

บทที่ 4

ผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ผู้ศึกษาประมวลผลจากการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือ โดยมีผลการศึกษา ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือ เจ้าหน้าที่กระทรวง ทบวง กรม ที่เกี่ยวข้องกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 210 คน ซึ่งมีคุณสมบัติต่างๆ ดังที่ได้จำแนกไว้ในตารางที่ 4.1 โดยครอบคลุมถึงตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยเรียงลำดับจาก เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุราชการ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานการเสนอขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ซึ่งจากการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถาม ปรากฏผลตามตารางที่ 4.1

เพศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.2 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 29.8 ตามลำดับ

อายุ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 39.5 รองลงมามีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 31.5 และมีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 16.4 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 81.8 รองลงมาจบสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 11.2 และต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่ง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นข้าราชการระดับ 4-6 ร้อยละ 64.5 รองลงมาเป็นข้าราชการระดับ 7 ขึ้นไป ร้อยละ 27.6 และเป็นข้าราชการระดับ 1-3 ร้อยละ 7.9 ตามลำดับ

อายุราชการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุราชการ 21 ปีขึ้นไป ร้อยละ 34.5 รองลงมา มีอายุราชการระหว่าง 5-10 ปี ร้อยละ 20.5 และมีอายุราชการระหว่าง 11-15 ปี ร้อยละ 17.7 ตามลำดับ

ระยะเวลาการปฏิบัติงานการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มาแล้วต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 49.3 รองลงมาปฏิบัติงานการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มาแล้ว ระหว่าง 5-10 ปี ร้อยละ 34.9 และมีการปฏิบัติงานการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มาแล้วตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป ร้อยละ 15.8 ตามลำดับ ปฏิบัติงานการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มาแล้วต่ำสุด 1 ปี สูงสุด 40 ปี เฉลี่ย 5.84 ปี (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1

ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<u>เพศ</u>		
ชาย	65	29.8
หญิง	151	70.2
<u>อายุ</u>		
ไม่เกิน 30 ปี	27	12.6
31-40 ปี	67	31.5
41-50 ปี	85	39.5

51 ปี ขึ้นไป	35	16.4
ตารางที่ 4.1 (ต่อ)		
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<u>ระดับการศึกษา</u>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	7.0
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	175	81.8
สูงกว่าปริญญาตรี	24	11.2
<u>ระดับตำแหน่ง</u>		
ข้าราชการระดับ 1-3	17	7.9
ข้าราชการระดับ 4-6	138	64.5
ข้าราชการระดับ 7 ขึ้นไป	59	27.6
<u>อายุราชการ</u>		
ไม่เกิน 5 ปี	25	11.6
5-10 ปี	44	20.5
11-15 ปี	38	17.7
16-20 ปี	34	15.8
21 ปีขึ้นไป	74	34.5
<u>ระยะเวลาการปฏิบัติงานการขอพระราชทานเครื่องราชฯ</u>		
ต่ำกว่า 5 ปี	106	49.3
5-10 ปี	75	34.9
ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป	34	15.8

ส่วนที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับความรู้ในการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของส่วนราชการที่ผ่านมา พบว่า จำนวนการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์แก่ข้าราชการและลูกจ้างของส่วนราชการ กระทรวง ทบวง กรมที่ส่งไปยังสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาดำเนินการมีจำนวนมาก

เฉลี่ยปีละ 289,000 ราย และมีการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์แก่ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อส่วนราชการและสังคมจำนวนเฉลี่ยปีละ 8,300 ราย ทำให้ส่วนราชการต่างๆ มีภารกิจต้องทำเรื่องขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ พบว่าความรู้เกี่ยวกับเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือกและเครื่องราชอิสริยาภรณ์ อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย ของกลุ่มตัวอย่าง ปรากฏผลการศึกษาเรียงตามลำดับ ดังนี้

1. การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี จะขอพระราชทานปีติดกันมิได้ เว้นแต่ระเบียบจะได้กำหนดไว้ มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 98.5 Mean = .98 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้มาก

2. เครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือก ชั้นสูงสุด คือ ชั้นมหาปรมาภรณ์ช้างเผือกมีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 98.1 Mean = .98 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้มาก

3. การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี แก่ข้าราชการ เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือกและเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย พ.ศ. 2536 มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 96.7 Mean = .97 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้มาก

4. ข้าราชการมีสิทธิที่จะได้รับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เมื่อรับราชการต่อเนื่องมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี ก่อนวันเฉลิมพระชนมพรรษาไม่น้อยกว่า 60 วัน มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 95.8 Mean = .96 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้มาก

5. การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี ให้แก่ข้าราชการ กรณีเกษียณอายุราชการ ให้จัดทำบัญชีรายชื่อและบัญชีแสดงคุณสมบัติผู้ขอพระราชทาน แยกจากการเสนอขอพระราชทานกรณีปกติ มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 87.0 Mean = .87 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้มาก

6. กรณีข้าราชการที่ได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นและอยู่ในเกณฑ์การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี ให้กระทรวง ทบวง กรมส่งเรื่องถึงสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีก่อนวันเฉลิมพระชนมพรรษา 5 ธันวาคม ไม่น้อยกว่า 60 วัน มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 86.0 Mean = .86 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้มาก

7. ข้าราชการที่ถูกลงโทษทางวินัย ให้เพิ่มระยะเวลาการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อีก 1 ปี มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 83.9 Mean = .84 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้มาก

8. เครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทยชั้นสูงสุด คือ ชั้น ประถมาภรณ์มงกุฎไทย มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 82.5 Mean = .82 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้มาก

9. เครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือก มีทั้งหมด 8 ชั้น มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 80.4 Mean = .80 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้มาก

10. การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี ให้กระทรวง ทบวง กรม ส่งเรื่องถึงสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีก่อนวันเฉลิมพระชนมพรรษา 5 ธันวาคม ไม่น้อยกว่า 90 วัน มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 80.3 Mean = .80 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้มาก

11. การพิจารณาว่าบุคคลใดจะสมควรเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์หรือไม่ ให้พิจารณาเฉพาะเงื่อนไขระยะเวลาการเสนอขอพระราชทานเป็นเกณฑ์เท่านั้น มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 79.0 Mean = .79 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้มาก

12. เครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย มีทั้งหมด 7 ชั้น มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 74.5 Mean = .75 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้มาก

13. การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ตามระเบียบฯ พ.ศ. 2536 สามารถเสนอขอพระราชทานได้เฉพาะบุคคลที่อยู่ในบัญชีทำระเบียบฯ เท่านั้น มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 73.6 Mean = .74 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้มาก

14. การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี ให้ขอพระราชทานได้เฉพาะผู้ที่ยังมีชีวิตอยู่เท่านั้น มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 67.6 Mean = .72 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้มาก

15. การจัดส่งเอกสารการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี ไปยังสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีให้กระทรวง ทบวง กรม จัดส่งบัญชีรายชื่อผู้ขอพระราชทาน จำนวน 8 ชุด และบัญชีแสดงคุณสมบัติผู้ขอพระราชทาน จำนวน 2 ชุด มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 63.0 Mean = .63 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้มาก

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือก และเครื่องราชอิสริยาภรณ์ อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (รายละเอียด ดังตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2

ความรู้ในการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เกี่ยวกับเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชู
ยิ่งช้างเผือกและเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย

