใจในผลงานปัจจุบัน
 - 2.3 ความกลัวว่าจะต้องเพิ่มความชำนาญมากขึ้นกว่าในปัจจุบัน
 - 2.4 ความกลัวว่าจะต้องทำงานหนักมากขึ้นกว่าเดิม
3. องค์ประกอบทางสังคม (Social Factors) ได้แก่
 - 3.1 ไม่ต้องการที่จะปรับตัวใหม่
 - 3.2 ไม่ชอบการควบคุมในระบบใหม่
 - 3.3 ขาดความร่วมมือในการจัดการเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ
 - 3.4 กลัวว่าการเปลี่ยนแปลงจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากกว่าสังคม

Alvin Zander (อ้างถึงใน ซาติซาข สุธธาเวศ , 2542 : 26) ได้จำแนกเหตุผลที่ทำให้บุคคลต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงไม่ชัดเจน
2. บุคคลที่จะมีผลกระทบกระเทือนจากการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นไม่ได้เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย
3. เหตุผลในการเปลี่ยนแปลงนั้น ขึ้นอยู่กับเหตุผลส่วนตัวของบางคนเท่านั้น
4. นิสัยการทำงานของกลุ่ม ไม่ให้ความสนใจต่อการเปลี่ยนแปลง
5. การติดต่อสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ
6. มีความกลัวเกิดขึ้น
7. มีงานอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย
8. ค่าตอบแทนไม่เพียงพอ
9. ผลประโยชน์ส่วนตัวหรือกลุ่มเข้ามาเกี่ยวข้อง
10. ขาดความไว้วางใจในตัวผู้ริเริ่ม
11. ต้องการอยู่ในสภาพเดิมมากกว่า

สรุปได้ว่าการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงองค์กรมีหลายสาเหตุ แต่สาเหตุหลักที่สำคัญคือความกลัวและความกังวลใจในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ส่วนหนึ่งเกิดจากการได้รับ

ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์การไม่เพียงพอ หรือถึงแม้ว่าจะรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเพียงพอแล้ว บุคลากรในองค์การอาจไม่เห็นด้วยก็ได้ ซึ่งจะทำให้เกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การนั้น

ส่วนที่ 4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิตยา ชีวพฤษ (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะจิตของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย ดอนนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ อยู่ 2 ส่วนคือ

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะจิต

วัตถุประสงค์ของการศึกษาทักษะจิตของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.)

ดอนนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ มี 4 ด้าน ดังนี้

1. ทักษะจิตต่อสิทธิประโยชน์ของพนักงาน
2. ทักษะจิตต่อสถานภาพของพนักงาน
3. ทักษะจิตต่อความก้าวหน้าในอาชีพ
4. ทักษะจิตต่อความมั่นคงในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานกสท.ที่มีอายุมากกว่าและระดับการศึกษาสูงกว่า จะมีแนวโน้มเห็นด้วยกับการแปรรูปมากกว่า และถึงแม้ว่ากสท.จะประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้ทราบข่าวคราวเป็นระยะๆ แต่การศึกษานี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานกสท. ที่ศึกษาส่วนหนึ่งยังมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการแปรรูปไม่ถูกต้อง หรือเข้าใจคลาดเคลื่อนในบางประการ และพบว่าการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายการแปรรูปผ่านการประชาสัมพันธ์ของกสท. โดยสื่อประเภทต่างๆ ยังมีน้อยและไม่ชัดเจนเท่าที่ควร จึงอาจเป็นสาเหตุสำคัญสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดทัศนคติเชิงลบต่อนโยบายดังกล่าว

เพื่อให้การดำเนินการตามนโยบายการแปรรูปสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และเพื่อป้องกันผลกระทบอันไม่พึงปรารถนา กสท. ควรพิจารณาให้ความสำคัญกับทัศนคติบางประการของพนักงาน โดยเฉพาะด้านสิทธิประโยชน์และด้านความมั่นคงในอาชีพ โดยให้มีทางเลือกที่ไม่ค่อยไปกว่าเดิม พร้อมทั้งควรพิจารณาดำเนินการประชาสัมพันธ์ภายในองค์การเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อนโยบายฯ ให้เกิดการรับรู้และความเข้าใจที่ถูกต้อง ซึ่งจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี เกิดการยอมรับและความร่วมมือที่ดีต่อการดำเนินมาตรการต่างๆตามนโยบายแปรรูปของกสท.

กำธร เทียนไฟโรจน์ (2542) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคิดและพฤติกรรมของพนักงาน ฝ่ายฝึกอบรม กฟผ. ต่อการปรับเปลี่ยนการบริหารงานเข้าสู่ระบบเชิงธุรกิจ โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่ศึกษาดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์การ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

มีการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม กฟผ. จำนวน 123 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจการแปรรูป กฟผ.ระดับปานกลางค่อนข้างมาก แต่ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดแนวทางดำเนินการปรับเปลี่ยนการบริหารงานเข้าสู่ระบบเชิงธุรกิจ ในการทดสอบสมมติฐานปรากฏว่า ตำแหน่งงานต่างกัน มีผลต่อระดับความรู้ ความเข้าใจ และปรากฏว่าเพศ และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อระดับทัศนคติของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม กฟผ. ต่อการปรับเปลี่ยนการบริหารงานเข้าสู่ระบบเชิงธุรกิจ ข้อเสนอแนะคือ ผู้บริหารฝ่ายฝึกอบรมและผู้บริหารของกฟผ.ต้องเผยแพร่ความรู้ให้แก่พนักงาน ชี้นำให้เห็นถึงความสำคัญและสร้างแรงจูงใจให้เกิดความต้องการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมต่อไป

ชาติชาย สุทธาเวช (2542) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคิดของข้าราชการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ต่อการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรมหาชน โดยมีแนวคิดและทฤษฎีดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์การ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรมหาชน

มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของข้าราชการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่มีต่อ

1. สภาพปัญหาของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ในปัจจุบัน
2. การพัฒนาองค์การและการปรับเปลี่ยน
3. ข้อดีและข้อด้อยขององค์กรมหาชน
4. ผลกระทบของการปรับเปลี่ยนต่อข้าราชการ

จากผลการศึกษาวิจัย พบว่าการบริหารงานขององค์กรมหาชนจำเป็นต้องอาศัยความรอบคอบและความเป็นกลางในการบริหารงาน โดยเห็นว่าความคล่องตัวและความเป็นอิสระ

ในการทำงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดสำหรับความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลง สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อลดการต่อต้านและเตรียมการป้องกัน แก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรมหาชน คือการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้แก่ผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากการปรับเปลี่ยนให้มากยิ่งขึ้น ส่วนข้าราชการและเจ้าหน้าที่แต่ละคนต้องพยายามช่วยเหลือตนเอง สนใจหาข้อมูลที่เป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน เพื่อประกอบการตัดสินใจ

เสาวลักษณ์ บุนนาค (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคติของพนักงานองค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทยต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 : กรณีฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. ทักษะคติของพนักงานองค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทักษะคติของพนักงานองค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทยต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002
3. ผลที่องค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้รับจากการนำ ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้

ผลการวิจัยพบว่า พนักงาน ทศท. มีทักษะคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในระดับ “เห็นด้วย” ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทักษะคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 คือ อายุ ระดับตำแหน่ง(ซี) และประสบการณ์ในงานด้านอื่นของทศท. สำหรับผลที่ ทศท. ได้รับจากการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ คือ ประสิทธิภาพ คุณภาพของงาน มีมากขึ้น ลูกคามีความพึงพอใจในการให้บริการของงานรับเงิน ทศท. เพิ่มขึ้น

วันเพ็ญ เจริญสุข (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคติของพนักงาน การสื่อสารแห่งประเทศไทยต่อการแปลงสภาพเป็นบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด : ศึกษากรณีที่ทำกรไปรษณีย์ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะคติของพนักงานในด้านต่างๆ ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงสถานภาพของพนักงาน
2. สิทธิประโยชน์ที่คาดหวัง
3. ความมั่นคงในอาชีพ
4. ความก้าวหน้าในอาชีพ

ผลการวิจัยพบว่า ทักษะคติต่อการแปลงสถานภาพจากพนักงานของรัฐมาเป็นพนักงานบริษัทอยู่ในระดับต่ำ โดยเฉพาะด้านการยอมรับจากสังคม ภูมิหลังแตกต่างกันของพนักงานไม่มีผล

ต่อทัศนคติต่อการแปลงสภาพในภาพรวม และระดับความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกันของพนักงาน
ไม่มีผลต่อทัศนคติการแปลงสภาพของพนักงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน(ก.พ.) (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง
การสำรวจการรับรู้ ทัศนคติต่อโครงการปฏิรูประบบราชการ และระดับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม
ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยคือ

1. เพื่อสำรวจระดับการรับรู้ และการตื่นตัวของข้าราชการพลเรือนที่มีต่อ โครงการ
ปฏิรูประบบราชการ

2. เพื่อสำรวจทัศนคติที่มีต่อ โครงการปฏิรูประบบราชการ

3. เพื่อทราบระดับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานให้สนองตอบต่อ
โครงการปฏิรูประบบราชการ

4. เพื่อรับทราบข้อเสนอแนะของการมีส่วนร่วมในการปฏิรูประบบราชการ

ผลการวิจัยพบว่า เนื่องจากข้าราชการจำนวนมากยังไม่มีความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ
ปฏิรูประบบราชการ และบรรยากาศองค์การยังไม่สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ ดังนั้นการบริหาร
จัดการภาครัฐแนวใหม่ควรคำนึงถึงสิ่งสำคัญ คือ

1. ยกระดับคุณภาพของบุคลากรทุกระดับ

2. ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางาน

3. ควรมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเพื่อความรวดเร็วและประสิทธิภาพ

4. การสร้างค่านิยมและพฤติกรรมของคนทั้งในระบบและนอกระบบราชการเพื่อ
ส่งเสริมการพัฒนาระบบราชการ

ธวัชชัย จุงสุพงษ์ (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมชั้นหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาถึง

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรม
ชั้นหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ โรงแรมไพร์ซีซั่น โรงแรมเพนนินซูล่า และโรงแรมแกรนด์
ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพ

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการ โรงแรมชั้นหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุของ
การปฏิบัติงานในโรงแรม ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน

โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือข้อมูลส่วนบุคคล

ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ความมั่นคงในงาน นโยบายการบริหาร รายได้ค่าตอบแทนและการประเมินผลงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมชั้นหนึ่งเขตกรุงเทพมหานคร ที่ทำการวิจัยทั้งสามแห่ง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่สูงเป็นอันดับแรกคือความมั่นคงในงาน และอันดับสุดท้าย คือความก้าวหน้า และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมชั้นหนึ่งเขตกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นรา วงษ์สุวรรณ (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคติของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนภารกิจเป็นนักบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงทักษะคติของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด

1. ด้านข่าวสารข้อมูลของการปรับเปลี่ยนภารกิจ
2. ด้านความสำคัญและความจำเป็นของการปรับเปลี่ยนภารกิจ
3. ด้านการพัฒนาการปรับเปลี่ยนภารกิจของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด
4. ด้านการดำเนินการปรับเปลี่ยนภารกิจของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด
5. ด้านปัจจัยที่ทำให้การปรับเปลี่ยนภารกิจของสำนักงานคลังจังหวัดประสบ

ผลสำเร็จ

6. ด้านผลกระทบที่สำนักงานคลังและเจ้าหน้าที่ได้รับจากการปรับเปลี่ยนภารกิจ
7. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทักษะคติของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยน
8. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนภารกิจของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด

ภารกิจ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ทักษะคติของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนภารกิจในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

2. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทักษะคติของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนภารกิจ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับเงินเดือน ระยะเวลาที่รับราชการในสำนักงานคลัง และระดับตำแหน่งที่ดำรงอยู่ในปัจจุบันมีทัศนคติที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา หน่วยงานที่สังกัดสำนักงานคลังเขต ขนาดของสำนักงาน หน้าที่งานที่รับผิดชอบก่อนการปรับเปลี่ยนภารกิจ

ตำแหน่งงานในปัจจุบัน อายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน และหน้าที่งานที่รับผิดชอบหลังจาก การปรับเปลี่ยนภารกิจมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผลที่ได้จากการปรับเปลี่ยนภารกิจของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด พบว่า ด้านบวกโดยรวม ทุกคนมีเป้าหมายในการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้เพิ่มพูนการเรียนรู้ ได้เรียนรู้เรื่องใหม่ๆ ทำท่ายในการทำงาน ด้านลบโดยรวม เสียขวัญและกำลังใจในการทำงาน ขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

วรรณพร สละ (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของข้าราชการ กระทรวงการคลังที่มีต่อโครงการวางระบบการสรรหาตำแหน่งผู้บังคับบัญชาเป็นระบบเปิด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจที่มีต่อ

1. หลักสมรรถนะความสามารถ
 2. การเป็นระบบที่เปิดกว้างในการสรรหาและคัดเลือก
 3. การยึดพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล
 4. การสอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ
 5. การเชื่อมโยงกับกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และกลไกบริหาร
3. การกระจายความรับผิดชอบไปสู่หน่วยงาน

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการกระทรวงการคลังที่มีต่อโครงการ วางระบบการสรรหาตำแหน่งผู้บังคับบัญชาเป็นระบบเปิด อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อแผนการปรับเปลี่ยนระบบบริหารงานบุคคลภาครัฐ อยู่ในระดับมาก และพบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อแผนการปรับเปลี่ยนระบบบริหารงานบุคคลภาครัฐ ไม่มี ความสัมพันธ์กับความคิดเห็น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาทัศนคติของข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เป็นข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัด ระดับ 1 – 8 ที่ปฏิบัติงานอยู่ทั่วประเทศ จำนวน 1,143 คน (ที่มา : กองการเจ้าหน้าที่ กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2550) (รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก ข)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 296 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยดำเนินการดังนี้

1.2.1 กำหนดจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (Sampling Size) โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ณ ระดับความเชื่อมั่น 0.95 (ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (ขนาดตัวอย่าง)

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดเท่ากับ 0.05)

แทนค่าได้ดังนี้

$$n = \frac{1,143}{1 + 1,143 (0.05)^2}$$

$$= 296 \text{ คน}$$

1.2.2 วิธีการเลือกตัวอย่าง (Sampling Method) โดยคำนวณหาสัดส่วนของขนาดตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม จำแนกตามเขต ซึ่งมีอยู่ทั้งสิ้น 7 เขต เพื่อกระจายโอกาสของการเลือกตัวอย่างที่เท่าเทียมกันในแต่ละกลุ่ม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามทัศนคติของข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ มีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

2.1 สร้างแบบสอบถาม โดยใช้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ให้ครอบคลุมขอบเขต วัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด สมมุติฐาน และตัวแปร ที่กำหนดไว้ในการวิจัยครั้งนี้

2.2 นำแบบสอบถาม ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ จำนวน 2 ท่าน ตรวจสอบเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข

2.3 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงและครอบคลุมของเนื้อหา(Content Validity)จำนวน 3 ท่าน(รายชื่อปรากฏในภาคผนวก ค)

โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index Objective Congruency – IOC) โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum x}{N}$$

IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum x$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผลการหาค่าความตรงของเนื้อหาของแบบสอบถามแต่ละข้อ ได้ค่า IOC ระหว่าง 0.6 – 1.0 จึงคัดเลือกไว้ แล้วจึงได้ประมวลข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ต่ออาจารย์ที่ปรึกษา

วิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

2.4 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ คอนบาค (Conbach's Alpha) ปรากฏผลค่าความเชื่อถือของแบบสอบถามทั้ง 30 ฉบับ ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำนวน 15 ข้อ และส่วนที่ 3 ทักษะคิดของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำนวน 35 ข้อ เท่ากับ 0.701 และ 0.953 ตามลำดับ โดยใช้สูตร

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(\frac{1 - \text{Sums}^2 \text{items}}{S^2 \text{total}} \right)$$

เมื่อ	α	หมายถึง	สัมประสิทธิ์ความเชื่อถือของแบบสอบถาม
	k	หมายถึง	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	Sums ² items	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
	S ² total	หมายถึง	คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ

2.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพแล้ว (ดังปรากฏในภาคผนวก ง) ไปสอบถามกับข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดทั่วประเทศ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อัตราเงินเดือน ตำแหน่ง ระดับ(ซี) อายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 ทักษะคิดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 35 ข้อ ประกอบด้วย

1. ทักษะคิดต่อลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่
2. ทักษะคิดต่อนโยบายและการบริหารการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ
3. ทักษะคิดต่อการมีส่วนร่วม
4. ทักษะคิดต่อความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน
5. ทักษะคิดต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

6. ทักษะคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โดยกำหนดการให้คะแนนโดยใช้สเกลอัตราส่วน (Rating Scal) ตามแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) ดังนี้

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

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้วิธีทศแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 350 ชุด กระจายไปยังสำนักงานคลังจังหวัดต่างๆ ทางไปรษณีย์ การเก็บข้อมูลดำเนินการระหว่างวันที่ 15 พฤษภาคม – 30 มิถุนายน 2550 รวมระยะเวลาดำเนินการ 45 วัน

ผลการรวบรวมและการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา ปรากฏว่าได้จำนวนแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนรวมทั้งสิ้น 296 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84.57 ของแบบสอบถามที่ส่งออกไปทั้งสิ้น 350 ชุด ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงการสุ่มตัวอย่างของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดทั่วประเทศ

เขต	ประชากร จำนวน (คน)	แบบสอบถามที่จัดส่ง ไป(ชุด)	แบบสอบถาม ที่ได้รับกลับคืน	
			ชุด	ร้อยละ
1	199	61	52	85.24
2	167	51	43	84.31
3	126	39	33	84.61
4	164	50	42	84.00
5	145	44	38	86.36
6	133	41	34	82.93
7	209	64	54	84.37
รวม	1,143	350	296	84.57

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความครบถ้วนก่อนการประมวลผล สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

4.1 สถานภาพส่วนบุคคลและความรู้ความเข้าใจเรื่องการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ
วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ

4.2 ความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ดำเนินการตรวจให้คะแนน โดย ตอบถูกได้ 1 คะแนน ตอบผิดได้ 0 คะแนน หลังจากนั้นได้วิเคราะห์จัดระดับความรู้ความเข้าใจ โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนความรู้ความเข้าใจ ดังนี้

ตอบถูก 13 - 15 ข้อ หมายความว่า มีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับสูงมาก

