

การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทน
ผู้ประกอบการในพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2563

**Recognition in Electronic Government Procurement System of Representatives
of Entrepreneurs in the Area of Mueang Yasothon District, Yasothon Province**

Mrs. Aomjai Chuyot

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2020

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร
ชื่อและนามสกุล นางอ้อมใจ ชูยศ
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย

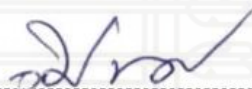
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2564

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิศเรศ คັນสนียวิทย์กุล)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

ผู้ศึกษา นางอ้อมใจ ชูยศ รหัสนักศึกษา 2583002981 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย **ปีการศึกษา** 2563

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร (2) เปรียบเทียบระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เปรียบเทียบระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จำแนกตามปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ (4) เสนอแนวทางการส่งเสริมการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ที่มาติดต่อ ประสานงาน ทำธุรกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์กับที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการอุปนัยและการจำแนกชนิดข้อมูลอย่างเป็นระบบ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับปานกลาง (2) ปัจจัยส่วนบุคคลของตัวแทนผู้ประกอบการที่มีระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ระดับการศึกษา ส่วนเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ไม่แตกต่าง (3) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของตัวแทนผู้ประกอบการที่มีระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) แนวทางการส่งเสริมการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญ ได้แก่ 1) ควรมีจุดประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ตัวแทนผู้ประกอบการ 2) ควรมีสายด่วนให้บริการ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจแก่ตัวแทนผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไป และ 3) ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ แก่ตัวแทนผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไป

คำสำคัญ การรับรู้ ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ตัวแทนผู้ประกอบการ อำเภอเมืองยโสธร

Independent Study title: Recognition in Electronic Government Procurement System of Representatives of Entrepreneurs in the Area of Mueang Yasothon District, Yasothon Province

Author: Mrs. Aomjai Chuyot **ID:** 2583002981 **Degree:** Master of Public Administration;
Independent Study advisor: Dr. Kittipong Keatwatcharachai, Associate Professor;
Academic year: 2020

Abstract

The objectives of this study were (1) to study the level of recognition in electronic government procurement system of representatives of entrepreneurs in the area of Mueang Yasothon District; (2) to compare the levels of Recognition in Electronic Government Procurement System of Representatives of Entrepreneurs in the area of Mueang Yasothon District, classified by personal factors; (3) to compare the level of Recognition in Electronic Government Procurement System of Representatives of Entrepreneurs in the area of Mueang Yasothon District, classified by public relations factors; (4) to propose the guidelines for promoting recognition in electronic government procurement system.

This study was a mixed research. The population in the study was representatives of entrepreneurs in Mueang Yasothon District, Yasothon Province, who have contacted, coordinated and made transactions with the electronic government procurement system with the Mueang Yasothon District Administrative Office, Yasothon Province. Purposive sampling method was used to select 150 samples. The tools in the study was a questionnaire, and the statistics used for data analysis were Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, T-value, and One-way ANOVA. Qualitative Data Analysis was by inductive approach and systematic data classification.

The study revealed that (1) the level of Recognition in electronic government procurement system of representatives of entrepreneurs in the area of Mueang Yasothon District in overall was at a moderate level; (2) the personal factors of entrepreneurs that showed different levels of recognition with statistical significance level of 0.05, was education level, whereas the gender, age and monthly income did not show any differences; (3) Regarding public relations factors, representatives of entrepreneurs had different recognition with statistical significance level of 0.05; (4) the key guidelines for promoting the recognition in electronic government procurement system were as follows: 1) a public relations spot should be provided to educate the representatives of entrepreneurs; 2) a hotline service should be available to provide representatives of entrepreneurs and people with knowledge and understanding; and 3) staffs should be assigned to give advice to representatives of entrepreneurs and people.

Keywords: Recognition, Government Procurement System, Representatives of entrepreneurs
Mueang Yasothon District

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร” ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเพราะได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย อาจารย์ที่ปรึกษาหลักการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ นับตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนกระทั่งเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ตลอดจนขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ต่าง ๆ มากมายให้กับผู้ศึกษาได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างมากต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย รวมถึงขอขอบคุณความช่วยเหลือต่าง ๆ จากครอบครัว หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน รุ่นพี่ และเพื่อน ๆ ทุกคน ที่เป็นอีกส่วนสำคัญที่ทำให้งานวิจัยฉบับนี้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

อนึ่ง ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ และผู้ที่สนใจเกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ หากงานวิจัยฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

อ้อมใจ ชูยศ

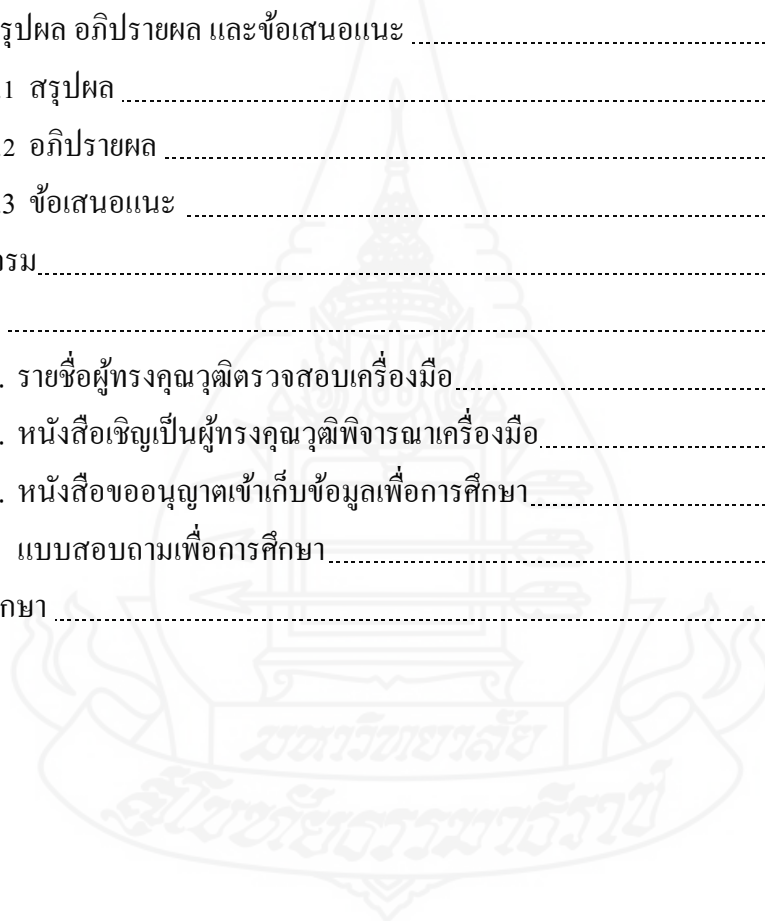
สิงหาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่	10
แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่	15
แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	22
แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	25
แนวคิดระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์.....	28
แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้	34
แนวคิดการประชาสัมพันธ์	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	49
รูปแบบการวิจัย	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล	52

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	55
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์	57
ผลการทดสอบสมมติฐาน	67
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	77
5.1 สรุปผล	78
5.2 อภิปรายผล	82
5.3 ข้อเสนอแนะ	85
บรรณานุกรม	87
ภาคผนวก	91
ก. รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ	92
ข. หนังสือเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือ	94
ค. หนังสือขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลเพื่อการศึกษา	96
ง. แบบสอบถามเพื่อการศึกษา	98
ประวัติผู้ศึกษา	107



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	55
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์....	57
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ระบบการการจัดซื้อจัดจ้าง ภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์.....	62
ตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ระบบการการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร.....	67
ตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านเพศที่ส่งผลต่อการรับรู้ ระบบการการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์.....	70
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ระบบการการจัดซื้อจัดจ้าง ภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ.....	71
ตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านอายุที่ส่งผลต่อการรับรู้ ระบบการการจัดซื้อ จัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์.....	71
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ระบบการการจัดซื้อ จัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์.....	73
ตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านระดับการศึกษาที่ส่งผลต่อ การรับรู้ระบบการการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์.....	73
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ระบบการการจัดซื้อ จัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	74
ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนที่ส่งผลต่อ การรับรู้ระบบการการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์.....	75
ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์.....	76

ญ

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....5



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นเมื่อประเทศไทยได้เข้าร่วมข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน (e-ASEAN Agreement) ในวันที่ 28 พฤศจิกายน 2542 โดยจุดประสงค์หลักของข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน คือ การเสริมสร้างศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภูมิภาคอาเซียน โดยประเทศสมาชิกจะต้องมีการดำเนินการสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการผลักดันให้เกิดระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละประเทศสมาชิก สำหรับประเทศไทยได้เริ่มพัฒนาโครงการที่เรียกว่า e-Thailand ขึ้น โดยแนวคิดของ e-Thailand คือ แนวทางการพัฒนาประเทศเพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในสังคมอย่างเป็นธรรม และพัฒนาสังคมบุคลากร และสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมการค้า การลงทุน การสร้างความเชื่อมั่น และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และภาคเอกชน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการนำไปสู่ความสำเร็จของ e-Thailand เนื่องจากการทำให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นในหน่วยงานของรัฐจะเป็นกลไกที่สำคัญของภาครัฐในการพัฒนาประเทศ เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของการพัฒนาระบบราชการให้มีความรวดเร็วทันสมัย การนำเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพในรูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้จะทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ ประชาชนมีโอกาสดำเนินการเลือกใช้บริการที่หลากหลายผ่านอินเทอร์เน็ต ได้รับบริการจากภาครัฐที่ดีขึ้น แม่นยำขึ้น สะดวกขึ้น เสียเวลาน้อยลง และกระจายความเสมอภาค และความเจริญไปสู่ประชาชนในชนบทที่ห่างไกล

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ซึ่งเป็นรูปแบบสมัยใหม่ในการพัฒนาประเทศ โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการภาครัฐ และให้บริการประชาชนมีการปรับปรุงกลไก และวิธีการเกี่ยวกับการบริหารพัสดุภาครัฐ โดยการนำกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP) มาใช้ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้ระบบจัดซื้อจัดจ้างของทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐทุกแห่ง มีการใช้ทรัพยากรของรัฐอย่างคุ้มค่า ประหยัดงบประมาณและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ภาครัฐมีความโปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่นให้มากยิ่งขึ้นในการกระบวนการทำงานของระบบราชการ เนื่องจากมีการเปิดเผยข้อมูล ประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบได้ตลอดเวลา ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีและทำให้การพัฒนากระบวนการราชการของประเทศเกิด ความเจริญก้าวหน้า

ในปัจจุบัน การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ได้มีการพัฒนาระบบเข้าสู่ระยะที่ 4 ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อรองรับการจัดซื้อจัดจ้างตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 เพิ่มความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างและส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันอย่างเป็นธรรม และเป็นแหล่งข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างที่ให้หน่วยงานกลาง หรือหน่วยงานภาครัฐนำข้อมูลไปอ้างอิงในการกำหนดราคากลาง หรือการของบประมาณ ลดขั้นตอน และเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ลดต้นทุนของทั้งภาครัฐและเอกชนในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง และรองรับการจัดซื้อจัดจ้างตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2560 และมีผลบังคับใช้ ในวันที่ 23 สิงหาคม 2560 เป็นต้นไป มีเหตุผลในการประกาศใช้เพื่อให้การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐมีกรอบการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานกลาง เพื่อให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งนำไปใช้เป็นหลักปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชนให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันกันอย่างเป็นธรรม มีการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่คำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการใช้งานเป็นสำคัญซึ่งจะก่อให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้จ่ายเงิน มีการวางแผนการ ดำเนินงาน และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งจะทำให้การจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งเพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีการส่งเสริมให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐซึ่งเป็นมาตรการอย่างหนึ่งในการป้องกันปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐใช้เอกสารที่จัดพิมพ์ ขึ้นจากระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์เป็นเอกสารประกอบการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง

ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีความสมบูรณ์แบบเดิมมากเพียงไร หน่วยงานที่เป็นผู้รับนโยบายมาปฏิบัติ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผู้มีส่วนร่วมสำคัญในการการปฏิบัติงานในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น คล่องตัว ถูกต้อง ครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานยังประสบปัญหาการใช้งานในระบบ ปัญหาบุคลากร ไม่มีความรู้ความเข้าใจในกฎ ระเบียบ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเพียงพอ ขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร ทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ และนโยบาย

เร่งรัดการจัดซื้อจัดจ้าง และการเบิกจ่ายงบประมาณ เนื่องจากการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีการพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และเป็นพลวัต ซึ่งในการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เป็นกลไกที่มีความจำเป็นและสำคัญต่อการพัฒนาประเทศชาติ โดยเฉพาะในด้านสร้างความโปร่งใสแก้ไข ปัญหาทุจริตคอร์รัปชัน ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และถูกนำมาใช้ในทุกส่วนราชการ ผู้ศึกษา จึงสนใจว่าการปฏิบัติงานจะต้องทำอย่างไรบ้าง ภายใต้ปัจจัยใดบ้าง จึงจะสามารถปฏิบัติงานในระบบ จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ซึ่งต้องเข้าใจกระบวนการ ปฏิบัติงานในการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ว่ามีการปฏิบัติงานอย่างไร มีขั้นตอนการทำงาน อย่างเป็นระบบ ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ สภาพแวดล้อมทั้งภายใน และ ภายนอก ปัญหาและอุปสรรคต่อกระบวนการปฏิบัติงาน ซึ่งถ้าหากมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ ทำงาน ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างลึกซึ้ง ก็จะช่วยให้การปฏิบัติงานในระบบจัดซื้อจัดจ้าง ด้วยอิเล็กทรอนิกส์เกิดผลดีตามไปด้วย

ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร เป็นหนึ่งในหน่วยงานที่ได้รับ มอบหมายให้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหาร พัสดุตามระเบียบนี้ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการในระบบเครือข่าย สารสนเทศของกรมบัญชีกลางผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP) ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด และให้หน่วยงานของรัฐ ใช้เอกสารที่จัดพิมพ์ขึ้นจากระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์เป็นเอกสารประกอบการ ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งผู้วิจัยจะเน้นศึกษาด้านการนำระบบมาใช้ โดยอาศัยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement) และแนวคิดของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการที่ต้องลงทะเบียนบริษัท ผู้ค้า เพื่อจะดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างกับหน่วยงานภาครัฐ ขั้นตอนสำคัญขั้นตอนหนึ่งของการจัดซื้อ จัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ คือ การประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ซึ่ง ผู้ประกอบสามารถยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างผ่านทางระบบได้ทั่วประเทศ เพื่อให้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างมีความโปร่งใส และเกิดการแข่งขันอย่างแท้จริง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วย ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาและพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์ ให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

2.3 เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร จำแนกตามปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน

2.4 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการรับรู้การเข้าถึงระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

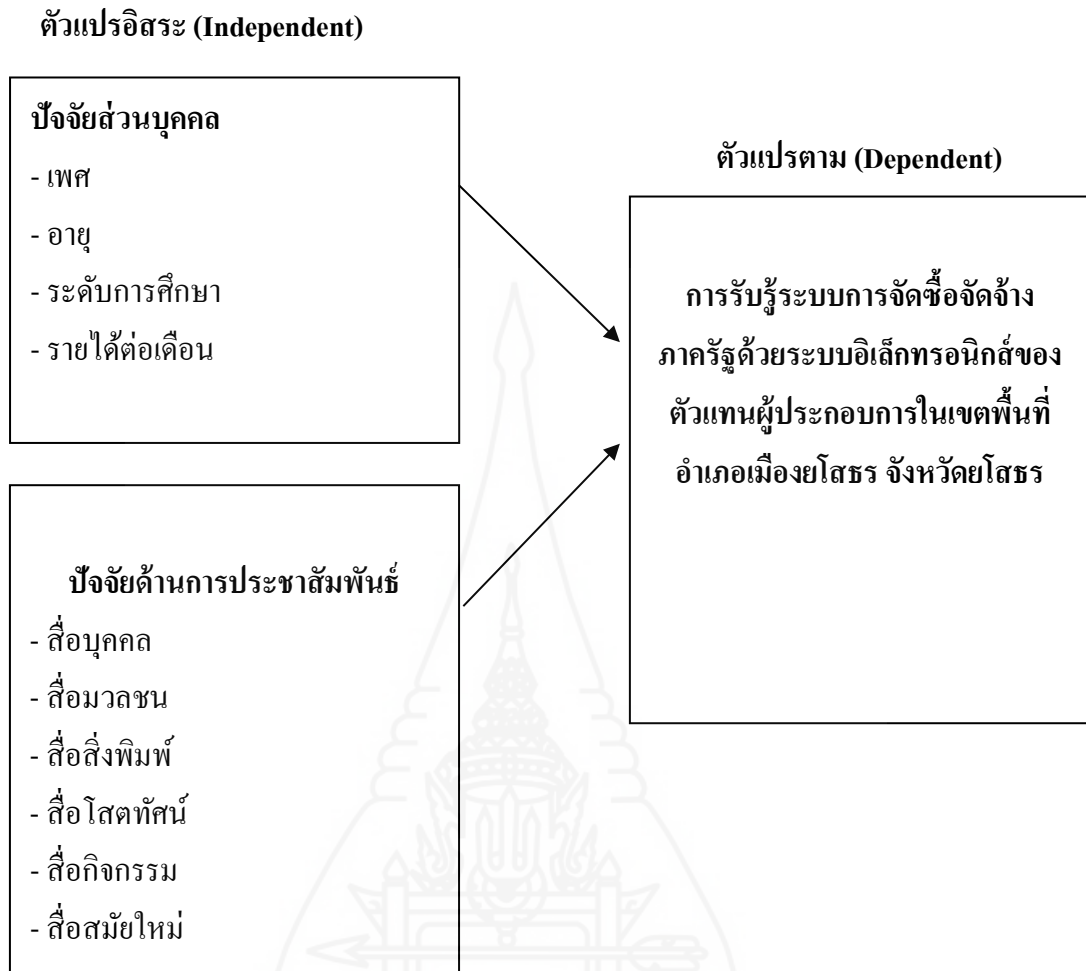
3. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้ทำการวางกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน
- 2) ปัจจัยด้านช่องทางในการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อมวลชน สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโซเชียลมีเดีย สื่อกิจกรรม สื่อสมัยใหม่

3.2 ตัวแปรตาม คือ การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานของการวิจัย

4.1 ระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับมาก

4.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับการรับรู้ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร แตกต่างกัน

4.3 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับการรับรู้ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร แตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้ศึกษาการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากหนังสือ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทางรัฐประศาสนศาสตร์ เริ่มตั้งแต่แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของ Christopher Hood 1991 แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในปัจจุบัน

5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ในการวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากร คือ ตัวแทนผู้ประกอบการที่มาติดต่อ ประสาน ทำธุรกรรมต่างๆ เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร และเป็นผู้กรอกแบบสอบถามงานวิจัยเรื่อง การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร จำนวน 150 คน

5.3 ขอบเขตด้านสถานที่

ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

เริ่มดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2563 – เมษายน 2564 รวมเป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 9 เดือน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement e-GP) หมายถึง ระบบในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ที่จัดทำเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ภายใน

มาตรฐานและระเบียบในการจัดซื้อจัดจ้างที่เหมือนกันทุกหน่วยงาน ผู้ค้าภาครัฐสามารถเข้ามาดำเนินการด้านธุรกรรมต่างๆ เช่น ลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ ยื่นประมูลงานในระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น วิตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (e-market) วิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานภาครัฐ และสร้างความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรม สามารถตรวจสอบข้อมูลในการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นศูนย์ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐมีระบบบริหารจัดการรหัสสินค้าและบริการภาครัฐ เก็บข้อมูลของหน่วยจัดซื้อ และข้อมูลผู้ค้าสำหรับการจัดซื้อ จัดจ้างรูปแบบต่างๆ เชื่อมต่อข้อมูลกับแหล่งข้อมูลภายนอกที่เกี่ยวข้อง และเป็นต้นแบบการประมูลด้วยอิเล็กทรอนิกส์ที่ครบกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างภาครัฐ ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานตามระเบียบเนื่องจากในระบบมีขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างทุกขั้นตอนในระบบจัดซื้อจัดจ้าง ฝ่ายบริหารสามารถติดตามข้อมูลในการจัดซื้อจัดจ้างได้แบบ Online Real time และเพิ่มประสิทธิภาพในการเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายเงินงบประมาณได้

6.2 ตัวแทนผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลผู้มีอำนาจทำการแทนผู้ประกอบการ ในการติดต่อ ประสานงาน หรือดำเนินธุรกรรมต่างๆ เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ กับที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

6.3 การรับรู้ หมายถึง การรับรู้ของตัวแทนผู้ประกอบการเกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น การลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ รู้เกี่ยวกับขั้นตอนในการดำเนินการฯ ในการยื่นประมูลงานในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น วิตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (e-market) วิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) รู้วิธีการเข้าไปตรวจสอบข้อมูลในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐ วิธีการในการยื่นเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจสามารถดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

6.4 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของตัวแทนผู้ประกอบการ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

6.5 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การประชาสัมพันธ์ในลักษณะต่าง ๆ ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร เพื่อให้ตัวแทนของผู้ประกอบการได้รับรู้เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย

6.5.1 สื่อบุคคล หมายถึง การติดต่อสื่อสารผ่านตัวบุคคล ด้วยการสนทนา พบปะพูดคุย การแนะนำบอกเล่า การสอน โดยเจ้าหน้าที่ของที่ทำการปกครองจังหวัดยโสธร และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร

6.5.2 สื่อมวลชน หมายถึง สื่อกลางที่ทำหน้าที่ในการถ่ายทอดสื่อสาร เพื่อการประชาสัมพันธ์สู่คนจำนวนมากพร้อมกันในเวลาเดียวกันอย่างรวดเร็ว

6.5.3 สื่อสิ่งพิมพ์ หมายถึง สื่อที่เป็นการประชาสัมพันธ์ด้วยเอกสาร แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ สิ่งพิมพ์ที่ออกมาจากหน่วยงาน

6.5.4 สื่อโทรทัศน์ หมายถึง สื่อที่เป็นคลิปวิดีโอประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

6.5.5 สื่อกิจกรรม หมายถึง สื่อที่ให้ความรู้โดยการจัดประชุม สัมมนา ฝึกอบรม

6.5.6 สื่อสมัยใหม่ หมายถึง การประชาสัมพันธ์ที่จัดทำขึ้นบนอินเทอร์เน็ต Website ของหน่วยงานให้ประชาชนเข้าไปติดตามข้อมูลของหน่วยงานได้

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อให้ทราบระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

7.2 เพื่อให้ทราบระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

7.3 เพื่อให้ทราบระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร จำแนกตามปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน

7.4 ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหา และพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร” เพื่อให้ทราบถึงการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการที่ยังไม่ลงทะเบียนในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และไม่เคยทำนิติกรรมต่าง ๆ กับที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษา และพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement e-GP) ให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ตลอดจนทำให้ตัวแทนผู้ประกอบการเข้าใช้บริการระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐานในการกำหนดกรอบแนวคิด จึงได้ประมวลแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 8 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่
2. แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่
3. แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
4. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. แนวคิดระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์
6. แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้
7. แนวคิดการประชาสัมพันธ์
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งในรายละเอียดของแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะได้เสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่

แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เป็นการปรับเปลี่ยนการบริหารภาครัฐ โดยได้นำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและแสวงหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยนำเอาวิธีการและแนวคิดของภาคเอกชนมาปรับใช้ในการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมีอาชีพการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ยึดหลักความคุ้มค่า มีการจัดโครงสร้างที่กะทัดรัดและเป็นแนวราบ เปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามาแข่งขันกันให้บริการสาธารณะ คุณธรรมจริยธรรม ความสำคัญต่อค่านิยม และมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพ ซึ่งในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้เพื่อเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามาแข่งขันกันในการยื่นประมูลงานในระบบจัดซื้อจัดจ้างและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีคุณธรรมจริยธรรม การทุจริตคอร์รัปชันก็ลดน้อยลง ซึ่งหลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ เปลี่ยนจากระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนในการปฏิบัติงานไปสู่การบริหารที่เน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ และนำเทคนิควิธีการของเอกชนเข้ามาปรับใช้กับระบบราชการ

จากบทความเรื่อง Public Management for all Seasons ซึ่ง Christopher Hood ได้เขียนเอาไว้ในปี 1991 อธิบายให้เห็นถึงหลักการของ (New Public Management : NPM) ได้อย่างชัดเจนประกอบด้วย