ความรู้เกี่ยวกับเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่ง ช้างเผือกและเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศ ยิ่งมงกุฎไทย	ถูก	ผิด	Mean	S.D.	การ แปล ผล
เครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือก มีทั้งหมด 8 ชั้น	172 (80.4)	42 (19.6)	.80	.39	มาก
เครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือก ชั้นสูงสุด คือ ชั้นมหาปรมาภรณ์ช้างเผือก	209 (98.1)	4 (1.9)	.98	.13	มาก
เครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย มีทั้งหมด 7 ชั้น	158 (74.5)	54 (25.5)	.75	.43	มาก
เครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย ชั้นสูงสุด คือ ชั้นประถมาภรณ์มงกุฎไทย	174 (82.5)	37 (17.5)	.82	.38	มาก
การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี แก่ ข้าราชการ เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ ขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่ง ช้างเผือกและเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎ ไทย พ.ศ. 2536	207 (96.7)	7 (3.3)	.97	.17	มาก
การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ตามระเบียบ ฯ พ.ศ. 2536 สามารถเสนอขอพระราชทานได้เฉพาะบุคคลที่อยู่ใน ในบัญชีทำระเบียบ ฯ เท่านั้น	156 (73.6)	56 (26.4)	.74	.44	มาก
การพิจารณาว่าบุคคลใดจะสมควรเสนอขอพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์หรือไม่ ให้พิจารณาเฉพาะเงื่อนไข ระยะเวลาการเสนอขอพระราชทานเป็นเกณฑ์เท่านั้น	169 (79.0)	45 (21.0)	.79	.40	มาก
การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี ให้ กระทรวง ทบวง กรมส่งเรื่องถึงสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ก่อนวันเฉลิมพระชนมพรรษา 5 ธันวาคม ไม่น้อยกว่า 90 วัน	171 (80.3)	42 (19.7)	.80	.39	มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ความรู้เกี่ยวกับเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่ง ช้างเผือกและเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศ ยิ่งมงกุฎไทย	ถูก	ผิด	Mean	S.D.	การ แปล ผล
กรณีข้าราชการที่ได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นและอยู่ใน ในเกณฑ์การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ประจำปี ให้กระทรวง ทบวง กรมส่งเรื่องถึงสำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรีก่อนวันเฉลิมพระชนมพรรษา 5 ธันวาคม ไม่น้อยกว่า 60 วัน	184 (86.0)	30 (14.0)	.86	.34	มาก
ข้าราชการมีสิทธิที่จะได้รับการเสนอขอพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ เมื่อรับราชการต่อเนื่องมาแล้วไม่น้อย กว่า 5 ปี ก่อนวันเฉลิมพระชนมพรรษาไม่น้อยกว่า 60 วัน	205 (95.8)	9 (4.2)	.96	.20	มาก
ข้าราชการที่ถูกลงโทษทางวินัย ให้เพิ่มระยะเวลาการเสนอขอ พระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อีก 1 ปี	177 (83.9)	34 (16.1)	.84	.36	มาก
การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี ให้ขอ พระราชทานได้เฉพาะผู้ที่ยังมีชีวิตอยู่เท่านั้น	144 (67.6)	68 (32.4)	.72	.79	มาก
การจัดส่งเอกสารการเสนอขอพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี ไปยังสำนักเลขาธิการคณะรัฐ รัฐมนตรี ให้กระทรวง ทบวง กรม จัดส่งบัญชีรายชื่อผู้ขอ พระราชทาน จำนวน 8 ชุด และบัญชีแสดงคุณสมบัติผู้ขอ พระราชทาน จำนวน 2 ชุด	133 (63.0)	78 (37.0)	.63	.48	มาก
การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี ให้แก่ ข้าราชการ กรณีเกษียณอายุราชการ ให้จัดทำบัญชีรายชื่อ และบัญชีแสดงคุณสมบัติผู้ขอพระราชทาน แยกจากการเสนอ ขอพระราชทานกรณีปกติ	187 (87.0)	28 (13.0)	.87	.33	มาก
การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี จะขอ พระราชทานปีติดกันมิได้ เว้นแต่ระเบียบจะได้กำหนดไว้	210 (98.1)	4 (1.9)	.98	.13	มาก
รวม			.83	.35	มาก

ความรู้เกี่ยวกับเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่ง ดิเรกคุณาภรณ์ ของกลุ่มตัวอย่าง ปราชญ์ผลการศึกษาระดับตามลำดับ ดังนี้

1. ประชาชนที่กระทำความดีความชอบอันเป็นประโยชน์แก่ประเทศ ศาสนา และประชาชนอาจได้รับตามการพิจารณาเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ พ.ศ. 2538 มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 96.7 Mean = .97 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้มาก

2. การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้แก่ผู้กระทำความดีความชอบเป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม ที่ได้รับประโยชน์เกี่ยวข้อง มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 93.9 Mean = .94 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้มาก

3. เครื่องราชอิสริยาภรณ์ชั้นสูงสุด คือ ปฐมดิเรกคุณาภรณ์ มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 92.9 Mean = .94 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้มาก

4. ผลงานที่เคยใช้ประกอบการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์จนได้รับพระราชทานมาแล้ว ไม่สามารถนำผลงานนั้นไปใช้ขอพระราชทานได้อีก มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 93.0 Mean = .93 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้มาก

5. ผู้มีอำนาจที่จะลงนามในหนังสือรับรองแสดงรายการการรับบริจาคทรัพย์สิน (นร.2) เป็นไปตามหลักเกณฑ์วงเงินบริจาคและหน่วยงานที่รับบริจาค มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 92.3 Mean = .92 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้มาก

6. เครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ มีทั้งหมด 7 ชั้น มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 91.8 Mean = .92 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้มาก

7. ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ พ.ศ. 2538 กำหนดให้การกระทำความดีความชอบ อันเป็นประโยชน์แก่ประเทศ ศาสนา และประชาชน มี 2 ประเภท ได้แก่ การทำความดีความชอบที่มีผลงาน และกรณีเป็นการบริจาคทรัพย์สิน มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 91.5 Mean = .92 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้มาก

8. ในหนังสือรับรองแสดงผลงาน (นร.1) และหนังสือรับรองแสดงรายการการบริจาคทรัพย์สิน (นร.2) ให้ผู้กระทำความดีความชอบลงนามรับรองผลงานของตนเองประกอบด้วย มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 83.0 Mean = .87 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้มาก

9. กรณีการกระทำความดีความชอบโดยบริจาคทรัพย์สินเพื่อสาธารณประโยชน์มูลค่า 500,000 บาท ขึ้นไป อยู่ในเกณฑ์ขอขึ้นจตุตถดิเรกคุณาภรณ์ มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 76.0 Mean = .76 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้มาก

10. การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ประจำปีให้กระทรวง ทบวง กรมส่งเรื่องถึงสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีก่อนวันเฉลิมพระชนมพรรษา 5 ธันวาคม ไม่น้อยกว่า 150 วัน หรือภายในวันที่ 8 กรกฎาคม ของปี มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 69.3 Mean = .69 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้มาก

11. การบริจาคทรัพย์สินในนามนิติบุคคล (บริษัท ห้างร้าน) ไม่สามารถนำเสนอผลงานไปขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้แก่ตนเองได้ มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 50.2 Mean = .50 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้น้อย

12. กรณีการกระทำความดีความชอบให้แก่นิติบุคคลที่สำนักนายกรัฐมนตรีประกาศกำหนดชื่อในราชกิจจานุเบกษา ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ พ.ศ. 2538 ให้นิติบุคคลที่ได้รับบริจาคทรัพย์สินหรือได้รับประโยชน์เกี่ยวข้อง สามารถเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ไปยังสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้โดยตรง มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 45.3 Mean = .50 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้น้อย

13. การรับรองผลงานความดี ความชอบ กรณีการบริจาคทรัพย์สินเพื่อสาธารณประโยชน์ให้ใช้แบบหนังสือรับรองแสดงผลงาน (นร.1) การรับรองผลงานความดี ความชอบ กรณีการบริจาคทรัพย์สินเพื่อสาธารณประโยชน์ให้ใช้แบบหนังสือรับรองแสดงผลงาน (นร.1) มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก ร้อยละ 31.1 Mean = .31 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้
น้อย

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (รายละเอียดดังตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3

ความรู้ในการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เกี่ยวกับเครื่องราชอิสริยาภรณ์
อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์