ตอบถูก 10 - 12 ข้อ หมายความว่า มีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับสูง

ตอบถูก 7 - 9 ข้อ หมายความว่า มีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง

ตอบถูก 4 - 6 ข้อ หมายความว่า มีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับต่ำ

ตอบถูก 0 - 3 ข้อ หมายความว่า มีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับต่ำมาก

4.3 ทักษะของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบน

มาตรฐาน

สำหรับการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงชั้นเท่ากัน

ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ยของทัศนคติระหว่าง	4.21 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ยของทัศนคติระหว่าง	3.41 - 4.20	หมายถึง	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยของทัศนคติระหว่าง	2.61 - 3.40	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ค่าเฉลี่ยของทัศนคติระหว่าง	1.81 - 2.60	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยของทัศนคติระหว่าง	1.00 - 1.80	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4.4 ทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์โดยใช้

4.4.1 ตัวแปรอิสระซึ่งจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ใช้ค่าสถิติทดสอบที (t-test)

4.4.2 ตัวแปรอิสระซึ่งจำแนกออกมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test) โดยใช้ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA)

4.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม วิเคราะห์โดยใช้หลักการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการตอบแบบสอบถามทัศนคติของข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจทั่วประเทศ จำนวน 296 คน ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาสถานภาพส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อัตราเงินเดือน ตำแหน่ง ระดับ(ซี) และอายุการทำงานในสำนักงานคลังจังหวัด

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ โดยพิจารณาจาก

3.1 ลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่

3.2 นโยบายและการบริหารการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ

3.3 การมีส่วนร่วม

3.4 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

3.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาสถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด

ผลการศึกษาสถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัด
ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน(คน) (n = 296)	ร้อยละ (100.00)
เพศ ชาย	55	18.60
หญิง	241	81.40
อายุ 21 - 30 ปี	59	19.90
31 - 40 ปี	79	26.70
41 - 50 ปี	111	37.50
51 - 60 ปี	47	15.90
สถานภาพสมรส โสด	113	38.20
สมรส	164	55.40
หม้าย	9	3.00
หย่าร้าง	10	3.40
ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส.	23	7.80
ปริญญาตรี	224	75.70
สูงกว่าปริญญาตรี	40	13.50
ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส.	9	3.00
เงินเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท	54	18.20
10,001 - 20,000 บาท	114	38.50
20,001 - 30,000 บาท	97	32.80
มากกว่า 30,000 บาท	31	10.50
ตำแหน่ง นักวิชาการ	95	32.09
ธุรการ	19	6.42
เจ้าหน้าที่บริหารงานการคลัง	157	53.04
อื่นๆ - เจ้าหน้าที่การคลัง	7	2.37
- เจ้าหน้าที่งานการคลัง	6	2.03
- เจ้าหน้าที่คูเงิน	12	4.05

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล		จำนวน(คน) (n = 296)	ร้อยละ (100.00)
ระดับ (ซี)	ระดับ 3 - 4	66	22.30
	ระดับ 5 - 6	158	53.40
	ระดับ 7 - 8	72	24.30
อายุการทำงาน	ไม่เกิน 10 ปี	95	32.10
	11 - 20 ปี	79	26.70
	21 - 30 ปี	101	34.10
	มากกว่า 30 ปี	21	7.10

จากตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 81.40) อายุ 41 – 50 ปี (ร้อยละ 37.5) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 55.4) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 75.70) เงินเดือน 10,001 – 20,000 บาท (ร้อยละ 38.50) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานการคลัง (ร้อยละ 53.00) ระดับ(ซี) 5-6 (ร้อยละ 53.40) อายุการทำงานที่สำนักงานคลังจังหวัด 21 – 30 ปี (ร้อยละ 34.10)

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ

จากการสอบถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด ด้วยรายการคำถามแบบตรวจรายการจำนวน 15 ข้อ ปรากฏว่า จำนวนร้อยละของคำถามที่ตอบถูกและผิดในแต่ละข้อคำถาม แสดงดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจของสำนักงานคลังจังหวัด

ข้อ	ความรู้ความเข้าใจต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ	ตอบถูก คน (ร้อยละ)	ตอบผิด คน (ร้อยละ)
ด้านหลักการและเหตุผล			
1	เหตุผลประการหนึ่งในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ คือ เพื่อปรับบทบาทภารกิจบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดให้สอดคล้องกับการปรับบทบาทภารกิจและการพัฒนาระบบงานของกรมบัญชีกลาง	261 (88.20)	35 (11.80)
2	เหตุผลอีกประการหนึ่งในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ คือ เพื่อให้สำนักงานคลังจังหวัดเป็นศูนย์ข้อมูลทางการเงิน การคลัง การบัญชี วัสดุงบประมาณและเศรษฐกิจของจังหวัด	267 (90.20)	29 (9.80)
3	หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสามารถประยุกต์ใช้กับการบริหารเศรษฐกิจ การเงิน การคลังของจังหวัดได้	227 (76.70)	69 (23.30)
ด้านวัตถุประสงค์/เป้าหมาย			
4	เป้าหมายของการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือ สำนักงานคลังจังหวัดจะต้องสามารถวิเคราะห์ เสนอแนะ และให้คำปรึกษาแก่ผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย แผนงานและแนวทางปฏิบัติ ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาในจังหวัดเรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการคลังและเศรษฐกิจ	244 (82.40)	52 (17.60)
5	วัตถุประสงค์ที่จัดทำกรบริหารรับจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ประการหนึ่งคือ การนำข้อมูลที่ได้จากระบบ GFMIS ไปเป็นฐานข้อมูลทางเศรษฐกิจของจังหวัด	39 (13.20)	257 (86.80)
6	จุดประสงค์หนึ่งของการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจคือใช้เป็นกลไกในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่การบริหารงานส่วนภูมิภาค และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	130 (43.90)	166 (56.10)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อ	ความรู้ความเข้าใจต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ	ตอบถูก	ตอบผิด
		คน (ร้อยละ)	คน (ร้อยละ)
ด้านการปฏิบัติงานในบทบาทภารกิจใหม่			
7	การปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ทำให้บุคลากรของสำนักงาน คลังจังหวัดต้องมีความรู้ความสามารถด้านเศรษฐศาสตร์ มากกว่าเดิม	250 (84.50)	46 (15.50)
8	บทบาทภารกิจใหม่อย่างหนึ่งของสำนักงานคลังจังหวัด คือ การจัดทำ GPP แบบ Fast Track โดยเก็บข้อมูลแบบ Top-down	104 (35.10)	192 (64.90)
9	บทบาทภารกิจใหม่ของสำนักงานคลังจังหวัดอีกอย่างหนึ่ง คือ เป็นผู้ตรวจสอบภายในของจังหวัดด้วย	84 (28.40)	212 (71.60)
10	บทบาทภารกิจใหม่ของคลังจังหวัด คือ ต้องเป็น คณะกรรมการในคณะผู้บริหารเศรษฐกิจการคลังประจำ จังหวัดด้วย	264 (89.20)	32 (10.80)
11	การโอนเงินเข้าบัญชีส่วนราชการ ก่อนปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจเป็นไปในลักษณะกระจายอำนาจ เมื่อปรับเปลี่ยนแล้ว การโอนเงินเข้าบัญชีส่วนราชการมีลักษณะรวมศูนย์	178 (60.10)	118 (39.90)
12	ผู้ที่จะสามารถตรวจสอบงบทดลองที่ได้จากระบบ GFMIS นั้น ต้องมีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับบัญชีเกณฑ์คงค้างด้วย	234 (79.10)	62 (20.90)
13	การออกรายงานการเบิกจ่ายเงิน ก่อนการปรับเปลี่ยนเป็น หน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัด เมื่อปรับเปลี่ยนแล้วส่วน ราชการสามารถออกรายงานจาก INTERNET ได้	228 (77.00)	68 (23.00)
14	เมื่อปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจแล้ว สำนักงานคลังจังหวัดยังคง ต้องตรวจสอบทุกรายละเอียดในแบบขอเบิกก่อนอนุมัติเสมอ	147 (49.70)	149 (50.30)
15	ปัจจุบันระบบ GFMIS เป็นระบบการเงินการคลังของ หน่วยงานภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วย ส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรอิสระ	161 (54.40)	135 (45.60)

จากคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามในตารางที่ 4.2 ความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ พบว่ามีผู้ที่ตอบถูกต้องสูงกว่าร้อยละ 50 จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ คำถามด้านหลักการและเหตุผลในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำนวน 3 ข้อ คำถามด้านวัตถุประสงค์/ เป้าหมาย จำนวน 1 ข้อ และคำถามด้านความรู้ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในบทบาทภารกิจใหม่ จำนวน 6 ข้อ ซึ่งนำมาจำแนกระดับความรู้ความเข้าใจออกเป็น 5 ระดับ ปรากฏจำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจ ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ

ระดับความรู้ความเข้าใจ	คะแนน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำมาก	0 – 3	-	-
ต่ำ	4 – 6	27	9.12
ปานกลาง	7 – 9	95	32.09
สูง	10 – 12	153	51.69
สูงมาก	13 – 15	21	7.09
มากกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ย	($\bar{X} = 9.50$)	174	59.00

จากตารางที่ 4.3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจของสำนักงานคลังจังหวัด พบว่า ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดโดยรวม มีความรู้ความเข้าใจมากกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ย (ร้อยละ 59) และเมื่อพิจารณาระดับความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระดับสูง (ร้อยละ 51.69) รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 32.09)

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ

3.1 ผลการศึกษาทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจโดยรวม

พิจารณาจากด้านลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่ ด้านนโยบายและการบริหาร การปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของข้าราชการสังกัด
สำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ

ทัศนคติของข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัด ต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ	\bar{x}	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. ลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่	3.64	0.56	เห็นด้วย
2. นโยบายและการบริหาร	3.24	0.67	ไม่แน่ใจ
3. การมีส่วนร่วม	2.98	0.77	ไม่แน่ใจ
4. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	3.93	0.47	เห็นด้วย
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.53	0.68	เห็นด้วย
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3.03	0.67	ไม่แน่ใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.39	0.51	ไม่แน่ใจ

จากตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของ
ข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ พบว่า ข้าราชการสำนักงาน
คลังจังหวัดมีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนในภาพรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจในลักษณะที่ค่อนข้าง
สอดคล้องกัน ($\bar{X} = 3.39$ และ S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับทัศนคติอยู่ใน
ระดับเห็นด้วย คือด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่ และด้าน
สภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.93$ $\bar{X} = 3.64$ และ $\bar{X} = 3.53$ ตามลำดับ) และด้านที่มีระดับ
ทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และด้านการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.24$ $\bar{X} = 3.03$ และ $\bar{X} = 2.98$ ตามลำดับ)

3.2 ผลการศึกษาทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำแนกเป็นรายด้าน

3.2.1 ด้านลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่

จากการสอบถามทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดเกี่ยวกับลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่ใน 7 ข้อคำถาม พบว่ามีค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติรายข้อ ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในด้านลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่

ทัศนคติด้านลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. เป็นงานที่น่าสนใจ ไม่น่าเบื่อหน่าย	3.19	0.93	ไม่แน่ใจ
2. เป็นงานที่ส่งเสริมให้ท่านสนใจต่อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ เกี่ยวกับการเงินการคลังที่เปลี่ยนแปลงไป	3.46	1.06	เห็นด้วย
3. เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	2.85	1.06	ไม่แน่ใจ
4. เป็นงานที่ส่งเสริมให้ท่านได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์	3.67	0.81	เห็นด้วย
5. เป็นงานที่ทำให้ท่านมีความสนใจ เกี่ยวกับเศรษฐกิจ สังคม การเมืองมากขึ้น	3.87	0.81	เห็นด้วย
6. เป็นงานที่ส่งเสริมให้ท่านต้องใช้นุยสัมพันธ์ เป็นอย่างสูง เพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่ต้องการ	4.26	0.71	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
7. เป็นงานที่ส่งเสริมให้ท่านมีทักษะทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศมากขึ้น	4.14	0.55	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64	0.56	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในด้านลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่พบว่าข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจใน ด้านลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด มีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ

ลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่เป็นงานที่ส่งเสริมให้ต้องใช้มนุษย์สัมพันธ์เป็นอย่างสูง เพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่ต้องการ และลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่เป็นงานที่ส่งเสริมให้มีความทักษะทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศมากขึ้น ($\bar{X} = 4.26$ และ $\bar{X} = 4.14$) สำหรับข้อที่ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่เป็นงานที่ทำให้มีความสนใจเกี่ยวกับเศรษฐกิจ สังคม การเมืองมากขึ้น เป็นงานที่ส่งเสริมให้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ และเป็นงานที่ส่งเสริมให้สนใจต่อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ เกี่ยวกับการเงินการคลังที่เปลี่ยนแปลงไป ($\bar{X} = 3.87$ $\bar{X} = 3.67$ และ $\bar{X} = 3.46$ ตามลำดับ) สำหรับข้อที่ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดมีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ ลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่เป็นงานที่น่าสนใจ ไม่น่าเบื่อหน่ายและเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.19$ และ $\bar{X} = 2.85$ ตามลำดับ)

3.2.2 ด้านนโยบายและการบริหาร

จากการสอบถามทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดเกี่ยวกับนโยบายและการบริหารเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจใน 11 ข้อคำถาม พบว่ามีค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติรายชื่อ ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในด้านนโยบายและการบริหาร

ทัศนคติด้านนโยบายและการบริหาร	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
1.การสนับสนุนให้สำนักงานคลังจังหวัดเป็น CFO เป็นนโยบายที่จะทำให้การบริหารการคลังภาครัฐในระดับจังหวัดมีความเข้มแข็งขึ้น	3.65	0.92	เห็นด้วย
2.จากนโยบายปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ปัจจุบันมีกรม.รองรับการปฏิบัติงานในบทบาทภารกิจใหม่อย่างชัดเจน	2.88	1.01	ไม่แน่ใจ
3.การดำเนินการทางพัสดุ โดยใช้ E-Auction จะช่วยให้การจัดซื้อจัดจ้าง มีความโปร่งใสมากขึ้น	2.99	0.95	ไม่แน่ใจ
4.การดำเนินงานด้วยระบบ GFMS ทำให้การดำเนินงานด้านการเงินการคลังภาครัฐมีความสะดวก รวดเร็วมมากขึ้น	3.52	0.93	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ทัศนคติด้านนโยบายและการบริหาร	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
5.การดำเนินงานในระบบ GFMIS ทำให้การดำเนินงานด้านการเงินการคลังภาครัฐ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้มากขึ้น	3.11	0.98	ไม่แน่ใจ
6.การดำเนินงานในระบบ GFMIS ทำให้การดำเนินงานด้านการเงินการคลังภาครัฐ ประหยัดค่าใช้จ่าย	3.04	1.02	ไม่แน่ใจ
7.ผู้บริหารได้จัดบุคลากรให้มีความทำงานอย่างเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์	3.14	0.92	ไม่แน่ใจ
8.ผู้บริหารได้จัดให้มีการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจอย่างเพียงพอ	3.32	0.89	ไม่แน่ใจ
9.ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ	3.19	1.03	ไม่แน่ใจ
10.ผู้บริหารมีการสนับสนุนการทำงานของท่าน ในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ทั้งในด้านงบประมาณ วัสดุและอุปกรณ์อย่างเพียงพอ	3.40	0.97	ไม่แน่ใจ
11.ผู้บริหารสามารถทำความเข้าใจกับท่าน ในเรื่องการนำนโยบายการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน	3.44	0.94	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.24	0.67	ไม่แน่ใจ

จากตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในด้านนโยบายและการบริหาร พบว่า ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในด้านนโยบายและผู้บริหาร โดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ การสนับสนุนให้สำนักงานคลังจังหวัดเป็น CFO เป็นนโยบายที่จะทำให้การบริหารการคลังภาครัฐในระดับจังหวัดมีความเข้มแข็งขึ้น การดำเนินงานด้วยระบบ GFMS ทำให้การดำเนินงานด้านการเงินการคลังภาครัฐมีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น และผู้บริหารสามารถทำความเข้าใจในเรื่องการนำนโยบายการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.65$ $\bar{X} = 3.52$ และ $\bar{X} = 3.44$ ตามลำดับ) ส่วนข้อที่ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดมีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ ผู้บริหารมีการสนับสนุนการทำงานในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ทั้งในด้านงบประมาณ วัสดุและอุปกรณ์อย่างเพียงพอ ผู้บริหารได้จัดให้มีการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจอย่างเพียงพอ ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ผู้บริหารได้จัดบุคลากรให้มีการทำงานอย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ การดำเนินงาน ในระบบ GFMS ทำให้การดำเนินงานด้านการเงินการคลังภาครัฐ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้มากขึ้น การดำเนินงานในระบบ GFMS ทำให้การดำเนินงานด้านการเงินการคลังภาครัฐ ประหยัดค่าใช้จ่าย การดำเนินการทางพัสดุโดยใช้ E-Auction จะช่วยให้การจัดซื้อจัดจ้างมีความโปร่งใสมากขึ้น และจากนโยบายปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ปัจจุบันมีกฎหมายรองรับการปฏิบัติงานในบทบาทภารกิจใหม่อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.44$ $\bar{X} = 3.32$ $\bar{X} = 3.19$ $\bar{X} = 3.14$ $\bar{X} = 3.11$ $\bar{X} = 3.04$ $\bar{X} = 2.99$ และ $\bar{X} = 2.88$ ตามลำดับ)

3.2.3 ด้านการมีส่วนร่วม

จากการสอบถามทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจใน 3 ข้อคำถาม พบว่ามีค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติรายข้อ ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในด้านการมีส่วนร่วม

ทัศนคติด้านการมีส่วนร่วม	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. บทบาทภารกิจใหม่ที่เกิดขึ้น มาจากการที่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ร่วมกันแสดงความคิดเห็น	2.65	1.05	ไม่แน่ใจ
2. หน่วยงานของท่าน มีช่องทางให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจอย่างเพียงพอ	3.11	0.90	ไม่แน่ใจ
3. เมื่อมีการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในเรื่องการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจจากบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัด ผู้บริหารจะนำข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะไปร่วมพิจารณาด้วย	3.17	0.93	ไม่แน่ใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	2.98	0.77	ไม่แน่ใจ

จากตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในด้านการมีส่วนร่วม พบว่าข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในด้านการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 2.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในระดับไม่แน่ใจ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือเมื่อมีการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในเรื่องการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจจากบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัด ผู้บริหารจะนำข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะไปร่วมพิจารณาด้วย ($\bar{X} = 3.17$) ส่วนข้อที่มีคะแนนรองลงมาคือในหน่วยงานมีช่องทางให้ได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจอย่างเพียงพอ และบทบาทภารกิจใหม่ที่เกิดขึ้น มาจากการที่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ร่วมกันแสดงความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.11$ และ $\bar{X} = 2.65$ ตามลำดับ)

3.2.4 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

จากการสอบถามทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ใน 4 ข้อคำถาม พบว่ามีค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติรายข้อ ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

ทัศนคติด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. ท่านมีโอกาสแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ร่วมงานเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพของงานเพื่อนำไปใช้ในการทำงานในบทบาทภารกิจใหม่	3.63	0.89	เห็นด้วย
2. ท่านเต็มใจให้ความร่วมมือหรือความช่วยเหลือ ในการทำงานแก่ผู้ร่วมงานในสำนักงาน	4.14	0.46	เห็นด้วย
3. ท่านได้รับความร่วมมือหรือความช่วยเหลือ ในการทำงาน จากผู้ร่วมงานในสำนักงาน เป็นอย่างดี	3.82	0.64	เห็นด้วย
4. เมื่อผู้ร่วมงาน กระทำความผิดพลาด ท่านสามารถให้อภัยในความผิดพลาดของผู้ร่วมงานได้	4.13	0.56	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93	0.47	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยทั้งสิ้น โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด เต็มใจให้ความร่วมมือหรือความช่วยเหลือในการทำงานแก่ผู้ร่วมงานในสำนักงาน ($\bar{X} = 4.14$) ส่วนข้อที่มีคะแนนรองลงมา คือ เมื่อผู้ร่วมงาน กระทำความผิดพลาด ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดสามารถให้อภัยในความผิดพลาดของผู้ร่วมงานได้ ข้าราชการสำนักงานคลัง

จังหวัดได้รับความร่วมมือหรือความช่วยเหลือในการทำงานจากผู้ร่วมงานในสำนักงาน เป็นอย่างดี
ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดมีโอกาสดูแลเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ร่วมงานเพื่อการปรับปรุง
ประสิทธิภาพของงานเพื่อนำไปใช้ในการทำงานในบทบาทภารกิจใหม่ ($\bar{X} = 4.13$ $\bar{X} = 3.82$
และ $\bar{X} = 3.63$ ตามลำดับ)

3.2.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากการสอบถามทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดเกี่ยวกับ
สภาพแวดล้อมในการทำงานใน 5 ข้อคำถามพบว่ามีความเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับ
ทัศนคติรายข้อ ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด
ต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ทัศนคติด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. สำนักงานของท่านส่งเสริมให้บุคลากรมีการทำงานเป็นทีม	3.88	0.74	เห็นด้วย
2. สำนักงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารที่ดีและเป็นระบบ	3.60	0.83	เห็นด้วย
3. บุคลากรในสำนักงาน มีความสามัคคีกันดี	3.55	0.98	เห็นด้วย
4. บุคลากรในสำนักงาน ได้รับการส่งเสริมให้มีการหมุนเวียนการทำงานให้ไปทำงานต่างฝ่าย ต่างกลุ่ม	2.99	1.16	ไม่แน่ใจ
5. สำนักงานของท่านได้รับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะดวกต่อการทำงาน	3.65	0.86	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53	0.68	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของ
ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในด้านสภาพแวดล้อมในการ
ทำงาน พบว่า ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในด้าน
สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สำนักงานส่งเสริมให้บุคลากรมีการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.88$)

ซึ่งมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บุคลากรในสำนักงาน ได้รับการส่งเสริมให้มีการหมุนเวียนการทำงานให้ไปทำงานต่างฝ่าย ต่างกลุ่ม มีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 2.99$) ส่วนข้ออื่นๆ มีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ สำนักงานได้รับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะดวกต่อการทำงาน สำนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่ดีและเป็นระบบ และบุคลากรในสำนักงาน มีความสามัคคีกันดี ($\bar{X} = 3.65$ $\bar{X} = 3.60$ และ $\bar{X} = 3.55$ ตามลำดับ)

3.2.6 ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการสอบถามทัศนคติของกลุ่มข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 5 ข้อคำถาม พบว่ามีค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติรายข้อ ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. ส่วนราชการได้รับเงินจากระบบ GFMS รวดเร็วกว่าระบบเดิม	3.27	0.97	ไม่แน่ใจ
2. ส่วนราชการให้ความไว้วางใจเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดในการเป็นที่ปรึกษาด้านการเงินการคลังมากขึ้นกว่าก่อนการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ	3.41	0.98	เห็นด้วย
3. ผู้ว่าราชการจังหวัดได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลด้านเศรษฐกิจการคลังที่จัดทำโดยสำนักงานคลังจังหวัด	3.45	0.87	เห็นด้วย
4. จากการที่สำนักงานคลังจังหวัดไม่ได้เป็นผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยแล้ว ประชาชนได้รับความสะดวกในการแลกธนบัตรมากขึ้น	1.96	1.06	ไม่เห็นด้วย
5. ภาคเอกชนให้ความเชื่อถือในข้อมูลด้านเศรษฐกิจที่จัดทำโดยสำนักงานคลังจังหวัด	3.04	0.80	ไม่แน่ใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.03	0.67	ไม่แน่ใจ

จากตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในด้านความ พึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ ผู้ว่าราชการจังหวัดได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลด้านเศรษฐกิจการคลังที่จัดทำโดยสำนักงานคลังจังหวัด และ ส่วนราชการให้ความไว้วางใจเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดในการเป็นที่ปรึกษาด้านการเงินการคลังมากขึ้นกว่าก่อนการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ($\bar{X} = 3.45$ และ $\bar{X} = 3.41$ ตามลำดับ) สำหรับข้อที่มีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือส่วนราชการได้รับเงินจากระบบ GFMS รวดเร็วกว่าระบบเดิมและภาคเอกชนให้ความเชื่อถือในข้อมูลด้านเศรษฐกิจที่จัดทำโดยสำนักงานคลังจังหวัด ($\bar{X} = 3.27$ และ $\bar{X} = 3.04$ ตามลำดับ) ส่วนข้อที่มีทัศนคติอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย คือ จากการทำสำนักงานคลังจังหวัดไม่ได้เป็นผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยแล้ว ประชาชนได้รับความสะดวกในการแลกธนบัตรมากขึ้น ($\bar{X} = 1.96$)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานจะดำเนินการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยจากสถานภาพส่วนบุคคล เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ตามตารางต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ข้าราชการที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน จะมีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจของสำนักงานคลังจังหวัดต่างกัน (ตารางที่ 4.11 – ตารางที่ 4.31)

สมมติฐานที่ 1.1 ข้าราชการที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจต่างกัน (ตารางที่ 4.11 – ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	sig
ชาย	55	3.39	0.51	0.087	0.931
หญิง	241	3.39	0.50		
รวม	296	3.39	0.51		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยน บทบาทภารกิจ จำแนกตามเพศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามเพศ โดยทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในด้านต่างๆ 6 ด้าน จำแนกตามเพศ

ทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด ต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในแต่ละด้าน	เพศ		t	sig
	ชาย	หญิง		
	(n = 55)	(n = 241)		
	\bar{X}	\bar{X}		
1. ลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่	3.55	3.65	1.241	0.216
2. นโยบายและการบริหาร	3.25	3.24	0.240	0.901
3. การมีส่วนร่วม	2.91	2.99	0.730	0.466
4. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	3.99	3.92	1.334	0.185
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.67	3.50	1.704	0.090
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3.01	3.03	0.153	0.879
ค่าเฉลี่ยรวม	3.39	3.39	0.087	0.931

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด ต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำแนกตามเพศ โดยทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในด้านต่างๆ ไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ข้าราชการที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจต่างกัน (ตารางที่ 4.13 – ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	ms	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	1.283	3	0.428	1.687	0.170
ภายในกลุ่ม	74.016	292	0.253		
รวม	75.299	295			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำแนกตามอายุ เมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ F-test พบว่า ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในด้านต่างๆ 6 ด้าน จำแนกตามอายุ

ทัศนคติของข้าราชการ สำนักงานคลังจังหวัด ต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในแต่ละด้าน	อายุ				F	sig
	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51-60ปี		
	(n=59)	(n=79)	(n=111)	(n=47)		
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}		
1. ลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่	3.75	3.97	3.64	3.48	2.011	0.112
2. นโยบายและการบริหาร	3.36	3.25	3.23	3.12	1.075	0.360
3. การมีส่วนร่วม	3.16	2.92	2.90	3.04	1.739	0.159
4. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	4.02	3.98	3.85	3.92	1.951	0.122
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.61	3.55	3.47	3.56	0.635	0.593
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3.22	2.99	3.01	2.90	2.277	0.080
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51	3.39	3.36	3.31	1.687	0.170

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำแนกตามอายุ เมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ F-test พบว่าข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจไม่ต่างกันในทุกด้าน

สมมติฐานที่ 1.3 ข้าราชการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ต่างกัน (ตารางที่ 4.15 – ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำแนกตามสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	ms	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	0.452	3	0.151	0.588	0.624
ภายในกลุ่ม	74.847	292	0.256		
รวม	75.299	295			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำแนกตามสถานภาพสมรส เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในด้านต่างๆ 6 ด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรส

ทัศนคติของข้าราชการ สำนักงานคลังจังหวัด ต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในแต่ละด้าน	สถานภาพสมรส				F	sig
	โสด	สมรส	หม้าย	หย่าร้าง		
	(n=113)	(n=164)	(n=9)	(n=10)		
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}		
1. ลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่	3.61	3.67	3.67	3.37	1.017	0.386
2. นโยบายและการบริหาร	3.23	3.26	3.06	3.22	0.269	0.848
3. การมีส่วนร่วม	3.04	2.96	2.85	2.67	0.917	0.433
4. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	3.94	3.93	3.83	3.85	0.259	0.855
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.50	3.59	3.29	3.24	1.480	0.220
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3.03	3.04	2.78	3.02	0.434	0.729
ค่าเฉลี่ยรวม	3.38	3.41	3.24	3.25	0.588	0.624

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำแนกตามสถานภาพสมรส เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในด้านต่างๆไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจต่างกัน (ตารางที่ 4.17 – ตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	ms	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	1.072	3	0.357	1.406	0.241
ภายในกลุ่ม	74.227	292	0.254		
รวม	75.299	295			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำแนกตามระดับการศึกษา เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในด้านต่างๆ 6 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในแต่ละด้าน	ระดับการศึกษา				F	sig
	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าป.ตรี	ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส.		
	(n=23)	(n=224)	(n=40)	(n=9)		
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}		
1. ลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่	3.42	3.69	3.50	3.49	2.852	0.038*
2. นโยบายและการบริหาร	3.15	3.29	3.09	3.02	1.438	0.232
3. การมีส่วนร่วม	3.22	2.96	2.98	2.81	0.924	0.429
4. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	3.98	3.95	3.82	3.72	1.606	0.188
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.63	3.54	3.47	3.49	0.322	0.810
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	2.94	3.07	2.91	2.78	1.269	0.285
ค่าเฉลี่ยรวม	3.35	3.42	3.27	3.21	1.406	0.241

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำแนกตามระดับการศึกษา เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในด้านลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติด้านลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่ของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	ต่ำกว่าอนุปริญญา/ ปวส.	
	\bar{X}	3.42	3.69	3.50	3.49
อนุปริญญา/ปวส.	3.42	-	0.27*	0.74	0.68
ปริญญาตรี	3.69	-	0.19*	0.20	
สูงกว่าปริญญาตรี	3.50	-	-	0.01	
ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส.	3.49	-	-	-	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อทำการทดสอบระดับความแตกต่างของระดับการศึกษาของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีทัศนคติต่อลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่ ($\bar{X} = 3.69$) สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ($\bar{X} = 3.42$) และสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.50$)

สมมติฐานที่ 1.5 ข้าราชการที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจต่างกัน (ตารางที่ 4.20 – ตารางที่ 4.22)

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำแนกตามระดับเงินเดือน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	ms	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	1.187	3	0.396	1.558	2.000
ภายในกลุ่ม	74.112	292	0.254		
รวม	75.299	295			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำแนกตามระดับเงินเดือน เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในด้านต่างๆ 6 ด้าน จำแนกตามระดับเงินเดือน

ทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในแต่ละด้าน	ระดับเงินเดือน				F	sig
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n=54)	10,001-20,000 บาท (n=114)	20,001-30,000 บาท (n=97)	สูงกว่า 30,000 บาท (n=31)		
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}		
1. ลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่	3.74	3.63	3.64	3.47	1.634	0.182
2. นโยบายและการบริหาร	3.35	3.25	3.23	3.08	1.141	0.333
3. การมีส่วนร่วม	3.12	2.97	2.89	3.05	1.163	0.324
4. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	4.02	3.94	3.88	3.89	1.048	0.372
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.61	3.52	3.51	3.54	0.333	0.801
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3.23	2.96	3.05	2.86	2.764	0.042*
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51	3.38	3.37	3.28	1.558	0.200

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำแนกตามระดับเงินเดือน เมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ F-test พบว่า ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามระดับเงินเดือน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับเงินเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	สูงกว่า 30,000 บาท
	\bar{X}	3.23	2.96	3.05	2.86
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.23	-	0.27*	0.18	0.37*
10,001 – 20,000 บาท	2.96		-	0.088	0.10
20,001 – 30,000 บาท	3.05			-	0.19
สูงกว่า 30,000 บาท	2.86				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามระดับเงินเดือน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ เมื่อทำการทดสอบระดับความแตกต่างของระดับเงินเดือนของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD พบว่า ผู้ที่มีระดับเงินเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.23$) สูงกว่าผู้ที่มีระดับเงินเดือน 10,001-20,000 บาท ($\bar{X} = 2.96$) และสูงกว่าผู้ที่มีระดับเงินเดือนสูงกว่า 30,000 บาท ($\bar{X} = 2.86$)

สมมติฐานที่ 1.6 ข้าราชการที่มีตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจต่างกัน (ตารางที่ 4.23 – ตารางที่ 4.24)

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำแนกตามตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	ms	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	1.918	3	0.639	2.544	0.056
ภายในกลุ่ม	73.381	292	0.251		
รวม	75.299	295			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำแนกตามตำแหน่ง เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดที่มีตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในด้านต่างๆ 6 ด้าน จำแนกตามตำแหน่ง

ทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในแต่ละด้าน	ตำแหน่ง				F	sig
	นักวิชาการ	ธุรการ	เจ้าหน้าที่บริหารงานการคลัง	อื่นๆ		
	(n=95)	(n=19)	(n=157)	(n=25)		
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}		
1. ลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่	3.74	3.44	3.62	3.53	2.160	0.093
2. นโยบายและการบริหาร	3.37	2.98	3.20	3.22	2.479	0.061
3. การมีส่วนร่วม	3.12	2.89	2.91	2.96	1.557	0.200
4. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	4.00	3.88	3.90	3.92	0.988	0.399
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.61	3.61	3.49	3.47	0.777	0.508
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3.16	2.86	2.98	2.93	2.119	0.098
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50	3.24	3.35	3.33	2.544	0.056

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำแนกตามตำแหน่ง เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดที่มีตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในด้านต่างๆไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 ข้าราชการที่มีระดับ(ซี)ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจต่างกัน(ตารางที่ 4.25 – ตารางที่ 4.27)

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำแนกตามระดับ(ซี)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	ms	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	0.866	3	0.433	1.704	0.184
ภายในกลุ่ม	74.433	292	0.254		
รวม	75.299	295			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำแนกตามระดับ(ซี) เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดที่มีตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในด้านต่างๆ 6 ด้าน จำแนกตามระดับ(ซี)

ทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในแต่ละด้าน	ระดับ			F	sig
	ซี 3-4	ซี 5-6	ซี 7-8		
	(n=66)	(n=158)	(n=72)		
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}		
1. ลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่	3.72	3.62	3.59	1.106	0.332
2. นโยบายและการบริหาร	3.32	3.24	3.18	0.787	0.456
3. การมีส่วนร่วม	3.11	2.94	2.94	1.195	0.304
4. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	4.00	3.92	3.89	1.115	0.329
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.62	3.50	3.54	0.723	0.486
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3.21	2.97	2.99	3.328	0.037*
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49	3.36	3.35	1.704	0.184

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำแนกตามระดับ(ซี) เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับ(ซี)ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามระดับ(ซี) โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับ(ซี)	ซี 3-4	ซี 5-6	ซี 7-8	
	\bar{X}	3.21	2.97	2.99
3-4	3.21	0.25*	0.22	
5-6	2.97	-	0.26	
7-8	2.99		-	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามระดับ(ซี) โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ เมื่อทำการทดสอบระดับความแตกต่างของระดับ(ซี)ของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด โดยใช้วิธี LSD พบว่า ผู้ที่มีระดับ(ซี) 3-4 มีทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.21$) สูงกว่าผู้ที่มีระดับ(ซี) 5-6 ($\bar{X} = 2.97$)

สมมติฐานที่ 1.8 ข้าราชการที่มีอายุการทำงานที่สำนักงานคลังจังหวัดต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจต่างกัน (ตารางที่ 4.28 – ตารางที่ 4.31)

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำแนกตามอายุการทำงานที่สำนักงานคลังจังหวัด

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	ms	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	1.598	3	0.533	2.111	0.099
ภายในกลุ่ม	73.701	292	0.252		
รวม	75.299	295			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำแนกตามอายุการทำงานที่สำนักงานคลังจังหวัด เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดที่มีอายุการทำงานที่สำนักงานคลังจังหวัดต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในด้านต่างๆ 6 ด้าน จำแนกตามอายุการทำงานที่สำนักงานคลังจังหวัด

ทัศนคติของข้าราชการ สำนักงานคลังจังหวัด ต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในแต่ละด้าน	อายุงานที่สำนักงานคลังจังหวัด				F	sig
	ไม่เกิน 10 ปี (n=95)	11-20 ปี (n=79)	21-30 ปี (n=101)	มากกว่า 30 ปี (n=21)		
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}		
1. ลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่	3.70	3.66	3.59	3.45	1.585	0.193
2. นโยบายและการบริหาร	3.34	3.24	3.18	3.10	1.306	0.273
3. การมีส่วนร่วม	3.16	2.82	2.92	3.00	3.140	0.026*
4. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	4.02	3.91	3.85	3.96	2.282	0.079
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.62	3.53	3.44	3.60	1.175	0.319
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3.17	2.92	3.02	2.85	2.648	0.049*
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49	3.36	3.33	3.29	2.111	0.099