- 1) การจัดการแบบมีอาชีพ โดยผู้บริหารมีอำนาจการควบคุมที่อิสระในการจัดการ มีความคล่องตัว ชัดเจน และมีความพร้อมรับผิดชอบต่องาน
- 2) มีมาตรฐานและกำหนดตัวชี้วัดผลงานที่ชัดเจน โดยวัดผลการปฏิบัติงานจากตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ มีเป้าหมาย จุดมุ่งหมาย เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต้องรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงานตามตัวชี้วัด
- 3) มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่ากระบวนการทำงานและกฎระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
- 4) มุ่งให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่าควบคุมขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
- 5) ปรับโครงสร้างหน่วยงานให้เล็กลง มีขนาดเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน งานบางอย่างควรจ้างเหมาจากบุคคลภายนอกดำเนินการแทน
- 6) เพิ่มการแข่งขันในภาครัฐ เพื่อลดการผูกขาด และการแข่งขันจะช่วยลดต้นทุน และเพิ่มมาตรฐานที่ดีขึ้น
- 7) นำวิธีการปฏิบัติงานและเทคนิคการบริหารแบบเอกชนมาปรับใช้ มีความยืดหยุ่น

8) สร้างความมีวินัยและความประหยัดในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดต้นทุน และทำงานให้ได้ผลมากขึ้นแต่ใช้ทรัพยากรให้น้อยลง

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2553 : 222-233) ได้สรุปแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ว่าได้เกิดขึ้นจากแนวคิดหลัก 4 กระแสที่ผสมผสานกันขึ้นเป็นแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประกอบไปด้วย

1) แนวคิดเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิก (Neo-classic Economic) แนวคิดสำนักนี้เป็นแนวคิดที่สนับสนุนการดำเนินการกิจของรัฐโดยใช้กลไกตลาดเพิ่มขึ้น โดยเน้นการปรับลดงบประมาณรายจ่าย ซึ่งจะทำให้ระบบราชการมีขนาดเล็กลง ลดอัตรากำลังลง ซึ่งเป็นแนวทางที่ประธานาธิบดี Ronald Reagan ของสหรัฐอเมริกาใช้ในอดีต โดยสรุปอาจกล่าวได้ว่าแนวคิดสำนักนี้ให้ความสำคัญกับประเด็นหลัก ๆ คือ การดำเนินการกิจของรัฐโดยใช้กลไกตลาด (Marketization) การแปรรูปกิจการของรัฐเป็นกิจการของเอกชน (Privatization) การลดขนาดภาครัฐ (Downsizing) แล้วเพิ่มบทบาทของกลไกตลาด การให้ความสำคัญกับเรื่องประสิทธิภาพ (Efficiency) และความคุ้มค่าของเงิน (Value of Money) เป็นต้น

2) แนวคิดการจัดการนิยม (Managerialism) เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับการนำวิธีการบริหารงาน แบบเอกชนและเทคนิคบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาปรับใช้กับการบริหารในภาครัฐ การให้อำนาจหัวหน้างานได้บริหารงานได้เต็มที่ ในอดีตผู้บริหารของส่วนราชการ ได้ถูกควบคุมโดยหน่วยงานส่วนกลาง มีการสร้างกฎระเบียบต่าง ๆ อยู่มาก ทำให้ผู้บริหารของส่วนราชการไม่สามารถบริหารจัดการหน่วยงานตนเองได้อย่างเต็มที่ เน้นการบริหารจัดการภาครัฐที่เสมือนภาคเอกชน มีการประยุกต์ใช้เครื่องมือเทคนิคและวิธีการบริหารของเอกชนในภาครัฐ เช่น CEO, TQM, Balanced Scorecard, KPI, Strategic Management, Performance Agreement เป็นต้น และการมุ่งให้ความสำคัญกับประสิทธิผล (Effectiveness) คุณภาพ (Quality) หรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) และมุ่งเน้นเรื่องหลักความรับผิดชอบ (Accountability)

3) แนวคิดประชารัฐ (Participatory state) เป็นแนวคิดที่ได้รับอิทธิพลมาจากทฤษฎีรัฐศาสตร์เชิงสังคมวิทยาเกี่ยวกับการเมืองการปกครองแบบมีส่วนร่วมหรือประชารัฐผสมผสานเข้ากับวิถีประชาธิปไตยแบบรากหญ้า โดยส่งเสริมให้ประชาชนและองค์กรประชาสังคมได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารปกครอง บ้านเมืองโดยตรงมากขึ้น ไม่ใช่เป็นแค่เพียงการไปออกเสียงเลือกตั้งผู้แทนทางการเมืองโดยอ้อมเท่านั้น และส่งเสริมให้มีการรวมตัวกันเป็นกลุ่ม เพื่อดูแลพัฒนาตนเอง บนพื้นฐานของจิตสำนึกสาธารณะหรือ ผลประโยชน์ส่วนรวม ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการบริหารงานภาครัฐ มุ่งเน้นความโปร่งใส และการเปิดเผยข้อมูล ให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของประชาชน มุ่งเน้นเรื่องการกระจายอำนาจ และมุ่งเน้นการลดขนาดภาครัฐ และการเพิ่มบทบาทให้กับภาคประชาชน

4) แนวคิดทางกฎหมายปกครองและหลักนิติธรรม (Rule of Law) เป็นแนวคิดทางกฎหมายปกครองที่ได้รับอิทธิพลมาจากนักกฎหมายมหาชน (Public Law) ที่เน้นในเรื่องหลักนิติธรรม ความเป็นธรรมและความเสมอภาคและเที่ยงธรรม การให้ความสำคัญกับหลักนิติธรรม หรือนิติรัฐโดยถือว่ากฎหมายนั้นเป็นใหญ่ มีจุดเน้นการบริหารงานของรัฐ โดยอยู่ภายใต้กรอบของ กฎหมาย การกำหนดกฎหมายขึ้นมาบังคับใช้ต้องเป็นไปเพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน จะต้องมีการบังคับใช้กฎหมายเป็นการทั่วไป และให้ความสำคัญกับความยุติธรรมหรือไม่ลำเอียงและไม่เลือกปฏิบัติ

สำหรับการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการไทย รัฐบาลในอดีตที่ผ่านมาหลายรัฐบาลต่างใช้แนวทางไม่ต่างกับประเทศที่กำลังพัฒนาอื่นๆ เพียงแต่ยังไม่มี การปฏิรูประบบราชการอย่างจริงจัง จนกระทั่งประเทศไทยประสบปัญหาเศรษฐกิจที่เรียกว่า วิกฤตการณ์ต้มยำกุ้งในปี ค.ศ. ในช่วงที่ประเทศไทยประสบปัญหาเศรษฐกิจ1997 (พ.ศ.2540) กลายเป็นเหตุสำคัญในการปฏิรูประบบราชการ โดยให้ความสำคัญกับการสร้างสมรรถนะในการรับมือกับระบบเศรษฐกิจในยุคโลกาภิวัตน์ และมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะและการเพิ่มประสิทธิภาพทางการบริหาร โดยมีสาเหตุสำคัญที่ทำให้ประเทศไทยต้องปฏิรูปภาครัฐตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ แยกได้เป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ดังนี้

1) ปัจจัยภายนอก เกิดจากอิทธิพลและแรงกดดันจากองค์การระหว่างประเทศอย่าง ธนาคารโลก (World Bank) และกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund: IMF) ซึ่งเป็นแหล่งเงินกู้รายใหญ่ที่ประเทศไทยประสบวิกฤตเศรษฐกิจต้มยำกุ้ง และมีการยื่นเงื่อนไขตามกรอบฉันทามติวอชิงตันป้านรายการนโยบายของทั้งสององค์กรที่ต้องการสนับสนุนให้ลดบทบาทภาครัฐ และส่งเสริมให้มีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจสำหรับประเทศที่ขอกู้เงิน ทำให้ประเทศไทยต้องจัดทำแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ พ.ศ.2542 ซึ่งประกอบไปด้วยแผนงานการปฏิรูป 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) บทบาทภารกิจวิธีการบริหารงาน 2) ระบบงบประมาณ 3) ระบบบริหารงานบุคคล 4) กฎหมาย 5) วัฒนธรรม และค่านิยมในการบริหารงานภาครัฐ

2) ปัจจัยภายใน เกิดจากภาวะผู้นำประเทศซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ภายใต้การบริหารงานของ นายทักษิณ ชินวัตร ช่วงปี พ.ศ.2544-2549 ซึ่งเป็นนักธุรกิจมาก่อนการบริหารงานแบบเอกชนจึงถูกนำมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ โดยการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง และขยายผลสู่การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ (ประโยชน์, 2551)

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ยังคงอยู่กับระบบราชการไทย เนื่องจากรัฐบาลได้ริเริ่มสร้างไว้ตามแนวทางของ NPM ซึ่งเป็นกลไกหนึ่งของภาครัฐที่ขับเคลื่อนระบบราชการ เช่น คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน

ก.พ.ร.) ที่เป็นหน่วยงานที่สานต่อแนวคิดการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน การพัฒนาหน่วยงานราชการให้มีขีดสมรรถนะสูง ยึดหลักการทำงานแบบบูรณาการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2559) และมีแนวคิดที่นำมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ คือ “ธรรมาภิบาลหรือหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance)” เพื่อประโยชน์สุขของประชาชาติและประชาชนตามเจตนารมณ์ของมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ และ 10 หลักการย่อย ดังนี้

1) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ประกอบด้วย

(1) ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่าเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวก ลดภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็น

(2) ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจ วัตถุประสงค์ขององค์การ มีการวางแผนเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบมีมาตรฐาน มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

(3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินงานให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

2) ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประกอบด้วย

(1) ภาระรับผิดชอบ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หมายถึง สามารถตอบคำถามและชี้แจงได้ มีการรายงานความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดต่อสาธารณะ

(2) เปิดเผย โปร่งใส (Transparency) หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีการเปิดเผยข้อมูลที่เชื่อถือได้ต่อประชาชนให้ได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ

(3) หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชน

(4) ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง การบริการอย่างเท่าเทียม ไม่แบ่งแยกชนชั้น สถานของบุคคลฐานะเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา คำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกัน ของการให้บริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคม

3) ประชาธิปไตย (Participatory State) ประกอบด้วย

(1) การมีส่วนร่วม การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation/Consensus Oriented) หมายถึง การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ แสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา ร่วมคิดแก้ไขปัญหาในประเด็นที่สำคัญ

(2) การกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง การมอบอำนาจและการกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

4) ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) ประกอบด้วย

(1) คุณธรรม จริยธรรม (Morality/Ethics) หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อ มีศีลธรรม คุณธรรม ยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาบรรณวิชาชีพ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย 8 ประการ (I AM READY) ได้แก่

I - Integrity ซื่อสัตย์และกล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง

A - Activeness ทำงานเชิงรุก คิดเชิงบวกและมีจิตบริการ

M - Morality มีศีลธรรม คุณธรรมและจริยธรรม

R - Responsiveness คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง

E - Efficiency มุ่งเน้นประสิทธิภาพ

A - Accountability ตรวจสอบได้

D - Democracy ยึดมั่นในหลักประชาธิปไตย

Y - Yield มุ่งผลสัมฤทธิ์

จากแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่กำลังมาข้างหน้า จะเห็นได้ว่าระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนหนึ่งในการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่จะทำให้เกิดความโปร่งใส ใช้จ่ายงบประมาณได้อย่างประหยัดและคุ้มค่า เปิดโอกาสโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม สามารถควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณได้อย่างทั่วถึง

2. แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่

แนวคิดการบริหารสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) เป็นแนวคิดที่อยู่บนพื้นฐานของค่านิยมประชาธิปไตย โดยความเป็นพลเมือง และผลประโยชน์สาธารณะ หัวใจสำคัญ คือ การบริการเพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์สาธารณะ การบริหารสาธารณะแนวใหม่มีการปรับวิธีคิดเกี่ยวกับโครงสร้างและกระบวนการทำงานขององค์กรโดยเปิดกว้างให้เกิดการมีส่วนร่วมในการให้บริการภาครัฐมากขึ้น ซึ่งการให้บริการสาธารณะแนวใหม่จะไม่ใช้แนวคิดที่สามารถวัดผลได้ แต่ช่วยทำให้เกิดการบริการที่ดีกว่าที่ผ่านมา (นราธิป ศิริรามและคณะ, 2556, น.36-37)

สำหรับแนวคิดพื้นฐานที่เป็นรากฐานของแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ ประกอบด้วยรากฐาน 4 ประการหลัก คือ (ปกรณ ศิริประกอบ, 2560, น.73-78)

1) แนวคิดความเป็นพลเมืองประชาธิปไตย เป็นการนำเสนอในเรื่องสิทธิของความเป็นพลเมือง การเพิ่มพูนผลประโยชน์เชิงเศรษฐกิจของชุมชนและพลเมืองเป็นหน้าที่หลักของรัฐ ซึ่งการมองสิทธิของพลเมืองนี้จะมีความสอดคล้องกับทฤษฎีทางเลือกสาธารณะ และแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่

2) ตัวแบบชุมชนและประชารัฐ เป็นการใช้กลไกการร่วมมือกันของชุมชน และประชาสังคมในการแก้ไขปัญหาสาธารณะร่วมกัน การบริหารรัฐกิจต้องเข้ามาช่วยสร้าง และสนับสนุนชุมชนโดยส่งเสริมการสร้างความเข้มแข็งของสถาบันในชุมชนเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมระหว่างรัฐกับพลเมือง พลเมืองและสถาบันต่าง ๆ ในชุมชนมีการรวมตัวกันอย่างเข้มแข็งยอม นำมาซึ่งสิ่งที่เรียกว่า “ประชาสังคม” โดยประชาสังคมเป็นที่ซึ่งพลเมืองมีความผูกพันกัน ซึ่งสิ่งที่เกิดขึ้นไม่ใช่แค่การสร้างความเป็นชุมชนเท่านั้นแต่มันคือการสร้างความเป็นประชาธิปไตยที่พลเมืองได้รวมตัวกันจนเกิดเป็นประชาสังคม และได้ทำประโยชน์เพื่อชุมชนและสาธารณะยอมนำมาซึ่งความภาคภูมิใจของตนเองในอันที่ได้ช่วยก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกต่อชุมชน และประเทศชาติการดำเนินการต่าง ๆ ของภาคประชาสังคมจึงเปรียบเสมือนการเป็นขบวนการ หรือการเคลื่อนไหวของพลเมืองรากหญ้า

3) ทฤษฎีองค์การที่อาศัยหลักมนุษยนิยมและรัฐประศาสนศาสตร์ในความหมายใหม่ ทฤษฎีองค์การที่อาศัยหลักมนุษยนิยมทำให้นักรัฐประศาสนศาสตร์ให้ความสนใจเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ การให้ความสำคัญกับผู้ที่มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์การ และรัฐประศาสนศาสตร์ในความหมายใหม่ ได้แสดงความไม่เห็นด้วยกับแนวคิดเชิงองค์การแบบดั้งเดิมที่เน้นระบบราชการการบริหารจัดการแบบบนลงล่าง และหลักการควบคุมตามสายการบังคับบัญชาไปสู่ตัวแบบที่สร้างโดยค่านิยม การตรวจสอบได้ ความเชื่อมั่น และการสื่อสารที่ตรงไปตรงมา

ซึ่งนักบริหารควรจะต้องมีความกระตือรือร้น มีการสร้าง การพัฒนา จัดทำ และการประยุกต์ตามนโยบาย สาธารณะให้มีความเหมาะสมกับประเทศของตน ซึ่ง George Frederickson มองว่ารัฐประศาสนศาสตร์ ในปัจจุบันรากฐานแนวคิดของ NPM มุ่งให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และความประหยัด แต่รากฐานแนวคิด NPS เป็นค่านิยมที่ให้ความสำคัญกับความเสมอภาค การตอบสนองต่อสังคม และความเท่าเทียมกันทางสังคม

4) รัฐประศาสนศาสตร์ในยุคหลังสมัยใหม่ เสนอว่าพฤติกรรมของมนุษย์ไม่สามารถ อธิบายได้ด้วยค่านิยมมากกว่าข้อเท็จจริงตามตัวแบบมีเหตุมีผล ซึ่งในทางสังคมศาสตร์ค่านิยมกับ ข้อเท็จจริงไม่อาจแยกจากกันได้ และในหลายกรณีได้พิสูจน์แล้วว่าค่านิยมสำคัญกว่าข้อเท็จจริง ในการทำความเข้าใจพฤติกรรมและการกระทำของมนุษย์ แนวทางการตีความ การวิพากษ์เชิงคุณค่า และการวิเคราะห์หว่าทกรรม จึงสอดคล้องกับแนวคิดและอุดมการณ์หลังยุคสมัยใหม่ ที่มุ่งเน้นการ วิเคราะห์หว่าทกรรมมากกว่าการให้ความสำคัญในเรื่องวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด หรือการวิเคราะห์ เหตุผลรัฐประศาสนศาสตร์หลังสมัยใหม่เห็นว่า ในการบริหารปกครอง ต้องมีการตีความ และ วิเคราะห์หว่าทกรรมที่เปิดเผยและจริงใจระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะระหว่างพลเมือง กับนักบริหารภาครัฐในลักษณะของการสนทนาและถกแถลงสาธารณะ เพื่อให้การบริหารรัฐกิจ เกิดความเข้มแข็งและชอบธรรม

สำหรับหลักการสำคัญของการบริการสาธารณะแนวใหม่นั้น โรเบิร์ต บี เดนฮาร์ต และ เจ เน็ต วินเซนต์ เดนฮาร์ต (Robert B. Denhardt and Janet Vinzant Denhardt) (2007) ได้อธิบายในเชิงวิพากษ์ แนวคิดการปฏิรูป หรือการปรับโฉมภาคราชการ (Reinventing Government) ของ เดวิด ออสบอร์น และ เทด แกเบลอร์ (David Osborne and Ted Gaebler) ไว้ดังนี้

1) เน้นการให้บริการมากกว่าคอยกำกับ (serve rather than steer) บทบาทของหน่วยงาน ภาครัฐควรจะมุ่งเน้นการช่วยให้พลเมืองได้รับประโยชน์ตามสิทธิของตนแทนที่การควบคุมหรือกำกับ ให้สังคมเป็นไปในแนวทางที่ตนต้องการ ซึ่งหน่วยงานจะต้องมีบทบาท ในการอำนวยความสะดวก การเจรจา หรือการเป็นตัวแทน เพื่อแก้ปัญหาของประชาชน

2) มุ่งประโยชน์สาธารณะ (public interest) หน่วยงานต้องหาหนทางในการสร้างประโยชน์ ร่วมกันและการร่วมกันมีส่วนรับผิดชอบของประชาชน หนทางหนึ่ง คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชน มาร่วมกันคิดร่วมกันทำ โดยผ่านวาทกรรมที่ไม่มีข้อจำกัดและมีความจริงจังซึ่งหน่วยของรัฐจะเป็น ผู้ที่ให้เกิดความมั่นใจว่า แนวทางของประชาชนมีจุดมุ่งหมายที่ประโยชน์สาธารณะ และสอดคล้อง กับปทัสถานของความยุติธรรม ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

3) การคิดในเชิงยุทธศาสตร์แต่ลงมือปฏิบัติแบบประชาธิปไตย (think strategically act democratically) หมายความว่า นโยบายและโครงการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะจะสามารถ

บรรลุ ความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการมีความพยายามร่วมกัน และผ่านกระบวนการของการมีส่วนร่วมซึ่งถ้าหากผู้บริหารเพียงกำหนดวิสัยทัศน์แล้วปล่อยให้ในหน่วยงานนำไปปฏิบัติงานก็ยากที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามนโยบาย ซึ่งหน่วยงานภาครัฐจะต้องแสวงหาความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้ง โครงการที่ดำเนินการเพื่อให้โครงการนั้นประสบความสำเร็จได้

4) สนองรับใช้ประชาชนในฐานะพลเมืองไม่ใช่แค่ลูกค้า (serve citizens not customers) หน่วยงานภาครัฐไม่ใช่เพียงแค่สนองต่อความต้องการของลูกค้าซึ่งเป็นเรื่องของผลประโยชน์ระหว่างบุคคลหรือหลายบุคคลรวมกันแต่เป็นการมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่มีความเชื่อมั่น และการมีส่วนร่วมระหว่าง หน่วยงานภาครัฐกับพลเมืองหรือในระหว่างพลเมืองด้วยกัน

5) ควรมุ่งเน้นที่ข้าราชการมากกว่าการตลาด ตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ข้าราชการต้องรับผิดชอบต่อตลาด ซึ่งก็คือรับผิดชอบต่อลูกค้า ผลผลิตภาพและ ผลลัพธ์ของงาน แต่สำหรับแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ความรับผิดชอบแก่นั้น ไม่เพียงพอ เพราะแท้จริงแล้ว ข้าราชการต้องรับผิดชอบต่อสังคม และยังต้องมีการขยายผลแห่งความรับผิดชอบต่ออย่าง กว้างขวาง ทั้งความรับผิดชอบต่อกฎหมายรัฐธรรมนูญ ค่านิยมของชุมชน ปทัสถานทางการเมือง มาตรฐานทางวิชาชีพ และผลประโยชน์ของพลเมือง เนื่องจากการบริหารรัฐกิจแนวดั้งเดิมที่เน้นให้ข้าราชการมีหน้าที่พึงปฏิบัติตามนโยบายของนักการเมืองและในหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ต้องการให้ข้าราชการให้คุณค่าต่อการมีประสิทธิภาพ การลดต้นทุน และ ตอบสนองต่อกลไกตลาดมากกว่าสิ่งอื่นใด ซึ่งขัดกับความเป็นจริงที่ข้าราชการเป็นตัวแปรหนึ่งที่ส่งผลและ ได้รับผลจากปทัสถาน ค่านิยม และธรรมเนียมปฏิบัติต่างๆ มากมายในระบบการบริหารการปกครอง

6) เน้นคุณค่าของคนมากกว่าความสามารถในการผลิต (Value People, Not Just Productivity) หน่วยงานภาครัฐมักจะประสบ ความสำเร็จในระยะยาวหากเป็นกระบวนการของการสร้างการมีส่วนร่วมต่อกัน และการมีภาวะผู้นำร่วมกัน โดยตั้งอยู่บนฐานของการเคารพประชาชน

7) เน้นคุณค่าการเป็นพลเมือง (citizen) การให้บริการสาธารณะมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ (entrepreneurship) เนื่องจากประโยชน์สาธารณะจะบรรลุได้ด้วยข้าราชการและพลเมือง มุ่งมั่นที่จะสร้างสรรค์อย่างมีคุณค่าให้แก่สังคม ไม่ใช่โดยผู้ประกอบการที่ปฏิบัติราวกับว่า เงินของแผ่นดินเป็นเงินของตนเอง เพราะที่จริงแล้วเป็นเงินของประชาชน ซึ่งผู้บริหารภาครัฐจะทำหน้าที่การเป็นผู้ดูแลผลประโยชน์ของประชาชน

อัมพร ชำรงลักษณะ (2553 : 18-20) (อ้างถึงใน นราธิป ศรีราม, กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย และ ชลัช ทรัพย์ชัย, 2556, หน้า 27) ได้นำแนวคิดการบริหารสาธารณะแนวใหม่ (NPS) มานำเสนอเป็นบทวิพากษ์การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) โดยนำเสนอถึงปัญหาของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้หลายประการ ดังนี้

1) ปัญหาฐานคิดทางเศรษฐศาสตร์ของการจัดการนิยม ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์มากที่สุดในการนำมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐซึ่งมีความซับซ้อนทางการเมืองมากกว่าการบริหารงานในภาคธุรกิจ เอกชน พฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร และ “ผู้บริหาร” เพื่ออธิบาย ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการในการผลิตและการบริโภคไม่อาจจะเทียบได้กับความสัมพันธ์ระหว่างรัฐในฐานะผู้ให้บริการสาธารณะในบริบทความซับซ้อนทางการเมืองกับ “ประชาชนพลเมือง” ที่ต้องเสียภาษีอากรให้กับภาครัฐเพื่อนำไปจัดสรรให้กับนโยบาย ต่าง ๆ ในสังคมได้