ความรู้เกี่ยวกับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์	ถูก	ผิด	Mean	S.D.	การ แปลผล
เครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ มีทั้งหมด 7 ชั้น	191 (91.8)	17 (8.2)	.92	.27	มาก
การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ประจำปีให้กระทรวง ทบวง กรมส่งเรื่องถึงสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีก่อนวันเฉลิม พระชนมพรรษา 5 ธันวาคม ไม่น้อยกว่า 150 วัน หรือก่อนวันที่ 8 กรกฎาคม ของปี	142 (69.3)	63 (30.7)	.69	.46	มาก
ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ พ.ศ. 2538 กำหนดให้การกระทำความดีความชอบ อันเป็นประโยชน์แก่ประเทศ ศาสนา และประชาชน มี 2 ประเภท ได้แก่ การทำความดีความชอบที่มีผลงาน และกรณีเป็นการบริจาคทรัพย์สิน	195 (91.5)	18 (8.5)	.92	.27	มาก
เครื่องราชอิสริยาภรณ์ชั้นสูงสุด คือ ปฐมดิเรกคุณาภรณ์	195 (92.9)	15 (7.1)	.94	.33	มาก
กรณีการกระทำความดีความชอบโดยบริจาคทรัพย์สินเพื่อสาธารณประโยชน์มูลค่า 500,000 บาทขึ้นไป อยู่ในเกณฑ์ขอชั้นจตุตถดิเรกคุณาภรณ์	158 (76.0)	50 (24.0)	.76	.42	มาก
การบริจาคทรัพย์สินในนามนิติบุคคล (บริษัท ห้างร้าน) ไม่สามารถนำผลงานไปใช้ขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้แก่ผู้แทนนิติบุคคลนั้นได้	104 (50.2)	103 (49.8)	.50	.50	มาก
ผลงานที่เคยใช้ประกอบการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์จนได้รับพระราชทานมาแล้ว ไม่สามารถนำผลงานนั้นไปใช้ขอพระราชทานได้อีก	198 (93.0)	15 (7.0)	.93	.25	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ความรู้เกี่ยวกับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์	ถูก	ผิด	Mean	S.D.	การ แปลผล
ประชาชนที่กระทำความดีความชอบอันเป็นประโยชน์แก่ ประเทศ ศาสนา และประชาชนอาจได้รับตามการพิจารณา เสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็น ที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ พ.ศ. 2538	204 (96.7)	7 (3.3)	.97	.18	มาก
การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้แก่ผู้กระทำ ความดีความชอบ เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม ที่ได้รับประโยชน์เกี่ยวข้อง	200 (96.7)	13 (6.1)	.94	.24	มาก
กรณีการกระทำความดีความชอบให้แก่นิติบุคคลที่สำนัก นายกรัฐมนตรีประกาศกำหนดชื่อในราชกิจจานุเบกษา ตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอขอพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ พ.ศ.2538 ให้นิติบุคคลที่ได้รับบริจาคทรัพย์สินหรือได้รับ ประโยชน์เกี่ยวข้อง สามารถเสนอขอพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ไปยังสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้ โดยตรง	95 (45.3)	115 (54.7)	.50	.82	น้อย
การรับรองผลงานความดี ความชอบ กรณีการบริจาคทรัพย์สิน เพื่อสาธารณประโยชน์ให้ใช้แบบหนังสือรับรองแสดงผลงาน (นร.1)	65 (31.1)	144 (68.9)	.31	.46	น้อย
ผู้มีอำนาจที่จะลงนามในหนังสือรับรองแสดงรายการการรับ บริจาคทรัพย์สิน (นร.2) เป็นไปตามหลักเกณฑ์วงเงินบริจาค และหน่วยงานที่รับบริจาค	193 (92.3)	16 (7.7)	.92	.26	มาก
ในหนังสือรับรองแสดงผลงาน (นร.1) และหนังสือรับรองแสดง รายการการบริจาคทรัพย์สิน (นร.2) ให้ผู้กระทำความดี ความชอบลงนามรับรองผลงานของตนเองประกอบด้วย	171 (83.0)	33 (16.0)	.87	.48	มาก
รวม			.78	.38	มาก

ส่วนที่ 3 ปัจจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

ปัจจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ปรากฏผล 6 ด้านดังนี้

1. ด้านงานการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

ระยะเวลาที่ระเบียบกำหนดให้ส่วนราชการ / หน่วยงานส่งเรื่องเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ไปยังสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี มีความเหมาะสมแล้ว กล่าวคือ

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากกับกรณีการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือกและอันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากกับกรณีการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากกับการมีความรู้ความเข้าใจหลักเกณฑ์ตามระเบียบการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือกและอันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย พ.ศ. 2536 เป็นอย่างดี และสามารถปฏิบัติงานได้เองและให้คำแนะนำบุคคลอื่นได้อย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลางกับการมีความรู้ความเข้าใจหลักเกณฑ์ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ พ.ศ. 2538 เป็นอย่างดี และสามารถปฏิบัติงานได้เองและให้คำแนะนำบุคคลอื่นได้อย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15

2. ด้านการบริหาร

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลางกับการที่ผู้บริหารหน่วยงานมีนโยบายให้ความสำคัญในการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มากกว่างานด้านอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากในการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ผู้บริหารจะตรวจสอบเอกสารการขอพระราชทานอย่างละเอียดรอบคอบเป็นประจำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากในการประชุมพิจารณาคุณสมบัติบุคคลที่สมควรเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปีหัวหน้าส่วนราชการของท่านจะเข้าประชุมด้วยตนเองทุกครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากในการที่ผู้บริหารจะติดตามและกำชับเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานให้ดำเนินการเสนอขอพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้ทันกำหนดเวลาเป็นประจำทุกปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

3. ด้านบุคลากร

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมาก กรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มีความรู้ความเข้าใจ หลักเกณฑ์การเสนอขอพระราชทานเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยน้อย กรณีที่ปัจจุบันมีจำนวนบุคลากรปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเพียงพอแล้ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมาก ในประเด็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานการเสนอขอพระราชทาน ควรได้รับการอบรมความรู้เกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง ในประเด็นที่บุคลากรในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ได้รับการดูแลจากผู้บังคับบัญชาทำให้มีขวัญและกำลังใจดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ มีความล่าช้าไม่ได้เกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้นเหตุ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากกับกรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มีทัศนคติในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะเรียนรู้กฎระเบียบและทำให้เข้าใจดีขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

4. ด้านงบประมาณ

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมาก กรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์สามารถเบิกค่าตอบแทน ในกรณีมีการทำงานนอกเวลาราชการได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง กรณีที่หน่วยงานไม่มีปัญหาด้านงบประมาณ ในการส่งบุคลากรไปฝึกอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ในโอกาสต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง กรณีที่หน่วยงานมีงบประมาณเพียงพอที่จะจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

5. ด้านระบบสารสนเทศ

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ในการสนับสนุนงานการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนสำคัญที่จะทำให้การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มีความรวดเร็ว และลดความผิดพลาดได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง กรณีที่ปัจจุบันหน่วยงานมีระบบเทคโนโลยี ในการปฏิบัติงานการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่ทันสมัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมาก กรณีที่เมื่อสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอความร่วมมือให้หน่วยงานของท่านปรับปรุงระบบสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์หน่วยงานพร้อมให้ความร่วมมือได้ในทันที โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมาก กรณีที่ปัจจุบันหน่วยงานใช้ระบบโปรแกรมการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง กรณีที่ปัจจุบันหน่วยงานมีระบบโปรแกรมในการจัดเอกสารการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่ทันสมัยกว่าของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด กรณีที่สำนักกอลักษณ์และเครื่องราชอิสริยาภรณ์ควรใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการเผยแพร่ข่าวสาร เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด กรณีที่มีการมีระบบโปรแกรม ที่สามารถตรวจสอบคุณสมบัติและจัดทำบัญชีรายชื่อผู้ขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี จะทำให้การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด กรณีที่มีการมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในหน่วยงาน จะช่วยให้การติดตามงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47

6. ความคิดเห็นต่อสำนักอำนวยการและเครื่องราชอิสริยาภรณ์

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมาก กรณีที่สำนักอำนวยการและเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญต่อการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง กรณีที่มีการหารือเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์กับสำนักอำนวยการและเครื่องราชอิสริยาภรณ์จะหารือโดยทำเป็นหนังสือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมาก กรณีที่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์จะหารือกับสำนักอำนวยการและเครื่องราชอิสริยาภรณ์ โดยโทรศัพท์เข้ามาหารือ / วิธีอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมาก กรณีที่สำนักอำนวยการและเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นหน่วยงานที่มีศักยภาพในการให้บริการ (สะดวก รวดเร็วและมีความเสมอภาค)ต่อการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมาก กรณีที่มีการตอบข้อสงสัยหรือข้อหารือเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักอำนวยการและเครื่องราชอิสริยาภรณ์ทำให้มีความเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