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำแนกตามอายุการทำงานที่สำนักงานคลังจังหวัด เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดที่มีอายุงานต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในด้านการมีส่วนร่วมและด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการต่างกัน

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติด้านความมีส่วนร่วมของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามอายุการทำงานที่สำนักงานคลังจังหวัด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุการทำงานที่ สำนักงานคลังจังหวัด		ไม่เกิน 10 ปี	11-20 ปี	21-30 ปี	มากกว่า 30 ปี
	\bar{X}	3.16	2.82	2.92	3.00
ไม่เกิน 10 ปี	3.16	-	0.34*	0.24*	0.16
11-20 ปี	2.82		-	0.10	0.18
21-30 ปี	2.92			-	0.08
มากกว่า 30 ปี	3.00			-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติด้านความมีส่วนร่วมของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามอายุการทำงานที่สำนักงานคลังจังหวัด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ เมื่อทำการทดสอบระดับความแตกต่างของอายุงานของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD พบว่า ผู้ที่มีอายุงานไม่เกิน 10 ปี มีทัศนคติต่อการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.16$) สูงกว่าผู้ที่มีอายุงาน 11 – 20 ปี ($\bar{X} = 2.82$) และสูงกว่าผู้ที่มีอายุงาน 21 – 30 ปี ($\bar{X} = 2.92$)

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามอายุการทำงานที่สำนักงานคลังจังหวัด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุการทำงานที่ สำนักงานคลังจังหวัด		ไม่เกิน 10 ปี	11-20 ปี	21-30 ปี	มากกว่า 30 ปี
	\bar{X}	3.17	2.92	3.02	2.85
ไม่เกิน 10 ปี	3.17	-	0.25*	0.15	0.32*
11-20 ปี	2.92		-	0.10	0.07
21-30 ปี	3.02			-	0.17
มากกว่า 30 ปี	2.85			-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามอายุการทำงานที่สำนักงานคลังจังหวัด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ เมื่อทำการทดสอบระดับความแตกต่างของอายุงานของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD พบว่า ผู้ที่มีอายุงานไม่เกิน 10 ปี มีทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.17$) สูงกว่าผู้ที่มีอายุงาน 11 – 20 ปี ($\bar{X} = 2.92$) และสูงกว่าผู้ที่มีอายุงานมากกว่า 30 ปี ($\bar{X} = 2.85$)

สมมติฐานที่ 2 ข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัดที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจต่างกัน จะมีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจต่างกัน (ตารางที่ 4.32 – ตารางที่ 4.33)

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	ms	F	sig
ระหว่างกลุ่ม	0.113	3	0.038	0.146	0.932
ภายในกลุ่ม	75.186	292	0.257		
รวม	75.299	295			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในด้านต่างๆ 6 ด้าน จำแนกระดับความรู้ความเข้าใจ

ทัศนคติของข้าราชการ สำนักงานคลังจังหวัด ต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในแต่ละด้าน	ระดับความรู้ความเข้าใจ				F	sig
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง	สูงมาก		
	4-6 คะแนน (n=27) \bar{X}	7-9 คะแนน (n=95) \bar{X}	10-12 คะแนน (n=153) \bar{X}	13-15 คะแนน (n=21) \bar{X}		
1. ลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่	3.54	3.2	3.66	3.67	0.334	0.801
2. นโยบายและการบริหาร	3.19	3.26	3.26	3.12	0.321	0.810
3. การมีส่วนร่วม	2.95	2.98	2.99	2.92	0.059	0.981
4. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	3.98	3.96	3.89	4.00	0.676	0.567
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.50	3.53	3.55	3.45	0.171	0.916
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3.00	3.02	3.04	2.97	0.088	0.967
ค่าเฉลี่ยรวม	3.35	3.39	3.40	3.34	0.146	0.932

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำแนกระดับความรู้ความเข้าใจ เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test พบว่า ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในด้านต่างๆ ไม่ต่างกัน

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ

ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด มีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจของสำนักงานคลังจังหวัด เพื่อพิจารณาปรับปรุงการปรับเปลี่ยนภารกิจของสำนักงานคลังจังหวัด ดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ

ความคิดเห็น	จำนวน (คน)
<u>ด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร</u>	
1. ในการทำงานในบทบาทภารกิจใหม่ต้องใช้ความรู้ความสามารถพื้นฐานด้านเศรษฐศาสตร์เป็นอย่างมาก เห็นควรให้มีการอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์ให้มากขึ้น	25
2. บุคลากรรุ่นเก่าส่วนใหญ่ได้รับการพัฒนาความรู้ด้าน IT มาอย่างต่อเนื่อง ทำให้เป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งในการทำงานในบทบาทภารกิจใหม่ เห็นควรให้มีการจัดอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้ในเรื่อง IT ให้แก่บุคลากรเหล่านี้อย่างทั่วถึงและเร่งด่วน	23
3. บุคลากรรุ่นใหม่ส่วนใหญ่ยังขาดความรู้เรื่องระเบียบ กฎหมาย ที่เป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานในบทบาทภารกิจใหม่ เห็นควรให้มีการจัดอบรมในเรื่องระเบียบกฎหมายให้แก่บุคลากรเหล่านี้ให้ทั่วถึงและเร่งด่วน	22
4. นอกจากการจัดอบรมแล้ว สำนักงานคลังจังหวัดควรมีการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในสำนักงานควบคู่ไปด้วย	20
5. การจัดให้มีการหมุนเวียนงานกันช่วยให้บุคลากรมีความรู้กว้างขวางขึ้นและมีทักษะในการทำงานที่มากขึ้น	18
6. การเรียนรู้ด้วยตนเอง(Self Learning) จะทำให้บุคลากรมีอัตราการเรียนรู้ที่รวดเร็วมากขึ้น (Speed of Learning)	17

ตารางที่ 4.34 (ต่อ)

ความคิดเห็น	จำนวน (คน)
ด้านบุคลิกลักษณะ	
เนื่องจากการทำงานในบทบาทภารกิจใหม่จำเป็นต้องใช้ข้อมูลจากทุกภาคส่วน คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อจัดทำ GPP ภาวะเศรษฐกิจและภาวะการคลัง ดังนั้นบุคลากรในสำนักงานคลังจังหวัดจึงต้องเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีจิตบริการต่อส่วนราชการและประชาชนทั่วไป เพื่อจะได้รับความร่วมมือและเต็มใจในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว อีกทั้งจะทำให้สำนักงานคลังจังหวัดมีภาพพจน์ที่ดีขึ้นอีกด้วย	35
ด้านกฎหมายและระเบียบ	
ควรมีกฎหมายและระเบียบที่ชัดเจน รองรับการทำงานในบทบาทภารกิจใหม่	34
ด้านการมีส่วนร่วม	
ผู้บริหารควรเปิด โอกาสและรับฟังความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด เกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจให้มากขึ้น จะทำให้การปรับเปลี่ยนฯ ประสบผลสำเร็จและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น	25
ด้านการประชาสัมพันธ์	
ควรประชาสัมพันธ์ความก้าวหน้าในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ	21
ด้านงบประมาณ	
ควรสนับสนุนงบประมาณในกลุ่มงานวิชาการให้มากขึ้น	18
รวม	258

หมายเหตุ * กลุ่มตัวอย่างบางคนแสดงความคิดเห็นมากกว่า 1 ประเด็น ในขณะที่บางคนไม่แสดง

จากตารางที่ 4.34 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ พบว่าข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดให้ความคิดเห็นด้านความรู้ความสามารถของบุคลากรมากที่สุด จำนวน 125 คน รองลงมาคือด้านบุคลิกลักษณะ ด้านกฎหมายและระเบียบ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านงบประมาณ จำนวน 35 34 25 21 และ 18 คน ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การนำเสนอในบทนี้ เพื่อสรุปผลการวิจัยทั้งหมด พร้อมทั้งอภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะที่ได้ค้นพบจากการศึกษาวิจัยเรื่อง ทศนคติของข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ โดยนำเสนอ 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ และเปรียบเทียบทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล และจำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจ

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัดทั่วประเทศ จำนวน 1,143 คน

1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัดที่ผู้วิจัยได้ ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ดังนี้

1) กำหนดจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 296 คน

2) เลือกตัวอย่างโดยคำนวณหาสัดส่วนของขนาดตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม จำแนกตามเขตซึ่งมีอยู่ทั้งหมด 7 เขต

1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อัตราเงินเดือน ตำแหน่ง ระดับ(ซี) อายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ในด้านลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่ นโยบายและการบริหารการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ การมีส่วนร่วม ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 35 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติมของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ

1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามโดยส่งทางไปรษณีย์ให้ข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 ฉบับ และได้รับคืนมา 296 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 84.57

1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิง ได้แก่ การหาค่า t-test , การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และกรณีที่พบความแตกต่าง ใช้สถิติของ LSD (Least Significant Different) ในการทดสอบ

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 สถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด

ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 81.40) อายุ 41 – 50 ปี (ร้อยละ 37.5) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 55.4) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 75.70) เงินเดือน 10,001 – 20,000 บาท (ร้อยละ 38.50) ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานการคลัง (ร้อยละ 53.00) ระดับ(ซี) 5-6 (ร้อยละ 53.40) อายุการทำงานที่สำนักงานคลังจังหวัด 21 – 30 ปี (ร้อยละ 34.10)

1.3.2 ความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัดในเรื่องการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ

ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดโดยรวม มีความรู้ความเข้าใจมากกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ย (ร้อยละ 59) และเมื่อพิจารณาระดับความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระดับสูง (ร้อยละ 51.69) รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 32.09)

1.3.3 ทักษะของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ

ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีทัศนคติเห็นด้วยอยู่ในระดับสูงสุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ($\bar{X} = 3.93$) และด้านที่มีทัศนคติไม่แน่ใจอยู่ในระดับต่ำสุด คือ ด้านการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 2.98$)

ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่ พบว่าโดยรวมข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด มีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ ลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่เป็นงานที่ส่งเสริมให้ต้องใช้มนุษยสัมพันธ์เป็นอย่างสูง เพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่ต้องการ และลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่เป็นงานที่ส่งเสริมให้มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศมากขึ้น ($\bar{X} = 4.26$ และ $\bar{X} = 4.14$ ตามลำดับ) สำหรับข้อที่ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด มีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ การปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจเป็นงานที่ทำให้มีความสนใจ เกี่ยวกับเศรษฐกิจ สังคม การเมืองมากขึ้น เป็นงานที่ส่งเสริมให้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ และเป็นงานที่ส่งเสริมให้สนใจต่อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ เกี่ยวกับการเงิน การคลังที่เปลี่ยนแปลงไป ($\bar{X} = 3.87$ $\bar{X} = 3.67$ และ $\bar{X} = 3.46$ ตามลำดับ) สำหรับข้อที่ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดมีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ ลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่เป็นงานที่น่าสนใจ ไม่น่าเบื่อหน่าย และเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.19$ และ $\bar{X} = 2.85$ ตามลำดับ)

2) ด้านนโยบายและการบริหาร โดยรวมพบว่าข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดมีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ การสนับสนุนให้สำนักงานคลังจังหวัดเป็น CFO เป็นนโยบายที่จะทำให้การบริหารการคลังภาครัฐในระดับจังหวัดมีความเข้มแข็งขึ้น

การดำเนินงานด้วยระบบ GFMS ทำให้การดำเนินงานด้านการเงินการคลังภาครัฐมีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น และผู้บริหารสามารถทำความเข้าใจ ในเรื่องการนำนโยบายการปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.65$ $\bar{X} = 3.52$ และ $\bar{X} = 3.44$ ตามลำดับ) ส่วนข้อที่ ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดมีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ ผู้บริหารมีการสนับสนุนการ ปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ทั้งในด้านงบประมาณ วัสดุและอุปกรณ์อย่างเพียงพอ ผู้บริหารได้จัดให้ มีการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจอย่างเพียงพอ ผู้บริหาร สนับสนุนให้บุคลากรสำนักงานคลังจังหวัด มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องการ ปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ผู้บริหารได้จัดบุคลากรให้มีการทำงานอย่างเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ การดำเนินงานในระบบ GFMS ทำให้การดำเนินงานด้าน การเงินการคลังภาครัฐมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้มากขึ้น การดำเนินงานในระบบ GFMS ทำให้การดำเนินงานด้านการเงินการคลังภาครัฐ ประหยัดค่าใช้จ่าย การดำเนินการทางพัสดุโดยใช้ e-Auction จะช่วยให้การจัดซื้อจัดจ้าง มีความโปร่งใสมากขึ้น และจากนโยบายปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจ ปัจจุบันมีกฎหมายรองรับการปฏิบัติงานในบทบาทภารกิจใหม่อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.44$ $\bar{X} = 3.32$ $\bar{X} = 3.19$ $\bar{X} = 3.14$ $\bar{X} = 3.11$ $\bar{X} = 3.04$ $\bar{X} = 2.99$ และ $\bar{X} = 2.88$ ตามลำดับ)

3) ด้านการมีส่วนร่วม พบว่า โดยรวมข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดมี ทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 2.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อข้าราชการ สำนักงานคลังจังหวัดมีทัศนคติในระดับ ไม่แน่ใจ โดยข้อที่มีคะแนนสูงที่สุด คือเมื่อมีการแสดง ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในเรื่องการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจจากบุคลากรของสำนักงาน คลังจังหวัด ผู้บริหารจะนำข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะไปร่วมพิจารณาด้วย ($\bar{X} = 3.17$) ส่วนข้อที่มี คะแนนรองลงมาคือ ในหน่วยงานมีช่องทางให้ได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการ ปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจอย่างเพียงพอ และบทบาทภารกิจใหม่ที่เกิดขึ้น มาจากการที่ผู้บริหารและ เจ้าหน้าที่ร่วมกันแสดงความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.11$ และ $\bar{X} = 2.65$ ตามลำดับ)

4) ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน พบว่า โดยรวมข้าราชการสำนักงานคลัง จังหวัดมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีทัศนคติ อยู่ในระดับเห็นด้วยทั้งสิ้น โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดเต็มใจ ให้ความร่วมมือหรือความช่วยเหลือในการทำงานแก่ผู้ร่วมงานในสำนักงาน ($\bar{X} = 4.14$) ส่วนข้อที่ มีคะแนนรองลงมา คือ เมื่อผู้ร่วมงาน กระทบความผิดพลาด ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด สามารถให้อภัยในความผิดพลาดของผู้ร่วมงานได้ กลุ่มตัวอย่างได้รับความร่วมมือ/ความช่วยเหลือ ในการทำงาน จากผู้ร่วมงานในสำนักงาน เป็นอย่างดี ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดมีโอกาส

แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ร่วมงานเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพของงานเพื่อนำไปใช้ในการทำงานในบทบาทภารกิจใหม่ ($\bar{X} = 4.13$ $\bar{X} = 3.82$ และ $\bar{X} = 3.63$ ตามลำดับ)

5) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าโดยรวมข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สำนักงานส่งเสริมให้บุคลากรมีการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.88$) ซึ่งมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บุคลากรในสำนักงาน ได้รับการส่งเสริมให้มีการหมุนเวียนการทำงานให้ไปทำงานต่างฝ่าย ต่างกลุ่ม มีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 2.99$) ส่วน ข้ออื่นๆ มีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ สำนักงานได้รับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะดวกต่อการทำงาน สำนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่ดีและเป็นระบบ และบุคลากรในสำนักงานมีความสามัคคีกันดี ($\bar{X} = 3.65$ $\bar{X} = 3.60$ และ $\bar{X} = 3.55$ ตามลำดับ)

6) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าโดยรวมข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดมีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ ผู้ว่าราชการจังหวัดได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลด้านเศรษฐกิจการคลังที่จัดทำโดยสำนักงานคลังจังหวัด และส่วนราชการให้ความไว้วางใจเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดในการเป็นที่ปรึกษาด้านการเงินการคลังมากขึ้นกว่าก่อนการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ($\bar{X} = 3.45$ และ $\bar{X} = 3.41$ ตามลำดับ) สำหรับข้อที่มีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ ส่วนราชการได้รับเงินจากระบบ GFMS รวดเร็วกว่าระบบเดิมและ ภาคเอกชนให้ความเชื่อถือในข้อมูลด้านเศรษฐกิจที่จัดทำโดยสำนักงานคลังจังหวัด ($\bar{X} = 3.27$ และ $\bar{X} = 3.04$ ตามลำดับ) ส่วนข้อที่มีทัศนคติอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วย คือ จากการที่สำนักงานคลังจังหวัดไม่ได้เป็นผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยแล้ว ประชาชนได้รับความสะดวกในการแลกธนบัตรมากขึ้น ($\bar{X} = 1.96$)

1.3.4 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัดที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกันจะมีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจต่างกัน พบว่า โดยรวมข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจไม่ต่างกัน แต่ในรายด้านพบว่า

1) ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดที่มีการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจด้านลักษณะงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($\text{sig} = 0.038$) เมื่อทดสอบระดับความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีทัศนคติต่อลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.69$) สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ($\bar{X} = 3.42$) และสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.50$)

2) ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (sig = 0.042) เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD พบว่า ผู้ที่มีระดับเงินเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.23$) สูงกว่าผู้ที่มีระดับเงินเดือน 10,001-20,000 บาท ($\bar{X} = 2.96$) และสูงกว่าผู้ที่มีระดับเงินเดือนสูงกว่า 30,000 บาท ($\bar{X} = 2.86$)

3) ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดที่มีระดับ(ซี)ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (sig = 0.037) เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD พบว่า ผู้ที่มีระดับ(ซี) 3-4 มีทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.21$) สูงกว่าผู้ที่มีระดับ(ซี) 5-6 ($\bar{X} = 2.97$)

4) ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดที่มีอายุงานต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในด้านการมีส่วนร่วมและด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (sig = 0.026 และ 0.049 ตามลำดับ) เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD พบว่า ผู้ที่มีอายุงานไม่เกิน 10 ปี มีทัศนคติต่อการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.16$) สูงกว่าผู้ที่มีอายุงาน 11 – 20 ปี ($\bar{X} = 2.82$) และสูงกว่าผู้ที่มีอายุงาน 21 – 30 ปี ($\bar{X} = 2.92$) และพบว่า ผู้ที่มีอายุงานไม่เกิน 10 ปี มีทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.17$) สูงกว่าผู้ที่มีอายุงาน 11 – 20 ปี ($\bar{X} = 2.92$) และสูงกว่าผู้ที่มีอายุงานมากกว่า 30 ปี ($\bar{X} = 2.85$)