2) ปัญหาฐานคิดการจัดการนิยม ที่เน้นการทำงานเพื่อมุ่งหวังผลลัพธ์ของงานเท่านั้น การทำงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์ไม่ใช่ปัญหาใหญ่เพราะเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนาแต่ปัญหานี้อยู่ที่การกำหนดเป้าหมายผลของงาน ตามกลยุทธ์ของหน่วยงาน มีมาตรฐานตัวชี้วัดที่สามารถประเมินได้เป็นตัวเลขนี้เป็นสิ่งที่จะทำได้ยากในการบริหารงานภาครัฐที่บางทีเป้าหมายมีความคลุมเครือ เช่น เพื่อความอยู่ดีกินดีของประชาชนให้ประชาชนมีความสุขให้ได้รับการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพผลงานได้คุณภาพ คำเชิงนามธรรมเหล่านี้มีความหมายไม่แน่นอน และขึ้นอยู่กับว่า ใครจะให้นิยามมาตรฐานกันแตกต่างกันไป เช่น คุณภาพคำเดียวมีความหมายมากมาย อาจจะหมายถึงราคาที่ถูกลงปริมาณมากขึ้น บริการที่รวดเร็ว สะดวก ทันสมัย เป็นที่พอใจ เป็นต้น ที่สำคัญคือ การบริหารงานภาครัฐไม่เน้นเพียงแต่การทำให้ได้ “กำไร” หรือ “การเพิ่มยอดขายหรือบริการ” หรือการชิงคำขิงดีแย่งส่วนแบ่งการตลาดจากคู่แข่งที่สามารถคำนวณได้เป็นตัวเลขที่แน่นอนประเมินวัดผลได้ทางสถิติ

3) การเปลี่ยนสถานะจากประชาชนพลเมือง เป็นเพียงแค่ “ลูกค้า” ตามหลักการบริหารธุรกิจเอกชน ได้รับการโจมตีอย่างมากว่าเท่ากับลดสถานะของประชาชนที่มีสิทธิมากกว่าเพียงแต่การซื้อสินค้าและบริการ เท่านั้น แต่ประชาชนพลเมืองยังกินความถึงสิทธิที่ได้รับตามกฎหมายรัฐธรรมนูญที่จะได้รับการปกป้องคุ้มครอง และได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามกฎหมายและในบางครั้งผู้ไม่เสียภาษีที่ได้รับการยกเว้น เช่น เด็กและ คนชราที่ไม่มียาได้ยังจำเป็นต้องรับบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันตามกฎหมายโดยที่ไม่จำเป็นต้องเสียภาษี

4) ปัญหาการให้นิยามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่ยังไม่สามารถหาข้อสรุปที่เป็นเสียงเดียวกันได้ การบริหารงานสาธารณะดั้งเดิมมีความเป็นสากล และมีความเป็นเอกภาพทางความคิดมากกว่า (Hugh, 1994 : 84) ยืนอยู่บนแนวคิดหลักของ แม็กซ์ เวเบอร์ในเรื่องโครงสร้างระบบราชการและระบบการบริหารงานตามระเบียบข้อบังคับ มีระเบียบวิธีการปฏิบัติงานที่กล่าวได้ว่าเป็นวิธีที่ดีที่สุด (เทเลอร์) มีหลักการงานที่เป็นที่ยอมรับทั่วไปเป็นส่วนใหญ่แต่หลักการจัดการใหม่นี้ไม่เสนอคำตอบเดียวให้กับการบริหารงานภาครัฐที่มีความซับซ้อนมากขึ้น (หลายฝ่าย/หลายมือมาเกี่ยวข้อง) แนวทางการปฏิบัติงานในภาครัฐจึงแตกเป็นเสี่ยงๆ ขึ้นอยู่กับว่าหน่วยงานใดนำไปปฏิบัติแล้วลองผิดลองถูกประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลวมากน้อยเพียงใด การสร้างองค์ความรู้ที่เป็น “ทฤษฎีหลัก” จึงไม่สามารถเกิดขึ้นได้ทำได้แต่เพียงแค่การศึกษารวบรวมแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด (best practices) ซึ่งฮิวจ์ มองว่า เป็นจุดอ่อนของการศึกษาการบริหารรัฐกิจในปัจจุบัน ที่ไม่มี “ทฤษฎี” เป็นของตัวเองเหมือนดังที่เป็นมา ต้องไปหยิบยืมมาจากศาสตร์อื่น (การเมือง เศรษฐศาสตร์ และการจัดการ) ที่นับวันจะเข้มแข็งมากขึ้น และในที่สุดศาสตร์ของการบริหารรัฐกิจ (ตามที่วิลสันหวังเอาไว้) จะไม่เกิดขึ้น และกลายเป็น เพียงเศษเสี้ยวหนึ่ง หรือส่วนย่อยของการศึกษาในศาสตร์อื่นในอนาคต

5) ปัญหาของความสามารถรับผิดชอบได้เปลี่ยนไป ตามหลักการบริหารเดิมของ วิลสันความสามารถ รับผิดชอบได้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ในกระบวนการทางการเมืองระหว่างนักการเมืองที่เป็นตัวแทนของ ประชาชนและนักบริหารในระบบราชการที่รับบัญชาจากฝ่ายการเมืองมาปฏิบัติและต้องรายงานต่อฝ่ายการเมือง ถึงผลที่เกิดขึ้น และในส่วนของการบริหารภายในระบบราชการมีสายการบังคับบัญชา ที่กำหนดสายสัมพันธ์ทางความรับผิดชอบต่องานระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง อย่างชัดเจนให้ปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ และหากประชาชนไม่พอใจในผลงานของนักการเมือง และการปฏิบัติงานของระบบราชการสามารถทำการตรวจสอบนักการเมือง และระบบราชการได้ตามกระบวนการปกครองแบบประชาธิปไตยที่ทำให้โอกาสประชาชนได้เลือกตัวแทนเข้าไปใหม่ตามวาระของการเลือกตั้ง

ตามแนวคิดใหม่นักบริหารต้องทำงานมากกว่าการปฏิบัติตามคำสั่งนโยบายของนักการเมืองเท่านั้น แต่ยังทำงานเพื่อผลประโยชน์สาธารณะหรือประชาชน รับผิดชอบโดยตรงต่อประชาชนที่รับบริการ ผลการทำงานของแต่ละบุคคล หลักการความสามารถที่รับผิดชอบที่นำมาใช้ของภาคเอกชนเน้นความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อ “ลูกค้า” ที่รับบริการโดยตรงตามกลไกของตลาด ปัญหาความรับผิดชอบต่อระบบเดิมระหว่างนักการเมือง นักบริหาร และประชาชนจะอ่อนลงไป ในเมื่อนักบริหารในฐานะเจ้าหน้าที่ของรัฐทำหน้าที่เป็นตัวแทนของ “ลูกค้า” ได้เข้ามารับผิดชอบต่อลูกค้า ซึ่งช่องทางความสามารถรับผิดชอบได้ที่นักการเมืองมีต่อประชาชน/ลูกค้าได้หายไป เนื่องจากระบบการจัดการได้ตัดช่องทางความสัมพันธ์ระหว่างนักการเมืองและประชาชนออกไป ให้นักบริหาร

รับผิดชอบเป็น “แพะรับบาป” แต่เพียงผู้เดียว เปิดช่องทางให้นักการเมืองแสวงหาโอกาสและทุจริตในระดับนโยบายได้ง่ายกว่าระบบการบริหารงานเดิม

นอกจากนี้ปัญหาของความรับผิดชอบของภาครัฐที่มีต่อประชาชนที่อาจไม่ได้รับการตอบสนองที่ดีเกิดจากการให้ “มือที่สาม” ที่เป็นธุรกิจเอกชน หรือภาคส่วนอื่นเข้ามาทำหน้าที่ส่งมอบกิจกรรมสาธารณะแทนรัฐด้วยวิธีการทำสัญญาว่าจ้าง หรือแปรรูปกิจการภาครัฐ ซึ่งในประเด็นนี้อาจพบปัญหาว่าบุคคลที่สามเหล่านี้ มีความเข้าใจในความสัมพันธ์และความรับผิดชอบของรัฐที่มีต่อประชาชนและสังคมมากน้อยเพียงใด ความซับซ้อนและความละเอียดอ่อนทางการเมืองของการบริหารรัฐกิจนั้นยากที่จะเข้าใจและซึมซับเข้าไปในจิตวิญญาณของนักธุรกิจที่มุ่งแต่จะแสวงหากำไรเพียงอย่างเดียว หากทำงานผิดพลาดแล้วประชาชนในฐานะ ผู้รับบริการ โดยตรงจะสามารถเข้าไปตรวจสอบการทำงานของบุคคลที่สามนี้ได้อย่างไร

6) ปัญหาจริยธรรมเสื่อม อาจเกิดขึ้นได้จากหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่นี้ คือ การทุจริตเชิงนโยบายโดยนักการเมืองเนื่องจากสามารถทำให้ตัวเองหลุดพ้นจากวงจรความสามารถรับผิดชอบได้ตามกระบวนการปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่ต้องรับผิดชอบต่อประชาชนผ่านกระบวนการเลือกตั้ง และสำหรับนักบริหาร ในฐานะเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งตามระบบการบริหารงานเดิมจะมี “สูตร” สำหรับการทำงานที่ ประกันการทุจริตให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด เช่น ความเป็นกลางทางการเมือง ระเบียบข้อบังคับ ที่ชัดเจน และจะต้อง ปฏิบัติตาม การจ้างงานถาวรข้อจำกัดของกฎหมายในการปฏิบัติงาน เป็นต้น การมุ่งเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ของงาน เป็นสำคัญ เท่ากับเปิดช่องว่างให้ละเลยการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของกฎหมายเพียงเพื่อทำงานให้สำเร็จ ได้ผลงานตามที่กำหนดโดยไม่คำนึงถึงข้อจำกัดทางกฎหมาย

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้รับการโจมตีเป็นอย่างมากในเรื่องฐานทางความคิดทางเศรษฐศาสตร์และหลักการทางธุรกิจที่มองประชาชนพลเมืองเป็นผู้ร่วมการค้าทางการตลาด มิใช่พลเมืองที่มีสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ ทำให้สถานะของการศึกษาการบริหารรัฐกิจดูเหมือนจะด้อยค่าลงเป็นเพียงการบริหารกิจการธุรกิจขนาดเล็กขาดความเชื่อมโยงกับการบริหารและการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ดังที่เดนฮาร์ท วิพากษ์ว่า “ไม่มีใครเถียงว่า การให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า และการเพิ่มการแข่งขันจะให้ประโยชน์กับลูกค้ามากเพียงใด เพียงแต่ว่า การใช้ทรัพยากรไปในการเพิ่มผลผลิต และประสิทธิภาพเหล่านั้น อาจจะไม่ใช่เป้าหมายที่มีคุณค่าสูงส่ง...ในการบริหารภาครัฐ และต้องยอมรับว่า เป้าหมายนี้มีข้อจำกัดในตัวมันเอง” เดนฮาร์ทจึงได้พยายามเสนอทางเลือกใหม่สำหรับการบริหารรัฐกิจที่ “มุ่งเน้นพลเมือง” (CitizenFirst) เพื่อประโยชน์ในการสร้างชุมชนที่มีความใกล้ชิดเกี่ยวกับประชาสังคม (civil society) สานต่อแนวคิดของ สำนักแบล็กส์เบิร์ก ให้การบริหารรัฐกิจสามารถอยู่ในแวดวงการบริหารและการปกครองในระบอบการปกครอง แบบประชาธิปไตยที่ยึดกฎหมายรัฐธรรมนูญ

เป็นกฎหมายหลัก และเน้นความสำคัญและประโยชน์ของประชาชนเหนือสิ่งอื่นใด โดยให้ชื่อว่า “การบริการสาธารณะใหม่” (New Public Service) ประกอบด้วย หลักการ 7 ประการ ประการที่ลือกับแนวคิดของ ออสบอร์น และแกเบลอร์ ได้แก่

- 1) ให้บริการพลเมืองมิใช่ลูกค้า
- 2) แสวงหาผลประโยชน์สาธารณะ
- 3) เห็นคุณค่าของความเป็นพลเมืองและการบริการสาธารณะเหนือการเป็นผู้ประกอบการ
- 4) คิดเชิงกลยุทธ์กระทำอย่างเป็นประชาธิปไตย
- 5) ตระหนักถึงความยากลำบากในการสร้างความสามารถรับผิดชอบได้
- 6) เป็นผู้นำ ในการให้บริการ โดยยึดคุณค่าทางสังคมมากกว่า จะเป็นผู้กำกับหรือควบคุม

ทิศทางของสังคม

7) เห็นคุณค่าของ “ประชาชน” โดยการสร้างโอกาสและเปิดประตูสร้างเครือข่ายความร่วมมือของการมี ส่วนร่วมให้เกิดขึ้น ในกลุ่มประชาชนพลเมือง เพื่อให้เกิดชุมชน

อาจกล่าวได้ว่า แนวคิดนี้ได้ทำให้นักบริหารรัฐกิจได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการสร้างการบริหารรัฐ ที่มีประชาชนเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการอีกครั้งหนึ่งหลังจากที่หลุดเข้าไปในโลกของกลไกการ แลกเปลี่ยนซื้อ-ขาย บริการทางการตลาดมาชั่ววูบหนึ่ง และถือเป็นพื้นฐานของการพัฒนาแนวคิด Governance ต่อไป

เสาวลักษณ์ สุขวิรัช (2549 : 658-659) ได้สรุปถึงแนวทางการบริหารแบบ NPS ว่าเป็นการเสนอตัวแบบเชิงปทัสฐานที่เน้นจริยธรรมการบริหารแบบประชาธิปไตย โดยการนำเสนอคุณค่าทางการบริหารที่แข่งขันและท้าทายคุณค่าหลักของแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ในการปฏิรูปการบริหารราชการ บทบาทที่เปลี่ยนแปลงไปของนักบริหารรัฐกิจที่ได้กล่าวแล้ว ส่งผลกระทบต่อความรับผิดชอบของนักบริหารในประการ แรก คือ นักบริหารต้องไม่เพียงรู้และจัดการทรัพยากรของหน่วยงานตนเองได้เท่านั้น แต่ต้องรู้จักที่จะติดต่อกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อขอความสนับสนุน และความช่วยเหลือ และนำพลเมืองและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารด้วย ประการที่สอง นักบริหารไม่ใช่เจ้าของกิจการตัวจริงที่จะตัดสินใจ โดยรู้ว่าผลของความล้มเหลวจะตกลงบนบ่าของตนเองแต่ความเสี่ยงในภาครัฐแตกต่างจากภาคธุรกิจ ในแนวคิด NPS ความเสี่ยงและโอกาสอยู่ภายในกรอบใหญ่ของความเป็นพลเมืองแบบประชาธิปไตยและความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนั้น เมื่อความสำเร็จและความล้มเหลวไม่ได้ถูกจำกัดอยู่แค่ธุรกิจเดียว เช่น ในภาคเอกชน นักบริหาร รัฐกิจ จึงไม่ควรตัดสินใจแต่ฝ่ายเดียวว่า อะไรดีที่สุดสำหรับชุมชน แต่ควรให้พลเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องโดยมีการปรึกษาหารือกันร่วมมือกัน และรับผิดชอบต่อสังคม

แนวทางการบริหารแบบ NPS ให้ความสำคัญกับ “ความเป็นพลเมือง” (Citizenship) ที่มีทั้งสิทธิหน้าที่ และความรับผิดชอบ และเรียกร้องให้ข้าราชการต้องรับใช้พลเมือง โดยต้องคิดเสมอว่าพลเมือง คือเจ้าของเรือ หรือเจ้าของประเทศ ทั้งยังวิจารณ์ว่า นักจัดการภาครัฐตามแนวคิด NPM ที่ทำตัวเป็นกัปตันเรือและถือหางเสือเรือ มีอำนาจมากจนอาจลืมหิวไปว่าเป็นเจ้าของเรือเสียเองและอาจคิดถึงผลประโยชน์ของตนมากกว่า ของพลเมือง หรือของส่วนรวม แนวคิดนี้ จึงเน้นให้ข้าราชการต้องให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของพลเมืองเป็นลำดับแรก และในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางในการตอบสนองผลประโยชน์ของส่วนรมนั้น ต้องให้พลเมืองมีส่วนร่วมในการปรึกษาหารือและร่วมรับผิดชอบ โดยนักบริหารรัฐกิจต้องกระตุ้นให้พลเมืองมีการรวมตัวกันเป็นชุมชน และประชาสังคมและจัดให้มีการพูดคุยตกลงกัน โดยข้าราชการทำตัวเป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยต้องมองไปที่ประโยชน์ของส่วนรวมไม่ใช่ประโยชน์ของคนใดคนหนึ่ง เพราะพลเมืองไม่ใช่ลูกค้าแนวคิดนี้ยังให้ความสำคัญกับการตรวจสอบจากภาคพลเมืองด้วยการบริหารราชการจึงไม่ใช่เรื่องของข้าราชการหรือของรัฐแต่ฝ่ายเดียวอีกต่อไป แต่เป็นการร่วมมือกันทั้งฝ่ายรัฐและพลเมืองหรือที่เรียกว่า “การบริหารแบบพลเมืองเป็นหุ้นส่วน” (Governance system หรือ Democratic governance)

3. แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือที่เรียกว่า e-government คือ การที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาหน่วยงานของรัฐ โดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ดังนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงถือว่าเป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ หรือเรียกง่ายๆ ว่าเป็นวิธีการบริหารจัดการหน่วยงานของรัฐสมัยใหม่ เพราะเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน บริการข้อมูลต่าง ๆ แก่ประชาชนทำให้ประชาชนได้รับการบริการจากภาครัฐที่ดีขึ้นและมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น อีกทั้งยัง ทำให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขันกับนานาประเทศได้ดีขึ้นด้วย กระบวนการทำงานของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์คือ การนำบริการต่าง ๆ ของภาครัฐมาทำการออนไลน์ ผ่านระบบเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ตนั่นเอง ดังนั้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึง บริการของภาครัฐ ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเกิดขึ้นได้จากความร่วมมือทั้งจากภาครัฐ และ ภาคประชาชน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้นอกจากการบริการที่มีประสิทธิภาพแล้ว การเกิดธรรมาภิบาลและความโปร่งใส ที่มีเพิ่ม

มากขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบราชการก็เป็นผลลัพธ์ประการหนึ่ง เพราะหน่วยงานของรัฐมีการเปิดเผยข้อมูลของตน และประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบได้ซึ่งจะนำไปสู่การลดการคอร์รัปชันได้ในที่สุด ซึ่งตัวอย่างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเห็นได้ในกรณีนี้คือ เว็บไซต์ www.gprocurement.go.th ซึ่งเป็นแหล่งรวมการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐนั่นเอง (ออนไลน์ https://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af2558/apr2558-2.pdf; ค้นคืนวันที่ 21 เมษายน 2563)

โดยสรุปแม้ว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะถูกมองว่าเป็นเพียงเครื่องมือหนึ่งในการเข้าถึงบริการของหน่วยงานของรัฐ แต่ในความเป็นจริงแล้วรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นรูปแบบการทำงานใหม่ของหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อเสริมและสร้างให้เกิดความทันสมัยในการบริหารงานของภาครัฐ และนำไปสู่การให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยรวมนั่นเอง

3.1 หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การบริการที่ภาครัฐให้แก่ประชาชน โดยยึดหลัก ดังต่อไปนี้ (ประสพโชค ประมงกิจ, 2549)

1. ที่เดียว คือ ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐที่จุดบริการเดียว โดยได้รับบริการแบบเบ็ดเสร็จ จากหน้าเว็บไซต์ที่บูรณาการบริการต่าง ๆ ที่เคยอยู่อย่างกระจัดกระจายให้มารวมอยู่ที่เดียวได้
2. ทันใจ คือ หน่วยงานของรัฐสามารถให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน โดยมีการตอบรับแบบทันทีทันใด ไม่เสียเวลารอคอยตอบกลับทางเอกสาร ส่งผลให้ประชาชนสามารถทราบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้อย่าง ทันทีทันที่
3. ทั่วไทย คือ ประชาชนสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถ เชื่อมโยงประชาชนคนไทยทุกที่ในโลกให้สามารถเข้าใช้บริการของภาครัฐได้โดยผ่านการใช้เครือข่าย อินเทอร์เน็ตที่หน่วยงานของรัฐจัดบริการได้
4. ทุกเวลา คือ ประชาชนสามารถใช้บริการออนไลน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกเวลา เนื่องจากคอมพิวเตอร์ แม้าข่ายและระบบอินเทอร์เน็ตเปิดทุกวัน ตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง ประชาชนจะได้รับความสะดวกเพิ่มขึ้นเนื่องจาก สามารถรับบริการนอกเวลาราชการได้
5. ทัวถึงและเท่าเทียม คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชนมีความเสมอภาคและเท่าเทียมใน โอกาส การเข้ารับบริการจากภาครัฐ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ

6. โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ประชาชนสามารถ เข้ามาสืบค้นข้อมูลได้เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นแหล่งข้อมูลที่เปิดเผย

3.2 ประเภทการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

นอกจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการ และวิธีการทำงานของหน่วยงานของรัฐแล้ว รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการของหน่วยงานของรัฐเช่นเดียวกัน โดยสามารถแบ่งกลุ่มผู้รับบริการออกเป็น 4 ประเภท (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2549) ดังนี้

1) การให้บริการจากภาครัฐสู่ประชาชน (Government to Citizen : G2C) เป็นการให้บริการพื้นฐาน จากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ประชาชน โดยตรง ประชาชนสามารถทำธุรกรรมโดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศ ของภาครัฐ อินเทอร์เน็ตจึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะรองรับและสามารถตอบสนองกับกิจกรรมที่ประชาชน ขอรับบริการได้เช่น การชำระเงินภาษีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และการค้นหาข้อมูลซึ่งภาครัฐ ดำเนินการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

2) การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาคเอกชน (Government to Business: G2B) เป็นการให้บริการ พื้นฐานจากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ภาคเอกชน โดยภาครัฐจะต้องให้การบริการที่รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้รวมถึงมีความถูกต้องของข้อมูล เช่น การจดทะเบียนนิติบุคคล การจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ และการชำระภาษี เป็นต้น

3) การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาครัฐ (Government to Government: G2G) เป็นการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือภายในหน่วยงานของรัฐ โดยเปลี่ยนแปลง รูปแบบการทำงานใหม่ด้วยการใช้ระบบสารสนเทศของภาครัฐร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพมีความรวดเร็ว และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ รวมทั้งสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ทำให้เกิดการดำเนินงานร่วมกัน เช่น ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ระบบบัญชีและการเงิน ระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

4) การให้บริการจากภาครัฐสู่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ (Government to Employee : G2E) การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดการให้บริการแก่ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือที่จำเป็นเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ระบบสวัสดิการ เป็นต้น

3.3 ประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

ประโยชน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านประโยชน์ต่อประชาชน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชนได้ใช้ระบบสารสนเทศที่ดีกว่าเดิม สามารถเข้าถึงการบริการของรัฐได้มากขึ้น ประชาชนมีช่องทางในการรับบริการที่ สะดวก รวดเร็ว และสามารถรับบริการได้ทุกที่ทุกเวลา
2. ด้านประโยชน์ต่อหน่วยงาน รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้หน่วยงานของรัฐสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานสามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มประสิทธิภาพ ในการให้บริการพื้นฐานของรัฐ การทำงานของหน่วยงานของรัฐมีช่องทางการสื่อสารที่ มากขึ้นทั้งภายในหน่วยงานของรัฐและระหว่างหน่วยงานของรัฐ และสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน รวมทั้งเกิดการผลักดัน ให้หน่วยงานของรัฐให้บริการข้อมูลที่ดีมีมาตรฐาน และมีคุณภาพแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นช่องทางการสื่อสาร ภายในหน่วยงานของรัฐและระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วย (พิชิตวราณ กิติคุณ, 2558, น. 5)

4. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ไพบุบลย์ เกียรติ โกมล และณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2551 : 13) กล่าวถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ว่าเป็นเทคโนโลยีที่ประกอบขึ้นด้วยระบบจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ระบบสื่อสาร โทรคมนาคม และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่มีการวางแผนจัดการ และใช้งานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

กนกวรรณ สมนา (2549: 5-6) กล่าวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ เทคโนโลยีต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน และอุปกรณ์สื่อสาร ที่ช่วยในการเตรียมข้อมูล ประมวลผลข้อมูล และจัดเก็บข้อมูล โดยการส่งผ่านระบบโทรคมนาคม เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และระบบอื่น ที่ใช้ในการสื่อสาร

1) เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

(1) ระบบประมวลผล ความซับซ้อนของข้อมูลและการปฏิบัติงานที่หลากหลาย ทำให้การประมวลผลข้อมูลด้วยมือไม่สะดวก ถ้าช้า เกิดความผิดพลาดได้ องค์การจึงต้องจัดเก็บ และประมวลผลข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สนับสนุนในการจัดการข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็วยิ่งขึ้น