โดยรวม กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากในปัจจุบันเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ (รายละเอียดดังตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4
ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	การ แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
<u>ด้านงานการเสนอขอ</u> <u>พระราชทานเครื่องราช</u> <u>อิสริยาภรณ์</u> ระยะเวลาที่ระเบียบกำหนดให้ ส่วนราชการ/หน่วยงานส่งเรื่อง เสนอขอพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ไปยัง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี มีความเหมาะสมแล้ว ดังนี้ -กรณีการเสนอขอ พระราชทานเครื่องราช อิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่ง ชำงเผือกและอันมีเกียรติยศยิ่ง มงกุฎไทย	22 (10.3)	168 (78.9)	9 (4.2)	14 (6.6)	- (0.0)	3.93	.63	มาก
-กรณีการเสนอขอพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่ สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์	20 (9.4)	152 (50.9)	23 (10.8)	18 (8.5)	- (0.0)	3.82	.71	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	การแปลผล
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
มีความรู้ความเข้าใจหลักเกณฑ์ตามระเบียบการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือกและอันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย พ.ศ.2536 เป็นอย่างดี และสามารถปฏิบัติงานได้เองและให้คำแนะนำบุคคลอื่นได้อย่างชัดเจน	24 (11.2)	109 (50.9)	69 (32.2)	11 (5.1)	1 (0.5)	3.67	.76	ปานกลาง
มีความรู้ความเข้าใจหลักเกณฑ์ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ พ.ศ.2538 เป็นอย่างดี และสามารถปฏิบัติงานได้เองและให้คำแนะนำบุคคลอื่นได้อย่างชัดเจน	11 (5.1)	53 (24.8)	115 (53.7)	27 (12.6)	8 (3.7)	3.15	.84	ปานกลาง
ด้านการบริหาร								
ผู้บริหารหน่วยงานมีนโยบายให้ความสำคัญในการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มากกว่างานด้านอื่น	11 (5.1)	56 (26.0)	77 (35.8)	51 (23.7)	20 (9.3)	2.94	1.03	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	การ แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
ในการขอพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ผู้บริหาร จะตรวจสอบเอกสารการขอ พระราชทานอย่างละเอียด รอบคอบเป็นประจำ	24 (11.2)	109 (50.9)	69 (32.2)	11 (5.1)	1 (0.5)	3.49	1.01	มาก
ในการประชุมพิจารณา คุณสมบัติบุคคลที่สมควรเสนอ ขอพระราชทานเครื่องราช อิสริยาภรณ์ประจำปีหัวหน้า ส่วนราชการจะเข้าประชุมด้วย ตนเองทุกครั้ง	11 (5.1)	53 (24.8)	115 (53.7)	27 (12.6)	8 (3.7)	3.55	1.06	มาก
ผู้บริหารจะติดตามและกำชับ เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานให้ ดำเนินการเสนอขอพระราช ทานเครื่องราช อิสริยาภรณ์ให้ ทันกำหนดเวลาเป็นประจำทุก ปี	42 (19.5)	123 (57.2)	25 (11.6)	15 (7.0)	10 (4.7)	3.80	.98	มาก
<u>ด้านบุคลากร</u> เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการ เสนอขอพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์มีความรู้ ความเข้าใจหลักเกณฑ์การ เสนอขอพระราชทานเป็นอย่างดี	30 (14.0)	110 (51.2)	59 (27.4)	14 (6.5)	2 (0.9)	3.71	.82	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	การ แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
ปัจจุบันมีจำนวนบุคลากร ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเสนอ ขอพระราชทานเพียงพอแล้ว	11 (5.1)	48 (22.4)	33 (15.4)	82 (38.3)	40 (18.7)	2.57	1.17	น้อย
บุคลากรที่ปฏิบัติงานการเสนอ ขอพระราชทานควรได้รับการ อบรมความรู้เกี่ยวกับการเสนอ ขอพระราชทานอย่างต่อเนื่อง ทุกปี	71 (33.0)	96 (44.7)	18 (8.4)	23 (10.7)	7 (3.3)	3.93	1.06	มาก
บุคลากรในหน่วยงานท่านที่ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเสนอ ขอพระราชทานเครื่องราช อิสริยาภรณ์ได้รับการดูแลจาก ผู้บังคับบัญชาทำให้มีขวัญ และกำลังใจดี	12 (5.6)	48 (22.3)	86 (40.0)	43 (20.0)	26 (12.1)	2.89	1.06	มาก
การเสนอขอพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์มีความ ล่าช้าไม่ได้เกิดจากเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานเป็นต้นเหตุ	38 (17.7)	86 (40.0)	58 (27.0)	23 (10.7)	10 (4.7)	3.55	1.04	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการ เสนอขอพระราชทานเครื่อง ราชอิสริยาภรณ์มีทัศนคติใน การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะเรียนรู้กฎระเบียบและ ทำให้เข้าใจดีขึ้น	45 (21.0)	119 (55.6)	47 (22.0)	3 (1.4)	- (0.0)	3.96	.69	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	การ แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
<u>ด้านงบประมาณ</u>								
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการ เสนอขอพระราชทานเครื่อง ราชอิสริยาภรณ์สามารถเบิก ค่าตอบแทนในกรณีมีการ ทำงานนอกเวลาราชการได้	45 (20.9)	104 (48.4)	42 (19.5)	13 (6.0)	11 (5.1)	3.74	1.02	มาก
หน่วยงานไม่มีปัญหาด้าน งบประมาณในการส่งบุคลากร ไปฝึกอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ ในโอกาสต่าง ๆ	24 (11.2)	82 (38.1)	73 (34.0)	26 (12.1)	10 (4.7)	3.39	.99	ปาน กลาง
หน่วยงานมีงบประมาณเพียง พอที่จะจัดหาอุปกรณ์และ เครื่องมือในการปฏิบัติงานการ เสนอขอพระราชทานเครื่อง ราชอิสริยาภรณ์	19 (8.8)	69 (32.1)	81 (37.7)	28 (13.0)	18 (8.4)	3.20	1.05	ปาน กลาง
<u>ด้านระบบสารสนเทศ</u>								
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมี ประโยชน์ในการสนับสนุนงาน การเสนอขอพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์	76 (35.3)	102 (47.4)	27 (12.6)	4 (1.9)	6 (2.8)	4.11	.89	มาก
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมี ส่วนสำคัญที่จะทำให้การเสนอ ขอพระราชทานเครื่องราช อิสริยาภรณ์มีความรวดเร็ว และลดความผิดพลาดได้	74 (34.6)	113 (52.8)	20 (9.3)	4 (1.9)	3 (1.4)	4.17	.78	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	การ แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
ปัจจุบันหน่วยงานมีระบบเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่ทันสมัย	23 (10.7)	68 (31.6)	69 (32.1)	40 (18.6)	15 (7.0)	3.20	1.08	ปาน กลาง
เมื่อสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอความร่วมมือให้หน่วยงานปรับปรุงระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์หน่วยงานพร้อมให้ความร่วมมือได้ในทันที	46 (21.4)	85 (39.4)	70 (32.6)	7 (3.3)	7 (3.3)	3.73	.94	มาก
ปัจจุบันหน่วยงานใช้ระบบโปรแกรมการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี	19 (24.5)	69 (40.6)	81 (11.3)	28 (16.0)	18 (7.5)	3.53	1.23	มาก
ปัจจุบันหน่วยงานมีระบบโปรแกรมในการจัดเอกสารการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่ทันสมัยกว่าของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี	21 (9.8)	38 (17.8)	65 (30.4)	50 (23.4)	40 (18.7)	2.77	1.22	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	การ แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
สำนักงานปลัดกระทรวงและ เครื่องราชอิสริยาภรณ์ควรใช้ สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศใน การเผยแพร่ข่าวสาร เพื่อสร้าง ความเข้าใจที่ถูกต้องเป็น ปัจจุบัน	95 (44.2)	106 (49.3)	8 (3.7)	4 (1.9)	2 (0.9)	4.34	.72	มาก ที่สุด
การมีระบบโปรแกรมที่ สามารถตรวจสอบคุณสมบัติ และจัดทำบัญชีรายชื่อผู้ขอ พระราชทานเครื่องราช อิสริยาภรณ์ประจำปี จะทำให้ การเสนอขอพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์มี ประสิทธิภาพมากขึ้น	126 (58.6)	84 (39.1)	4 (1.9)	1 (0.5)	- (0.0)	4.56	.56	มาก ที่สุด
การมีระบบเทคโนโลยี สารสนเทศภายในหน่วยงาน จะช่วยให้การติดตามงานได้ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น	114 (53.0)	90 (41.9)	10 (4.7)	1 (0.5)	- (0.0)	4.47	.61	มาก ที่สุด