1.3.5 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัดที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจต่างกัน จะมีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจต่างกัน พบว่า ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจต่างกัน มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจไม่ต่างกัน แสดงว่าระดับความรู้ความเข้าใจไม่มีผลต่อทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม

1.3.6 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ พบว่า ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดให้ความเห็นในด้านลักษณะงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามลำดับ

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติของข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 จากผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด โดยรวม มีความรู้ความเข้าใจมากกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ย (ร้อยละ 59) และเมื่อพิจารณาระดับความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระดับสูง (ร้อยละ 51.69) รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 32.09) เนื่องจากข้าราชการเหล่านี้ได้รับการฝึกฝนอบรมเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งมีความสนใจและสามารถทำความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานที่มาจากหลากหลายช่องทางได้ อาทิเช่น ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (www.cgd.go.th) เครือข่ายอินทราเน็ต (<http://intranet.cgd.go.th>) เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office) จุลสารกรมบัญชีกลางออนไลน์ (Online) วารสารออนไลน์ของกลุ่มงาน CFO จุลสารออนไลน์ของสำนักงานคลังจังหวัดต่างๆ นอกจากนี้ยังมีหนังสือเวียน วารสารกรมบัญชีกลาง แผ่นพับที่จัดทำจากกลุ่มงานต่างๆ ในกรมบัญชีกลางและสำนักงานคลังจังหวัดอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษา พบว่าความคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านความรู้ความสามารถของบุคลากรเห็นว่าเนื่องจากเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถด้านเศรษฐศาสตร์เป็นอย่างมาก จึงต้องการให้มีการอบรมเพิ่มเติมความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์ให้มากยิ่งขึ้น รวมถึงเสริมสร้างความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรที่ยังขาดความรู้ และทักษะในด้านนี้ และเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับระเบียบกฎหมายที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานในบทบาทภารกิจใหม่ให้กับบุคลากรที่ยังขาดความรู้และประสบการณ์ และพบว่ายังมีข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดเกือบครึ่ง (ร้อยละ 41.21) ที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจค่อนข้างน้อย (ระดับต่ำ ร้อยละ 9.12 และระดับปานกลาง ร้อยละ 32.09) เพราะถึงแม้ว่าจะมีการให้การฝึกฝนอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจก็ตาม แต่ข้าราชการเหล่านี้อาจไม่ได้รับโอกาสในการเข้าฝึกฝนอบรมหรือไม่สามารถทำความเข้าใจกับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจที่มาจากหลากหลายช่องทางได้ อีกประการหนึ่งอาจมาจากการยังไม่มีความรู้และระเบียบที่ชัดเจนมารองรับการทำงานในบทบาทภารกิจใหม่ ซึ่งความเห็นเพิ่มเติมคือต้องการให้มีการจัดทำระเบียบกฎหมายที่ชัดเจน สามารถรองรับกับการทำงานในบทบาทภารกิจใหม่ได้

เมื่อจำแนกความรู้ความเข้าใจเรื่องการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจเป็นรายด้าน พบว่าด้านหลักการและเหตุผลในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ มีผู้ตอบถูกมากที่สุด (ร้อยละ 85.03) เนื่องจากข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหลักการและเหตุผลในการปรับเปลี่ยนเป็นระยะเวลาพอสมควร ซึ่งเริ่มดำเนินการปฏิรูประบบราชการมาตั้งแต่ปีพ.ศ. 2542 ซึ่งกรมบัญชีกลางรวมถึงสำนักงานคลังจังหวัด ได้รับผลกระทบให้ต้องมีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

ความรู้ความเข้าใจเรื่องการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมาย มีผู้ตอบถูกน้อยที่สุด (ร้อยละ 46.50) มีข้อสังเกตว่า ข้อคำถามที่ 4 เป้าหมายของการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือ สำนักงานคลังจังหวัดจะต้องสามารถวิเคราะห์ เสนอแนะ และให้คำปรึกษาแก่ผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อประกอบการพิจารณากำหนดคน โยบาย แผนงานและแนวทางปฏิบัติ ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาในจังหวัดเรื่องยุทธศาสตร์ การพัฒนาการคลังและเศรษฐกิจ นั้น มีผู้ตอบถูกมากที่สุด (ร้อยละ 82.40) เนื่องจากมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงในเรื่องของการให้สำนักงานคลังจังหวัดเป็น CFO ให้แก่ผู้ว่าราชการจังหวัด CEO ส่วนข้อคำถามที่มีผู้ตอบถูกต่ำกว่าร้อยละ 50 (ร้อยละ 13.20) คือข้อคำถามที่ 5 วัตถุประสงค์ที่จัดทำกรบริหารรับจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ประการหนึ่งคือ การนำข้อมูลที่ได้จากระบบ GFMS ไปเป็นฐานข้อมูลทางเศรษฐกิจของจังหวัด ในเรื่องดังกล่าวได้มีการอบรมการใช้งานให้ข้าราชการกรมบัญชีกลางและสำนักงานคลังจังหวัดก่อนการใช้งานจริงเพียง 1-2 เดือนเท่านั้น ซึ่งวัตถุประสงค์ที่สำคัญของการทำงานในระบบ GFMS คือ การนำข้อมูลที่ได้จากระบบมาเป็นฐานข้อมูลทางการคลังของจังหวัด และให้นายกรัฐมนตรีใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจในระดับ ประเทศนั้น ระยะเวลาที่กระชั้นชิดเพียง 1-2 เดือนนี้ อาจไม่เพียงพอต่อการรับรู้และเข้าใจทั้งหมดได้ อีกประการหนึ่ง ระหว่างที่มีการปรับเปลี่ยนการรับจ่ายเงินภาครัฐจากระบบเดิมเป็นระบบ GFMS สำนักงานคลังจังหวัดอยู่ในช่วงเริ่มต้นจัดทำรายงานภาวะเศรษฐกิจและการจัดทำ GPP แบบ Bottom-up เพื่อใช้เป็นข้อมูลทางเศรษฐกิจของจังหวัดด้วย จึงอาจทำให้ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดมีความสับสนระหว่างวัตถุประสงค์ของการจัดทำ GPP วัตถุประสงค์ของการจัดทำภาวะเศรษฐกิจ วัตถุประสงค์ของการจัดทำภาวะการคลัง และวัตถุประสงค์ในการรับและนำส่งเงินภาครัฐด้วยระบบ GFMS สำหรับข้อคำถามที่ 6 จุดประสงค์หนึ่งของการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ คือใช้เป็นกลไกในการสร้างความเข้มแข็งให้แก่การบริหารงานส่วนภูมิภาคและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีผู้ตอบถูก ต่ำกว่าร้อยละ 50 (ร้อยละ 43.90) เนื่องจากการทำงานส่วนใหญ่ของสำนักงานคลังจังหวัดก่อนการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ จะติดต่อกับส่วนราชการส่วนภูมิภาคเป็นส่วนใหญ่ ส่วนราชการส่วนท้องถิ่นมีการติดต่อกันน้อยมาก อีกประการหนึ่งการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นภารกิจใหม่ที่มาควบคู่กับการเป็น CFO ของสำนักงานคลังจังหวัด แต่ยังไม่มีการดำเนินการอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมในเรื่องดังกล่าว

ความรู้ความเข้าใจเรื่องการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ด้านการปฏิบัติงานในบทบาทภารกิจใหม่ มีผู้ตอบถูกร้อยละ 61.94 โดยใน 6 ข้อคำถาม มีผู้ตอบถูกสูงกว่าร้อยละ 50 เนื่องจากเป็นเรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบวิธีปฏิบัติรองรับชัดเจนและมีการปฏิบัติเป็นรูปธรรมแล้ว แต่สำหรับใน 3 ข้อคำถามที่มีผู้ตอบถูกต่ำกว่าร้อยละ 50 คือ ข้อคำถามที่ 8 บทบาทภารกิจใหม่อย่าง

หนึ่งของสำนักงานคลังจังหวัด คือการจัดทำ GPP แบบ Fast Track โดย เก็บข้อมูลแบบ Top-down นั้น (ตอบถูกร้อยละ 35.10) เนื่องจากเป็นการดำเนินการในบทบาทภารกิจใหม่ที่เป็นเรื่องลงลึกในวิธีปฏิบัติ ซึ่งผู้ที่มีได้ปฏิบัติงานในกลุ่ม CFO จะไม่สามารถทราบได้ถ้าไม่มีความสนใจในเรื่องดังกล่าวอย่างเพียงพอ สำหรับข้อคำถามที่ 9 บทบาทภารกิจใหม่ของสำนักงานคลังจังหวัดอีกอย่างหนึ่งคือ เป็นผู้ตรวจสอบภายในจังหวัดด้วย (ตอบถูกร้อยละ 28.40) ข้าราชการที่ไม่ได้เข้ารับการอบรมจากกรมบัญชีกลางในเรื่องดังกล่าวและไม่สนใจ จะไม่แน่ใจว่าบทบาทภารกิจใหม่นั้น ไม่ต้องเป็นผู้ตรวจสอบภายในจังหวัด แต่เป็นผู้ให้คำปรึกษาผู้ตรวจสอบภายในเท่านั้น และข้อคำถามที่ 14 เมื่อปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจแล้ว สำนักงานคลังจังหวัดยังคงต้องตรวจสอบรายละเอียดในแบบขอเบิกก่อนอนุมัติเสมอ (ตอบถูก ร้อยละ 49.70) เนื่องจากยังไม่มีการเปรียบเทียบกฎหมายรองรับที่ชัดเจนว่าจะต้องตรวจสอบแบบขออนุมัติขอเบิกก่อนหรือไม่ จึงทำให้ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดบางคนไม่แน่ใจ และยังคงตรวจสอบรายละเอียดก่อนการอนุมัติแบบขอเบิกอยู่

2.2 ทักษะของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.39$) แต่เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจดังนี้

ด้านลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.64$)

เนื่องจากข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดส่วนใหญ่เห็นว่างานในบทบาทภารกิจใหม่เป็นงานที่ต้องอาศัยข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนซึ่งต้องอาศัยความมีมนุษยสัมพันธ์ในการเก็บข้อมูล ในขณะที่เดียวกันยังต้องสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเหล่านั้นเพื่อนำเสนอและให้คำแนะนำแก่ผู้ว่าราชการจังหวัดและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงต้องมีทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและให้ความสนใจในเรื่องเศรษฐกิจ สังคม การเมือง มากขึ้นเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการเงินการคลังของจังหวัด อีกทั้งยังต้องมีความคิดสร้างสรรค์ในการนำเสนอข้อมูลให้มีความน่าสนใจอีกด้วย นอกจากนี้งานในบทบาทภารกิจใหม่ยังต้องสามารถเป็นที่ปรึกษาส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านกฎหมายและระเบียบการเงินการคลัง บัญชีและพัสดุ ได้ จึงต้องให้ความสนใจต่อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการเงินการคลัง ที่เปลี่ยนแปลงไปมากขึ้น รวมถึงงานด้านระบบ GFMS ที่ต้องอาศัยความรู้ด้านคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการทำงานมากขึ้น แต่ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่างานในบทบาทภารกิจใหม่เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของตนเอง คืองานวิเคราะห์เศรษฐกิจของจังหวัดต้องมีความรู้ทางด้านเศรษฐศาสตร์ แต่ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดส่วนใหญ่ไม่ได้จบด้านเศรษฐศาสตร์และมิได้มีประสบการณ์หรือทักษะในการวิเคราะห์มาก่อน จึงไม่แน่ใจว่าบทบาทภารกิจใหม่นี้เป็นงานที่ทำหายหรือตรงกับความรู้ความสามารถของตนหรือไม่

ด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.24$) เพราะถึงแม้ว่าข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดส่วนใหญ่เห็นด้วยกับนโยบายสนับสนุนให้สำนักงานคลังจังหวัดเป็น CFO เพื่อให้การบริหารการคลังภาครัฐในระดับจังหวัดมีความเข้มแข็งมากขึ้น และเห็นด้วยกับนโยบายการรับ-จ่ายเงินภาครัฐในระบบ GFMS ทำให้การดำเนินงานด้านการเงินการคลังภาครัฐมีความสะดวกรวดเร็วมายิ่งขึ้น กล่าวคือ จะสามารถลดขั้นตอนการทำงานได้ เนื่องจากเมื่อมองในด้านของส่วนราชการ ในระบบเดิมการเบิกเงินหรือนำส่งเงินในแต่ละครั้ง ส่วนราชการต้องมีการพิมพ์ฎีกาขอเบิกเงิน/ใบนำส่ง ทั้งข้างหน้าและหลังฎีกา/ใบนำส่งฉบับนั้น และต้องแนบเอกสารหลักฐานต่างๆมาด้วยในกรณีที่เป็นการเบิกเงินที่ระเบียบกระทรวงการคลัง ได้ระบุไว้ เมื่อมาถึงสำนักงานคลังจังหวัดต้องมีการลงทะเบียนที่ฎีกา/ใบนำส่ง เมื่อมีฎีกา/ใบนำส่งเงินพิมพ์ขาดครบพร้อมหรือเอกสารผิดพลาด/ขาด/เกิน/ส่วนราชการต้องเสียเวลากลับมาแก้ไขที่สำนักงานคลังจังหวัดหรือต้องนำกลับไปแก้ไขที่หน่วยงานของตนเอง และเมื่อมีการโอนเงินเข้าบัญชีส่วนราชการแล้ว เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการต้องมารับใบนำฝากจากตู้ใส่เอกสารที่ตั้งอยู่ที่สำนักงานคลังจังหวัดเพื่อเป็นหลักฐานในการรับเงินจากสำนักงานคลังจังหวัดด้วย ซึ่งเป็นการเสียเวลาและงบประมาณเป็นอย่างยิ่ง เมื่อเทียบกับการดำเนินงานในระบบ GFMS จะเห็นว่าสะดวก รวดเร็วมายิ่งกว่าระบบเดิม คือ เมื่อจะรับหรือนำส่งเงิน ส่วนราชการเพียงแต่กรอกแบบฟอร์มในไฟล์เอกเซล (Excel File) และมานำส่งข้อมูลที่เครื่องเทอร์มินอล(Terminal)ที่ตั้งอยู่ที่สำนักงานคลังจังหวัด และเมื่อสำนักงานคลังจังหวัดปลกดล็อกหรือผ่านรายการให้ เงินจะเข้าบัญชีส่วนราชการทันที โดยไม่ต้องมีการตรวจสอบเอกสารหลักฐานใดๆเลย และเมื่อมองจากด้านของสำนักงานคลังจังหวัดจะเห็นได้ว่าการทำงานในระบบ GFMS ทำให้การทำงานของสำนักงานคลังจังหวัดในเรื่องที่เกี่ยวกับการรับจ่ายเงินภาครัฐน้อยลงไปอย่างเห็นได้ชัด คือคลังจังหวัดไม่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบ อนุมัติฎีกาขอเบิกเงินของส่วนราชการ การโอนเงินเข้าบัญชีส่วนราชการ การออกรายงานรับจ่ายเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ การจัดส่งข้อมูลเข้ากรมบัญชีกลาง มีเพียงอำนาจหน้าที่ในการปลกดล็อกรายการขอเบิกเงินและกระทบยอดรายการนำส่งเงินของส่วนราชการเป็นหลักเท่านั้น ซึ่งจะเห็นได้ชัดว่าการดำเนินการในระบบ GFMS มีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นกว่าระบบเดิม แต่อย่างไรก็ตามข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดก็ยังไม่แน่ใจในความโปร่งใสตรวจสอบได้และความประหยัดสำหรับในประเด็นความโปร่งใสตรวจสอบได้นั้น เนื่องจากเมื่อมีการใช้ระบบ GFMS มีข่าวการทุจริตของบุคลากรด้านการเงินการคลังอยู่เรื่อยๆ เช่น การจ่ายตรงเจ้าหน้าที่ มีการทุจริตโดยปลอมแปลงข้อมูลหลักผู้ขายได้ง่าย และยังไม่มีการเปรียบเทียบหรือวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนในเรื่องการป้องกันการทุจริตดังกล่าว ส่วนประเด็นของความประหยัดค่าใช้จ่ายนั้น ในด้านของส่วนราชการ เมื่อจะเบิกเงินหรือนำส่งเงินในระบบเดิมก็ต้องเดินทางมาที่สำนักงานคลังจังหวัดเพื่อวางฎีกาขอเบิกเงินหรือ