(2) ระบบสื่อสารโทรคมนาคม การสื่อสารข้อมูลเป็นเรื่องสำคัญในการจัดการ และประมวลผล ตลอดจนการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศที่ดีต้องประยุกต์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์

ในการสื่อสารข้อมูลระหว่างระบบคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และผู้ใช้ที่อยู่ห่างกัน ให้สามารถสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) การจัดการข้อมูล เป็นส่วนประกอบที่มีความเป็นศิลปะในการจัดรูปแบบการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเทคโนโลยีทุกรูปแบบที่นำมาประยุกต์ในการประมวลผล การจัดเก็บ การสื่อสาร และการส่งผ่านสารสนเทศด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยระบบทางกายภาพ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ติดต่อสื่อสาร และระบบเครือข่าย และระบบนามธรรม ได้แก่ การจัดรูปแบบของการมีปฏิสัมพันธ์ด้านสารสนเทศทั้งภายในและนอกระบบให้สามารถดำเนินการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

2) คอมพิวเตอร์

ปัจจุบันการจัดเก็บ การประมวลผล การสื่อสารข้อมูลที่เพิ่มปริมาณมากขึ้น ต้องการความถูกต้องแม่นยำ และความเร็วสูง จึงจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานคล่องตัว ซึ่งผู้เชี่ยวชาญทางระบบสารสนเทศเรียกระบบงานนี้ว่า “ระบบสารสนเทศที่อาศัยคอมพิวเตอร์” ซึ่งแบ่งส่วนประกอบสำคัญออกเป็น 4 ส่วน คือ หน่วยรับข้อมูล (Input Unit) หน่วยประมวลผลกลาง (Central Processing Unit) หน่วยความจำ (Memory Unit) และหน่วยแสดงผล (Output Unit)

3) เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม

เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยให้การส่งผ่านข่าวสารข้อมูลในระยะไกลเป็นไปได้มีประสิทธิภาพ เทคโนโลยีสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสมบูรณ์มากขึ้น โดยเฉพาะระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ตั้งแต่ 2 ระบบ เข้าด้วยกัน

4) ระบบเครือข่าย (Networking System)

ระบบเครือข่ายเป็นระบบสื่อสารที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ตั้งแต่ 2 ระบบเข้าด้วยกัน เพื่อให้สามารถสื่อสารข้อมูลระหว่างกันหรือร่วมกัน และทำกิจกรรมด้านสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ มีส่วนประกอบที่สำคัญดังนี้ คอมพิวเตอร์ สถานี ช่องทางการติดต่อสื่อสาร อุปกรณ์สนับสนุนการติดต่อสื่อสาร และชุดคำสั่งสำหรับการติดต่อสื่อสาร ซึ่งระบบเครือข่ายสามารถแบ่งออกเป็นระบบเครือข่ายเฉพาะพื้นที่ หรือ LAN ระบบเครือข่ายเฉพาะเขตเมือง หรือ MAN ระบบเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่หรือ WAN และระบบเครือข่ายระหว่างประเทศ ซึ่งปัจจุบันช่องทางการสื่อสารมีอยู่ 2 ลักษณะ ได้แก่ การสื่อสารแบบมีสาย เช่น สายเคเบิลคู่ หรือสายโทรศัพท์ สายโคแอกเชียล และสายใยแก้วนำแสง และระบบสื่อสารแบบไร้สาย เช่น คลื่นสั้นและดาวเทียม

4.1 ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อองค์กร

เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาประยุกต์ช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรมีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้องค์กรปรับเปลี่ยนจากองค์กรแบบเดิม (Traditional Organization) เป็นองค์กรสมัยใหม่ (Modern Organization) อย่างชัดเจน ดังนี้

1. มีการติดต่อสื่อสารและข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย (Networking System) ช่วยสร้างความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และไม่ซับซ้อนในการทำงาน ช่วยลดจำนวนงานบางอย่างลงได้ และจัดรูปแบบการดำเนินงานให้มีโครงสร้างที่แบนราบ (Flat Structure)

2. ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดลำดับขั้นในการจัดการ และทำให้ขั้นการควบคุมกว้างขึ้น ซึ่งส่งเสริมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการใช้ทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

3. ระบบสื่อสารโทรคมนาคมที่ทันสมัย ทำให้บุคคลสามารถทำงานอยู่คนละที่ ซึ่งจะลดการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า โดยตรง จึงต้องอาศัยความเชื่อถือระหว่างองค์กรกับบุคลากร ตลอดจนต้องให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรเพิ่มมากขึ้น

4. เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อการปรับองค์กร ให้มีการใช้อุปกรณ์สำนักงาน และการสูญเสียทรัพยากรน้อยลง

Scott Morton (1992 อ้างใน ไพบุลย์ เกียรติโกมล และณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2551: 269) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศสร้างแรงผลักดันที่มีต่อองค์กร 5 ประการ ดังนี้

1. เทคโนโลยี (Technology) เทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อรูปแบบการทำงานขององค์กร เช่น ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนในการทำงาน กำหนดโครงสร้างและกฎเกณฑ์ใหม่ และร่นเวลาและระยะทางในการติดต่อลง

2. บทบาทของบุคคล (Individuals and Roles) พัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรทำให้บุคคลมีเครื่องมือและกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ ซึ่งส่งผลให้บุคคลต้องผ่านการฝึกอบรมและศึกษาใหม่ เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. โครงสร้าง (Structure) หลายองค์กรต้องมีการปรับโครงสร้างใหม่ให้สอดคล้องกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งาน เช่น การรื้อปรับระบบ (Reengineering) การจัดองค์กรแบบเครือข่าย (Network Organization) การลดขนาดองค์กร (Downsizing) หรือการจัดขนาดให้เหมาะสม (Rightsizing) เป็นต้น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการตอบสนองต่อ โอกาส และการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นขององค์กร

4. กระบวนการจัดการ (Management Process) ปัจจุบันสังคมอยู่ในช่วงการเคลื่อนย้ายอำนาจ (Power Shift) จาการดำเนินงานที่อาศัยความได้เปรียบด้านแรงงาน (Labor Intensive) ซึ่งต้องอาศัย “บุคลากรที่มีความรู้ (Knowledge Worker) โดยบุคลากรกลุ่มนี้จะมีลักษณะที่แตกต่างจากแรงงานทั่วไป และมีทัศนคติสมัยใหม่ ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องปรับรูปแบบการจัดการ เพื่อให้เหมาะสม และจูงใจบุคคลเหล่านี้ให้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ

5. กลยุทธ์ (Strategy) ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้กลายเป็นเครื่องที่สำคัญเชิงกลยุทธ์ในกลายองค์กร เนื่องจากศักยภาพและความคล่องตัวในการใช้งาน ในทางธุรกิจ จึงถูกนำมาประยุกต์เพื่อสร้างและธำรงรักษาความได้เปรียบในการแข่งขัน หรือในองค์การภาครัฐนำมาใช้เพื่อสร้างความพึงพอใจ และลดขั้นตอนในการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถนำไปใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้ โดยแนวคิดดังกล่าวช่วยอธิบายให้ทราบถึงเทคโนโลยีสารสนเทศที่ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญด้วยระบบอุปกรณ์ต่าง ๆ ทำให้เข้าใจความสัมพันธ์ของเทคโนโลยีที่เป็นส่วนประกอบสำคัญ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน และการติดต่อสื่อสารระหว่างภาครัฐกับผู้ค้าภาครัฐหรือบุคคลภายนอกเพื่อให้ทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงานได้

5. แนวคิดระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

5.1 วิวัฒนาการของระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP)

ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP) เป็นระบบงานที่จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนทั่วถึง เป็นศูนย์ข้อมูล

การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐที่มีระบบบริหารจัดการรหัสสินค้าและบริการภาครัฐเก็บข้อมูลของหน่วยงานจัดซื้อและข้อมูลผู้ค้าสำหรับการจัดซื้อจัดจ้างรูปแบบต่าง ๆ เชื่อมต่อข้อมูลกับแหล่งข้อมูลภายนอกที่เกี่ยวข้องและเป็นต้นแบบการประมวลด้วยอิเล็กทรอนิกส์ที่ครบกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ โดยมีเป้าหมาย เพื่อเพิ่มความโปร่งใสลดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันลดความผิดพลาดในการปฏิบัติตามระเบียบ ลดความซ้ำซ้อนการบันทึกข้อมูล ซึ่งฝ่ายบริหารสามารถติดตามข้อมูลได้แบบ Online Real time ในระบบ รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายเงินงบประมาณ ได้ ซึ่งกรมบัญชีกลางได้พัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ในวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2549 ระบบ e-GP ระยะเริ่มแรกกำหนดให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจของกรมมหาดินและหน่วยงานของรัฐทุกแห่งลงประกาศประกวดราคาให้เป็นที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง ในเว็บไซต์ ของกรมบัญชีกลาง (www.gprocurement.go.th) เพื่อความโปร่งใสเท่านั้น ไม่สามารถติดตามความคืบหน้าของการจัดซื้อจัดจ้างในระบบว่าดำเนินการถึงขั้นตอนใดได้ซึ่งต่อมากรมบัญชีกลาง ได้มีการพัฒนาการจัดซื้อจัดจ้างในระบบ e-GP เพื่อให้หน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชนสามารถเข้าถึง แหล่งข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยความถูกต้องครบถ้วนรวดเร็ว สามารถติดตามตรวจสอบ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างได้ทุกขั้นตอน

ระยะที่ 2 ในวันที่ 15 กันยายน 2555 หน่วยงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จะเริ่มใช้งานระบบ (e-GP) เพิ่มเติม โดยขยายผลการปฏิบัติงานในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้ครบถ้วนทุกวิธีตามที่ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ระยะที่ 3 ในวันที่ 1 ตุลาคม 2555 พัฒนาระบบตลาดกลางซื้อขายสินค้าและบริการ ภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Marketplace) เพื่อเป็นสื่อกลางในการซื้อขายสินค้าและบริการภาครัฐ ระหว่างผู้ซื้อ (Buyer) และผู้ค้า (Supplier) ซึ่งจัดเป็นลักษณะของตลาดกลางแบบ B2G คือ ตลาดกลาง สินค้าระหว่างธุรกิจร้านค้า (Business) กับหน่วยงานภาครัฐ (Government) จะใช้งานได้ในปีงบประมาณ 2555

ระยะที่ 4 เพื่อรองรับการพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 เพิ่มความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างและส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันอย่างเป็นธรรม เป็นแหล่งข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างที่ให้หน่วยงานกลาง หรือหน่วยงานภาครัฐนำข้อมูลไปอ้างอิงในการ กำหนดราคากลาง หรือการขอใบประมาณต่อไปได้ ลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดซื้อจัด จ้างภาครัฐ เพื่อลดต้นทุนของทั้งภาครัฐและเอกชนในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและให้หน่วยงาน ของรัฐใช้เอกสารที่จัดพิมพ์ขึ้นจากระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์เป็นเอกสาร ประกอบการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง

ประโยชน์ของระบบ (Electronic Government Procurement: e-GP) ดังนี้

- 1) เกิดความโปร่งใสในระบบการจัดซื้อจัดจ้างและการใช้งบประมาณของรัฐได้ มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 2) ลดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน เนื่องจากระบบจะเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานไว้ ทุกขั้นตอน
- 3) เกิดความสะดวกและความทั่วถึงอย่างเท่าเทียมกันของผู้ค้า/ผู้รับจ้าง ช่วยเพิ่ม โอกาสให้ผู้ค้ารายใหม่ สามารถเข้าร่วมจัดซื้อจัดจ้างกับภาครัฐได้มากยิ่งขึ้น

4) เกิดศูนย์ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างในระดับประเทศที่ทันสมัยเป็นปัจจุบันสามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

5) กระตุ้นตลาดและเสริมสร้างขีดความสามารถของภาคเอกชนทำให้เกิดการแข่งขันอย่างแท้จริงในการเสนอราคา

6) ปรับปรุงนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ

5.2 กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

การจัดซื้อจัดจ้างกระทำได้ 3 วิธี (พ.ร.บ.มาตรา 55)

5.2.1 วิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป มี 3 วิธีย่อย ดังนี้

1) วิธีตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (e-market) ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 ข้อ 30 ได้แก่ การจัดหาพัสดุที่ไม่ซับซ้อนและกำหนดไว้ในระบบข้อมูลสินค้า (e-Catalog) วงเงินเกิน 500,000 บาท แต่ไม่เกิน 5,000,000 บาท ให้เสนอราคาโดยใบเสนอราคา วงเงินเกิน 5,000,000 บาท เสนอราคาโดยการประมูลอิเล็กทรอนิกส์ พัสดุที่มีใน e-Catalog กรมบัญชีกลางประกาศ มีจำนวน 29 รายการ

2) วิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) (ระเบียบฯ ข้อ 31) การจัดหาพัสดุที่มีความซับซ้อน ไม่มีใน e-Catalog วงเงินเกิน 500,000 บาท

3) วิธีสอบราคา (ระเบียบฯ ข้อ 32) กระทำได้ในกรณีที่หน่วยงานตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีข้อจำกัดในการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต และต้องระบุเหตุผลความจำเป็นที่ไม่อาจดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (e-market) หรือวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ไว้ในรายงานขอซื้อขอจ้างด้วย วงเงินเกิน 500,000 บาท แต่ไม่เกิน 5,000,000 บาท

5.2.2 วิธีคัดเลือก มีเงื่อนไขดังนี้ (พ.ร.บ.มาตรา 56(1))

1) ใช้วิธีประกาศเชิญชวนทั่วไปแล้ว แต่ไม่มีผู้ยื่นข้อเสนอหรือข้อเสนออื่นที่ไม่ได้รับการคัดเลือก

2) พัสดุดังกล่าวต้องการจัดซื้อจัดจ้างมีคุณลักษณะเฉพาะเป็นพิเศษหรือซับซ้อนหรือต้องผลิตจำหน่าย ก่อสร้าง หรือให้บริการ โดยผู้ประกอบการที่มีฝีมือ โดยเฉพาะหรือมีความชำนาญเป็นพิเศษหรือมีทักษะสูง และผู้ประกอบการ นั้นมีจำนวนจำกัด

3) มีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องใช้พัสดุนั้นอันเนื่องมาจากเหตุการณ์ที่ไม่อาจคาดหมายได้ซึ่งหากใช้วิธีประกาศเชิญชวนทั่วไปจะทำให้ไม่ทันต่อความต้องการใช้พัสดุ

4) เป็นพัสดุที่โดยลักษณะของการใช้งาน หรือมีข้อจำกัดทางเทคนิคที่จำเป็นต้องระบุข้อกำหนดเป็นการเฉพาะ

- 5) เป็นพัสดุที่จำเป็นต้องซื้อโดยตรงจากต่างประเทศ หรือดำเนินการ โดยผ่านองค์การระหว่างประเทศ
- 6) เป็นพัสดุที่ใช้ราชการลับ หรือเป็นงานที่ต้องปกปิดเป็นความลับของหน่วยงานของรัฐหรือที่เกี่ยวกับความมั่นคงของประเทศ
- 7) เป็นงานจ้างซ่อมพัสดุที่จำเป็นต้องถอดตรวจ ให้ทราบความชำรุดเสียหายเสียก่อนจึงจะประมาณค่าซ่อมได้ เช่น งานจ้างซ่อมเครื่องจักร เครื่องมือกล เครื่องยนต์ เครื่องไฟฟ้า หรือเครื่องอิเล็กทรอนิกส์
- 8) กรณีอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

5.2.3 วิธีเฉพาะเจาะจง

- 1) ใช้ทั้งวิธีประกาศเชิญชวนทั่วไปและวิธีคัดเลือก หรือใช้วิธีคัดเลือกแล้ว แต่ไม่มีผู้ยื่นข้อเสนอ หรือข้อเสนอที่ไม่ได้รับการคัดเลือก
- 2) การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุที่มีการผลิต จำหน่าย ก่อสร้าง หรือให้บริการทั่วไป และมีวงเงินในการจัดซื้อจัดจ้างครั้งหนึ่งไม่เกินวงเงินตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (กฎกระทรวงกำหนดวงเงินไม่เกิน 500,000 บาท)
- 3) การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุที่มีผู้ประกอบการซึ่งมีคุณสมบัติโดยตรงเพียงรายเดียว หรือการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุจากผู้ประกอบการซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่ายหรือตัวแทนผู้ให้บริการ โดยชอบด้วยกฎหมายเพียงรายเดียวในประเทศไทยและไม่มีพัสดุอื่นที่จะใช้ทดแทนได้
- 4) มีความจำเป็นต้องใช้พัสดุนั้น โดยฉุกเฉิน เนื่องจากเกิดอุบัติเหตุหรือภัยธรรมชาติหรือเกิดโรคติดต่ออันตรายตามกฎหมายว่าด้วยโรคติดต่อและการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป หรือวิธีคัดเลือก อาจก่อให้เกิดความล่าช้าและอาจทำให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรง
- 5) พักที่จะทำการจัดซื้อจัดจ้างเป็นพัสดุที่เกี่ยวข้องกับพัสดุที่ได้ทำการจัดซื้อจัดจ้างไว้ก่อนแล้ว และมีความจำเป็นต้องทำการจัดซื้อจัดจ้างเพิ่มเติมเพื่อความสมบูรณ์ หรือต่อเนื่องในการใช้พัสดุนั้น โดยมูลค่าของพัสดุที่ทำการจัดซื้อจัดจ้างเพิ่มเติมจะต้องไม่สูงกว่าพัสดุที่ได้ทำการจัดซื้อจัดจ้างไว้ก่อนแล้ว
- 6) เป็นพัสดุที่จะขายทอดตลาดโดยหน่วยงานของรัฐ องค์การระหว่างประเทศ หรือหน่วยงานของต่างประเทศ
- 7) เป็นพัสดุที่เป็นที่ดิน หรือสิ่งปลูกสร้างซึ่งจำเป็นต้องซื้อเฉพาะแห่ง
- 8) กรณีอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

5.3 กรมบัญชีกลาง

กรมบัญชีกลางในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการกำกับดูแลและบริหารจัดการงบประมาณและโครงการด้านการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ มีหน้าที่หนนดกรอบการปฏิบัติงานสำหรับให้หน่วยงานภาครัฐใช้เป็นแนวทางปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งเพื่อให้เกิดความยืดหยุ่น มีความคล่องตัว ซึ่งจะทำให้การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ มีการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าสูงสุดต่อประเทศและประชาชนโดยรวม

กรมบัญชีกลางมีบทบาทหน้าที่เกี่ยวกับระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ คือ

1) พัฒนา ปรับปรุงกลไก และวิธีการในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีมาตรฐานสากล ทันสมัย เพื่อสร้างความปลอดภัย ลดขั้นตอนและข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน เกิดการแข่งขันกันอย่างเป็นธรรม ซึ่งจะช่วยให้แก้ปัญหาการทุจริต คอร์รัปชันในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างได้

2) วางกฎ ระเบียบแนวทางปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้สามารถดำเนินการในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

3) การให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ หรืออุปสรรค หรือข้อสงสัย ในการปฏิบัติงาน อาทิ ปัญหาด้านกฎระเบียบเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น การกำหนดราคากลาง หรือการทิ้งงาน ทั้งเรื่องความเข้าใจในกฎ ระเบียบ วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการทำงานที่ไม่ถูกต้อง หรือไม่แน่ใจว่าควรดำเนินการอย่างไร

5.4 ผู้ค้ากับภาครัฐ

ตามที่กรมบัญชีกลางได้พัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นศูนย์กลางสารสนเทศด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ทำให้ผู้ขายและผู้รับจ้าง ซึ่งเป็นผู้ค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ทัวถึง และเท่าเทียมกัน โดยในส่วนที่เกี่ยวข้องที่ผู้ค้าต้องดำเนินการในระบบ e-GP มีดังนี้

- 1) การลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ
- 2) การเพิ่มรายการสินค้าเข้าสู่ระบบ e-Catalog
- 3) การขอรับหรือซื้อเอกสาร
- 4) การ Download เอกสารเสนอราคา
- 5) การยื่นเสนอราคา

ผู้ค้าจะได้รับประโยชน์จากระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

5.4.1 ระบบ e-GP ช่วยสนับสนุนให้ผู้ค้าภาครัฐ สามารถใช้บริการข้อมูล และดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างได้สะดวก ทุกที่ ทุกเวลา และเกิดความเท่าเทียมกัน อีกทั้งช่วยเพิ่มโอกาสให้ผู้ค้ารายใหม่ ให้สามารถเข้าร่วมจัดซื้อจัดจ้างกับภาครัฐ ได้มากยิ่งขึ้นด้วย

5.4.2 ระบบ e-GP ช่วยสร้างการยอมรับและความสากลให้กับผู้ประกอบการของไทยให้มีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นระบบ และสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความชำนาญ เพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้ภาคธุรกิจในภาพรวมของประเทศต่อไป

5.4.3 ระบบ e-GP ช่วยให้ผู้ค้าภาครัฐสามารถติดตามสถานะงานซื้อ และงานจ้างของตนเองได้ตลอดเวลา และสามารถทราบข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ที่อยู่ในความสนใจ หรืออยู่ในธุรกิจที่ผู้ค้านั้นดำเนินการอยู่ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันเวลา

5.5 กฎหมาย ระเบียบ แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบัน (ปี พ.ศ.2563) ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ปฏิบัติตามระเบียบ ดังนี้

- 1) พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560
- 2) กฎกระทรวง 7 ฉบับ
- 3) ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ

พ.ศ.2560

แนวคิดระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP) สามารถนำไปใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้ โดยแนวคิดดังกล่าวช่วยในการอธิบายถึงวิวัฒนาการของการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ประโยชน์ของระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งกรมบัญชีกลางเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นหน่วยงานที่พัฒนา ปรับปรุงกลไก และวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง วางกฎระเบียบและแนวทางปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้สามารถดำเนินการในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ช่วยให้ผู้ขายหรือผู้รับจ้าง ซึ่งเป็นผู้ค้าภาครัฐสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ทัวถึง และเท่าเทียมกัน

6. แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้

6.1 ความหมายการรับรู้

จากการรวบรวมนิยามความหมายของผู้วิจัยเกี่ยวกับการรับรู้มี ดังนี้

Kreitner and Kinicki (1995, p.112) ได้กล่าวว่า “การรับรู้” คือ กระบวนการในการจัดระเบียบและตีความความรู้สึกของมนุษย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างหรือให้ความหมายต่อสิ่งนั้น

ถวิล ธาราโกชน และศรัณย์ ศิริสุข (2545, หน้า 51) ได้กล่าวว่า “การรับรู้” คือกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องกันตัวมนุษย์ เริ่มต้นจากสิ่งเร้าภายนอกเข้ามากระทบจนเกิด การรู้สึก (Sensation) แล้วจึงนำไปสู่การรับรู้ ซึ่งตัวมนุษย์เองจะตีความหรือแปลความหมายข้อมูลต่างๆ ที่เข้ามาจากการรู้สึก

ลักขณา สริวัฒน์ (2549, หน้า 48) ได้กล่าวว่า “การรับรู้” คือ กระบวนการในการตีความหรือแปลความหมายของมนุษย์จากการพบเห็นพฤติกรรมบางอย่าง โดยผู้รับรู้อาจอาศัยภูมิหลังเดิมของตนในการให้ความหมายกับสิ่งนั้นๆ

คารา ทีปะปาล และชนวัฒน์ ทีปะปาล (2553) กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการของปัจเจกชน ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในบุคคลแต่ละคน เช่น ความเชื่อ ประสบการณ์ความต้องการ อารมณ์ และความคาดหวัง รวมทั้งเกิดจากอิทธิพลของลักษณะของสิ่งกระตุ้นที่มีต่อการรับรู้ เช่น ขนาด สี สัน ความเข้มและสภาวะแวดล้อม

ณัฐพันธ์ เชนนันท์ (2551) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลรวบรวมและเปลี่ยนแปลงความประทับใจของตนเองจากประสบการณ์ ที่ผ่านมา เพื่อให้ความหมายกับสภาพแวดล้อมหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเขา ซึ่งการรับรู้เป็นการทำงานขั้นแรกสุดของร่างกายในการติดต่อกับสภาพแวดล้อมภายนอก โดยผ่านประสาทสัมผัสทาง ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง ทำให้ร่างกายเรียนรู้ต่อบรรดาสสิ่งเร้าต่าง ๆ โดยบุคคลจะให้ประสบการณ์ที่สะสมมาแปลความหมายสิ่งเร้าผ่านประสาทสัมผัสและเกิดความรู้สึก ระลึกหรือรู้ความหมาย