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	การ แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
<u>ความคิดเห็นต่อสำนัก อักษณและเครื่องราช อิสริยาภรณ์</u> สำนัก อักษณ และ เครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็น หน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญ ต่อการเสนอ ขอพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์	99 (46.0)	111 (51.6)	3 (1.4)	1 (0.5)	1 (0.5)	4.42	.59	มาก ที่สุด
การหารือเกี่ยวกับการเสนอขอ พระราชทานเครื่องราช อิสริยาภรณ์กับ สำนัก อักษณและเครื่องราช อิสริยาภรณ์จะหารือโดยทำ เป็นหนังสือ	28 (13.0)	75 (34.9)	47 (21.9)	54 (25.1)	11 (5.1)	3.26	1.12	ปาน กลาง
กรณีมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการ เสนอขอพระราชทานเครื่อง ราช อิสริยาภรณ์จะหารือกับ สำนักอักษณและเครื่องราช อิสริยาภรณ์ โดยโทรศัพท์เข้า มาหารือ / วิธีอื่น	67 (31.2)	114 (53.0)	23 (10.7)	8 (3.7)	3 (1.4)	4.09	.83	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	การ แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
สำนักอำนวยการและเครื่องราช อิสริยาภรณ์เป็นหน่วยงานที่มี ศักยภาพในการให้บริการ (สะดวก รวดเร็วและมีความ เสมอภาค)ต่อการเสนอขอ พระราชทานเครื่องราช อิสริยาภรณ์	36 (16.7)	105 (48.8)	66 (30.7)	5 (2.3)	3 (1.4)	3.77	.80	มาก
การตอบข้อสงสัยหรือข้อหาหรือ เกี่ยวกับการเสนอขอ พระราชทานเครื่องราช อิสริยาภรณ์ของเจ้าหน้าที่ สำนักอำนวยการและเครื่องราช อิสริยาภรณ์ทำให้มีความ เข้าใจ และสามารถนำไป ปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้อง	48 (22.5)	114 (53.5)	48 (22.6)	3 (1.4)	- (0.0)	3.97	.71	มาก

นอกจากข้อมูลข้างต้น ผู้ศึกษาได้มีการตั้งคำถามปลายเปิด เพื่อให้เจ้าหน้าที่กระทรวง
ทบวง กรมที่เกี่ยวข้องให้ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นอื่นๆ ซึ่งมีคนให้คำตอบเป็นจำนวนทั้งสิ้น 125
คน สรุปผลการศึกษา ตามประเด็นคำถาม 4 ประการ ดังนี้

1. ปัจจุบันและที่ผ่านมา หน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างมีฝ่าย/กลุ่มงาน ที่รับผิดชอบใน
การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์โดยตรงหรือไม่

1.1 มี เจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงแล้ว แต่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการเสนอขอ
พระราชทานเครื่องราชฯ เพียง 1 คน ที่รับผิดชอบและปฏิบัติครบทุกขั้นตอน เนื่องจาก
ผู้บังคับบัญชาไม่เห็นความสำคัญของงานเครื่องราชฯ นอกจากนี้หน่วยงานที่มีกลุ่มงานที่

รับผิดชอบในเรื่องการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชฯ แต่รวมอยู่กับฝ่ายอื่นที่ไม่ได้ทำเฉพาะเครื่องราชอิสริยาภรณ์อย่างเดียว และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเครื่องราชฯ ก็ทำงานในด้านอื่นที่แตกต่างออกไปจากหน้าที่หลักจึงทำให้เกิดความล่าช้าในกรณีที่มึงงานเข้ามาเป็นช่วงๆ และไม่แน่ใจว่าผู้บริหารให้ความสนใจเรื่องเครื่องราชฯแค่ไหน เพราะจะสนใจงานอื่นๆ เช่น เครื่องมืองานบริหารงานบุคคล HR Scorecard หรือตัวชี้วัดมากกว่า (30 คน ร้อยละ 14)

1.2 ไม่มี ควรมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเป็นงานที่สำคัญและข้าราชการมีจำนวนมากการขอพระราชทานประจำปีมีมากทุกปี ควรมีผู้รับผิดชอบในการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชฯโดยตรง เพราะทำให้เกิดความรวดเร็วและคล่องตัวในการเสนอขอพระราชทาน (65 คน ร้อยละ 30)

2. ปัจจุบันและในอดีต ในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานมีบุคลากรในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เพียงพอหรือไม่

2.1 เพียงพอ ควรให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (20 คน ร้อยละ 9)

2.2 ไม่เพียงพอ แบ่งเป็น

2.2.1 ไม่เพียงพอ 10-12 คนขึ้นไป (28 คน ร้อยละ 13)

2.2.2 ไม่พอควรมี 10 คน เพราะขบวนการเกี่ยวกับเครื่องราชฯ มีมากเป็นวงกลม ไม่มีวันหมดสิ้นจำนวนเจ้าหน้าที่น้อยก็จะทำให้จำนวนงานที่ค้างมากขึ้น (15 คน ร้อยละ 7)

2.2.3 ควรจะมีอย่างน้อย 2 คน (7 คน ร้อยละ 3)

2.2.4 ควรเพิ่มระดับ 1- 3 อีก 3 อัตรา และระดับ 4 - 5 อีก 3 อัตรา (5 คน ร้อยละ

2)

2.2.5 ไม่เพียงพอ ในระดับกรม ควรมี ข้าราชการ 2 คน และ พนักงานราชการ 1 คน และ ระดับ กระทรวง ควรมี ข้าราชการ 3 คน และ พนักงานราชการ 2 คน ในการปฏิบัติหน้าที่เสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ (7 คน ร้อยละ 3) ควรเพิ่มระดับ 1- 3 อีก 3 อัตรา และระดับ 4 - 5 อีก 3 อัตรา (5 คน ร้อยละ 2)

2.2.6 ไม่เพียงพอ การคิดวิเคราะห์ถึงจำนวนบุคลากรที่นำมาใช้ในการปฏิบัติ ต้องพิจารณาจากปัจจัยหลายๆด้านประกอบกันเช่น ภารกิจ ปริมาณงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ฯลฯ โดยเฉพาะภารกิจ ต้องพิจารณางานที่ทำอยู่ต้องรับผิดชอบด้านอะไรบ้าง ปริมาณงานมีจำนวนมากหรือไม่ ประกอบด้วยมีสัดส่วนเช่นใด รับผิดชอบงานทะเบียนประวัติ ต้องดู ก.พ.7 ดูผลการเลื่อนขั้นเงินเดือน การลาต่างๆ ของข้าราชการ ลูกจ้าง และต้องรับผิดชอบงานเครื่องราชฯ ซึ่งควรมีการจัดคนดูแลเป็นส่วนๆ และให้เหมาะสมกับปริมาณงานด้วยหากเป็นหน่วยงานขนาด

ใหญ่คนที่มาปฏิบัติก็ต้องมีไม่น้อยกว่า 5 - 7 คนเพื่อที่จะได้แบ่งสัดส่วนงานให้ชัดเจน (5 คน ร้อยละ 2)

2.2.7 ไม่เพียงพอ 4 คนขึ้นไป (5 คน ร้อยละ 2)

3. การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มีความล่าช้าและเกิดความผิดพลาดคาดเคลื่อนเกิดจาก