ใบนำส่งเงิน ส่วนระบบ GFMS นั้นก็ยังคงต้องเดินทางมาที่สำนักงานคลังจังหวัดเพื่อนำส่งข้อมูล ซึ่งเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางเช่นกัน และในด้านของสำนักงานคลังจังหวัดนั้น ก็มีค่าใช้จ่ายซึ่งอาจมากกว่าระบบเดิม เนื่องจากต้องใช้เครื่องเทอร์มินอลและเครื่องพิมพ์ (Printer) ที่เป็นของโครงการ GFMS (บริษัท T.N.) ซึ่งเครื่องพิมพ์ยี่ห้อนี้ ต้องใช้เฉพาะกระดาษที่ได้มาตรฐานกระดาษจึงจะไม่ติด ซึ่งกระดาษที่ได้มาตรฐานคือ 70 แกรมขึ้นไป (ซึ่งมีราคาสูง) และใช้กระดาษที่ใช้แล้ว (Reuse) ไม่ได้ สำหรับหมึกพิมพ์ ก็ต้องเป็นหมึกพิมพ์ของยี่ห้อนี้ซึ่งจะใช้แบบเติม (Refill) ไม่ได้ ซึ่งค่าใช้จ่ายสำหรับหมึกพิมพ์และกระดาษ รวมถึงค่าไฟฟ้าและค่าปริ้นท์ดูแลรักษาอาจจะมากกว่าระบบเดิมก็ได้ สำหรับเรื่องกม. ใหม่ ๆ เช่น เรื่องการดำเนินการทางพัสดุ โดยใช้วิธี e-Auction จะช่วยให้การจัดซื้อจัดจ้างมีความโปร่งใสมากขึ้นหรือไม่ นั้น ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดยังมีความไม่แน่ใจ เนื่องจากยังมีข่าวว่ามีการฮั้วประมูลกันก่อนที่จะเข้าไปนั่งในห้องเสนอราคา ซึ่งบางครั้งก็ทำให้สามารถประหยัดงบประมาณของส่วนราชการไปเพียงแค่นี้ก็พันบาทต่างๆ ที่มีราคาเริ่มต้นเป็นหลักล้าน สำหรับด้านที่เกี่ยวกับการบริหาร ถึงแม้ว่าข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดจะเห็นได้ว่าผู้บริหารสามารถทำความเข้าใจในเรื่องการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน แต่ก็มีความไม่แน่ใจในหลายเรื่องเกี่ยวกับการบริหาร คือ 1) ผู้บริหารให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์อย่างเพียงพอหรือไม่ เนื่องจากบางกลุ่มงานได้รับการสนับสนุนงบประมาณเป็นอย่างดีเช่น กลุ่มงาน CFO แต่ในบางกลุ่มงานยังไม่มี การสนับสนุนที่ชัดเจน เช่นกลุ่มงานวิชาการ 2) ผู้บริหารได้จัดให้มีการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจอย่างเพียงพอหรือไม่ เนื่องจาก ยังมีข้าราชการบางส่วนไม่ได้รับการสนับสนุนให้ไปฝึกฝนอบรมเพิ่มเติมความรู้เท่าที่ควร 3) ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจหรือไม่ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่มาจากการที่ผู้บริหารสั่งการลงมา 4) ผู้บริหารได้จัดให้มีการทำงานอย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถหรือไม่ เนื่องจากการทำงานในปัจจุบันเปลี่ยนไปจากเดิม คือเน้นการเป็นผู้วิเคราะห์ภาวะเศรษฐกิจการเงินการคลัง ซึ่งต้องใช้ความรู้พื้นฐานทางด้านเศรษฐศาสตร์มากขึ้น ในขณะที่บุคลากรส่วนใหญ่ถนัดในเรื่องของงานประจำ (Routine) มากกว่า ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่น่าเสียดายไม่ได้ที่เกิดเหตุการณ์นี้ เพราะบุคลากรมีจำกัด และ ข้อที่ว่าจากนโยบายปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ปัจจุบันมีกฎหมายรองรับการปฏิบัติงานในบทบาทภารกิจใหม่อย่างชัดเจนหรือไม่ นั้น มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 2.88$) เนื่องจาก ยังมี การปฏิบัติงานหลายๆด้านที่ยังไม่มีกฎหมาย ระเบียบหรือวิธีปฏิบัติรองรับอย่างเป็นรูปธรรมเช่น การดำเนินการในระบบ GFMS ในเรื่องการปลดอนุมัติแบบขอเบิกเงินนั้น ถึงแม้จะมีกฎหมายใหม่รองรับในเรื่องระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลังแต่ก็ยังไม่ชัดเจนในแนวทางปฏิบัติ ส่วนเรื่องของการกิจใหม่เช่นการเป็น CFO นั้นก็ยังไม่มีการ ระเบียบ กฎหมาย หรือวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับเทพพนม เมืองแมน

(2529) ที่ว่า เหตุผลหนึ่งของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงคือ ความไม่แน่นอน (Uncertainty) ถึงแม้ว่าการเปลี่ยนแปลงจะปรับปรุงขึ้นมาจากสิ่งเก่าก็ตาม แต่ก็ยังเป็นสิ่งใหม่ที่สร้างความรู้สึกลัวว่าบุคคลถูกคุกคาม และมีความไม่แน่นอน ซึ่งความกลัวนี้ เกิดจากการขาดข้อมูลที่เป็นจริงเกี่ยวกับสิ่งใหม่นั้น

ด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 2.98$) โดยเฉพาะข้อคำถามที่ว่า บทบาทภารกิจใหม่ที่เกิดขึ้นมาจากการที่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ร่วมกันแสดงความคิดเห็น เนื่องจากการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจที่เกิดขึ้น ส่วนใหญ่เกิดขึ้นมาจากนโยบายรัฐบาล เช่น ระบบ GFMS นั้น ในปี พ.ศ. 2545 รัฐบาลได้มอบหมายให้ธนาคารกรุงไทยจัดหาและว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญมา ออกแบบระบบการรับจ่ายเงินภาครัฐ ซึ่งธนาคารกรุงไทยได้ว่าจ้างบริษัท T.N.INFORMATION SYSTEM ดำเนินการ “โครงการเปลี่ยนการบริหารการเงินการคลังภาครัฐ เข้าสู่ระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (GFMS)” และได้เริ่มดำเนินการใช้จริงในปีงบประมาณพ.ศ. 2548 (เริ่ม 1 ตุลาคม 2547) ซึ่งข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดแทบไม่ได้รับส่วนร่วมในการวางระบบหรือเสนอแนะความคิดเห็นเลย รวมถึงนโยบายที่ให้สำนักงานคลังจังหวัดเป็น Back Office ของ CFO นั้น ข้าราชการส่วนใหญ่ของสำนักงานคลังจังหวัดซึ่งมีพื้นฐานความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ด้านการเงินการบัญชีและระเบียบกฎหมายทางด้านนี้มากกว่าการวิเคราะห์ภาวะเศรษฐกิจ ซึ่งต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ทางด้านเศรษฐศาสตร์มาก อาจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดรู้สึกไม่แน่ใจว่าพวกเขาได้รับส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในครั้งนี้ รวมถึงไม่แน่ใจว่าหน่วยงานมีช่องทางให้ได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างเพียงพอ และไม่แน่ใจว่าเมื่อมีการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในเรื่องการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจจากบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัด ผู้บริหารจะนำข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะไปร่วมพิจารณาด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ Alvin Zander (อ้างถึงในชาติชาย สุทธาเวศ, 2542 : 26) ว่าเหตุผลหนึ่งที่ทำให้บุคคลต่อต้านการเปลี่ยนแปลงคือ บุคคลที่จะมีผลกระทบกระเทือนจากการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นไม่ได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับเปลี่ยนแปลงด้วย

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.93$) เนื่องจากข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดทุกคนเป็นคนไทย มีศาสนาเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจและสำนึกในความเป็นข้าราชการในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่มีความรู้ รัก สามัคคี จึงมีนิสัยโอบอ้อมอารี มีความเต็มใจให้ความร่วมมือช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานในสำนักงาน และสามารถให้อภัย เมื่อผู้ร่วมงานกระทำผิดพลาด กลุ่มตัวอย่างจึงได้รับความร่วมมือช่วยเหลือในการทำงานจากผู้ร่วมงาน และยังมีโอกาสแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้ร่วมงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานอีกด้วย

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.53$) เนื่องจากมีการจัดกลุ่มงานที่ชัดเจน จึงมีความรู้สึกว่ามีการทำงานที่เป็นทีมและมีความสามัคคีมากขึ้น อีกทั้งส่วนกลางให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจเป็นอย่างมากจึงได้รับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานให้ทันสมัย สะดวกต่อการทำงานมากขึ้น อีกประการหนึ่งระบบราชการมีระบบจัดการในเรื่องของหนังสืออย่างเป็นระบบ (e-Office) และได้รับการสนับสนุนระบบ IT ที่ทันสมัยและรวดเร็ว จึงมีการติดต่อสื่อสารที่ดีเป็นระบบมากขึ้น แต่พบว่าในเรื่องการหมุนเวียนงานให้ไปทำงานต่างฝ่าย ต่างกลุ่มงานข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดมีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจ เนื่องจากการกำหนดกลุ่มงานที่ตายตัวคือ 3 กลุ่มงานและ 1 ฝ่าย อีกประการหนึ่งการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจอยู่ในช่วงเริ่มแรก ถ้าให้ไปทำงานต่างฝ่ายต่างกลุ่ม จะทำให้งานไม่ต่อเนื่อง

ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.03$) ซึ่งมีความหลากหลายในความเห็นในแต่ละเรื่อง เช่นในเรื่องการไม่ได้ทำหน้าที่ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยของสำนักงานคลังจังหวัดนั้น ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย ($\bar{X} = 1.96$) เนื่องจากเห็นว่าการแลกเปลี่ยนใหม่ที่ธนาคารจะทำให้ประชาชนลำบากกว่าการมาแลกเปลี่ยนที่สำนักงานคลังจังหวัด เนื่องจากต้องเดินทางไปธนาคาร และต้องต่อคิวยาวในช่วงเวลาเร่งด่วน สำหรับเรื่องที่มีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจคือ ส่วนราชการได้รับเงินจากระบบ GFMS รวดเร็วกว่าระบบเดิมและภาคเอกชนให้ความเชื่อถือในข้อมูลด้านเศรษฐกิจที่จัดทำโดยสำนักงานคลังจังหวัด เนื่องจากยังไม่มีการทำวิจัยอย่างเป็นทางการในเรื่องดังกล่าว สำหรับข้อที่ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด มีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือผู้ว่าราชการได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลด้านเศรษฐกิจการคลังที่จัดทำโดยสำนักงานคลังจังหวัดและส่วนราชการให้ความไว้วางใจสำนักงานคลังจังหวัดในการเป็นที่ปรึกษาด้านการเงินการคลังมากขึ้นกว่าก่อนการปรับเปลี่ยนเนื่องจากข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดได้ทุ่มเทเวลา แรงกายแรงใจให้กับบทบาทภารกิจใหม่เหล่านี้ และมีการนำเสนอในที่ประชุมของจังหวัดในเรื่องเศรษฐกิจการเงินการคลังของจังหวัด หรือการจัดอบรมในเรื่องระเบียบ กฎหมายการเงินการคลัง มากกว่าเดิม แต่อย่างไรก็ตามยังไม่มีตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรมที่จะบอกได้ว่าผู้ว่าราชการจังหวัดหรือส่วนราชการให้ความเชื่อถือข้อมูลจากสำนักงานคลังจังหวัดมากขึ้นกว่าเดิม

2.3 จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าสถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน ตำแหน่ง ระดับ(ซี) และอายุการทำงาน ไม่มีผลต่อทัศนคติในภาพรวม แต่มีผลต่อทัศนคติเป็นรายด้าน ดังนี้

ระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อความแตกต่างของทัศนคติในด้านลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่ และเมื่อเปรียบเทียบเป็นกลุ่ม พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

มีทัศนคติต่อลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.69$) สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ($\bar{X} = 3.42$) และสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.50$) เนื่องจากการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นระดับการศึกษาที่ไม่สูงหรือต่ำเกินไปในปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีจึงมีความรู้สึกว่าจะพร้อมที่จะเรียนรู้งานใหม่และยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีซึ่งมีการประเมินตนเองที่ต่ำกว่าผู้ที่จบการศึกษาปริญญาตรี เนื่องมาจากการกลัวว่าจะทำงานได้ไม่ดีเนื่องจากความรู้ไม่พอเป็นต้น สอดคล้องกับวิทยานิพนธ์เรื่อง ทัศนคติของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยต่อนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ของ นิตยา ชิวพฤษ (2540) ที่พบว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่ามีแนวโน้มเห็นด้วยกับการแปรรูปมากกว่า ส่วนผู้ที่จบการศึกษาสูงสุดสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในด้านลักษณะงานต่ำกว่าผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เนื่องจากมีความรู้และความเห็นที่กว้างกว่าผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ก็จะประเมินหลายด้านกว่าที่จะยอมรับอะไรต่างๆ

ระดับเงินเดือนต่างกัน มีผลต่อความแตกต่างของทัศนคติในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายกลุ่ม พบว่า ผู้ที่มีระดับเงินเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.23$) สูงกว่าผู้ที่มีระดับเงินเดือน 10,001-20,000 บาท ($\bar{X} = 2.96$) และสูงกว่าผู้ที่มีระดับเงินเดือนสูงกว่า 30,000 บาท ($\bar{X} = 2.86$) เนื่องจากกลุ่มที่มีระดับเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทเป็นผู้ที่เริ่มเข้ามาทำงาน ประสบการณ์น้อยกว่า และไม่ยึดติดกับวัฒนธรรมและค่านิยมแบบเดิม ซึ่งถ้าเปรียบเทียบกับผู้ที่มีเงินเดือนสูงซึ่งส่วนใหญ่คือผู้ที่ทำงานมานานกว่าและมีประสบการณ์มากกว่า จึงมีความรู้สึกต่อการเปลี่ยนแปลงมากกว่าผู้ที่เพิ่งเข้ามาทำงาน สอดคล้องกับวิทยานิพนธ์ เรื่อง ทัศนคติของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนภารกิจเป็นนักบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด ของนรา วงษ์สุวรรณ (2548) ซึ่งพบว่าระดับเงินเดือนต่างกัน มีผลต่อทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนภารกิจเป็น CFO แตกต่างกัน

ระดับ(ซี)ต่างกัน มีผลต่อความแตกต่างของทัศนคติในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายกลุ่ม พบว่า ผู้ที่มีระดับ(ซี) 3-4 มีทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.21$) สูงกว่าผู้ที่มีระดับ(ซี) 5-6 ($\bar{X} = 2.97$) เนื่องจากผู้ที่มีระดับ (ซี) 3-4 ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีระดับ(ซี) สูงกว่า ความรู้สึกเปรียบเทียบจึงน้อยกว่าผู้ที่มีประสบการณ์สูงกว่า สอดคล้องกับวิทยานิพนธ์เรื่อง ทัศนคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 : กรณีฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้ ของเสาวลักษณ์ บุญนาค(2545) ซึ่งพบว่าระดับ(ซี)ต่างกัน มีผลต่อทัศนคติของพนักงานองค์การโทรศัพท์ในการแปรรูป

อายุงานต่างกัน มีผลต่อความแตกต่างของทัศนคติในด้านการมีส่วนร่วมและด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายกลุ่ม พบว่า ผู้ที่มีอายุงานไม่เกิน 10 ปี มีทัศนคติต่อการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.16$) สูงกว่าผู้ที่มีอายุงาน 11 – 20 ปี ($\bar{X} = 2.82$) และสูงกว่าผู้ที่มีอายุงาน 21 – 30 ปี ($\bar{X} = 2.92$) เนื่องจากงานในบทบาทภารกิจใหม่เป็นงานที่ต้องอาศัยทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเศรษฐศาสตร์จากผู้ที่เพิ่งเข้ามาทำงานซึ่งเป็นผู้ที่เพิ่งจบการศึกษา ในขณะที่ผู้ที่ทำงานมานาน โดยส่วนใหญ่ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยกว่าผู้ที่เพิ่งจบการศึกษา ดังนั้นจึงรู้สึกว่าคุณสมบัติไม่ให้ความสำคัญกับตนเองเท่าควร อีกประการหนึ่งผู้ที่มีประสบการณ์สูงกว่ามักมีความคิดความเห็นมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า เมื่อไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้แสดงความคิดเห็น จึงมีความรู้สึกว่าคุณสมบัติมีส่วนร่วมน้อยกว่าผู้ที่มีอายุงานน้อยกว่า และพบว่า ผู้ที่มีอายุงานไม่เกิน 10 ปี มีทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.17$) สูงกว่าผู้ที่มีอายุงาน 11 – 20 ปี ($\bar{X} = 2.92$) และสูงกว่าผู้ที่มีอายุงานมากกว่า 30 ปี ($\bar{X} = 2.85$) เนื่องจากผู้ที่มีอายุงานน้อย ประสบการณ์ยังน้อยอยู่การเปรียบเทียบการทำงานในบทบาทภารกิจเดิมน้อยกว่าผู้ที่มีอายุงานสูงกว่าซึ่งมีประสบการณ์มากกว่า จึงมีความรู้สึกและความคิดเห็นต่อการเปลี่ยนแปลงมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า สอดคล้องกับวิทยานิพนธ์เรื่องทัศนคติของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนภารกิจเป็นนักบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด ของนรา วงษ์สวรรค์ (2548) ซึ่งพบว่าอายุงานต่างกัน มีผลต่อทัศนคติต่อการปรับเปลี่ยนภารกิจเป็น CFO แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษา เรื่อง ทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ พบประเด็นเกี่ยวกับทัศนคติของข้าราชการ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังนี้

3.1.1 จากการวิจัยพบว่าข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดมีความรู้ความเข้าใจในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในระดับสูง (ร้อยละ 51.69) แต่อย่างไรก็ตามยังมีข้าราชการเกือบครึ่งที่มีความรู้ความเข้าใจค่อนข้างต่ำ (ระดับต่ำ ร้อยละ 9.12 และระดับปานกลาง ร้อยละ 32.09) จึงสมควรให้มีการจัดอบรมให้แก่ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดอย่างทั่วถึง โดยหลักสูตรที่จะอบรม เช่น วัตถุประสงค์ในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ การจัดทำ GPP แบบ Bottom-up กฎหมายและระเบียบที่ปรับปรุงใหม่และมีผลต่อการทำงานในบทบาทภารกิจใหม่ นอกจากการอบรมแล้ว ยัง

อาจใช้ช่องทางอื่นในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่บุคลากร เช่น การเรียนทางไกลแบบ e-Learning หรือการประชุมแบบ Teleconference ที่สามารถประชุมได้ในทุกจังหวัดพร้อมกัน โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางเข้าประชุม นอกจากนี้ข้าราชการเองจะต้องมีความสนใจในข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ อยู่เสมอ จะได้มีความรู้ความเข้าใจในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจมากขึ้น

3.1.2 จากการวิจัยพบว่า ทักษะคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจด้านลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.64$) เนื่องจากงานในบทบาทภารกิจใหม่เป็นงานที่ต้องอาศัยความมีมนุษยสัมพันธ์มากขึ้นกว่าเดิม อีกทั้งยังต้องมีความรู้ทางด้านเศรษฐศาสตร์ ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความรู้รอบตัว รวมทั้งยังต้องมีความคิดสร้างสรรค์อีกด้วย นอกจากนี้งานในบทบาทภารกิจใหม่ยังต้องให้ความสนใจต่อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการเงินการคลัง ที่เปลี่ยนแปลงไปมากขึ้น จึงเห็นควรมีการจัดอบรมด้านเศรษฐศาสตร์ อบรมทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และระเบียบกฎหมายที่ใช้เป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานให้แก่ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด นอกจากนี้ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดยังต้องพัฒนาตนเองอย่างรีบด่วน เพื่อให้สามารถรองรับกับภารกิจใหม่ได้อย่างมีคุณภาพ โดยใช้วิธีเรียนรู้ด้วยตนเองทุกรูปแบบ (Self Learning) โดยการเรียนรู้เพิ่มเติมทั้งจากการเรียนในระดับปริญญาตรี โท เอก หรือเรียนเป็นคอร์สสั้นๆ และการเรียนรู้จากสื่อมัลติมีเดีย Internet โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ วารสาร จุลสาร คู่มือต่างๆ จะทำให้มีอัตราการเรียนรู้ (Speed of Learning) เร็วกว่าการรอรับการฝึกอบรมเพียงอย่างเดียว ในขณะที่เดียวกันต้องพัฒนาบุคลิกภาพให้มีมนุษยสัมพันธ์มากขึ้น และมีจิตบริการ (Service Mind) ด้วย เพื่อให้ผู้ที่รับบริการหรือผู้ที่ให้ข้อมูล มีความเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือในการทำงานในบทบาทภารกิจใหม่มากขึ้น