มลินี สมภพเจริญ (2551) กล่าวว่า การรับรู้คือการรับสิ่งเร้ากระตุ้นผ่านเข้ามาในประสาทสัมผัสทั้ง 5 เราได้ยินเสียงผ่านการสั่นสะเทือนในอากาศ, สัมผัสประสาทแก้วหู, ประสาทมอง คือการได้เห็น ได้กลิ่น ได้ลิ้มรสสิ่งต่าง ๆ การรับรู้ยังรวมถึงการจัดระเบียบและการตีความข้อมูลข่าวสารของระบบประสาทสัมผัส

วัชร หวังนุช (2550) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่าการรับรู้ หมายถึง การที่มนุษย์รับตัวกระตุ้นเข้ามาทางประสาทสัมผัสต่าง ๆ จากนั้นก็มีการประมวลและตีความข้อมูลที่รับเข้ามา ซึ่งในการแปลสิ่งเร้าต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมของบุคคลแต่ละคน และบุคคลจะเลือกให้ความสนใจเฉพาะ

สิ่งเร้าที่มีความหมายต่อตนเอง นอกจากนี้แล้ว การรับรู้ยังเป็นการแสดงให้เห็นถึงความรู้ ความเข้าใจ ของบุคคลที่เกิดขึ้นด้วย

Moorhead and Griffin (2010,p.71) ได้กล่าวว่า “การรับรู้” คือ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ข้อมูลและแปลความหมายของข้อมูลที่ได้รับมาของปัจเจกบุคคล โดยอาศัยการพิจารณาบริบทแวดล้อมประกอบกันไปด้วย

Robbins and Coulter (2559,p.225) ได้กล่าวว่า “การรับรู้” คือ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการรับสารและให้ความหมายต่อสิ่งที่บุคคลได้รับรู้มา ซึ่งทำให้บุคคลคนนั้นเชื่อว่าสิ่งที่รับรู้มา เป็นความจริง

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการรับสารของมนุษย์แล้วแปลความหรือให้ความหมายต่อสารนั้นประกอบกับบริบทแวดล้อมของตัวเอง เมื่อคนอยู่ในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันย่อมทำให้การรับรู้แตกต่างกันไปด้วย

6.2 กระบวนการในการรับรู้

ลักษณะ สิริวิวัฒน์ (2549,หน้า 48-49) กล่าวถึงกระบวนการประกอบสร้างการรับรู้ของมนุษย์คนหนึ่งๆ นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยกระบวนการต่างๆ ประกอบกัน ซึ่งโดยสรุปสามารถแบ่งได้เป็น 3 กระบวนการ ดังนี้

1) กระบวนการสัมผัสของมนุษย์ กล่าวคือ มนุษย์ย่อมอาศัยอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายในการรับรู้สถานการณ์แวดล้อม แล้วจึงสามารถจำแนกสิ่งที่รับรู้เหล่านั้นว่ามีลักษณะเป็นอย่างไรและเมื่อตอนได้มีโอกาสประสบกับสิ่งเหล่านั้นอีกครั้งก็สามารถแปลความหมายได้

2) ธรรมชาติของสิ่งเร้า กล่าวคือ คุณลักษณะของสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบกับอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายมีหลากหลายลักษณะ เช่น หากมีเสียงก็จะมากระทบหู หากมีภาพหรือแสงสว่างก็จะกระทบกับดวงตา หากรับประทานอาหารก็จะรับรู้รสชาติผ่านลิ้น เป็นต้น

3) การตีความหมายจากการรับรู้ กล่าวคือ เมื่อมีสิ่งใดๆ มากระทบกับการรับรู้ของมนุษย์ก็จะทำให้มนุษย์เกิดการตีความจากสิ่งนั้นๆ โดยอาศัยปัจจัยหลายประการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัญหาในการรับรู้ การสังเกตและการพิจารณาบริบทแวดล้อม ความตั้งใจและสนใจในสิ่งที่มากระทบต่อการรับรู้ สุขภาพร่างกายและสภาวะจิตใจ การอาศัยประสบการณ์ในอดีตและภูมิรู้ที่เกิดจากการศึกษาเล่าเรียน

6.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

ชูลีกร บารุงผล (2556, หน้า 9) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ทางสังคมว่ามีปัจจัยดังต่อไปนี้

- 1) ความต้องการ (Need) ของผู้รับรู้เองจะทำให้ผู้รับรู้ตีความสิ่งเร้าที่ส่งมาเป็นสิ่งที่จะสนองความต้องการของตัวเอง ความต้องการเป็นเหตุจูงใจให้เรารับรู้สิ่งที่ต้องการได้รวดเร็ว
- 2) ประสบการณ์ (Experience) บุคคลทั่วไปมักจะตีความสิ่งที่ตัวเองสัมผัสตามภูมิหลังของแต่ละคน
- 3) การเตรียมตัวไว้ก่อน (Preparatory set) การที่คนเรามีประสบการณ์ และการเรียนรู้สิ่งใดมาก่อน ทำให้เราเตรียมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นแนวเดียวกับที่เรารับรู้มา
- 4) บุคลิกภาพ (Personality) บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับการเรียนรู้ เช่น บุคคลที่มีบุคลิกภาพแข็งกร้าว ยึดมั่น จะรับรู้การเปลี่ยนแปลงของสิ่งเร้าได้ช้ากว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพยืดหยุ่น
- 5) ทักษะคติ (Attitude) ทักษะคติมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ถ้าคนเรามีทักษะคติที่ดีต่อใครคนหนึ่งการกระทำของบุคคลนั้นจะถูกรับรู้ในทางที่ดีอยู่เสมอ
- 6) ตำแหน่งทางสังคม (Social position) และบทบาททำให้คนเรารับรู้สิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน
- 7) วัฒนธรรม (Culture) เป็นตัวการสำคัญที่ทำให้คนเรารับรู้อะไรแตกต่างกัน
- 8) สภาพทางอารมณ์ (Emotion) ของผู้รับรู้อาจมีผลต่อการรับรู้

6.4 ปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้ข่าวสาร

การรับรู้ข่าวสารนั้นมีปัจจัยที่ทำให้เกิดจากปัจจัยพื้นฐาน 2 ประการ คือ

1. ภูมิหลังหรือปัจจัยทางสังคม เนื่องจากบุคคลที่มาจากสภาวะแวดล้อมทางสังคมที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ย่อมทำให้มอง หรือยอมรับประเด็นที่ได้รับการสื่อสารมาแตกต่างกันไปด้วยปัจจัยแวดล้อมทางสังคมที่สำคัญ ได้แก่

1.1 บรรทัดฐาน หรือปทัสฐาน (Norms) ซึ่งเป็นแบบแผนของชีวิตที่เป็นปกติของสังคมนั้น ๆ โดยมีสภาพเป็นสถาบันที่ควบคุมความนึกคิดและพฤติกรรมของสมาชิกของประชาคม

1.2 ค่านิยม (Values) เป็นลักษณะของแบบแผนชีวิตที่เห็นพ้องกันในขณะหนึ่งของสังคม ซึ่งอาจกินระยะเวลาสั้น หรือนานก็ได้ โดยทั้งนี้ค่านิยมที่ถูกยอมรับร่วมกันของคนส่วนใหญ่อย่างยาวนาน อาจถูกพัฒนาไปเป็นบรรทัดฐานต่อไปก็ได้

2. ภูมิหลังหรือปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งจำแนกได้เป็น 2 ประการ คือ

2.1 อุปนิสัย (Habits) อุปนิสัยมีลักษณะคล้ายกับบรรทัดฐาน

2.2 บุคลิกภาพ (Personality) บุคลิกภาพมีลักษณะคล้ายกับบรรทัดฐานโดยทั้งอุปนิสัยและบุคลิกภาพเป็นเพียงแคในระดับปัจเจกชนเท่านั้น ไม่ได้อยู่ในระดับชุมชน หรือสังคม เหมือนภูมิหลัง หรือปัจจัยทางสังคมตามข้อ 1 โดยรากฐานที่ทำให้อุปนิสัย และบุคลิกภาพเปลี่ยนแปลงมีอยู่ 3 ประการ

2.2.1 ภูมิหลังทางประชากร (Demographics) เช่น เพศ วัย และสถานภาพทางเศรษฐกิจ สังคม เป็นต้น

2.2.2 ภูมิหลังจากจิตวิทยา (Psychographics) หรือในบางครั้งจะเรียกว่า ท่วงทำนองชีวิต (Live styles) ซึ่งในที่นี้รวมถึงกมลนิสัยด้วย (Personality traits) เช่น การชอบเลี้ยงการวิตกกังวล และความละเอียดลออ เป็นต้น

2.2.3 ภูมิหลังในการเปิดรับสื่อในส่วนนี้เป็นส่วนสำคัญในการสื่อสาร เพราะจะเป็นปัจจัยเบื้องต้นเพื่อติดตามผลของการเปิดรับสื่อ ซึ่งแตกต่างกัน เนื่องจากนิสัยในการเปิดรับสื่อที่ไม่เหมือนกัน เช่น อัตราความถี่ ช่วงเวลาที่เปิดรับ ความยาวที่รับสารในแต่ละครั้ง ประเภทของสารที่ชอบเปิดรับจากสื่อแต่ละประเภท และสมาธิ เป็นต้น

6.5 การรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์

การรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ หมายถึง การที่บุคคลได้รับรู้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย กิจกรรม โครงการของหน่วยงานองค์กร ผ่านทางการได้เห็น ได้ยินแล้วนำสู่การแปล ความหมาย โดยอาศัยประสบการณ์หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ จนสามารถเข้าใจในข่าวสาร นโยบายหรือ กิจกรรมต่าง ๆ เหล่านั้นจนก่อให้เกิดเป็นความร่วมมือ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ สรุปได้ว่า การรับรู้ของบุคคลนั้น เป็นกระบวนการที่บุคคลได้รับสิ่งเร้า ทั้งจากภายในและภายนอกร่างกาย จากการกระตุ้นประสาทสัมผัส และนำไปสู่การแปลความหมายโดยอาศัยประสบการณ์หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ จนสามารถ เข้าใจในข่าวสาร นโยบายหรือกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านั้นจนก่อให้เกิดเป็นความร่วมมือ

7. แนวคิดการประชาสัมพันธ์

7.1 ความหมายการประชาสัมพันธ์

คำว่า “การประชาสัมพันธ์” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Public relation” มาจากคำว่าประชา (public) แปลว่า หมู่คน เช่น ปวงประชา และสัมพันธ์ (relation) แปลว่า ความเกี่ยวข้องเมื่อรวมกัน จึงแปลว่า การติดต่อสื่อสารเพื่อส่งเสริมความเข้าใจที่ถูกต้องต่อกัน (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542, น. 657)

สถาบันการศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิ และนักวิชาการหลายท่านทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

เสรี วงษ์มณฑา (2542: 11) ให้ความหมายว่า การประชาสัมพันธ์เป็นความพยายามที่มีการวางแผนในการที่จะมีอิทธิพลเหนือความคิดจิตใจของสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง โดยกระทำ สิ่งที่ดี ที่มีคุณค่ากับสังคม เพื่อให้สาธารณชนเหล่านั้นมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน องค์กร บริษัท ห้างร้าน หรือสมาคม ตลอดจนมีภาพพจน์ที่ดีเกี่ยวกับหน่วยงานต่างๆ เหล่านี้ เพื่อให้หน่วยงานได้รับการ สนับสนุน และความร่วมมือที่มีจากสาธารณชนที่เกี่ยวข้องในระยะยาวต่อเนื่องกันไปเรื่อยๆ

นงลักษณ์ สุทธิวิวัฒน์พันธ์ (2545: 18) ให้ความหมายการประชาสัมพันธ์เป็นการดำเนินงานอย่างมีระเบียบแบบแผน และมีการกระทำอย่างต่อเนื่องกันไป

ราชบัณฑิตยสถาน (2556: 70) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ให้ความหมายว่า การประชาสัมพันธ์ คือ การติดต่อสื่อสารเพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันถูกต้องต่อกัน

สมาคมการประชาสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (International Public Relations Association--IPRA, อ้างถึงใน วิรัช อภิรัตน์กุล, 2546: 13) ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ คือภาระหน้าที่ของฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายจัดการ (Management Function) ซึ่งต้องอาศัยการวางแผนที่ดี และมีการกระทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อสร้างสรรค์และธำรงรักษาไว้ซึ่งความเข้าใจดี มีความเห็นอกเห็นใจกัน (Sympathy) และได้รับการสนับสนุน ร่วมมือจากกลุ่มประชาชนที่องค์กร สถาบันเกี่ยวข้องอยู่ โดยองค์กรจะต้องใช้วิธีการวัดประเมินถึงประสิทธิผลที่ประชาชนมีต่อองค์กร แล้วนำมาใช้ประกอบเป็นแนวทางในการพิจารณา กำหนดเป็นแผนงานและนโยบายขององค์กร สถาบันเพื่อให้สอดคล้องกับประสิทธิผลหรือความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งใช้วิธีการเผยแพร่ กระจายข่าวสารสู่ประชาชน เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และบรรลุถึงผลประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่าย คือ องค์กรและกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง

ชัยนันท์ นันทพันธ์ (2548 : 15) ได้กล่าวไว้ว่า “การประชาสัมพันธ์” มิได้มีความหมายแต่เพียงการเผยแพร่ข่าวเท่านั้น หัวใจของการประชาสัมพันธ์ คือ สร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งการจูงใจให้เขามีท่าทีเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็ทางตรง หรือทางอ้อม

ณชญาดา จันทร์งาม (2552 : 5) ได้กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร การบริหารงานขององค์กรเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ความนิยมชมชอบ ตลอดจนการได้มาซึ่งการยอมรับสนับสนุนจากสังคม ประชาชน ต่อหน่วยงานหรือองค์กร การจะได้มาซึ่งการสนับสนุนนั้น หน่วยงานหรือองค์กรต้องการ ได้มาซึ่งความรู้จัก ความนิยม และความชื่นชอบจากประชาชนก่อน สิ่งเหล่านี้ล้วนมาจากทัศนคติของประชาชนที่แสดงต่อหน่วยงานหรือองค์กร และการได้รับการ

สนับสนุนจากประชาชนนั้นก็มีความสำคัญมาก เพราะแรงสนับสนุนของประชาชน จะช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กร มีความราบรื่นและบรรลุ เป้าหมาย ส่งผลให้ หน่วยงานหรือองค์กรมีความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงและมีภาพลักษณ์ที่ดี การดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์นั้นก็เพื่อให้ประชาชนผู้เกี่ยวข้องได้เกิดความเข้าใจ (Understanding) อย่างถูกต้อง การ เรียนรู้ (Learning) เพื่อให้แต่ละคนได้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ดี (Good Behavior) เมื่อมีพฤติกรรมที่ดีต่อกันแล้วย่อมจะเกิดความสัมพันธ์ที่ดี ความราบรื่นในการปฏิบัติงานก็จะดีขึ้น การปฏิบัติงานที่ดีที่ถูกต้อง ก็จะเกิดขึ้นอันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Changing) อย่างมีประสิทธิภาพ (Productive) ทำให้เกิด ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ดังนั้นการดำเนินงานประชาสัมพันธ์จึงเป็น การดำเนินทุกวิถีทางเพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจของประชาชน เพื่อให้ประชาชนเห็นพ้องต้องใจด้วย และให้ประชาชนได้รู้ได้เข้าใจถึงหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กร เพื่อเป็นแรงผลักดันให้การ ดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป

จอห์น อี มาร์สตัน (Marston John E., 1979 : 3) ให้ความหมายการประชาสัมพันธ์ คือ การสื่อสาร โน้มน้าวใจ โดยมีการวางแผนเพื่อให้เกิดอิทธิพลต่อกลุ่มประชาชนที่สำคัญ

สก๊อต เอ็ม คัทลิป และ อัลเลน เฮชเซ็นเตอร์ (Scott M. Cutlip and Allen H. Center, 1978:16) ให้ความหมายการประชาสัมพันธ์คือ การติดต่อสื่อสารและการสื่อสารความหมาย ทางด้านความคิดเห็นจากองค์กรหรือสถาบัน ไปสู่กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการรับฟังความ คิดเห็นและประชามติที่ประชาชนมีต่อองค์กรสถาบันด้วยความพยายามอย่างจริงจัง โดยที่จะสร้าง ผลประโยชน์ร่วมกันและช่วยให้สถาบันสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกลมกลืนกับสังคมได้ ฉะนั้น คำว่า การประชาสัมพันธ์ คือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรวิธีการที่องค์กร สถาบันใช้ เพื่อสร้างความสัมพันธ์คุณภาพและสถานภาพแห่งความสัมพันธ์

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์ คือ กระบวนการที่องค์กร หรือ หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งได้กระทำอย่างมีระเบียบแบบแผน และกระทำอย่างต่อเนื่องกันไป เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างสาธารณชนกับหน่วยงาน ด้วยวิธีที่ประชาชนยอมรับ โดยใช้สื่อ ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ การติดต่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน ภายนอกหน่วยงาน และ ระหว่างหน่วยงาน

7.2 หลักการและวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์

7.2.1 หลักการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์มีหลักการสำคัญ 3 ประการ ดังนี้ (วิรัช อภิรัตน์กุล, 2546 :

1) การบอกกล่าวหรือชี้แจงเผยแพร่ให้ทราบ คือการบอกกล่าวชี้แจงให้ประชาชน ทราบถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ การดำเนินงาน และผลงาน หรือกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนข่าวคราวความเคลื่อนไหวขององค์การสถาบันให้ประชาชนและกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง ได้ทราบ และรู้เห็นถึงสิ่งดังกล่าว ซึ่งนับว่าเป็นการปูพื้นฐานแห่งความเข้าใจในตัวองค์การสถาบัน ทำให้สถาบันเป็นที่รู้จัก เข้าใจ เลื่อมใส ศรัทธา ตลอดจนทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกที่เป็นไปในทางที่ดีต่อองค์การสถาบัน

2) การป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด ทางด้านวิชาการประชาสัมพันธ์ ถือเป็น การประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกัน (Preventive Public Relations) ซึ่งมีความสำคัญมาก เพราะการป้องกันไว้ก่อนย่อมมีผลดีกว่าที่จะต้องมาทำการแก้ไขในภายหลัง องค์การจำเป็นต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์เมื่อมีสิ่งบอกเหตุว่าอาจจะทำให้ประชาชนมีความเข้าใจผิดในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับนโยบาย วัตถุประสงค์ การดำเนินการ หรือความประพฤติ หรือการปฏิบัติของบุคลากรขององค์การ ดังนั้น นักประชาสัมพันธ์จึงต้องค้นหาสาเหตุที่ อาจทำให้ประชาชนเข้าใจผิดในองค์การ และรีบหาทางป้องกันไว้ก่อน คอยที่จะคอยแก้ไขใน ภายหลัง ความเข้าใจผิดนั้น ๆ อาจมีทั้งทางตรงและทางอ้อม สำหรับทางตรงอาจเกิดจากการตีพิมพ์ ข่าวสาร ข้อความตามหนังสือพิมพ์ หรือข่าวสารที่แพร่โดยสื่อมวลชนอื่น ๆ ส่วนทางอ้อมอาจเกิดจากข่าวลือ ข่าวอгуศล เป็นต้น การแก้ไขหรือป้องกันความเข้าใจผิด จึงต้องมีวิธีดำเนินการต่างๆ เป็นกรณีๆ ไป

3) การสำรวจประชามติขององค์การจะต้องมีการสำรวจวิจัยประชามติ เพราะองค์การสถาบันจะดำเนินการประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องรู้ถึงความรู้สึกนึกคิดของประชาชน หรือที่เรียกว่า ประชามติ (Public Opinion) จะต้องทราบว่าประชาชนต้องการอะไร ไม่ต้องการอะไร ชอบหรือไม่ชอบสิ่งไหน ตลอดจนทำที่ต่าง ๆ ที่ประชาชนมีต่อองค์การ สถาบันของเรา ซึ่งจะทราบได้จากการสำรวจวิจัยประชามติ เพื่อองค์การสถาบันจะสามารถตอบสนองสิ่งต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของประชาชน

7.2.2 วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์

แซม แบล็ค (Sam Black, 1983 อ้างถึงใน สุวิมล สุทธิพงศ์, 2549: 15) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์โดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1) เพื่อสร้างความนิยมให้เกิดขึ้นในหมู่ประชาชน (Positive Steps to Achieve good will) ความนิยม (good will) จากประชาชนเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมสนับสนุน การดำเนินงานและความอยู่รอดขององค์กร วัตถุประสงค์นี้จึงประกอบไปด้วยการปลุกกระตุ้น (Arousing) เพื่อสร้างและธำรงไว้ซึ่ง ความนิยม เชื่อถือ ศรัทธาจากประชาชนให้ประชาชนเกิดความนิยม เลื่อมใส ศรัทธา ในนโยบายและการดำเนินการต่าง ๆ ของสถาบันเป็นไปด้วยความสะดวก

ราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของสถาบัน การได้รับความนิยมนับถือด้วยแรงสนับสนุนจากประชาชนจึงเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกที่สถาบันจะต้องคำนึงถึง และให้ความสนใจเป็นพิเศษ

2) เพื่อปกป้องและรักษาชื่อเสียงของสถาบันมิให้เสื่อมเสีย (Action to Safeguard reputation) ชื่อเสียงขององค์การสถาบันนับว่าเป็นสิ่งสำคัญมาก หน่วยงานบางแห่งถึงกับยอมเสียผลประโยชน์สำคัญต่าง ๆ บางประการไป เพื่อแลกกับการรักษาชื่อเสียงของสถาบัน ทั้งนี้เพราะชื่อเสียงของสถาบันย่อมมีส่วนเกี่ยวพันเชื่อมโยงไปถึงภาพลักษณ์ (Image) ของสถาบันด้วย หากองค์การสถาบันมีชื่อเสียงที่เป็นไปในทางลบหรือเสื่อมเสียภาพลักษณ์ที่ประชาชน มีต่อสถาบันแห่งนั้นย่อมเป็นไปในทางลบเช่นกัน เช่น ประชาชนรังเกียจ ไม่อยากคบค้าสมาคม หรือไม่ให้ความร่วมมือแก่องค์การ เพราะมีความไม่ไว้วางใจหรือระแวงในชื่อเสียงพฤติกรรมขององค์การ ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานขององค์การนั้นหยุดชะงักได้ ดังนั้นองค์การสถาบันจะต้องพยายามรักษาชื่อเสียงของตนไว้ให้ดี โดยดำเนินงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตตรงไปตรงมา ประพฤติปฏิบัติดี รวมทั้งการแสดงออกถึงความรับผิดชอบที่องค์กรที่มีต่อสังคมส่วนรวม หลีกเลี่ยงการประพฤติกฎปฏิบัติต่าง ๆ ที่จะนำความเสื่อมเสียชื่อเสียงมาสู่องค์การหรือสถาบันของตน

3) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ภายใน (Internal Public Relations) ความสัมพันธ์ภายใน หมายถึง ความสัมพันธ์ของกลุ่มประชาชนภายในหน่วยงานหรือบุคลากรของ องค์การสถาบัน โดยทั่วไปการประชาสัมพันธ์อาจแบ่งตามลักษณะงานกว้างๆ ดังนี้

(1) การประชาสัมพันธ์ภายใน คือเพื่อสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มบุคคลภายในสถาบันเอง ได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่ พนักงานลูกจ้าง รวมตลอดจนถึงนักการภารโรง คนขับรถภายในขององค์การสถาบัน ให้เกิดมีความรักใคร่กลมเกลียวสามัคคีกัน รวมทั้งเสริมสร้างขวัญและความจงรักภักดี ต่อหน่วยงานความสัมพันธ์อันดีภายในหน่วยงาน จะมีผลสะท้อนไปกับการสร้างความสัมพันธ์ภายนอกด้วย และการสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในหน่วยงาน ยังเอื้ออำนวยให้การบริหารและดำเนินงานของสถาบันเป็นไปด้วยความราบรื่น คล่องตัวและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการที่พนักงานมีความเข้าใจในนโยบายและการดำเนินงานของสถาบันเป็นอย่างดี ก็จะเป็นกำลังสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพแก่การประชาสัมพันธ์ภายนอกด้วย

(2) การประชาสัมพันธ์ภายนอก (External Public Relations) คือสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนภายนอกกลุ่มต่าง ๆ ได้แก่ ประชาชนทั่วไป และประชาชนที่องค์กรสถาบันเกี่ยวข้องกับ เช่น ผู้นำความคิดเห็น ลูกค้า ผู้บริโภคน ผู้ประกอบการ ผู้ใช้บริการ ฯลฯ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในตัวสถาบันและให้ความร่วมมือ แก่สถาบันด้วยดี

7.3 การประชาสัมพันธ์ของรัฐ (Governmental Public Relations)