3.1 ขาดความทันสมัยในด้านเทคโนโลยี เนื่องจากระบบคอมพิวเตอร์คลาดเคลื่อน ไม่มีการบันทึกทะเบียนฐานันดรไว้อย่างถูกต้อง ระบบเครื่องราชอิสริยาภรณ์ไม่มีการพัฒนา ไม่สามารถเก็บข้อมูลปีที่ผ่านมาและประมวลผลได้เองทำให้ต้องพิมพ์เข้าทุกๆ ปี (75 คน ร้อยละ 35)

3.2 เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับระเบียบการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชฯ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในระเบียบ และเงื่อนไขในการเสนอขอพระราชทาน ความไม่เข้าใจในระบบงาน มีการเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบ่อยๆ บุคลากรที่รับผิดชอบเกิดความเบื่อหน่าย โอน(ย้าย) ไปสังกัดอื่นทำให้บุคลากรที่เข้ามาใหม่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน (55 คน ร้อยละ 25)

3.3 ระบบฐานข้อมูลไม่ครบถ้วน เนื่องจากขาดการจัดเก็บข้อมูล ข้อมูลประวัติแต่ละบุคคลไม่เป็นปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ละเลยในการบันทึกข้อมูล ข้อมูลขาดการตรวจสอบ เอกสารมีจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ปัญหาทำงานไม่ทัน ปริมาณเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ไม่ลงประวัติได้รับเครื่องราชฯ ในก.พ.7 หรือบัตรควบคุมเครื่องราชฯ บุคลากรย้ายหน่วยงาน ไม่มีข้อมูลการรับเครื่องราชฯ มาด้วย (45 คน ร้อยละ 21)

3.4 ผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยให้ความสำคัญเท่าที่ควร เนื่องจากผู้บริหารไม่ใช้เวลาในการประชุมดำเนินการ ติดตามการและส่วนราชการขาดแผนปฏิบัติงาน ขาดเป้าหมายการทำงาน ไม่มีแผนปฏิบัติ ไม่มีการติดตามควบคุมตรวจสอบจากผู้บังคับบัญชา (35 คน ร้อยละ 16)

3.5 การทำงานซ้ำซ้อน สาเหตุจากข้อมูลไม่สมบูรณ์ เนื่องจากหน่วยงานมีอัตราการโอน/ย้าย สูง ควรมีการตรวจสอบอย่างละเอียดก่อนการเสนอขอ ซึ่งบางครั้งการเสนอขอไปแล้วมีข้าราชการลาออก ก็ต้องขอถอนชื่อ บางครั้งมีข้าราชการโอนเข้ามาสังกัดใหม่ ข้อมูลประวัติยังไม่มี การนำส่งมาก็ต้องมีการติดตามทวงถามเสมอในขณะที่กำลังจะเสนอขอ นอกจากนี้ข้าราชการที่โอนย้าย เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินเรื่องเสนอขอซ้ำซ้อน เนื่องจากกลัวตกหล่น เกรงว่าสังกัดใหม่ไม่ขอให้ (25 คน ร้อยละ 12)

3.6 ขั้นตอนการขอเครื่องราชฯ มากไปทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานมาก (20 คน ร้อยละ 9)

3.7 คณะกรรมการกลั่นกรอง พิจารณาแก้ไขข้อบกพร่องๆ ทำให้ต้องเสนอเรื่องอยู่เสมอ จึงทำให้ล่าช้า (10 คน ร้อยละ 5)

3.8 ควรปรับปรุงเรื่องหลักเกณฑ์ขั้นตราใหม่ให้น้อยลงควรมี 5 ขั้นตราก็เพียงพอ (2 คน ร้อยละ 1)

3.9 การแจ้งเอกสารเวียน ได้รับการตอบกลับล่าช้า (2 คน ร้อยละ 1)

3.10 ควรมีการแจกใบประกาศเพียงพออย่างเดียว สำหรับเครื่องราชฯหากใครต้องการที่จะใช้จริงๆให้มีการขอยืมที่สำนักอาลักษณ์ โดยให้มีการขอยืมในแต่ละปี แต่ละขั้นตราเมื่อหมดปี ก็มีการส่งคืน (1คน ร้อยละ .5)

4. ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเสนอขอพระราชทานเครื่องราชฯ

4.1 ควรมีการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีให้ทันสมัยและใช้ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงาน ถึงจะเป็นระบบของสำนักอาลักษณ์ฯ แต่ขอให้ทำงานบน Window XP ของที่กรมได้ เพื่อจะช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็ว สมบูรณ์ และถูกต้อง (65 คน ร้อยละ 30)

4.2 ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเครื่องราชฯให้มีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับระเบียบการเสนอขอพระราชทาน (50 คน ร้อยละ 23)

4.3 สำนักอาลักษณ์ฯ ควรให้ข้อมูลที่ใช้ในการตรวจสอบการขอพระราชทานเครื่องราชฯ ให้กับหน่วยงานต่างๆ ไปใช้ในการตรวจสอบเพื่อลดความผิดพลาดในการเสนอขอพระราชทานฯ (45 คน ร้อยละ 21)

4.4 ควรสร้างระบบฐานข้อมูลโดยจัดทำโปรแกรมเครื่องราชฯ ให้สามารถตรวจสอบความซ้ำซ้อนและตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อได้ (45 คน ร้อยละ 21)

4.5 อยากให้มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่และสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานระบบงานควรกระชับและสร้างแรงจูงใจให้ผู้บังคับบัญชาเห็นว่างานเครื่องราชฯเป็นงานที่สำคัญ (35 คน ร้อยละ 16))

4.6 หน่วยงานควรให้ความสำคัญในงานขอเครื่องราชฯโดยสนับสนุนอุปกรณ์สารสนเทศ (30 คน ร้อยละ 14)

4.7 ควรมีการปรับปรุงการจ่ายใบประกาศฯและเหรียญให้ทันในปีที่เสนอขอเพราะถ้าล่าช้าข้าราชการจะมีการย้ายโอนถึงแก่กรรมและลาออกจะทำให้ยากต่อการติดตามการจ่าย ซึ่งทำ

ให้มีใบประกาศตกค้างจ่ายไม่หมดจำนวนมากซึ่งเรื่องนี้คิดว่าเป็นเรื่องที่เหมาะสมควรต้องได้รับการแก้ไขเป็นอันดับแรกเพราะเป็นปัญหาที่เป็นอุปสรรคอย่างมาก (30 คน ร้อยละ 14)

4.8 หน่วยงานควรจะมีบุคลากรในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ (25 คน ร้อยละ 12)

4.9 ลดจำนวนเอกสารที่จะจัดส่งให้ สลค. โดยเปลี่ยนเป็นให้รายงานโดยตรงทางคอมพิวเตอร์แบบออนไลน์แทน (25 คน ร้อยละ 12)

4.10 ควรแก้ไขกฎระเบียบฯให้มีขั้นตอนในการดำเนินการให้สั้นและกระชับไม่ซับซ้อน (25 คน ร้อยละ 12)

4.11 ควรให้มีรางวัลเกียรติยศ เช่นเดียวกับข้าราชการดีเด่น สำหรับส่วนราชการ ที่ทำงานรวดเร็ว ถูกต้อง และดีเด่นสำหรับผู้ปฏิบัติงานเครื่องราชฯ โดยเฉพาะเนื่องจากรางวัลสำคัญแต่ไม่ค่อยมีบุคลากรทำงานประจำ มีแต่หมุนเวียนอยู่เสมอ (20 คน ร้อยละ 9)

4.12 ในแต่ละปีไม่ต้องผลิตให้ครบจำนวนผู้ขอพระราชทาน เพราะเวลาจ่ายให้ไม่หมดจะเสียงบประมาณ สำหรับใบกำกับเครื่องราชฯผู้รับเครื่องราชฯมีความต้องการมากกว่าเหรียญแนะนำควรที่ลดใบประกาศลงตามอัตราส่วนให้เหลือครึ่งหนึ่งของแบบใบประกาศใบเดิม (20 คน ร้อยละ 9)

4.13 จัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการระหว่างส่วนราชการต่างๆในประเด็นที่เป็นปัญหา อุปสรรค (15 คน ร้อยละ 7)

4.14 การสร้างระบบให้คำปรึกษาเพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำความคับข้องใจ ปัญหา อุปสรรค มาขอหารือ หรือ Call Center (10 คน ร้อยละ 5)