3.1.3 จากการวิจัยพบว่า ทักษะคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในด้านนโยบายและการบริหาร มีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.24$) และมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดมากที่สุด เนื่องจากกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับ ที่รองรับบทบาทภารกิจใหม่ยังไม่ชัดเจน จึงควรมีการกำหนดกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น อีกทั้งการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจเป็นการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วทำให้ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนยังไม่มีความพร้อมในการทำงานในบทบาทภารกิจใหม่ ควรจัดอบรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะให้กับบุคลากรให้มากขึ้น อีกประการหนึ่งบทบาทภารกิจใหม่เป็นงานที่ใช้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ที่มากขึ้นกว่าเดิมจึงเห็นควรให้กรมบัญชีกลางอย่าละเลยสมรรถนะหลัก(จุดแข็ง)ที่ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดมีอยู่แล้วและพัฒนาจากสมรรถนะหลักที่มีอยู่แล้ว เช่น การเป็นผู้ตรวจ ติดตามประเมินผลเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณ ของจังหวัด

เป็นต้น ขณะเดียวกันก็เสริมสร้างสมรรถนะใหม่ให้พัฒนาต่อไป อนึ่ง ควรทำความเข้าใจในเรื่องดังต่อไปนี้เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงานให้กับบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัด เช่น ระบบ e-Auction สามารถทำให้การจัดซื้อจัดจ้างมีความโปร่งใสมากขึ้นจริงหรือไม่ อย่างไรก็ตาม การจัดทำ GPP แบบ Bottom – up ซึ่งเป็นงานฝากจากสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มีความคุ้มค่าและมีคุณค่าอย่างไรบ้าง ระบบ GFMS จะช่วยให้ระบบการเงินการคลังภาครัฐมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ และลดค่าใช้จ่ายอย่างไรบ้าง

3.1.4 จากการวิจัยพบว่า ทศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจด้านการมีส่วนร่วม เป็นด้านที่มีระดับทัศนคติต่ำที่สุด คืออยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 2.98$) เนื่องจากเป็นสิ่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญน้อยที่สุดในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เกิดขึ้นมาจากส่วนกลางสั่งการลงมา ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานคลังจังหวัด แทบไม่ได้มีส่วนร่วมกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในครั้งนี้เลย ดังนั้นจึงเห็นควรให้ผู้บริหารทุกระดับ รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจของผู้ที่ทำงานในสำนักงานคลังจังหวัดบ้าง เช่น จัดสัมมนาการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ อีกประการหนึ่งควรเปิดโอกาสให้ข้าราชการรุ่นเก่าที่มีประสบการณ์ ได้แสดงความสามารถและมีส่วนร่วมในงานหรือเพิ่มพูนความรู้และทักษะใหม่ๆด้วย อนึ่ง ถึงแม้ว่าวัฒนธรรมไทยจะไม่นิยมให้ผู้ย่อยแสดงความคิดเห็นมาก แต่ถ้าต้องการให้ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมนั้น ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดเองก็ควรมีความกล้าที่จะริเริ่มการแสดงความคิดเห็นด้วยตนเองด้วย เช่น จัดทำจุลสารวารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการทำงานหรือการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ เป็นต้น เพื่อให้ผู้บริหารรับทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เมื่อมีการประชุมอบรม สัมมนา ก็ควรแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ มีเหตุผลและน่าสนใจอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งแม้ว่าผู้บริหารจะให้ความสนใจหรือไม่ แต่ตัวข้าราชการเองจะได้มีความรู้สึกรู้ว่า ได้มีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนภารกิจในครั้งนี้มากขึ้น อันจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานได้อีกทางหนึ่ง ซึ่งจะเป็นผลให้การปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

3.1.5 จากการวิจัยพบว่า ทศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.93$) เนื่องจากข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด มีความเต็มใจให้ความร่วมมือช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานในสำนักงาน และสามารถให้อภัย เมื่อผู้ร่วมงานกระทำผิดพลาด ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดจึงได้รับความร่วมมือช่วยเหลือในการทำงานจากผู้ร่วมงานและยังมีโอกาสแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้ร่วมงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานอีกด้วย แต่ก็มีบางส่วนที่เมื่อไปอบรมได้รับความรู้กลับมาแล้ว แต่ไม่ได้ถ่ายทอดให้กับผู้ร่วมงานคนอื่นๆให้ทราบด้วย อีกประการหนึ่ง

ผู้ที่ทำงานใหม่ประสบการณ์น้อยแต่มีความชำนาญในวิทยาการใหม่ๆ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้ที่ทำงานมานานกว่ามีประสบการณ์มากกว่าแต่มีความชำนาญในวิทยาการใหม่ๆ น้อยกว่า จะต้องมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำแต่ละคนมีความภาคภูมิใจในการถ่ายทอดความรู้และทำให้มีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงานมากขึ้น จึงเห็นควรให้ในแต่ละสำนักงานคลังจังหวัดมีระบบการถ่ายทอดความรู้ โดยการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ และความเห็นเป็นประจำ และยังต้องมีการจัดบันทึกความรู้ที่ถ่ายทอดออกมา เพื่อให้ความรู้ฝังลึกที่มีในแต่ละคน เป็นความรู้บันทึกที่ใครๆ ในสำนักงาน ก็สามารถอ่านและเข้าใจได้ เมื่อมีการหมุนเวียนถ่ายทอดความรู้อย่างรวดเร็ว สำนักงานคลังจังหวัดจะเป็น องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ต่อไป

3.1.6 จากการวิจัยพบว่า ทักษะคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.53$) เนื่องจากมีการจัดกลุ่มงานที่ชัดเจน การได้รับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานให้ทันสมัย สะดวกต่อการทำงานมากขึ้น อีกทั้งยังมีการติดต่อสื่อสารที่ดีเป็นระบบมากขึ้น แต่พบว่ายังไม่มีการหมุนเวียนให้ข้าราชการไปทำงานต่างฝ่ายต่างกลุ่ม เพื่อข้าราชการจะสามารถทำงานแทนกันได้ และมีสมรรถนะในการทำงานที่หลากหลายมากขึ้น จึงควรให้มีการหมุนเวียนงานกันทำในทุกสำนักงานคลังจังหวัดอย่างเป็นระบบ รวมทั้งจัดประชุมภายในสำนักงานคลังจังหวัดเป็นประจำเพื่อรับรู้ปัญหา/อุปสรรค และร่วมกันหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานในบทบาทภารกิจใหม่ เพื่อสร้างบรรยากาศให้เกิดแรงหนุนที่จะขับเคลื่อนองค์การท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง

3.1.7 จากการวิจัยพบว่า ทักษะคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีทัศนคติอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ($\bar{X} = 3.03$) ซึ่งอาศัยประสบการณ์และความรู้สึกส่วนตัวของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด ในการตอบแบบสอบถาม เช่น ในเรื่องของการแลกเปลี่ยนบัตรที่ธนาคารข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดส่วนใหญ่มีความรู้สึกทำให้ประชาชนลำบากกว่าการมาแลกที่สำนักงานคลัง เนื่องจากต้องเดินทางไปธนาคาร และต้องต่อคิวยาวในช่วงเวลาเร่งด่วน แต่ในความเป็นจริงประชาชนอาจไม่รู้สึกเช่นนั้นก็ได้ เนื่องจากเมื่อประชาชนเบิกเงินที่ธนาคารแล้วก็สามารถแลกเปลี่ยนบัตรที่ธนาคารได้เลยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาที่สำนักงานคลังอีก สำหรับเรื่องที่มีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจคือ ส่วนราชการได้รับเงินจากระบบ GFMIS รวดเร็วกว่าระบบเดิมและภาคเอกชนให้ความเชื่อถือในข้อมูลด้านเศรษฐกิจที่จัดทำโดยสำนักงานคลังจังหวัด สำหรับในเรื่องที่ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย คือผู้ว่าราชการการใช้ประโยชน์จากข้อมูลด้านเศรษฐกิจ การคลังที่จัดทำโดยสำนักงานคลังจังหวัดและส่วนราชการให้ความไว้วางใจสำนักงานคลังจังหวัด

ในการเป็นที่ปรึกษาด้านการเงินการคลังมากขึ้นกว่าก่อนการปรับเปลี่ยน ผู้วิจัยมีข้อสังเกตว่าข้อมูลที่ได้จาก “ผู้ให้บริการ” ซึ่งหมายถึงข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด ไม่น่าเชื่อถือเท่ากับข้อมูลที่ได้จาก “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ว่าราชการจังหวัด ส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน หรือประชาชน จึงเห็นควรให้มีการสำรวจหรือทำวิจัยอย่างเป็นทางการว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับใด เพื่อจะได้ทำการปรับปรุงแก้ไขให้ทันท่วงที ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจอย่างยิ่ง

3.1.8 จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลไม่มีผลต่อทัศนคติในภาพรวม แต่มีผลต่อทัศนคติเป็นรายด้าน กล่าวคือ ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีทัศนคติด้านลักษณะงานอยู่ในระดับสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำหรือสูงกว่าระดับปริญญาตรี เห็นควรให้มีการจัดหลักสูตรที่ช่วยเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานในบทบาทภารกิจใหม่ให้แก่ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด โดยเฉพาะผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ให้มีความมั่นใจในการทำงานในบทบาทภารกิจใหม่มากขึ้น ผู้ที่มีระดับอายุงาน เงินเดือนและระดับ(ซี)ต่ำกว่า มีทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับสูงกว่าผู้ที่มีระดับเงินเดือนและระดับ(ซี)สูงกว่า เห็นควรให้มีการศึกษาวิจัยถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากสำนักงานคลังจังหวัด เพื่อข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดจะได้รับทราบสภาพความเป็นจริงของการให้บริการเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการทำงานในบทบาทภารกิจใหม่ต่อไป ผู้ที่มีอายุงานน้อยกว่า มีทัศนคติด้านการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับสูงกว่าผู้ที่มีอายุงานมากกว่า เห็นควรให้มีการจัดสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ เพื่อให้ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจมากขึ้น ทั้งนี้ควรมีโครงการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจและเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้ข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดสนับสนุนการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดในบทบาทภารกิจใหม่

3.2.2 ควรมีการวิจัยเรื่องความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้จากสำนักงานคลังจังหวัดในการนำเสนอต่อสาธารณชน โดยกลุ่มเป้าหมาย เป็นภาคราชการและภาคเอกชน

3.2.3 ควรมีการวิจัยเรื่องการจัดทำ GPP แบบ Bottom – up ของสำนักงานคลังจังหวัด มีความคุ้มค่าและมีคุณค่าอย่างไรบ้าง

3.2.4 ควรมีการวิจัยเรื่องระบบGFMS จะช่วยให้ระบบการเงินการคลังภาครัฐมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ และลดค่าใช้จ่ายอย่างไรบ้าง

3.2.5 ควรมีการวิจัยเรื่องระบบ e-Auction สามารถทำให้การจัดซื้อจัดจ้างมีความโปร่งใสมากขึ้นจริงหรือไม่

3.2.6 ควรมีการวิจัยซ้ำอีกครั้งหนึ่ง ภายหลังจากได้มีการจัดอบรม เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจแล้ว เพื่อศึกษาทัศนคติของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ รวมทั้งติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมบัญชีกลาง (2547) *คู่มือ CFO นักบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด* กรุงเทพมหานคร
กรมบัญชีกลาง
- กรองแก้ว อยู่สุข (2535) *พฤติกรรมองค์กร* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (2537) *การปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงใหม่
ในกฟผ.* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์สายใจ
- คำธร เทียนไฟโรจน์ (2542) “ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม กฟผ. ต่อการ
ปรับเปลี่ยนการบริหารงานเข้าสู่ระบบเชิงธุรกิจ” การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ชาติชาย สุทธาเวศ (2542) “ทัศนคติของข้าราชการกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ต่อการปรับเปลี่ยน
เป็นองค์การมหาชน” วิทยานิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ถวิล ธาราโกชน์ (2532) *จิตวิทยาสังคม* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์
- ทิพวรรณ กิตติวิบูลย์ (2542) *ทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมทางสังคม คณะพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) *พฤติกรรมองค์กร* กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- ธวัชชัย จงสุพงษ์ (2548) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรม
ชั้นหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- นรา วงษ์สุวรรณ (2548) “ทัศนคติของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนภารกิจ
เป็นนักบริหารเศรษฐกิจการคลังจังหวัด” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- นิตยา ชีวพฤษย์ (2540) “ทัศนคติของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยต่อนโยบายการแปรรูป
รัฐวิสาหกิจ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก
- ประเทืองทิพย์ ธีรเวชเจริญชัย (2548) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองคลังส่วน
ราชการที่มีต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

- ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526) *ทัศนคติ การวัดการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมอนามัย*
กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์
- ปัญญาทิพ จันทรา (2541) “การรับรู้ในบทบาทการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสภาพแวดล้อม
ที่มีการเปลี่ยนแปลง : กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” ภาคนิพนธ์
หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พรทิพย์ บุรณะการเจริญ (2541) “ทัศนคติของพนักงาน ปตท.ที่มีต่อการแปรรูปองค์กร”
การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- พรพิมล วรวิมลพิรุฑพงษ์ และคณะ (2528) *จิตวิทยาสังคมร่วมสมัย* เชียงใหม่
โครงการตำรามนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พัชนี วรกวิน (2526) *จิตวิทยาสังคม ทฤษฎีและปฏิบัติการ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์
ไทยวัฒนาพานิช
- พิสมัย พิบูลย์สวัสดิ์ และคณะ (2528) *จิตวิทยาร่วมสมัย* โครงการตำราคณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ราชบัณฑิตยสถาน (2542) *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542* กรุงเทพมหานคร
อักษรเจริญทัศน์
- ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2544) *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน* กรุงเทพมหานคร
คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏจันทรเกษม
- ลัทธிகาล ศรีวะระมย์ และคณะ (2550) *การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* พิมพ์ครั้งที่ 3
กรุงเทพมหานคร สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วรรณพร สละ (2548) “ความคิดเห็นของข้าราชการกระทรวงการคลังที่มีต่อโครงการวางระบบ
การสรรหาตำแหน่งผู้บังคับบัญชาเป็นระบบเปิด” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วันเพ็ญ เจริญสุข (2546) “ทัศนคติของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยต่อการแปลงสภาพ
เป็นบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด : ศึกษากรณีที่ทำกรไปรษณีย์ในเขตพื้นที่ภาค
ตะวันออก” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2542) *ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม* พิมพ์ครั้งที่ 4 สกลนคร
สถาบันราชภัฏสกลนคร
- ศิริรัตน์ ชูณหคล้าย (2543) ผู้แปลและเรียบเรียง “แนวทางการปฏิรูประบบราชการ”
วารสารข้าราชการ (กรกฎาคม – สิงหาคม) กรุงเทพมหานคร

- สมาน รังสิโยภุชญ์ (2543) *การบริหารราชการไทย อดีต ปัจจุบัน และอนาคต*
 กรุงเทพมหานคร
- สร้อยตระกูล (ต๋วยานนท์) อรรถมานะ (2545) *พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์*
 พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สาริต ฐานะกาญจน์ (2541) “ทัศนคติของพนักงานในสายงานวิศวกรรมองค์กรโทรศัพท์
 แห่งประเทศไทย” ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยบูรพา
- สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2524) *จิตวิทยาสังคม* กรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครพิมพ์
 สุชา จันทน์เอม (2524) *จิตวิทยาสังคม* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- สุพิน เกษาคุปต์ (2539) *พฤติกรรมองค์กร* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2546) รายงานการวิจัยเรื่อง “การสำรวจการ
 รับรู้ทัศนคติต่อโครงการปฏิรูประบบราชการ และระดับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมใน
 การปฏิบัติราชการของข้าราชการ” นครปฐม คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
 มหาวิทยาลัยมหิดล
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2546) *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา*
ระบบราชการไทย กรุงเทพมหานคร
- เสาวลักษณ์ บุญนาค (2545) “ทัศนคติของพนักงานองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยต่อระบบ
 บริหารงานคุณภาพ ISO 9002 : กรณีฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้” วิทยานิพนธ์
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อรุณ รักธรรม และคณะ (2531) *พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร* กรุงเทพมหานคร สาขาวิชาวิทยาการ
 จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- Allport, Gordon (1935) *Handbook of Social of Psychology* Worcester Massachusetts :
 Clark University Press.
- Fishbein, M. and Ajzen, I (1975) *Belief, Attitude, Intention and Behavior : An Introduction*
to Theory and Research Reading Massachusette : Addison – Wesley.
- Lingran, H.C. (1973) *An Introduction to Social Psychology* New Delhi : Wiley Eastern
 Private.
- Moorhead and W. Griffin (1984) *Organization Behavior* 3RD ed International Student
 Edition : Houghton Mifflin USA.