การบริหารประเทศที่ปกครองในระบอบประชาธิปไตยนั้น รัฐจะต้องสามารถสร้างความเข้าใจ และความพอใจให้แก่ประชาชนได้ เพราะการปกครองระบอบประชาธิปไตย คือ การปกครองของประชาชน โดยประชาชน เพื่อประชาชน ซึ่งเป็นการปกครองโดยอาศัยประชามติการที่จะบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ได้ก็หมายความว่าช่องว่างระหว่างประชาชนกับรัฐจะต้องถูกปิดกั้น คือ รัฐจะต้องทราบปัญหา และความต้องการของประชาชน เพื่อสนองเจตนารมณ์ของประชาชนได้อย่างถูกต้อง ในขณะที่เดียวกันเมื่อทำอะไรลงไปแล้วก็ควรจะต้องแจ้งให้ประชาชนทราบและมีความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ เพราะเป็นสิทธิของประชาชนในการที่จะได้รับการบอกกล่าวจากรัฐได้ทำอะไรลงไปบ้าง ดังนั้น การประชาสัมพันธ์ของรัฐจึงหมายถึง การเผยแพร่ข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีกับกลุ่มประชาชนและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร เกิดการประสานความร่วมมือกับองค์กร เกิดการประสานความร่วมมือกับองค์กรทั้งของรัฐด้วยกันเองและองค์กรอื่น ๆ อันจะทำให้กิจการของการบรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ ซึ่งการดำเนินงานจะใช้วิธีการเผยแพร่เพื่อกระจายข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย การดำเนินงาน ผลการปฏิบัติงานเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีและชื่อเสียงเกียรติคุณขององค์กรไปสู่ประชาชน ดังนั้น ในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย หน่วยงานราชการต่างๆ ในฐานะที่เป็นกลไกของรัฐจึงมีหน้าที่ปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ในขณะเดียวกัน หน่วยงานใดที่มีเอกลักษณ์ไม่ดี ประชาชนก็มีสิทธิวิพากษ์วิจารณ์ ซึ่งรัฐจะต้องรับฟังและดำเนินการแก้ไข รัฐจึงควรยึดหลัก 3 ประการ ดังที่ลักษณะ สตะเวทิน (2542, หน้า 24) ได้อธิบายถึงหลัก 3 ประการไว้ว่า

1. ประชาชนมีสิทธิในการรับรู้ข่าวสาร
2. ยึดหลักการประชาสัมพันธ์ว่าทำอะไรแล้วต้องบอกให้ประชาชนรู้ว่าทำอะไร
3. การบริหารที่ดีต้องอาศัยความร่วมมือและการสนับสนุนจากประชาชน

สำราญ จุช่วย (2551) กล่าวว่า ในการประชาสัมพันธ์ จำเป็นที่จะต้องมีส่วน หรือเครื่องมือที่จะนำมาช่วยให้งานประชาสัมพันธ์ได้บรรลุเป้าหมาย เช่น การลงโฆษณา การจัดประชุม และสัมมนา การจัดนิทรรศการ การแจกข่าวในหนังสือพิมพ์ การจัดทำวารสาร การจัดทำสิ่งพิมพ์ ในโอกาสต่าง ๆ

กล่าวโดยสรุปว่า รัฐบาลที่การปกครองในระบอบประชาธิปไตยนั้น การประชาสัมพันธ์ของรัฐเพื่อส่งเสริมความเข้าใจ และความร่วมมือจากประชาชนถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้รัฐบาลอยู่ได้หรือไม่ การประชาสัมพันธ์ของรัฐบาลมีวัตถุประสงค์ หรือความมุ่งหมายทั่วไปดังต่อไปนี้

- 1) เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงการบริการหรือหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐบาล เพื่อประชาชนจะได้เข้าร่วมมือ หรือ ได้รับผลประโยชน์จากหน่วยงานนั้นๆ ได้สมบูรณ์เต็มที่

- 2) เพื่อเรียกร้องความเห็นชอบสำหรับการออกกฎหมายใหม่ หรือการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายใหม่ หรือต้องเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์หรือตามเหตุผลอื่นๆ
- 3) เพื่อเอาชนะความยุ่งยากขัดแย้งต่าง ๆ ที่จะบังเกิดขึ้นกับงานใหม่ๆ ของรัฐบาล
- 4) เพื่อให้ประชาชนได้มีช่องทางหรือโอกาสเสนอความคิดเห็นแก่ฝ่ายบริหาร
- 5) เพื่ออธิบายหรือชี้แจงสภาพประสามติแก่หน่วยราชการต่าง ๆ เพื่อให้หน่วยงานดังกล่าวดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการ หรือความรู้สึกนึกคิดของประชาชน
- 6) เพื่อสร้างพลังสนับสนุนจากประสามติ และความร่วมมือด้วยดีจากประชาชน ด้วยการชี้แจงให้ประชาชนทราบถึงความจำเป็นและความเข้าใจในกฎระเบียบต่าง ๆ ของฝ่ายบริหาร
- 7) เพื่อสร้างความนิยมหรือความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนผู้เป็นเจ้าของประเทศ
- 8) เพื่อเรียกร้องการสนับสนุนให้ความร่วมมือจากประชาชนในการพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ
- 9) เพื่อเรียกร้องความสนับสนุนร่วมมือจากประชาชนทั้งทางด้านการเมือง การทหาร เศรษฐกิจ และสังคม
- 10) เพื่อเผยแพร่ผลงานความก้าวหน้าด้านต่าง ๆ ในด้านการปกครอง และการบริหารประเทศของรัฐบาล (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2549, หน้า 392)

7.4 ลักษณะของสื่อประชาสัมพันธ์

สื่อประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือและสื่อกลางในการสื่อสารจากองค์กรสู่กลุ่มเป้าหมายการสร้างความสัมพันธ์อันใกล้ชิดให้เกิดขึ้นระหว่างองค์กรกับสาธารณชนในปัจจุบันสื่อในการประชาสัมพันธ์มีมากมายและหลากหลาย อันเป็นผลมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีของโลกซึ่งสามารถแบ่งสื่อประชาสัมพันธ์หลักๆ โดยพิจารณาตามลักษณะของสื่อได้เป็น 6 ประเภท คือ

7.4.1 สื่อบุคคล หมายถึง ตัวบุคคลที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆ สื่อบุคคลจัดได้ว่าเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพสูงในการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการโน้มน้าวจิตใจเนื่องจากการติดต่อกับผู้รับสารโดยตรง ส่วนใหญ่อาศัยการพูดในลักษณะต่างๆ เช่น การสนทนา พบปะพูดคุย การประชุม การสอน การให้สัมภาษณ์ การโต้วาที การอภิปราย การปาฐกถาและการพูดในโอกาสพิเศษ แต่สื่อบุคคลมีข้อจำกัด คือ ในกรณีที่เนื้อหาเป็นเรื่องซับซ้อน การใช้คำพูดอย่างเดียวอาจไม่สามารถสร้างความเข้าใจได้ทันทีและเป็นสื่อที่ไม่ถาวรยากแก่การตรวจสอบและอ้างอิงนอกจากจะมีผู้บันทึกเสียงหรือจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรเอาไว้

7.4.2 สื่อมวลชน จากข้อจำกัดของสื่อบุคคลที่ไม่สามารถใช้เป็นสื่อกลางถ่ายทอดข่าวสาร เพื่อการประชาสัมพันธ์สู่คนจำนวนมากพร้อมกันในเวลาเดียวกันอย่างรวดเร็ว มนุษย์จึงได้พัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารและเกิดเป็นสื่อมวลชน เพื่อมารับใช้ภารกิจดังกล่าว สื่อมวลชนอาจแบ่งประเภทตามคุณลักษณะของสื่อได้เป็น 5 ประเภท คือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และภาพยนตร์ ทั้งนี้ สื่อหนังสือพิมพ์และนิตยสาร มีความคงทนถาวร สามารถนำข่าวสารมาอ่านใหม่ได้ซ้ำ แต่มีข้อจำกัดสำหรับบุคคลที่ตาบอดหรืออ่านหนังสือไม่ออก ส่วนสื่อวิทยุกระจายเสียง เป็นสื่อที่ส่งไปได้ไกลเพราะใช้คลื่นวิทยุ ไม่มีข้อจำกัดด้านการขนส่งเหมือนสื่อสิ่งพิมพ์ และสามารถรับฟังในขณะที่ทำอย่างอื่นไปด้วยได้ แต่มีข้อจำกัด คือ ผู้ฟังไม่สามารถย้อนกลับมาฟังใหม่ได้ ดังนั้น หากมิได้ตั้งใจฟังก็จะไม่ได้รับข่าวสารอย่างสมบูรณ์ สื่อวิทยุโทรทัศน์และภาพยนตร์จัดเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมากที่สุด เนื่องจากสามารถเห็นภาพเคลื่อนไหวและได้ยินเสียง ทำให้การรับรู้เป็นไปได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพสื่อวิทยุโทรทัศน์และภาพยนตร์จัดเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมากที่สุด เนื่องจากสามารถเห็นภาพเคลื่อนไหวและได้ยินเสียง ทำให้การรับรู้เป็นอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

7.4.3 สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ที่หน่วยงานเป็นผู้ผลิตและเผยแพร่ไปสู่กลุ่มเป้าหมายด้วยวัตถุประสงค์ในการผลิตและรูปแบบแตกต่างกันออกไป เช่น แผ่นปลิว แผ่นพับ โปสเตอร์ จดหมายข่าว วารสาร เอกสารเผยแพร่ หนังสือในโอกาสพิเศษ รายงานประจำปี เป็นต้น ปัจจุบันความนิยมในการใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ มีอยู่มาก และมีรูปแบบที่หลากหลายออกไปอีกมากมาย เช่น ในรูปปฏิทิน รูปดอก สมุดบันทึก ซึ่งล้วนแต่เป็นสื่อที่เข้าถึงประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีอายุการใช้งานนานแต่มีข้อจำกัดในเรื่องการนำเสนอเนื้อหา ซึ่งต้องใช้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น แผ่นพับที่เขียนด้วยภาษาวิชาการ ถ้าส่งไปให้ประชาชนในชนบท อาจจะไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาที่ต้องการประชาสัมพันธ์ได้เลย

7.4.4 สื่อโสตทัศน์ เป็นสื่อที่ผู้รับสามารถรับได้ทั้งภาพ และหรือเสียง โดยปกติสื่อโสตทัศน์แบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นสื่อวัสดุ และส่วนที่เป็นสื่ออุปกรณ์ โดยสื่อวัสดุอาจจะสามารถใช้ได้ด้วยตัวเองโดยตรง เช่น ภาพวาด แบบจำลอง หรือของตัวอย่าง หรืออาจต้องนำไปใช้ร่วมกับสื่ออุปกรณ์ เช่น เทปบันทึกเสียง เทปวีดิทัศน์ฟิล์มภาพยนตร์ แผ่นซีดีรอม เป็นต้น ส่วนที่เป็นสื่ออุปกรณ์ ได้แก่ เครื่องเล่นเทปบันทึกเสียง เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องฉายภาพยนตร์ และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ในปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีอิทธิพลอย่างมากในการติดต่อสื่อสารและในงานประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ โดยใช้สื่อผสม (Multi-media) ได้รับความนิยอย่างกว้างขวางเพราะเป็นสื่อที่สามารถดึงดูดความสนใจได้เป็นอย่างดี เนื่องจากได้ทั้งภาพนิ่งภาพเคลื่อนไหว และเสียง ที่สมจริงเป็นธรรมชาติ และผู้รับยังสามารถมีส่วนร่วมและตอบสนองต่อสื่อดังกล่าวได้ ส่วนข้อจำกัด คือมีความ

ยุ่งยากในการจัดเตรียมอุปกรณ์ ผู้รับต้องมีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์พอสมควรและต้องใช้ไฟฟ้า หรือ แบตเตอรี่เป็นแหล่งพลังงาน นอกจากนี้ในยุคโลกไร้พรมแดน การสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตยิ่งทวีความสำคัญขึ้นเรื่อยๆ และจะกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของพลโลกในอนาคต อันใกล้ อินเทอร์เน็ตมีข้อดีคือสามารถเข้าถึงประชาชนทั่วทุกมุม โลกได้อย่างรวดเร็วและเป็นการสื่อสาร สองทางที่ผู้รับสามารถโต้ตอบเพื่อซักถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือข้อมูลที่ไม่เข้าใจได้โดยตรงผ่านทางระบบ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

7.4.5 สื่อกิจกรรม ปัจจุบันสื่อที่มีความหมายขยายขอบเขตกว้างขวาง ไปถึง กิจกรรมที่สามารถสื่อความรู้สึก นึกคิด ความรู้ อารมณ์ และเรื่องราวข่าวสารไปสู่กลุ่มเป้าหมายได้ สื่อประเภทกิจกรรมมีได้มากมายหลายรูปแบบ เช่น การจัดประชุม สัมมนา ฝึกอบรม การแถลงข่าว การสาธิต การจัดรีวิวบวน การจัดนิทรรศการ การจัดแข่งขันกีฬา การจัดแสดง การจัดกิจกรรม ทางการศึกษา การจัดกิจกรรมเสริมอาชีพ การจัดกิจกรรมการกุศล โดยสื่อกิจกรรมนี้สามารถ ปรับปรุงดัดแปลงแก้ไขให้ยืดหยุ่น เหมาะสมกับ โอกาสและสถานการณ์ได้ง่าย แต่มีข้อจำกัดคือ ผู้รับมีจำนวนจำกัดเฉพาะกลุ่มที่ร่วมกิจกรรมนั้น ๆ เท่านั้น

7.4.6 สื่อสมัยใหม่ (Modern Media) นิยมใช้กันในยุคสังคมข่าวสาร หรือยุค สารสนเทศ (Information Age) ประเภทของสื่อสมัยใหม่ที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ดาวเทียม (Sattelite) อินเทอร์เน็ต (Internet) การประชาสัมพันธ์ที่จัดทำขึ้นบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งถือว่าเป็นสื่อสมัยใหม่ ที่นำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ สูงสุดเช่นเดียวกับสื่ออื่น ๆ อินเทอร์เน็ตที่ใช้ทำการประชาสัมพันธ์ ส่วน ใหญ่ผ่านทาง E-mail) หรือระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และระบบข้อมูลจาก World Wide Web (www) โดยการจัดทำเป็น Website ของแต่ละแห่งให้ประชาชนเข้าไปติดตามข้อมูลของหน่วยงานได้ (ออนไลน์ https://hq.prd.go.th/plan/download/article/article_20140305132215.pdf; ค้นคืนเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2563)

จากแนวความคิดการประชาสัมพันธ์ของรัฐที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า รัฐทำ การประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจและเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์การ เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงการบริการหรือหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐบาล เพื่อประชาชนจะได้ เข้ามาร่วมมือ หรือได้รับผลประโยชน์จากหน่วยงานนั้น ๆ เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี ระหว่างรัฐและประชาชน

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สกาวเดือน ยศเวียง (2562) ได้ศึกษาการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ของผู้ประกอบการ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า (1) การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน (3) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05

ปิยะนันท์ บุญณะ โยไทย (2556) ศึกษาเรื่อง การรับรู้และทัศนคติของผู้บริโภคต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนาย่างยั่งยืนของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่าการรับรู้ของตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนาย่างยั่งยืนของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ในโครงการเอสซีจีริษัทน้ำเพื่ออนาคตสร้างฝายในใจคนสู่ชุมชนยั่งยืนแลโครงการซ่อมบ้านสร้างสุขกับเอสซีจี ประเภทของสื่อมวลชน (Above the line) พบเห็นเดือนละครั้ง ประเภทไม่ผ่านสื่อมวลชน (Below-the-line) พบเห็น 2 เดือนขึ้นไปต่อครั้ง ประเภทไม่ผ่านสื่อมวลชน (Below-the-line) พบเห็น 2 เดือนขึ้นไปต่อครั้ง

ในส่วนของทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนาย่างยั่งยืนของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ตัวอย่างมีทัศนคติในด้านทัศนคติต่อองค์กรเอสซีจี ด้านทัศนคติต่อกิจกรรมการพัฒนาย่างยั่งยืน ด้านทัศนคติต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนาย่างยั่งยืนของเอสซีจี และด้านทัศนคติต่อภาพลักษณ์ด้านสังคมของเอสซีจี ในระดับเห็นด้วย

จากการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า การรับรู้ต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนาย่างยั่งยืนของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) จากสื่อมวลชน และสื่อที่ไม่ผ่านสื่อมวลชน ในโครงการเอสซีจีริษัทน้ำเพื่ออนาคตสร้างฝายในใจคนสู่ชุมชนยั่งยืน กับโครงการซ่อมบ้านสร้างสุขกับเอสซีจี มีความสัมพันธ์กับ ทัศนคติของผู้บริโภคต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนาย่างยั่งยืนของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านทัศนคติต่อองค์กรเอสซีจี และทัศนคติต่อกิจกรรมการพัฒนาย่างยั่งยืน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ในขณะที่การรับรู้ต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนาย่างยั่งยืนของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ไม่มีความสัมพันธ์กับ ทัศนคติของผู้บริโภคต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนาย่างยั่งยืนของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านทัศนคติต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนาย่างยั่งยืนของเอสซีจี และทัศนคติต่อภาพลักษณ์ด้านสังคมของเอสซีจี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

นิชานันท์ ชาวนา (2559) ได้ศึกษา “ปัญหาและอุปสรรคของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1” เพื่อศึกษาการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอาชีพ ด้านการศึกษา และด้านรายได้ที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบทางเน็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากการยื่นภาษีผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต เป็นระบบที่มีการนำมาใช้ในระยะเวลาไม่ถึง 20 ปี ดังนั้นผู้ที่ต้องเสียภาษีในกลุ่มอายุมากจะมีความเคยชินกับการยื่นภาษีแบบเดิม และบางส่วนยังไม่เปิดรับและไม่เรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ตแตกต่างกับผู้เสียภาษีในกลุ่มอายุน้อยที่เมื่อเริ่มต้นเสียภาษีจะเริ่มจากการจ่ายผ่านทางอินเทอร์เน็ต

คมกริช พุ่มเกิด (2556:71) ที่ได้ศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ และประสิทธิภาพการใช้งานระบบบุคลากรออนไลน์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ประโยชน์และประสิทธิภาพการใช้งานของระบบบุคลากรออนไลน์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีการรับรู้ประโยชน์การใช้งานระบบบุคลากรออนไลน์อยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์การใช้งานระบบบุคลากรออนไลน์ มีผลมาจากการใช้งานระบบที่ง่ายต่อการใช้งานมีความรวดเร็วแม่นยำและถูกต้อง ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกว่ามีประโยชน์และส่งผลทำให้เกิดความต้องการใช้งานจริง โดยเชื่อว่า ระบบสามารถทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย

จะเห็นได้ว่าจากแนวคิด และทฤษฎีทั้งหมดที่ได้นำมากล่าวอ้างข้างต้น ล้วนมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับการศึกษา เช่น แนวคิดปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์กับการรับรู้ของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการเข้าถึงระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement e-GP) สอดคล้องกับแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือที่เรียกว่า e-government เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาหน่วยงานของรัฐ โดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ซึ่งในการที่จะนำเครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาหน่วยงานของภาครัฐ โดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้นั้นภาครัฐจะต้องมีการประชาสัมพันธ์

เกี่ยวกับระบบต่าง ๆ ให้ประชาชนได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการประชาสัมพันธ์ อีกทั้งภาครัฐยังต้องสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของภาครัฐให้กับประชาชนได้รับทราบ เพราะการรับรู้จะมีขั้นตอนหรือกระบวนการในการรับรู้ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้มนุษย์เกิดการรับรู้และเข้าใจในสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งนำไปสู่การมีปฏิริยาโต้ตอบกับการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร มุ่งศึกษา การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความเหมาะสมในการใช้งานได้มากขึ้น ตลอดจนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งในบทนี้จะกล่าวถึงวิธีการดำเนินการศึกษา โดยมีหัวข้อในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแทนผู้ประกอบการที่ได้มาติดต่อประสานงาน ทำธุรกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์กับการปกครองอำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2563 – เมษายน 2564

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ตัวแทนผู้ประกอบการที่ได้มาติดต่อประสานงาน ทำธุรกรรมต่างๆ เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์กับการทำการปกครองอำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร จำนวน 150 คน ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2563 – เมษายน 2564 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทางผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามขึ้น โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จะมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้ตามความคิดเห็น และมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มาก

ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง น้อย

ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้ตามความคิดเห็น และมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มาก

ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง น้อย

ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

$$\begin{aligned} \text{เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ของระดับคะแนนความคิดเห็น} \\ \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้นความกว้างอันตรภาคชั้น จะเท่ากับ 0.8 จึงมีเกณฑ์การแปลความหมายของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีระดับความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีระดับความเห็นอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีระดับความเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของการใช้บริการระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (open ended)

3.1 วิธีสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ การรับรู้ สรุปลงเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

2) สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด ให้ครอบคลุมเนื้อหาและตัวแปรที่ต้องการ ศึกษา

3) นำแบบสอบถามที่ดำเนินการแล้วเสร็จเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำ และตรวจสอบข้อบกพร่องด้านเนื้อหาและสำนวนภาษา

4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขแล้วนั้น ไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่า

ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) พบว่า ค่าความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 และได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ (ภาคผนวก ก)

5) นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขแล้วนั้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach Alpha Coefficient) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นควรมีค่า 0.80 ขึ้นไป โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของคำถาม ทั้งฉบับเท่ากับ 0.91 ซึ่งมียค่ามากกว่า 0.80 แสดงว่า เครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูง (เชาวรัตน์ เตมียกุล, 2556 : 10)

6) ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม และทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 ชุด

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ได้จากการค้นคว้าเพิ่มเติม

4.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2563 – เมษายน 2564

4.4 ตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม

4.5 นำแบบสอบถามทั้งหมดที่เก็บได้ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจำนวน 150 ชุด คิดเป็น 100% ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมดมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องของการตอบแบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลมาทำการบันทึกรหัสข้อมูล เพื่อที่จะดำเนินการแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบตัวเลข และผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติดังต่อไปนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา

ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

สำหรับการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้สถิติหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน

ใช้สำหรับการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ด้วยค่าสถิติ T-Test และ One Way ANOVA



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยเรื่อง การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ผลการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นตัวแทนผู้ประกอบการที่มาติดต่อ ประสาน ทำธุรกรรมต่างๆ เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์กับที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

2.3 เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร จำแนกตามปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน

2.4 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	68	45.3
หญิง	82	54.7
รวม	150	100.0
2.อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	32	21.3
31-40 ปี	57	38.0
41-50 ปี	37	24.7
มากกว่า 50 ปี	24	15.3
รวม	150	100.0
3.ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	30	20.0
มัธยมศึกษา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	48	32.0
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) /เทียบเท่า	29	19.3
ปริญญาตรี	40	26.7
ปริญญาโท	3	2.0
ปริญญาเอก	0	0.0
รวม	150	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
4.รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 15,000 บาท	60	40.0
15,001-30,000 บาท	57	38.0
30,001-40,000 บาท	18	12.0
40,001-50,000 บาท	8	5.3
มากกว่า 50,000 บาท	7	4.7
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นประชาชนในพื้นที่อำเภอเมืองโสธร จำนวน 150 คน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เพศชาย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 และเป็นเพศหญิง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7

อายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็น ร้อยละ 38.0 รองลงมา 41-50 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 ไม่เกิน 30 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และ มากกว่า 50 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.3

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมา ปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 ต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) /เทียบเท่า จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 และ ปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

รายได้ต่อเดือนพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา 15,001-30,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0, 30,001-40,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ,40,001-50,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 และมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

2.1 การประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์	\bar{X}	S.D	แปลผล
1 สื่อบุคคล	3.25	1.080	ปานกลาง
1) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ผ่านสื่อบุคคล เช่น เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัด ซึ่งเป็นตัวแทนของกรมบัญชีกลาง			
2) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อบุคคล เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างของอำเภอเมืองยโสธร ได้อย่างชัดเจน	3.23	1.063	ปานกลาง
3) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อบุคคล เช่น การจัดประชุมตัวแทนของผู้ประกอบการ	3.15	1.028	ปานกลาง
2 สื่อมวลชน	2.99	1.179	ปานกลาง
4) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์เพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนของผู้ประกอบการ			
5) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อมวลชน เช่น นิตยสารของกรมบัญชีกลางและของหน่วยงานคลังจังหวัดยโสธร	3.03	1.167	ปานกลาง
6) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อมวลชน เช่น วิทยุกระจายเสียงของกรมบัญชีกลางและของหน่วยงานราชการ	3.09	1.149	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