4.15 ควรมีการจัดสัมมนาระหว่างกระทรวงแบบเดิมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันบ้างผลัดเปลี่ยนกันไปซึ่งงบประมาณในการจัดเป็นของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี (5 คน ร้อยละ 2)

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับความรู้ในการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์และความคิดเห็นที่มีต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

จากการวิเคราะห์โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบว่าความรู้ในการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.224 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมี

ความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านความรู้ในการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์โดยรวมดีขึ้น จะทำให้ความคิดเห็นที่มีต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ลดลงในระดับต่ำ รายละเอียดดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของความรู้กับความคิดเห็นที่มีต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

ตัวแปร	ความคิดเห็นที่มีต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	แปลผล
ความรู้ในการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์	-.224**	.005	มีความสัมพันธ์กัน

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนที่ 5 ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารของสำนักอำนวยการและเครื่องราชอิสริยาภรณ์ระดับผู้อำนวยการสำนักและผู้อำนวยการกลุ่มงานจำนวน 6 คน และเจ้าหน้าที่สำนักอำนวยการและเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ระดับ 7-8 จำนวน 8 คน

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารของสำนักอำนวยการและเครื่องราชอิสริยาภรณ์ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ระดับผู้อำนวยการกลุ่มงานจำนวน 6 คน และเจ้าหน้าที่สำนักอำนวยการและเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ระดับ 7-8 จำนวน 8 คน เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ พบว่าปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานมีสาเหตุมาจาก กระบวนการทำงาน (ได้แก่เรื่องระเบียบต่างๆ ขั้นตอนการทำงานและการสื่อสาร) ทรัพยากรมนุษย์ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (ได้แก่สถานที่และบรรยากาศในการทำงาน) ดังนี้

กระบวนการทำงาน

บทบาทของสำนักอัครราชบัณฑิตและเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ในด้านการปฏิบัติงานการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เป็นบทบาทในการเชื่อมต่อกับหน่วยงานภาคราชการ เอกชน ประชาชน ที่เสนอขอพระราชทานให้กับบุคคลที่กระทำความดีความชอบ โดยการตรวจสอบคุณสมบัติบุคคลที่เสนอขอพระราชทานเครื่องราชฯ ให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือก และเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย พ.ศ. 2536 แก่ข้าราชการลูกจ้างของกระทรวง ทบวง กรม และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ พ.ศ. 2538 แก่ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อประเทศชาติ ศาสนาและประชาชน

การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา พบว่ามีจำนวนการเสนอขอพระราชทานเป็นจำนวนมากโดยเฉลี่ยปีละประมาณ 350,000 ราย (ตรวจข้างเผือก , มงกุฎไทย ประมาณ 280,000 ราย ดิเรกคุณาภรณ์ ประมาณ 7,000 ราย) จากปริมาณการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ดังกล่าว ทำให้กระทรวง ทบวง กรม ต้องเร่งรีบดำเนินการเพื่อเสนอขอ ให้สอดคล้องกับปริมาณและระยะเวลาที่กำหนดให้ส่งคือกรณีสายสะพาย อย่างช้าภายในวันที่ 6 ตุลาคมของทุกปี ช้าต่ำกว่าสายสะพาย ภายในวันที่ 6 กันยายนของปี สำหรับดิเรกคุณาภรณ์ ภายในวันที่ 8 กรกฎาคมของปี

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องรีบเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้เสร็จภายในกำหนดเวลา ประกอบกับการประกาศราชกิจจานุเบกษาค่อนข้างล่าช้าเนื่องจากปริมาณผู้ได้รับการเสนอขอพระราชทานมีจำนวนมาก และระยะเวลาจำกัด หน่วยงานไม่สามารถตรวจสอบในราชกิจจานุเบกษาก่อนการเสนอขอ เป็นเหตุให้เกิดความผิดพลาดต่างๆเช่นการขอซ้ำชั้นตรา ขอข้ามชั้นตรา ขอปีติดกัน ขาดเกณฑ์ระยะเวลา ขอให้กับผู้วายชนม์ เอกสารไม่ครบ ผู้ลงนามในหนังสือรับรองไม่ถูกต้อง เป็นต้น

ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ จากการปฏิบัติงานสามารถแยกได้เป็นปัญหาในเรื่องระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขั้นตอนการทำงาน และการสื่อสาร ดังนี้

ระเบียบข้อบังคับต่างๆ

การปฏิบัติงานเพื่อขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มีระเบียบที่เกี่ยวข้อง 2 ระเบียบดังนี้

1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือกและเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย พ.ศ. 2536

2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ พ.ศ. 2538

ปัญหาจากการปฏิบัติงานคือ

1. ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความแม่นยำในกฎระเบียบและแนวทางการนำไปปฏิบัติ ทั้งบุคลากรของกลุ่มงานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานเพื่อเสนอขอพระราชทานเครื่องราชจากหน่วยงานอื่นๆ

2. หน่วยงานและส่วนราชการที่เสนอขอไม่ได้กลั่นกรองการเสนอขอพระราชทานตามระเบียบโดยเคร่งครัดเท่าที่ควร

3. การปฏิบัติงานถูกแทรกแซงจากผู้มีอำนาจ ซึ่งสั่งการให้ปฏิบัติโดยไม่คำนึงถึงระเบียบ หลักเกณฑ์ต่างๆ หรือความพยายามเสนอขอเป็นกรณีพิเศษ

ขั้นตอนการทำงาน

ปัญหาที่เกิดจากขั้นตอนในการปฏิบัติงานประกอบด้วย

1. การปฏิบัติงานมีความเสี่ยงสูง และจะเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากจำนวนผู้เสนอขอพระราชทานเครื่องราชฯ เพิ่มมากขึ้นทุกปี แต่กรอบอัตรากำลังคนและระยะเวลาการปฏิบัติงานยังเหมือนเดิม ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องทำงานด้วยความรีบเร่ง

2. หน่วยงานต่างๆ ที่เสนอขอพระราชทานเครื่องราชฯ ไม่สำรวจ ตรวจสอบเอกสารทำให้เกิดความผิดพลาดและข้อมูลไม่ตรงกัน

3. ระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีมากเกินไป

การสื่อสาร

ปัญหาด้านการสื่อสารประกอบด้วย

1. การติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานภายนอก บางกระทรวงไม่ราบรื่น

2. ขาดแผนปฏิบัติงานเชิงรุก ในการดำเนินการเพื่อให้ความรู้ และเผยแพร่กระบวนการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์แก่บุคคลภายนอกองค์กร รวมทั้งการค้นหาสารสนเทศที่สมบูรณ์ในการเผยแพร่ เช่น การจัดทำหนังสือ แผ่นพับ แจกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน

3. ไม่มีคู่มือปฏิบัติงาน

4. ควรมีงบประมาณเพื่อจัดอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อทำความเข้าใจกระบวนการทำงานในทิศทางเดียวกันทุกๆ ปี และจัดให้ต่างจังหวัดอย่างน้อยภาคละ 1 จังหวัดต่อปี

5. การสื่อสารทำความเข้าใจและโอกาสสร้างการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างสำนักออลักษณ์และเครื่องราชอิสริยาภรณ์กับหน่วยงานที่ปฏิบัติการเสนอขอพระราชทาน

ความคาดหวังของผู้บริหารของสำนักออลักษณ์และเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ต่อกระบวนการทำงาน คือ

1. ควรมีศูนย์อบรมความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องแก่ส่วนราชการต่างๆ
2. ปฏิบัติงานโดยอิสระปลอดจากการแทรกแซงของผู้มีอำนาจ ในการเสนอและพิจารณาการให้พระราชทานเครื่องราชฯ ก่อนทำความกราบทูล
3. สำนักออลักษณ์และเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ควรเป็นแหล่งควบคุม และออกกฎหมายหลักเกณฑ์ การควบคุมเกณฑ์การเสนอขอเครื่องราชฯ เพื่อให้คดียกกับดูแลให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ อยากให้เป็นสถานที่ๆ มีอำนาจในการควบคุมให้เป็นหลักการแนวทางเดียวกัน
4. พยายามลดขั้นตอนการทำงาน
5. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนรวมถึงส่วนราชการในพระองค์
6. เป็นองค์กรที่สามารถสนับสนุนให้หน่วยงานที่เสนอขอพระราชทาน มีความรู้ ความเข้าใจ ในระเบียบข้อกฎหมาย มีความถูกต้องแม่นยำเป็นมาตรฐานเดียวกัน
7. ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลาสามารถบริหารงานบริหารเวลาได้อย่างถูกต้องตามระเบียบ