- Nunnally, Jum C (1970). *Introduction to psychological measurement Newyork* : McGraw-Hill.
- Don Hellriegel and John W.Solocum , Jr (1979) *Organization Behavior* 2nd ed st.Paul :
West Publishing.
- Donald E.Harvey and Donald R. Brown (1982) *An Experimental Approach to Organization
Development* 2nd ed Englewood Cliffs : Prentice Hall.
- Richard Steer (1977) *Organizational Effectiveness : Behavioral Views* C.A. : Goodyear.
- Terence R. Mitchell (1983) *People in Organizations : An Introduction to Organizational
Behavior* 2nd ed Tokyo : McGraw Hill International Book.
- Torrington, D. and Weightman, J. (1994) *Effective Management People and Organization* 2nd ed
London : Prentice Hall International.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เปรียบเทียบภารกิจเดิมกับภารกิจใหม่ของสำนักงานคลังจังหวัด

เปรียบเทียบภารกิจเดิมและภารกิจใหม่ของสำนักงานคลังจังหวัด

ภารกิจเดิม	ภารกิจใหม่
<p><u>งานธุรการ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - งานสารบรรณและธุรการทั่วไป - งานการเงินการบัญชีและงบประมาณ - การจัดหาเอกสารแบบพิมพ์ให้ส่วนราชการต่างๆ <p><u>ฝ่ายบริหารการรับและเบิกจ่าย 1</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ควบคุม ตรวจสอบ อนุมัติการเบิกจ่ายเงินทุกประเภทของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจจังหวัด - รับและนำส่งเงินทุกประเภท รวมทั้งการถอนคืนเงินรายได้แผ่นดิน - จัดทำบัญชีคลังจังหวัด - ดำเนินการเกี่ยวกับงานผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย <p><u>ฝ่ายบริหารการรับและเบิกจ่าย 2</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ควบคุม ตรวจสอบ อนุมัติการเบิกจ่ายเงินทุกประเภทของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในจังหวัด - รับและนำส่งเงินทุกประเภท รวมทั้งการถอนคืนเงินรายได้แผ่นดิน - จัดทำบัญชีคลังจังหวัด - ดำเนินการเกี่ยวกับงานผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทย <p><u>ฝ่ายบริหารการเงินและการคลัง</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการรับ-จ่ายเงินกับส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในจังหวัด - รับ-จ่ายเงินกับธนาคารพาณิชย์ต่างๆในจังหวัด - ตรวจสอบบัญชีรับ-จ่ายและเหรียญกษาปณ์ปลอมแปลง - ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารเงินคงคลังในส่วนภูมิภาค 	<p><u>ฝ่ายบริหารทั่วไป</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติงานสารบรรณ งานพิมพ์ งานพัสดุและงานธุรการทั่วไป - จัดทำแผนงาน โครงการและงบประมาณของจังหวัด รวมทั้งติดตามและรายงานความก้าวหน้า - บริการด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎหมายระเบียบและหนังสือสั่งการทางการเงินการคลัง - ให้บริการรับจ่ายและบริหารเงินคงคลัง - ดำเนินการเกี่ยวกับผู้แทน กบข.และให้บริการจ่ายแลกธนบัตรและเหรียญกษาปณ์ <p><u>กลุ่มงานวิชาการด้านการคลังการบัญชี</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ประชุมชี้แจงแก่หน่วยงานภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องบัญชีตรวจสอบภายใน กฎหมายและระเบียบการเงินการคลังและพัสดุ - จัดทำแผนงานที่ปรึกษาในเรื่องบัญชี ตรวจสอบภายใน กฎหมายและระเบียบการเงิน การคลังและการพัสดุแก่หน่วยงานภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - ติดตามประเมินผลการเป็นที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการดำเนินการ <p><u>กลุ่มระบบบริหารการคลัง (GFMS)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ให้คำปรึกษา แนะนำการบันทึกข้อมูลในระบบ GFMS ทั้งในกรณีที่มีส่วนราชการมีเครื่อง Terminal และไม่มีเครื่อง ซึ่งต้องดำเนินการผ่านระบบ Web Loader - อนุมัติการขอเบิกเงินของส่วนราชการในจังหวัด - กระทบยอดการเงินที่ส่วนราชการนำส่งหรือนำฝากเข้าบัญชีคลังจังหวัด - จัดทำรายงานการเงินจังหวัด <p><u>กลุ่มบริหารการคลังและเศรษฐกิจ(CFO)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์ เสนอแนะ และให้คำปรึกษาแก่ผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อประกอบการพิจารณา กำหนดคน โยบาย แผนงานและแนวทางปฏิบัติ ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาในจังหวัด เรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการคลังและเศรษฐกิจ - ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานการเงินของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รายงานภาวะการคลังและรายงานภาวะเศรษฐกิจของจังหวัด - จัดทำผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัด(GPP) - รวบรวม จัดทำ และเป็นศูนย์ข้อมูลด้านการเงิน การคลัง การบัญชี งบประมาณ การพัสดุ และเศรษฐกิจจังหวัด

ภาคผนวก ข

**จำนวนข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัด ระดับ 1 – 8
ที่ปฏิบัติงานอยู่ทั่วประเทศ**

**จำนวนข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัดที่ปฏิบัติงานอยู่ทั่วประเทศ
ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2550 – 30 มิถุนายน 2550**

เขต	จังหวัด	จำนวนข้าราชการ (คน)	
1	อยุธยา	16	
	กาญจนบุรี	17	
	นครปฐม	18	
	นนทบุรี	14	
	ปทุมธานี	15	
	ประจวบคีรีขันธ์	14	
	เพชรบุรี	16	
	ราชบุรี	19	
	สมุทรสงคราม	13	
	สมุทรสาคร	15	
	สิงห์บุรี	13	
	สุพรรณบุรี	16	
	อ่างทอง	13	
	รวมเขต 1	199	
	2	ฉะเชิงเทรา	15
		จันทบุรี	15
		ชลบุรี	19
ตราด		13	
นครนายก		12	
ปราจีนบุรี		14	
ระยอง		16	
ลพบุรี		20	
สมุทรปราการ		15	
สระแก้ว		13	
สระบุรี		15	
รวมเขต 2		167	

เขต	จังหวัด	จำนวนข้าราชการ (คน)	
6	พิษณุโลก	19	
	กำแพงเพชร	14	
	ชัยนาท	13	
	ตาก	14	
	นครสวรรค์	19	
	พิจิตร	15	
	เพชรบูรณ์	15	
	สุโขทัย	12	
	อุทัยธานี	12	
	รวมเขต 6	133	
	7	สุราษฎร์ธานี	19
		กระบี่	13
		ชุมพร	15
ตรัง		15	
นครศรีธรรมราช		18	
นราธิวาส		13	
ปัตตานี		14	
พังงา		11	
พัทลุง		14	
ภูเก็ต		15	
ยะลา		15	
ระนอง		13	
สงขลา		20	
สตูล		14	
รวมเขต 7		209	
		รวมทั้งสิ้น	1,143

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรง
และความครอบคลุมของเนื้อหา

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงและความครอบคลุมของเนื้อหา

1. นางสาวภาณี เอี้ยวสกุล
ตำแหน่ง คณบดี 2
วุฒิการศึกษา นิติศาสตร์บัณฑิต
พาณิชยศาสตร์บัณฑิต สาขาการเงินการธนาคาร
รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต
2. นายสิริเวท กาญจนแสงทอง
ตำแหน่ง คณบดีจังหวัดตราด
วุฒิการศึกษา นิติศาสตร์บัณฑิต
3. นางสาวอรนุช ไวนุสิทธิ์
ตำแหน่ง คณบดีจังหวัดสระแก้ว
วุฒิการศึกษา นิติศาสตร์บัณฑิต
ศิลปศาสตร์บัณฑิต
ประกาศนียบัตรบัณฑิตทางกฎหมายมหาชน

ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม

แบบสอบถามประกอบงานวิจัยเรื่อง
ทัศนคติของข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของข้าราชการสังกัดสำนักงานคลังจังหวัดต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ เพื่อให้ได้งานวิจัยที่ตรงกับสถานการณ์ปัจจุบันมากที่สุด ผู้วิจัยใคร่ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อ โดยพิจารณาคำถามหรือข้อความแต่ละข้อ และโปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือกรอกข้อความที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมหรือเป็นจริงมากที่สุด ตามการรับรู้ของท่านลงใน ○ หรือช่องว่างที่เว้นไว้ คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามนี้ ใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยเท่านั้น การวิเคราะห์และการนำเสนอจะจัดทำในภาพรวม ไม่มีการนำเสนอเป็นรายบุคคล จึงไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ

ส่วนที่ 3 ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ

 ด้านที่ 1 ทัศนคติต่อลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่

 ด้านที่ 2 ทัศนคติต่อนโยบายและการบริหารการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ

 ด้านที่ 3 ทัศนคติต่อการมีส่วนร่วม

 ด้านที่ 4 ทัศนคติต่อความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

 ด้านที่ 5 ทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

 ด้านที่ 6 ทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ

ด้วยความขอบพระคุณอย่างสูง

นางสาวสิริมนต์ หิ้นเจริญ

นักศึกษาปริญญาโท

แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หรือกรอกข้อความตามความเป็นจริงของตัวท่านลงใน ○ หรือช่องว่างที่เว้นไว้

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. 21 – 30 ปี 2. 31 – 40 ปี
 3. 41 – 50 ปี 4. 51 - 60 ปี

3. สถานภาพสมรส

1. โสด 2. สมรส
 3. หม้าย 4. หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. อนุปริญญา / ปวส. 2. ปริญญาตรี
 3. สูงกว่าปริญญาตรี 4. อื่นๆ (ระบุ).....

5. เงินเดือน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท 2. 10,001- 20,000 บาท
 3. 20,001 – 30,000 บาท 4. มากกว่า 30,000 บาท

6. ตำแหน่ง

1. นักวิชาการ 2. ชูรการ
 3. เจ้าหน้าที่บริหารงานการคลัง 4. อื่นๆ (ระบุ).....

7. ระดับ (ซี)

1. ระดับ 1 - 2 2. ระดับ 3 - 4
 3. ระดับ 5 - 6 4. ระดับ 7 - 8

8. อายุการทำงานที่สำนักงานคลังจังหวัด

1. ไม่เกิน 10 ปี 2. 11 – 20 ปี
 3. 21 - 30 ปี 4. มากกว่า 30 ปี

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	เรื่อง	ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่
1	ด้านหลักการและเหตุผล เหตุผลประการหนึ่งในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ คือเพื่อปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจและการพัฒนาระบบงานของกรมบัญชีกลาง			
2	เหตุผลอีกประการหนึ่งในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ คือเพื่อให้สำนักงานคลังจังหวัดเป็นศูนย์ข้อมูลทางด้านการเงิน การคลัง การบัญชี พัสดุ งบประมาณ และเศรษฐกิจของจังหวัด			
3	หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสามารถประยุกต์ใช้กับการบริหารเศรษฐกิจ การเงิน การคลังของจังหวัดได้			
4	ด้านวัตถุประสงค์/เป้าหมาย เป้าหมายของการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งคือ สำนักงานคลังจังหวัดจะต้องสามารถวิเคราะห์ เสนอแนะ และให้คำปรึกษาแก่ผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย แผนงานและแนวทางปฏิบัติ ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาในจังหวัดเรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาการคลังและเศรษฐกิจ			
5	วัตถุประสงค์ที่จัดทำการบริหารรับจ่ายเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ประการหนึ่งคือ การนำข้อมูลที่ได้จากระบบ GFMIS ไปเป็นฐานข้อมูลทางเศรษฐกิจของจังหวัด			
6	จุดประสงค์หนึ่งของการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจคือใช้เป็นกลไกในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่การบริหารงานส่วนภูมิภาค และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น			

ข้อที่	เรื่อง	ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่
	ด้านการปฏิบัติงานในบทบาทภารกิจใหม่			
7	การปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ทำให้บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดต้องมีความรู้ความสามารถด้านเศรษฐศาสตร์ มากขึ้นกว่าเดิม			
8	บทบาทภารกิจใหม่อย่างหนึ่งของสำนักงานคลังจังหวัด คือ การจัดทำ GPP แบบ Fast Track โดยเก็บข้อมูลแบบ Top-down			
9	บทบาทภารกิจใหม่ของสำนักงานคลังจังหวัดอีกอย่างหนึ่ง คือ เป็นผู้ตรวจสอบภายในของจังหวัดด้วย			
10	บทบาทภารกิจใหม่ของคลังจังหวัด คือ ต้องเป็นคณะกรรมการในคณะผู้บริหารเศรษฐกิจการคลังประจำจังหวัดด้วย			
11	การโอนเงินเข้าบัญชีส่วนราชการ ก่อนปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจเป็นไปในลักษณะกระจายอำนาจ เมื่อปรับเปลี่ยนแล้ว การโอนเงินเข้าบัญชีส่วนราชการมีลักษณะรวมศูนย์			
12	ผู้ที่จะสามารถตรวจสอบงบทดลองที่ได้จากระบบ GFMS นั้น ต้องมีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับบัญชีเกณฑ์คงค้างด้วย			
13	การออกรายงานการเบิกจ่ายเงิน ก่อนการปรับเปลี่ยนเป็นหน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัด เมื่อปรับเปลี่ยนแล้วส่วนราชการสามารถออกรายงานจาก INTERNET ได้			
14	เมื่อปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจแล้ว สำนักงานคลังจังหวัดยังคงต้องตรวจสอบทุกรายละเอียดในแบบขอเบิกก่อนอนุมัติเสมอ			
15	ปัจจุบันระบบ GFMS เป็นระบบการเงินการคลังของหน่วยงานภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วย ส่วนราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรอิสระ			

ส่วนที่ 3 ทศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ

ข้อที่	เรื่อง	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
	<u>ด้านที่ 1 ลักษณะงานในบทบาทภารกิจใหม่</u>					
1	เป็นงานที่น่าสนใจ ไม่น่าเบื่อหน่าย					
2	เป็นงานที่ส่งเสริมให้ท่านสนใจต่อ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับ การเงินการคลังที่เปลี่ยนแปลงไป					
3	เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ ของท่าน					
4	เป็นงานที่ส่งเสริมให้ท่านได้ใช้ความคิด สร้างสรรค์					
5	เป็นงานที่ทำให้ท่านมีความสนใจ เกี่ยวกับเศรษฐกิจ สังคม การเมืองมากขึ้น					
6	เป็นงานที่ส่งเสริมให้ท่านต้องใช้นุชย สัมพันธ์เป็นอย่างสูง เพื่อให้ได้ ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่ต้องการ					
7	เป็นงานที่ส่งเสริมให้ท่านมีทักษะ ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น					
	<u>ด้านที่ 2 นโยบายและการบริหารการ ปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ</u>					
8	การสนับสนุนให้สำนักงานคลังจังหวัด เป็น CFO เป็นนโยบายที่จะทำให้การ บริหารการคลังภาครัฐในระดับจังหวัดมี ความเข้มแข็งขึ้น					

ข้อที่	เรื่อง	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
9	จากนโยบายปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ปัจจุบันมีกฎหมายที่รองรับการปฏิบัติงานในบทบาทภารกิจใหม่อย่างชัดเจน					
10	การดำเนินการทางพัสดุโดยใช้ e-Auction จะช่วยให้การจัดซื้อจัดจ้าง มีความโปร่งใสมากขึ้น					
11	การดำเนินงานด้วยระบบ GFMS ทำให้การดำเนินงานด้านการเงินการคลัง ภาครัฐมีความสะดวก รวดเร็ว มากขึ้น					
12	การดำเนินงานในระบบ GFMS ทำให้การดำเนินงานด้านการเงินการคลัง ภาครัฐ มีความโปร่งใส ตรวจสอบ ได้มากขึ้น					
13	การดำเนินงานในระบบ GFMS ทำให้การดำเนินงานด้านการเงินการคลัง ภาครัฐ ประหยัดค่าใช้จ่าย					
14	ผู้บริหารได้จัดบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์					
15	ผู้บริหารได้จัดให้มีการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในการปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจอย่างเพียงพอ					

ข้อที่	เรื่อง	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
16	ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรสำนักงาน คลังจังหวัด มีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็นในเรื่องการปรับเปลี่ยน บทบาทภารกิจ					
17	ผู้บริหารมีการสนับสนุนการทำงานของ ท่าน ในการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ทั้งในด้านงบประมาณ วัสดุและอุปกรณ์ อย่างเพียงพอ					
18	ผู้บริหารสามารถทำความเข้าใจกับท่าน ในเรื่องการนำนโยบายการปรับเปลี่ยน บทบาทภารกิจไปสู่การปฏิบัติได้อย่าง ชัดเจน					
19	ด้านที่ 3 การมีส่วนร่วม บทบาทภารกิจใหม่ที่เกิดขึ้น มาจากการที่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ร่วมกันแสดง ความคิดเห็น					
20	หน่วยงานของท่าน มีช่องทางให้ท่านได้ แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ อย่างเพียงพอ					
21	เมื่อมีการแสดงความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะในเรื่องการปรับเปลี่ยน บทบาทภารกิจจากบุคลากรของสำนักงาน คลังจังหวัด ผู้บริหารจะนำข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะไปร่วมพิจารณาด้วย					

ข้อที่	เรื่อง	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
22	ด้านที่ 4 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ท่านมีโอกาสแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่าง ผู้ร่วมงานเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพ ของงานเพื่อนำไปใช้ในการทำงานใน บทบาทภารกิจใหม่					
23	ท่านเต็มใจให้ความร่วมมือหรือความ ช่วยเหลือ ในการทำงานแก่ผู้ร่วมงานใน สำนักงาน					
24	ท่านได้รับความร่วมมือหรือความ ช่วยเหลือ ในการทำงาน จากผู้ร่วมงาน ในสำนักงาน เป็นอย่างดี					
25	เมื่อผู้ร่วมงาน กระทบความผิดพลาด ท่าน สามารถให้อภัยในความผิดพลาดของ ผู้ร่วมงานได้					
26	ด้านที่ 5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน สำนักงานของท่าน ส่งเสริมให้บุคลากร มีการทำงานเป็นทีม					
27	สำนักงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารที่ดี และเป็นระบบ					
28	บุคลากรในสำนักงาน มีความสามัคคีกันดี					
29	บุคลากรในสำนักงาน ได้รับการส่งเสริม ให้มีการหมุนเวียนการทำงานให้ไป ทำงานต่างฝ่าย ต่างกลุ่ม					
30	สำนักงานของท่านได้รับการสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัย สะดวกต่อการทำงาน					

ข้อที่	เรื่อง	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
31	<u>ด้านที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ</u> ส่วนราชการได้รับเงินจากระบบ GFMS รวดเร็วกว่าระบบเดิม					
32	ส่วนราชการให้ความไว้วางใจเจ้าหน้าที่ สำนักงานคลังจังหวัดในการเป็นที่ ปรึกษาด้านการเงินการคลังมากขึ้นกว่า ก่อนการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ					
33	ผู้ว่าราชการจังหวัดได้ใช้ประโยชน์จาก ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการคลังที่จัดทำโดย สำนักงานคลังจังหวัด					
34	จากการที่สำนักงานคลังจังหวัดไม่ได้เป็น ผู้แทนธนาคารแห่งประเทศไทยแล้ว ประชาชนได้รับความสะดวกในการแลก ธนบัตรมากขึ้น					
35	ภาคเอกชนให้ความเชื่อถือในข้อมูลด้าน เศรษฐกิจที่จัดทำโดยสำนักงานคลัง จังหวัด					

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวสิริมนต์ หั้นเจริญ
วัน เดือน ปีเกิด	8 มีนาคม 2518
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดตราด
ประวัติการศึกษา	บธ.บ. (การบัญชี) มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2540
สถานที่ทำงาน	สำนักงานคลังจังหวัดตราด อำเภอเมือง จังหวัดตราด
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานการคลัง 6