การประชาสัมพันธ์	\bar{X}	S.D	แปลผล
7) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อมวลชน เช่น วิทยุโทรทัศน์ของกรมบัญชีกลางและของหน่วยงานราชการ	2.99	1.102	ปานกลาง
3 สื่อสิ่งพิมพ์	2.91	1.099	ปานกลาง
8) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นปลิว แผ่นพับ ให้ความรู้แก่ตัวแทนของผู้ประกอบการ			
9) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น จดหมายข่าวของหน่วยงาน เพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนของผู้ประกอบการ	3.00	1.226	ปานกลาง
10) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น วารสารของหน่วยงาน เพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนของผู้ประกอบการ	3.03	1.120	ปานกลาง
11) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น เอกสารวารเผยแพร่ในรูปปฏิทินหรือสมุดบันทึกของหน่วยงาน เพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนของผู้ประกอบการ	3.07	1.180	ปานกลาง
4 สื่อโสตทัศน	3.01	1.123	ปานกลาง
12) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อโสตทัศน เช่น เทปบันทึกเสียงเพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนของผู้ประกอบการ			

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

การประชาสัมพันธ์	\bar{X}	S.D	แปลผล
13) หน่วยงานมีช่องทางประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น แฟนซีดี เพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนของผู้ประกอบการ	2.95	1.116	ปานกลาง
5 สื่อกิจกรรม	2.91	1.143	ปานกลาง
14) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อกิจกรรม เช่น การจัดประชุมเพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนของผู้ประกอบการ			
15) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อกิจกรรม เช่น การฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนของผู้ประกอบการ	2.98	1.138	ปานกลาง
16) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อกิจกรรม เช่น การจัดสัมมนาเพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนของผู้ประกอบการ	2.97	1.111	ปานกลาง
6 สื่อสมัยใหม่	3.11	1.148	ปานกลาง
17) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อสมัยใหม่ เช่น อินเทอร์เน็ตในเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลางเพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนของผู้ประกอบการ			
18) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อสมัยใหม่ เช่น คู่มือการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง	3.11	1.156	ปานกลาง
19) หน่วยงานมีการดำเนินการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบ e-GP ผ่านสื่อสมัยใหม่ในเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง	3.05	1.197	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

การประชาสัมพันธ์	\bar{X}	S.D	แปลผล
20) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับคู่มือวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับตัวแทนผู้ประกอบการที่เป็นผู้ค้าภาครัฐ ผ่านสื่อสมัยใหม่ ในเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง	3.11	1.249	ปานกลาง
21) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bidding) สำหรับตัวแทนผู้ประกอบการที่เป็นผู้ค้าภาครัฐ ผ่านสื่อสมัยใหม่ ในเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง	3.05	1.161	ปานกลาง
รวม	3.05	1.010	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ต่อการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ($\bar{x} = 3.05, S.D = 1.010$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถสอบถามข้อมูลต่างๆ ผ่านสื่อบุคคล เช่น เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัด ซึ่งเป็นตัวแทนของกรมบัญชีกลาง ($\bar{x} = 3.25, S.D = 1.080$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อบุคคล เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างของอำเภอเมืองยโสธรได้อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.23, S.D = 1.063$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อบุคคล เช่น การจัดประชุมตัวแทนผู้ประกอบการ ($\bar{x} = 3.15, S.D = 1.208$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับคู่มือวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับตัวแทนผู้ประกอบการที่เป็นผู้ค้าภาครัฐ ผ่านสื่อสมัยใหม่ ในเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง ($\bar{x} = 3.11, S.D = 1.249$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อสมัยใหม่ เช่น คู่มือการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง ($\bar{x} = 3.11, S.D = 1.156$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อสมัยใหม่ เช่น อินเทอร์เน็ตในเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง เพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนผู้ประกอบการ ($\bar{x} = 3.11, S.D = 1.143$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อมวลชน เช่น วิทยุกระจายเสียงของกรมบัญชีกลาง และของหน่วยงานราชการ ($\bar{x} = 3.09, S.D = 1.149$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์

เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น เอกสารวาระเผยแพร่
 ในรูปปฏิทินหรือสมุดบันทึกของหน่วยงาน เพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนผู้ประกอบการ ($\bar{x} = 3.07$,
 $S.D = 1.180$) หน่วยงานมีการดำเนินการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบ e-GP ผ่านสื่อสมัยใหม่ในเว็บไซต์
 ของกรมบัญชีกลาง ($\bar{x} = 3.05$, $S.D = 1.197$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวิธีประกวดราคา
 อิเล็กทรอนิกส์ (e-Bidding) สำหรับตัวแทนผู้ประกอบการที่เป็นผู้ค้าภาครัฐ ผ่านสื่อสมัยใหม่ ในเว็บไซต์
 ของกรมบัญชีกลาง ($\bar{x} = 3.05$, $S.D = 1.161$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้าง
 ภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อมวลชน เช่น นิตยสารของกรมบัญชีกลางและของหน่วยงานคลัง
 จังหวัดยโสธร ($\bar{x} = 3.03$, $S.D = 1.167$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้าง
 ภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น วารสารของหน่วยงาน เพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทน
 ผู้ประกอบการ ($\bar{x} = 3.03$, $S.D = 1.120$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้าง
 ภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อโทรทัศน์ เช่น เทปบันทึกเสียงเพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทน
 ผู้ประกอบการ ($\bar{x} = 3.01$, $S.D = 1.123$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้าง
 ภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น จดหมายข่าวของหน่วยงาน เพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทน
 ผู้ประกอบการ ($\bar{x} = 3.00$, $S.D = 1.226$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้าง
 ภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์เพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนผู้ประกอบการ
 ($\bar{x} = 2.99$, $S.D = 1.179$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบ
 อิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อมวลชน เช่น เช่น วิทยุโทรทัศน์ของกรมบัญชีกลางและของหน่วยงานราชการ
 ($\bar{x} = 2.99$, $S.D = 1.102$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบ
 อิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อกิจกรรม เช่น การฝึกอบรม เพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนผู้ประกอบการ ($\bar{x} = 2.98$,
 $S.D = 1.138$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบ
 อิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อกิจกรรม เช่น การจัดสัมมนา เพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนผู้ประกอบการ ($\bar{x} = 2.97$,
 $S.D = 1.111$) หน่วยงานมีช่องทางประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบ
 อิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อโทรทัศน์ เช่น แผ่นซีดี เพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนผู้ประกอบการ ($\bar{x} = 2.95$,
 $S.D = 1.116$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบ
 อิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อกิจกรรม เช่น การจัดประชุมเพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนผู้ประกอบการ ($\bar{x} = 2.91$,
 $S.D = 1.143$) และหน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบ
 อิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นปลิว แผ่นพับ เพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนผู้ประกอบการ ($\bar{x} = 2.91$,
 $S.D = 1.099$)

2.2 การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	\bar{X}	S.D	แปลผล
1) ท่านคิดว่าขั้นตอนในการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบ ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความง่ายต่อการเรียนรู้ ไม่ซับซ้อน	3.24	1.079	ปานกลาง
2) ท่านคิดว่าการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบการจัดซื้อจัด จ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เหมาะสมกับการทำ ธุรกรรมในยุคปัจจุบัน	3.33	1.103	ปานกลาง
3) ท่านคิดว่าการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบการจัดซื้อ จัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถช่วยท่าน ให้ได้รับความสะดวกในการยื่นประมูลงาน โครงการต่าง ๆ กับทางราชการได้	3.35	1.068	ปานกลาง
4) ท่านคิดว่าการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบการจัดซื้อ จัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้คุณได้รับ ข่าวสารประกาศจัดซื้อจัดจ้างต่าง ๆ ตามที่เลือกรับข้อมูล ได้แก่ ประกาศจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐ	3.17	1.122	ปานกลาง
5) ท่านคิดว่าระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยให้การจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน ภาครัฐเกิดการความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้มากขึ้น หรือไม่	3.14	1.099	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	\bar{X}	S.D	แปลผล
6) ท่านคิดว่าระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าประมูลงานได้สะดวก และมีการแข่งขันกันอย่างเป็นธรรม สามารถยื่นประมูลงานกับหน่วยงานภาครัฐได้ทุกพื้นที่	3.19	1.108	ปานกลาง
7) ท่านคิดว่าระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีขั้นตอนการดำเนินงานในการจัดซื้อจัดจ้างสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน	3.26	1.161	ปานกลาง
8) ท่านคิดว่าการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความเสี่ยงต่อการทำงานผิดพลาดหรือความไม่เสถียรของระบบ	3.20	1.117	ปานกลาง
9) ท่านคิดว่าระบบลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีปัญหาการใช้งานอยู่สมควรได้รับการปรับปรุง	3.16	1.030	ปานกลาง
10) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีการจัดวางรูปแบบโครงสร้างของระบบไว้เป็นอย่างดี สามารถเข้าถึงได้ง่าย	3.25	1.111	ปานกลาง
11) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีเมนูการใช้งานที่สามารถเรียกใช้งานได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	3.38	1.109	ปานกลาง
12) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีเมนูการใช้งานที่ครอบคลุมทุกกระบวนการ สามารถเรียนรู้ได้ง่าย	3.20	1.111	ปานกลาง
13) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ	3.10	1.028	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	\bar{X}	S.D	แปลผล
14) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความสะดวกต่อการค้นหาและแสดงผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	3.34	1.110	ปานกลาง
15) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอสามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา	3.29	1.084	ปานกลาง
16) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.23	1.171	ปานกลาง
17) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีกลไกการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ จากผู้ใช้งานและสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องโดยรับและแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	3.16	1.130	ปานกลาง
รวม	3.23	0.971	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{x} = 3.23, S.D = 0.971$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีเมนูการใช้งานที่สามารถเรียกใช้งานได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.38, S.D = 1.109$) ท่านคิดว่าการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถช่วยท่านให้ได้รับความสะดวกในการยื่นประมูลงาน โครงการต่าง ๆ กับทางราชการได้ ($\bar{x} = 3.35, S.D = 1.068$) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความสะดวกต่อการค้นหาและแสดงผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.34, S.D = 1.110$) ท่านคิดว่า การลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เหมาะสมกับการทำธุรกรรมในยุคปัจจุบัน ($\bar{x} = 3.33, S.D = 1.103$) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอสามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา ($\bar{x} = 3.29, S.D = 1.084$) ท่านคิดว่าระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีขั้นตอนการ

ดำเนินงานในการจัดซื้อจัดจ้างสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน ($\bar{x} = 3.26$, S.D = 1.161) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์มีการจัดวางรูปแบบ โครงสร้าง ของระบบไว้เป็นอย่างดีสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{x} = 3.25$, S.D = 1.111) ท่านคิดว่าขั้นตอนในการ ลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์มีความง่ายต่อ การเรียนรู้ ไม่ซับซ้อน ($\bar{x} = 3.24$, S.D = 1.079) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์ สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 3.23$, S.D = 1.171) ท่านคิดว่า การลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์มีความเสี่ยงต่อ การทำงานผิดพลาดหรือความไม่เสถียรของระบบ ($\bar{x} = 3.20$, S.D = 1.117) ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์มีเมนูการใช้งานที่ครอบคลุมทุกกระบวนการ สามารถเรียนรู้ได้ง่าย ($\bar{x} = 3.20$, S.D = 1.111) ท่านคิดว่าระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ ผู้ประกอบการสามารถเข้าประมูลงาน ได้สะดวก และมีการแข่งขันกันอย่างเป็นธรรมสามารถยื่น ประมูลงานกับหน่วยงานภาครัฐได้ทุกพื้นที่ ($\bar{x} = 3.19$, S.D = 1.108) ท่านคิดว่า การลงทะเบียนผู้ค้า ภาครัฐในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ท่านได้รับข่าวสารประกาศ จัดซื้อจัดจ้างต่าง ๆ ตามที่เลือกรับข้อมูล ได้แก่ ประกาศจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐ ($\bar{x} = 3.17$, S.D = 1.122) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีกลไกการรับรู้ ข้อมูลต่าง ๆ จากผู้ใช้งานและสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยรับและแสดงผลข้อมูลได้อย่าง ถูกต้อง ($\bar{x} = 3.16$, S.D = 1.130) ท่านคิดว่าระบบลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีปัญหาการใช้งาน อยู่สมควรได้รับการปรับปรุง ($\bar{x} = 3.16$, S.D = 1.103) ท่านคิดว่าระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยให้การจัดซื้อ จัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐเกิดการความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้มากขึ้นหรือไม่ ($\bar{x} = 3.14$, S.D = 1.099) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้ข้อมูลที่ครบถ้วน และตรง กับความต้องการของผู้ใช้ระบบ ($\bar{x} = 3.10$, S.D = 1.028)

2.3 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์

จากการเก็บข้อมูลความคิดเห็นของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง ยโสธร จังหวัดยโสธร โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วย ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร มีข้อเสนอแนะ ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าควรจะมีการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง และครอบคลุมมากกว่านี้ ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำข้อเสนอแนะนี้ไปปรับใช้ในครั้งต่อไป

1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับปานกลาง

2) เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้การเข้าถึงระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า

ตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

ตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

ตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน

ตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

3) เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร จำแนกตามปัจจัยด้านการศึกษาสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร แตกต่างกัน

4) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

จากการเก็บข้อมูลความคิดเห็นของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

มีข้อเสนอแนะด้านการประชาสัมพันธ์ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าน่าจะมีการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึงและครอบคลุมมากกว่านี้ ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำข้อเสนอแนะนี้ไปปรับใช้ในครั้งต่อไป

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐาน โดยผลการวิเคราะห์เป็นไปดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	\bar{X}	S.D	แปลผล
1) ท่านคิดว่าขั้นตอนในการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบ ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความง่ายต่อการเรียนรู้ ไม่ซับซ้อน	3.24	1.079	ปานกลาง
2) ท่านคิดว่าการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบการจัดซื้อ จัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เหมาะสมกับการ ทำธุรกรรมในยุคปัจจุบัน	3.33	1.103	ปานกลาง
3) ท่านคิดว่าการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบการจัดซื้อ จัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถช่วยท่าน ให้ได้รับความสะดวกในการยื่นประมูลงานโครงการต่าง ๆ กับทางราชการได้	3.35	1.068	ปานกลาง
4) ท่านคิดว่าการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบการจัดซื้อ จัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้คุณได้รับ ข่าวสารประกาศจัดซื้อจัดจ้างต่าง ๆ ตามที่เลือกรับข้อมูล ได้แก่ ประกาศจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐ	3.17	1.122	ปานกลาง
5) ท่านคิดว่าระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยให้การจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน ภาครัฐเกิดการความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มากขึ้นหรือไม่	3.14	1.099	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	\bar{X}	S.D	แปลผล
6) ท่านคิดว่าระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าประมูลงาน ได้สะดวก และมีการแข่งขันกันอย่างเป็นธรรม สามารถยื่นประมูลงานกับหน่วยงานภาครัฐได้ทุกพื้นที่	3.19	1.108	ปานกลาง
7) ท่านคิดว่าระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีขั้นตอนการดำเนินงานในการจัดซื้อจัดจ้าง สะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน	3.26	1.161	ปานกลาง
8) ท่านคิดว่าภาระลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความเสี่ยงต่อการทำงานผิดพลาดหรือความไม่เสถียรของระบบ	3.20	1.117	ปานกลาง
9) ท่านคิดว่าระบบลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีปัญหาการใช้งานอยู่สมควรได้รับการปรับปรุง	3.16	1.030	ปานกลาง
10) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีการจัดวางรูปแบบ โครงสร้างของระบบไว้เป็นอย่างดี สามารถเข้าถึง ได้ง่าย	3.25	1.111	ปานกลาง
11) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีเมนูการใช้งานที่สามารถเรียกใช้งานได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	3.38	1.109	ปานกลาง
12) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีเมนูการใช้งานที่ครอบคลุมทุกกระบวนการ สามารถเรียนรู้ได้ง่าย	3.20	1.111	ปานกลาง
13) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ	3.10	1.028	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	\bar{X}	S.D	แปลผล
14) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความสะดวกต่อการค้นหาและแสดงผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	3.34	1.110	ปานกลาง
15) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอสามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา	3.29	1.084	ปานกลาง
16) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.23	1.171	ปานกลาง
17) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีกลไกการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ จากผู้ใช้งานและสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องโดยรับและแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	3.16	1.130	ปานกลาง
รวม	3.23	0.971	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 ระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.23$, S.D = .097) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร แตกต่างกัน

3.1 ตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานได้ ดังนี้

H_0 : ตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธรที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบค่า t-test) เพื่อใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่างตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธรที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดง ดังนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านเพศที่ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	\bar{X}	S.D.	t	SIG
เพศ				
ชาย	3.25	0.93	1.395	0.528
หญิง	3.03	0.98		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.5 การทดสอบด้วย T-test พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ไม่แตกต่างกัน (Sig = .528) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่สามารถรับรู้ได้ทั้งเพศชายและเพศหญิง จึงทำให้ปัจจัยด้านเพศไม่ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

3.2 ตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานได้ ดังนี้

H_0 : ตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่ม จากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง One Way ANOVA เพื่อใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่างตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

อายุ	N	\bar{X}	S.D.
ไม่เกิน 30 ปี	32	3.09	0.92
31-40 ปี	57	3.18	1.00
41-50 ปี	37	3.07	0.91
มากกว่า 50 ปี	24	3.14	1.04

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านอายุที่ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	DF	MEAN SQUARE	F	SIG
อายุ				
Between Groups	3	.105	0.111	.954
Within Groups	146	.948		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 การทดสอบด้วย One Way ANOVA พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ไม่แตกต่างกัน (Sig =.954) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก การดำเนินชีวิตของคนในปัจจุบัน จะมีความคุ้นเคยกับระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างดี และด้วยความสะดวกสบายในการใช้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของตัวแทนผู้ประกอบการได้ทุกช่วงวัยอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้น ปัจจัยด้านอายุจึงไม่ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

3.3 ตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานได้ ดังนี้

H_0 : ตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่ม จากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง One Way ANOVA เพื่อใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่างตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	S.D.
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	30	2.32	0.99
มัธยมศึกษา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	48	3.11	0.90
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) /เทียบเท่า	29	3.43	0.88
ปริญญาตรี	40	3.50	0.74
ปริญญาโท	3	3.52	0.25
ปริญญาเอก	0	0	0

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านระดับการศึกษาที่ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	DF	MEAN SQUARE	F	SIG
ระดับการศึกษา				
Between Groups	4	7.098	9.329	.000
Within Groups	145	.761		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 การทดสอบด้วย One Way ANOVA พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร แตกต่างกัน (Sig = .000) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถตอบสนองความต้องการของตัวแทนผู้ประกอบการได้ทุกระดับ

3.4 ตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่ม จากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง One Way ANOVA เพื่อใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่างตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดง ดังนี้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	N	\bar{X}	S.D.
ต่ำกว่า 15,000 บาท	60	3.27	.891
15,000 - 30,000 บาท	57	2.96	1.044
30,001 - 40,000 บาท	18	3.08	.857
40,001 - 50,000 บาท	8	3.21	.807
มากกว่า 50,000 บาท	7	3.33	1.319

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนที่ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	DF	MEAN SQUARE	F	SIG
รายได้ต่อเดือน				
Between Groups	4	.789	.844	.499
Within Groups	145	.935		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 การทดสอบด้วย One Way ANOVA พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ไม่แตกต่างกัน (Sig = .499) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของตัวแทนผู้ประกอบการทุกชนชั้นสามารถรับรู้ระบบได้อย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้นปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือนจึงไม่มีผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร แตกต่างกัน

3.5 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร แตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่ม จากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง One Way ANOVA เพื่อใช้ทดสอบปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

การประชาสัมพันธ์	DF	MEAN SQUARE	F	SIG
การประชาสัมพันธ์				
Between Groups	64	1.992	12.970	.000
Within Groups	85	.154		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 การทดสอบด้วย One Way ANOVA พบว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (Sig = .000) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1.1 ระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร 1.2 เปรียบเทียบระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน 1.3 เปรียบเทียบระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร จำแนกตามปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน 1.4 ศึกษาปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

สำหรับกรอบแนวคิดในการวิจัย ที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ประกอบไปด้วยตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย สื่อบุคคล สื่อมวลชน สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน สื่อกิจกรรม สื่อสมัยใหม่ ส่วนตัวแปรตาม คือ การรับรู้ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

จากกรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ จำนวน 3 ข้อ คือ (1) ระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร แตกต่างกัน (3) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร แตกต่างกัน

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ที่มาติดต่อ หน่วยงาน ทำธุรกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์กับที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2563 – เมษายน 2564 จำนวน 150 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล สำหรับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกได้เป็นข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และข้อมูลทุติยภูมิเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ได้จากการค้นคว้าเพิ่มเติม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ทั้งการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method) และการวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการวิเคราะห์เชิงพรรณนาใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้สถิติหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน ใช้สำหรับการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ด้วยค่าสถิติ T-Test และ One Way ANOVA

1. สรุปผลการวิจัย

ประกอบด้วยข้อค้นพบ ดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 150 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 อายุระหว่าง 31-40 ปี เป็นช่วงที่พบมากที่สุดมี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา /ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่จะอยู่ที่ ไม่เกิน 15,000 บาท มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0

1.2 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ต่อการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ($\bar{x} = 3.05$, S.D = 1.010) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ผ่านสื่อบุคคล เช่น เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลัง

จังหวัด ซึ่งเป็นตัวแทนของกรมบัญชีกลาง ($\bar{x} = 3.25, S.D = 1.080$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อบุคคล เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างของอำเภอเมืองยโสธรได้อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.23, S.D = 1.063$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อบุคคล เช่น การจัดประชุมตัวแทนผู้ประกอบการ ($\bar{x} = 3.15, S.D = 1.208$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับคู่มือวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับตัวแทนผู้ประกอบการที่เป็นผู้ค้าภาครัฐ ผ่านสื่อสมัยใหม่ในเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง ($\bar{x} = 3.11, S.D = 1.249$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อสมัยใหม่ เช่น คู่มือการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง ($\bar{x} = 3.11, S.D = 1.156$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อสมัยใหม่ เช่น อินเทอร์เน็ตในเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลางเพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนผู้ประกอบการ ($\bar{x} = 3.11, S.D = 1.143$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อมวลชน เช่น วิทยุกระจายเสียงของกรมบัญชีกลางและของหน่วยงานราชการ ($\bar{x} = 3.09, S.D = 1.149$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น เอกสารวารเผยแพร่ในรูปแบบปฏิทินหรือสมุดบันทึกของหน่วยงาน เพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนผู้ประกอบการ ($\bar{x} = 3.07, S.D = 1.180$) หน่วยงานมีการดำเนินการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบ e-GP ผ่านสื่อสมัยใหม่ในเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง ($\bar{x} = 3.05, S.D = 1.197$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bidding) สำหรับตัวแทนผู้ประกอบการที่เป็นผู้ค้าภาครัฐ ผ่านสื่อสมัยใหม่ ในเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง ($\bar{x} = 3.05, S.D = 1.161$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อมวลชน เช่น นิตยสารของกรมบัญชีกลางและของหน่วยงานคลังจังหวัดยโสธร ($\bar{x} = 3.03, S.D = 1.167$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น วารสารของหน่วยงาน เพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนผู้ประกอบการ ($\bar{x} = 3.03, S.D = 1.120$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อโทรทัศน์ เช่น คลิปวิดีโอ เพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนผู้ประกอบการ ($\bar{x} = 3.01, S.D = 1.123$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น จดหมายข่าวของหน่วยงาน เพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนผู้ประกอบการ ($\bar{x} = 3.00, S.D = 1.226$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์เพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนผู้ประกอบการ ($\bar{x} = 2.99, S.D = 1.179$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อมวลชน เช่น วิทยุโทรทัศน์ของกรมบัญชีกลาง

และของหน่วยงานราชการ ($\bar{x}=2.99, S.D=1.102$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อกิจกรรม เช่นการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนผู้ประกอบการ ($\bar{x}=2.98, S.D=1.138$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อกิจกรรม เช่นการจัดสัมมนาเพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนผู้ประกอบการ ($\bar{x}=2.97, S.D=1.111$) หน่วยงานมีช่องทางประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อโทรทัศน์ เช่น แผ่นซีดี เพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนผู้ประกอบการ ($\bar{x}=2.95, S.D=1.116$) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อกิจกรรม เช่นการจัดประชุมเพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนผู้ประกอบการ ($\bar{x}=2.91, S.D=1.143$) และหน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นปลิว แผ่นพับ เพื่อให้ความรู้แก่ตัวแทนผู้ประกอบการ ($\bar{x}=2.91, S.D=1.099$)

1.3 ด้านการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ในด้านการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{x}=3.23, S.D=0.971$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์มีเมนูการใช้งานที่สามารถเรียกใช้งานได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x}=3.38, S.D=1.109$) ท่านคิดว่าการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถช่วยท่านให้ได้รับความสะดวกในการยื่นประมูลงาน โครงการต่าง ๆ กับทางราชการได้ ($\bar{x}=3.35, S.D=1.068$) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความสะดวกต่อการค้นหาและแสดงผลข้อมูล ได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{x}=3.34, S.D=1.110$) ท่านคิดว่าการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เหมาะสมกับการทำธุรกรรมในยุคปัจจุบัน ($\bar{x}=3.33, S.D=1.103$) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอสามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา ($\bar{x}=3.29, S.D=1.084$) ท่านคิดว่าระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีขั้นตอนการดำเนินงานในการจัดซื้อจัดจ้างสะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน ($\bar{x}=3.26, S.D=1.161$) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์มีการจัดวางรูปแบบโครงสร้างของระบบไว้เป็นอย่างดีสามารถเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{x}=3.25, S.D=1.111$) ท่านคิดว่าขั้นตอนในการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์มีความง่ายต่อการเรียนรู้ ไม่ซับซ้อน ($\bar{x}=3.24, S.D=1.079$) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x}=3.23, S.D=1.171$) ท่านคิดว่าการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบการจัดซื้อจัด

จ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์มีความเสี่ยงต่อการทำงานผิดพลาดหรือความไม่เสถียรของระบบ ($\bar{x} = 3.20, S.D = 1.117$) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์มีเมนูการใช้งานที่ครอบคลุมทุกกระบวนการ สามารถเรียนรู้ได้ง่าย ($\bar{x} = 3.20, S.D = 1.111$) ท่านคิดว่าระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าประมูลงานได้สะดวก และมีการแข่งขันกันอย่างเป็นธรรม สามารถยื่นประมูลงานกับหน่วยงานภาครัฐได้ทุกพื้นที่ ($\bar{x} = 3.19, S.D = 1.108$) ท่านคิดว่าการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ท่านได้รับข่าวสารประกาศจัดซื้อจัดจ้างต่าง ๆ ตามที่เลือก รับข้อมูล ได้แก่ ประกาศจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐ ($\bar{x} = 3.17, S.D = 1.122$) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีกลไกการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ จากผู้ใช้งานและสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องโดยรับและแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 3.16, S.D = 1.130$) ท่านคิดว่าระบบลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีปัญหาการใช้งานอยู่สมควรได้รับการปรับปรุง ($\bar{x} = 3.16, S.D = 1.103$) ท่านคิดว่าระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยให้การจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐเกิดการความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้มากขึ้นหรือไม่ ($\bar{x} = 3.14, S.D = 1.099$) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ ($\bar{x} = 3.10, S.D = 1.028$)

1.4 ข้อมูลตามสมมติฐาน ในการวิจัยเรื่อง การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร สามารถสรุปสมมติฐานได้ ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธรอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษา พบว่า การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.23, S.D = .097$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า

ตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

ตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

ตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

ตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร แตกต่างกัน จากผลการศึกษาพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร แตกต่างกัน

2. การอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง “เรื่อง การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ระดับการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.23, S.D. = 0.097$) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถอำนวยความสะดวกให้กับตัวแทนผู้ประกอบการ และมีขั้นตอนการดำเนินงานในการจัดซื้อจัดจ้างรวดเร็ว สามารถเข้าถึงได้ง่าย ตัวแทนผู้ประกอบการสามารถเข้าประมูลได้สะดวก และประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐได้ทุกพื้นที่ เหมาะสมกับชีวิตประจำวันในยุคปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) โดยมีการปรับเปลี่ยนการบริหารงานภาครัฐ มีการบริหารที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการมุ่งผู้ความ เป็นเลิศ มีการบริหารงานแบบมืออาชีพมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ คำนึงถึงความคุ้มค่าในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม และแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) เน้นการบริหารงานเพื่อประโยชน์ของสาธารณะ มุ่งบริหารให้เกิดความเสมอภาค และเป็นธรรมตามแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์สมัยใหม่ ซึ่งการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐมุ่งเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมเป็นหลัก และได้งานวิจัยของ คมกริช พุ่มเกิด (2556:71) ที่ได้ศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์และประสิทธิภาพการใช้งานระบบบุคลากรออนไลน์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ประโยชน์และประสิทธิภาพการใช้งานของระบบบุคลากรออนไลน์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีการรับรู้ประโยชน์การใช้งานระบบบุคลากรออนไลน์อยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์การใช้งานระบบบุคลากรออนไลน์ มีผลมาจากการใช้งานระบบที่ง่ายต่อการใช้งานมีความรวดเร็วแม่นยำและถูกต้อง ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกว่ามีประโยชน์ และส่งผลทำให้เกิดความต้องการใช้งานจริง โดยเชื่อว่าระบบสามารถทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สกาวเดือน ยศเวียง (2562) ได้ศึกษาการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Registration) ของผู้ประกอบการสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า (1) การรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการอยู่ระดับมาก (2) ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน (3) ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน ส่งผลต่อการรับรู้การเข้าถึงระบบจดทะเบียนนิติบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร แตกต่างกัน เนื่องด้วยสังคมในยุคปัจจุบันเป็นสังคมอิเล็กทรอนิกส์ทำให้บุคคลทุกเพศ ทุกช่วงอายุ ทุกระดับรายได้ สามารถรับรู้ระบบอินเทอร์เน็ตหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน และระบบอินเทอร์เน็ตก็ได้กลายเป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวันของผู้ประกอบการยุคปัจจุบันไปแล้ว ส่งผลให้ตัวแทนผู้ประกอบการในยุคปัจจุบันมีความคุ้นเคยและมีความเข้าใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชานันท์ ชาวนา (2559) ได้ศึกษา “ปัญหาและอุปสรรค

ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1” เพื่อศึกษาการรับรู้ข้อมูลการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตที่มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพด้านอาชีพ ด้านการศึกษาและด้านรายได้ ที่แตกต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบ และชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตด้านการเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการกรอกข้อมูลในระบบไม่แตกต่างกัน

2.3 ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวแทนผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร แตกต่างกัน จากผลการศึกษาพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการประชาสัมพันธ์ สก็อต เอ็ม คัทลิป และ อัลเลน เฮชเซ็นเตอร์ (Scott M. Cutlip and Allen H. Center, 1978:16) ให้ความหมายการประชาสัมพันธ์ คือ การติดต่อสื่อสารและการสื่อสารความหมาย ทางด้านความคิดเห็นจากองค์กรหรือสถาบัน ไปสู่กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการรับฟังความคิดเห็นและปราชญ์ที่ประชาชนมีต่อองค์กรสถาบันด้วยความพยายามอย่างจริงจัง โดยที่จะสร้างผลประโยชน์ร่วมกันและช่วยให้สถาบันสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกลมกลืนกับสังคมได้ ฉะนั้น คำว่า การประชาสัมพันธ์ คือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์การวิธีการที่องค์กร สถาบัน ใช้ เพื่อสร้างความสัมพันธ์คุณภาพและสถานภาพแห่งความสัมพันธ์ และแนวคิดมนุษยชาติ จันทรังาม (2552 : 5) ได้กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร การบริหารงานขององค์กรเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ความนิยมชมชอบ ตลอดจนการได้มาซึ่งการยอมรับสนับสนุนจากสังคม ประชาชน ต่อหน่วยงานหรือองค์กร การจะได้มาซึ่งการสนับสนุนนั้นหน่วยงานหรือองค์กรต้องการได้มาซึ่งความรู้จัก ความนิยม และความชื่นชอบจากประชาชนก่อน สิ่งเหล่านี้ล้วนมาจากทัศนคติของประชาชนที่แสดงต่อหน่วยงานหรือองค์กร และการได้รับการสนับสนุนจากประชาชนนั้นก็มีความสำคัญมาก เพราะแรงสนับสนุนของ ประชาชน จะช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กร มีความราบรื่นและบรรลุเป้าหมาย ส่งผลให้หน่วยงานหรือองค์กรมีความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคง และมีภาพลักษณ์ที่ดี การดำเนินงานประชาสัมพันธ์นั้นก็เพื่อให้ประชาชนผู้เกี่ยวข้องได้เกิดความเข้าใจ (Understanding) อย่างถูกต้อง การเรียนรู้ (Learning) เพื่อให้แต่ละคน ได้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ดี (Good Behavior) เมื่อมีพฤติกรรมที่ดีต่อกันแล้วย่อมจะเกิดความสัมพันธ์ที่ดี ความราบรื่นในการปฏิบัติงานก็จะดีขึ้น การปฏิบัติงานที่ดีที่ถูกต้องก็จะเกิดขึ้นอันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Changing) อย่างมีประสิทธิภาพ (Productive) ทำให้เกิดประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ดังนั้น การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ จึงเป็นการดำเนินทุกวิถีทาง เพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจของประชาชน เพื่อให้ประชาชนเห็นพ้องต้องใจด้วยและให้ประชาชนได้รู้ได้เข้าใจถึงหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กร เพื่อเป็นแรงผลักดันให้การดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป

3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

3.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

3.1.1 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

- 1) กรมบัญชีกลางควรปรับปรุงโปรแกรมเกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างให้ทันสมัยอยู่เสมอ สามารถดำเนินการได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว
- 2) กรมบัญชีกลางควรออกกฎหมายเกี่ยวกับบทลงโทษผู้ค้าภาครัฐที่เนิ่นการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเด็ดขาด
- 3) ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยโสธรต้องสนับสนุนให้มีการแข่งขันกันอย่างเป็นธรรมไม่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ประกอบการรายหนึ่งรายใดเป็นการเฉพาะ
- 4) ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยโสธรควรจัดอบรมให้ความรู้ตัวแทนผู้ประกอบการในพื้นที่เป็นประจำทุกสามเดือน

3.1.2 ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติงาน

- 1) เจ้าหน้าที่ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยโสธรต้องยึดมั่นในข้อสัตย์ สุจริต หลักความถูกต้องไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว และไม่เรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ
- 2) เจ้าหน้าที่ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยโสธรต้องให้บริการแก่ตัวแทนผู้ประกอบการหรือผู้มาติดต่อราชการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ
- 3) เจ้าหน้าที่ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยโสธรมีการติดต่อประสานงานกับตัวแทนผู้ประกอบการโดยช่องทางต่าง ๆ ในการให้คำปรึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น E-mail ช่องทางไลน์ และโทรศัพท์ติดต่อประสานงาน
- 4) เจ้าหน้าที่ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยโสธรต้องอุทิศเวลาในการทำงานให้บริการกับผู้มาติดต่องานด้วยมิตรภาพที่ดี และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ รู้จักแบ่งเวลาในการทำงาน

3.1.3 ด้านการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

- 1) สร้างการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดให้มีจุดประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ตัวแทนผู้ประกอบการ
- 2) มีสายด่วนการให้บริการด้านการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจแก่ตัวแทนผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไป
- 3) มีเจ้าหน้าที่ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยโสธรให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องจัดซื้อจัดจ้างแก่ตัวแทนผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไป

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรนำไปใช้กับการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างว่ามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจัดซื้อ จัดจ้างภาครัฐมากน้อยเพียงใด
- 2) การวิจัยในครั้งนี้ทำการวิจัยเฉพาะตัวแทนผู้ประกอบการที่มาติดต่อ ประสานงาน ทำธุรกรรมกับที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยโสธร เท่านั้น ในการวิจัยในอนาคตควรมีการศึกษาในภาพรวมทั้งจังหวัดยโสธร หรือในส่วนภูมิภาค
- 3) การวิจัยครั้งนี้มีกลุ่มตัวอย่าง 150 คน ซึ่งน้อยไป ในการวิจัยครั้งต่อไปกลุ่มตัวอย่างต้องมีมากกว่า 200 คน ขึ้นไป
- 4) ควรมีการศึกษาถึงปัญหา อุปสรรคของผู้ประกอบการหรือผู้ใช้บริการระบบการจัดซื้อ จัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หลลาสุวณีย์. (2528). *จิตวิทยาการศึกษาฉบับปรับปรุงใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2559). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 16).
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรองแก้ว อยู่สุข. (2542). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกตุแก้ว พันซ่ง และราเชนทร์ นพณัฐวงศกร. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.). *วารสารวิชาการธรรมทรรศน์*, 20(1).
“กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ.2557” (2557, 30 ธันวาคม)
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 131 ตอนที่ 88 ก
- คทาวิฑูร พรหมายน. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคน
เข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2549). *จิตวิทยาสังคม* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. (2539). *สถิติพื้นฐาน*. ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา.
- ชรัลชิตา ชินคำ, ธนสุวิทย์ ทับหิรัญรักษ์ และสุคนธ์ เครือน้ำคำ. (2560). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ในเขตจังหวัดอุดรธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, กรุงเทพฯ.
- ถวิล เกื้อกูลวงศ์. (2528). *การจูงใจเพื่อผลงาน*. มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*.
(พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญบิสซิเนสอาร์เอนด์ดี.
- นันทวดี อุณหะมัย และกฤษฎา เขียววัฒนสุข. (2562). แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน
และการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 9(3), (126-138).
- บุญอนันต์ พิพย์ทรัพย์. (2560). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์* (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี: รัตนาไทร.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2545). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พงศ์ หรดา. (2540). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริม.

- ไพศาล มะระพุกษ์วรรณ และคณะ. (2542). *การจัดและพัฒนางานองค์การทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2544, ค้นคืนวันที่ 30 มิถุนายน 2563
จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/index.php>
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2545). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ภาคิน ศรีสังข์งาม. (2556). *แรงจูงใจที่มีผลต่อผลลัพธ์ในการดำเนินงานขององค์การ: กรณีศึกษา กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. (สารนิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- มณีนันต์ ศรีคู่ย์ และธวัชชัย ทุมทอง. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*, 15(1).
- เมธา หริมเทพาธิป. *แนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยา*, ค้นคืนวันที่ 19 มิถุนายน 2563
จาก <https://www.gotoknow.org/posts/629839>
- รัชนก มูลเกตุ. (2552). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สายการพาณิชย์ บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)*. (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และคณะ. (2545). *ระเบียบวิธีการวิจัย*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- วรรณ ระย้างาม. (2553). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานประมงเพื่อสันติ*. (สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- วินิจ เทือกทอง. (2555). *การวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา*. *วารสารครุปริทัศน์คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*. 7 (1), 16 -20.
- วิจิต อุ่ออัน. (2554). *การวิจัยและสืบค้นข้อมูลทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สถิต คำลาเลียง. (2544). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองการบินทหารเรือ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- สาขชล ศิริพงษ์. (2560). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดงานสรรพากร ภาค 9*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อีสาน, ขอนแก่น.

- สมทบ ไสลชัย. (2554). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลตำบลจองถนน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, กรุงเทพฯ.
- สัณนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย. 100 ปี สหกรณ์ไทย: ประวัติความเป็นมาและแนวโน้มการพัฒนาสหกรณ์ในทศวรรษหน้า. ค้นคืนวันที่ 10 สิงหาคม 2563.
จาก <http://www.coop.in.th/article.php?aid=5600>
- สุรเดช ลิปิกรณ์. (2552). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มในการลาออกของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. ระบบค่าตอบแทน, ค้นคืนเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2563
จาก <https://www.ocsc.go.th/compensation>
- สำนักงานสหกรณ์จังหวัดกระบี่. ค้นคืนวันที่ 21 มิถุนายน 2563 จาก [http://aumnuychai.blogspot.com/2013/09/herzberg-and-other.html](https://web.cpd.go.th/phetchaburi/อารี พันธุ์มณี. (2546). จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน. กรุงเทพมหานคร: ไชยโหมเอ็ดดิเคท. อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. 2544. ปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.</p>
<p>อำนวยการชัย บุญศรี. (2556). <i>ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก</i>. ค้นคืนเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2563
จาก <a href=)
- Barnard, C. I. (1974). *The Functions of the Executive 30th Anniversary ed.* Cambridge MA Harvard University
- Baron, R.A., & Greenberg, J. (1990). *Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side Work (3rd ed.)*. Boston : Allyn and Bacon.
- Buchanan, D. and Huuzynski, A. (2004). *Organizational Behaviour: An Introductory Text*. 5th ed. HarLow: Prentice Hall.
- Dessler, G. (2012). *A Framework for Human Resource Management*. Person Education Indochina Ltd.
- Middlemist, R.D., & Hitt, M.A. (1988). *Organization behavior: Managerial strategies*. St. Paul: West Publishing.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

- | | |
|------------------------|---------------------|
| 1. นายสุวัฒน์ เข้มเพชร | ตำแหน่งอาจารย์พิเศษ |
| 2. นางสาวธิรพา ทองล้วน | ตำแหน่งอาจารย์พิเศษ |
| 3. ดร.พีรพัศ โห้ถนอม | ตำแหน่งอาจารย์พิเศษ |



ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือ





ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๑๒๓๗

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ปลัดจังหวัดยโสธร
(คุณสุวัฒน์ เข็มเพชร)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางอ้อมใจ ชูยศ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การรับรู้การเข้าถึง
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร
จังหวัดยโสธร” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.
กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา
แนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอรียนเชิญท่านเป็น
ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษา
ดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์
๐๖๓-๕๐๓-๗๖๕๕

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
และขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๑๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

ภาคผนวก ค

หนังสือขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา





ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๗๑๕

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายอำเภอเมืองยโสธร

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางอ้อมใจ ชูยศ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การรับรู้การเข้าถึง
ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัด
ยโสธร” ซึ่งมี รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาตามโครงการการศึกษาค้นคว้า
อิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จึงเรียนมา
เพื่อขออนุญาตจากท่านให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม
โปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๓-๙๐๓-๗๖๔๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการศึกษา



แบบสอบถาม

การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
ของผู้ประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย \surd ลงในช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวของท่าน
ในปัจจุบันเพียงช่องเดียว

1. เพศ

- 1.ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 30 ปี 2. 31 – 40 ปี
 3. 41 – 50 ปี 4. มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

- 1.ต่ำกว่ามัธยมศึกษา 2.มัธยมศึกษา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
 3.ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)/เทียบเท่า 4.ปริญญาตรี
 5.ปริญญาโท 6.ปริญญาเอก

4. รายได้ต่อเดือน

1. ไม่เกิน 15,000 บาท 2. 15,001-30,000 บาท
 3. 30,001-40,000 บาท 4. 40,001-50,000 บาท
 5. มากกว่า 50,000 บาท

ตอนที่ 2 การประชาสัมพันธ์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
เพียงช่องเดียว

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. สื่อบุคคล					
1) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ผ่านสื่อบุคคล เช่น เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัด ซึ่งเป็นตัวแทนของกรมบัญชีกลาง					
2) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อบุคคล เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างของอำเภอเมืองยโสธร ได้อย่างชัดเจน					
3) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อบุคคล เช่น การจัดประชุมผู้ประกอบการและตัวแทนของผู้ประกอบการ					
2. สื่อมวลชน					
4) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการและตัวแทนของผู้ประกอบการ					

การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2. สื่อมวลชน (ต่อ)					
5) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อมวลชน เช่น นิตยสารของกรมบัญชีกลาง และของหน่วยงานคลังจังหวัดยโสธร					
6) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อมวลชน เช่น วิทยุกระจายเสียงของกรมบัญชีกลางและของหน่วยงานราชการ					
7) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อมวลชน เช่น วิทยุโทรทัศน์ของกรมบัญชีกลาง และของหน่วยงานราชการ					
3. สื่อสิ่งพิมพ์					
8) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นปลิว แผ่นพับ เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการและตัวแทนของผู้ประกอบการ					
9) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น จดหมายข่าวของหน่วยงาน เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการและตัวแทนของผู้ประกอบการ					
10) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น วารสารของหน่วยงาน เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการและตัวแทนของผู้ประกอบการ					
11) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น เอกสารวารเผยแพร่ในรูปแบบปฏิทินหรือสมุดบันทึกของหน่วยงาน เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการและตัวแทนของผู้ประกอบการ					

การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
4. สื่อโทรทัศน์ 12) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อโทรทัศน์ เช่น เทปบันทึกเสียง เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการและตัวแทนของผู้ประกอบการ					
13) หน่วยงานมีช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านสื่อโทรทัศน์ เช่น แผ่นซีดี เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการและตัวแทนของผู้ประกอบการ					
5. สื่อกิจกรรม 14) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อกิจกรรม เช่น การจัดประชุม เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการและตัวแทนของผู้ประกอบการ					
15) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อกิจกรรม เช่น การฝึกอบรม เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการและตัวแทนของผู้ประกอบการ					
16) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อกิจกรรม เช่น การจัดสัมมนา เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการและตัวแทนของผู้ประกอบการ					
6. สื่อสมัยใหม่ 17) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อสมัยใหม่ เช่น อินเทอร์เน็ตในเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง เพื่อให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการ และตัวแทนของผู้ประกอบการ					

การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
18) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านสื่อสมัยใหม่ เช่น คู่มือการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ ในเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง					
19) หน่วยงานมีการดำเนินการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบ e-GP ผ่านสื่อสมัยใหม่ในเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง					
20) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับคู่มือวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับผู้ประกอบการที่เป็นผู้ค้าภาครัฐ ผ่านสื่อสมัยใหม่ ในเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง					
21) หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bidding) สำหรับผู้ประกอบการที่เป็น ผู้ค้าภาครัฐ ผ่านสื่อสมัยใหม่ ในเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง					

ตอนที่ 3 การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

การรับรู้การเข้าถึงระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement e-GP)	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1) ท่านคิดว่าขั้นตอนในการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบ ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความง่ายต่อการเรียนรู้ ไม่ซับซ้อน					
2) ท่านคิดว่าการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบการจัดซื้อ จัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เหมาะสมกับการทำธุรกรรมในยุคปัจจุบัน					
3) ท่านคิดว่าการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบการจัดซื้อ จัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถช่วยท่านให้ได้รับความสะดวกในการยื่นประมูลงาน โครงการต่าง ๆ กับทางราชการได้					
4) ท่านคิดว่าการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ท่านได้รับข่าวสารประกาศจัดซื้อจัดจ้างต่าง ๆ ตามที่เลือกรับข้อมูล ได้แก่ ประกาศจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐ					
5) ท่านคิดว่าระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยให้การจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐเกิดการความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้มากขึ้นหรือไม่					

การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
6) ท่านคิดว่าระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าประมูลงาน ได้สะดวก และมีการแข่งขันกันอย่างเป็นธรรม สามารถยื่นประมูลงานกับหน่วยงานภาครัฐได้ทุกพื้นที่					
7) ท่านคิดว่าระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีขั้นตอนการดำเนินงานในการจัดซื้อจัดจ้าง สะดวก รวดเร็ว และมีระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน					
8) ท่านคิดว่าการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความเสี่ยงต่อการทำงานผิดพลาดหรือความไม่เสถียรของระบบ					
9) ท่านคิดว่าระบบลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีปัญหาการใช้งาน อยู่สมควรได้รับการปรับปรุง					
10) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีการจัดวางรูปแบบ โครงสร้างของระบบไว้เป็นอย่างดี สามารถเข้าถึงได้ง่าย					
11) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีเมนูการใช้งานที่สามารถเรียกใช้งานได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว					
12) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีเมนูการใช้งานที่ครอบคลุมทุกกระบวนการ สามารถเรียนรู้ได้ง่าย					
13) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ					

การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement e-GP)	ระดับความเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
14) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความสะดวกต่อการค้นหาและแสดงผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว					
15) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอสามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา					
16) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
17) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีกลไกการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ จากผู้ใช้งานและสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยรับและแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถาม

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นางอ้อมใจ ชุยศ
วัน เดือน ปีเกิด	19 กุมภาพันธ์ 2521
สถานที่เกิด	อำเภอทวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) บธ.บ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2546 รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2556
สถานที่ทำงาน	ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยโสธร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร
ตำแหน่งปัจจุบัน	เสมียนตราอำเภอ (นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ)