ทรัพยากรมนุษย์

ในด้านทรัพยากรมนุษย์ในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มีปัญหาและอุปสรรคอันเนื่องมาจากเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. บุคลากรของกลุ่มงานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณงานหรือจำนวนผู้ขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง
2. บุคลากรขาดความเชี่ยวชาญและความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อย่างแท้จริง
3. บุคลากรการปฏิบัติงานล่าช้าโดยยึดติดกับรูปแบบและแนวทางในการปฏิบัติงานตามโบราณราชประเพณี รวมถึงขาดความละเอียดรอบคอบ การปฏิบัติงานไม่ประสานกันและไม่มีความสามัคคีกัน
4. บุคลากรในระดับปฏิบัติการขาดเป้าหมายร่วมกับองค์กร

5. บุคลากรรู้สึกขาดความก้าวหน้าในอาชีพ และเห็นว่าเกิดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานได้ง่าย

6. มีอัตราการโอนย้ายพนักงานสูง

7. บุคลากรที่เริ่มงานใหม่ไม่ผ่านอบรมหรือการสอนงาน ทำให้พนักงานต้องเรียนรู้เองจากการปฏิบัติงาน

ผู้บริหารของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีคาดหวังให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกระดับมีจุดประสงค์เดียวกัน และปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ เคร่งครัดในการปฏิบัติ ตามระเบียบและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ทำงานเป็นทีม สามัคคีและช่วยเหลือกันด้วยความเต็มใจ

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

สำนักอาลักษณ์และเครื่องราชอิสริยาภรณ์ได้พัฒนาระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ตรวจสอบข้อมูลมาตั้งแต่ปี 2539 จนถึงปัจจุบัน ได้พัฒนาปรับปรุงโปรแกรมดังกล่าวให้เหมาะสมกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป แต่ขณะนี้ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากไม่สามารถเชื่อมโยงไปยังระบบฐานข้อมูลของส่วนราชการอื่นๆ ได้ ส่งผลให้ระบบฐานข้อมูลทะเบียนประวัติของผู้ได้รับพระราชทานไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งหากสามารถพัฒนาระบบโปรแกรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นจะช่วยให้การปฏิบัติงานการขอพระราชทานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องมากยิ่งขึ้น

ปัญหาจากการปฏิบัติงานได้แก่

1. เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอกับบุคลากร
2. ระบบสารสนเทศระหว่างหน่วยงาน ยังไม่สามารถเชื่อมต่อกับหน่วยงานต่างๆ ได้

ผู้บริหารของสำนักอาลักษณ์และเครื่องราชอิสริยาภรณ์คาดหวังต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ดังนี้

1. มีเครื่องมือและเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อช่วยในการทำงานให้รวดเร็วและทันการณ์มากขึ้น แต่ต้องยืนอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องและระเบียบข้อบังคับต่างๆ
2. มีฐานข้อมูลที่สามารถตรวจสอบได้อย่างเป็นระบบโดยใช้เทคโนโลยีสนับสนุน
3. ใช้โปรแกรมในการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอพระราชทานและการจัดทำบัญชีรายชื่อผู้ขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี

การนำเครื่องมือทางการบริหารมาประยุกต์ใช้

ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการนำเครื่องมือทางการบริหารต่างๆ คือ การจัดการความรู้ (KM) Balanced Scorecard แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Effective communication) วัฒนธรรมองค์กร(Organization Culture) ระบบหุ้นส่วนหรือพันธมิตรกับลูกค้าและซัพพลายเออร์ (Customer and supplier partnerships) และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

ตารางที่ 4.6

ลำดับความสำคัญของการประยุกต์ใช้เครื่องมือทางการบริหาร

เครื่องมือ	การนำมาประยุกต์ใช้ (ความถี่)				ร้อยละของ ความเห็นต่อ การนำมาใช้
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แสดงความ ความคิดเห็น	รวม	
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	14	0	0	14	100
การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Effective communication)	14	0	0	14	100
การจัดการความรู้(KM)	13	1	0	28	92.86
วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture)	12	1	1	14	85.71
Balanced Scorecard	11	2	1	14	78.57
การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร จัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM)	10	2	2	14	71.43
ระบบหุ้นส่วนหรือพันธมิตรกับ ลูกค้าและซัพพลายเออร์ (Customer and supplier partnerships)	7	7	0	14	50.00

ผลการสัมภาษณ์พบว่าเครื่องมือที่ควรนำมาประประยุคดีใช้เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Effective communication) การจัดการความรู้ (KM) วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture) Balanced Scorecard การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) และ ระบบหุ้นส่วนหรือพันธมิตรกับลูกค้าและซัพพลายเออร์ (Customer and supplier partnerships) ตามลำดับ

1. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ในการปฏิบัติงาน

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยการบริหารและจัดบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์ ระบบสารสนเทศเพื่อการควบคุมการบริหาร และระบบสารสนเทศเพื่อการควบคุมการบริการ ควรนำมาใช้โดยการจัดฝึกอบรมให้ความรู้การใช้เทคโนโลยี และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีจนเป็นวัฒนธรรมขององค์กร การจัดหาเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีจำนวนเพียงพอกับบุคลากร เช่น คอมพิวเตอร์ และการทำฐานข้อมูลประวัติบุคคล ที่เคยได้รับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และให้สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่างๆ พร้อมทั้งมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีเยี่ยมรองรับ ป้องกันการเปลี่ยนแปลงและทำลายข้อมูล หรือนำข้อมูลไปใช้ในทางที่มีชอบ ตลอดจนสามารถเลือกกลิ่นกรองกลุ่มผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม

2. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นตัวกลางที่นำไปสู่ความเข้าใจที่ตรงกันทั้งองค์กร ก่อให้เกิดการทำงานที่สอดรับกันของฝ่ายต่างๆ และสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมทั้งช่วยสร้างความเข้าใจและภาพพจน์ที่ดีขององค์กรต่อบุคคลภายนอกการอบรมสัมมนาให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ ควรนำมาใช้โดยการชี้แจง แลกเปลี่ยน ของหน่วยงานโดยเฉพาะของผู้บริหาร เพื่อให้บุคลากรทราบและมีจุดประสงค์เดียวกันเพื่อเป็นการสื่อสารสองทาง มีการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานให้มีความเข้าใจไปในแนวทางเดียวกันและสามารถตอบคำถามกับบุคลากรภายนอกได้ในแนวทางเดียวกัน รวมถึงการจัดประชุมเชิงวิชาการ ประชุมชี้แจง แก่หน่วยงานและส่วนราชการ ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการซึ่งควรเริ่มต้นจากหน่วยงานย่อยภายในก่อน โดยสร้างความเข้าใจและพัฒนาการสื่อสารภายใน ให้เกิดความขัดแย้งน้อยที่สุด

3. การจัดการความรู้ (KM)

การจัดการความรู้ คือการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้

และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรนำมาใช้โดยรวมแนวทางดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคเป็นคู่มือปฏิบัติงาน และทำเอกสารเผยแพร่ พร้อมทั้งระบบการจัดเก็บรวบรวมเป็นหมวดหมู่เพื่ออำนวยความสะดวก และจัดทำแฟ้มเอกสารตัวอย่าง โดยเฉพาะองค์ความรู้กรณีเรื่องที่มีปัญหาบ่อยๆ รวมถึงจัดมุมความรู้ ที่ให้น่าสนใจ และจัดห้องสมุด/ ตู้หนังสือ เพื่อรวบรวมเอกสารวิชาชีพเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อจัดตั้งศูนย์กลางเป็นที่รวบรวมความรู้ไว้ที่ สำนักอาลักษณ์ฯ เพื่อเป็นสื่อกลางในการเรียนรู้และการจัดบรรยาย สัมมนา เสวนา พูดคุยกลุ่มย่อย เพื่อให้ความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน โดยจัดอบรมเป็นกลุ่มเล็กๆ ก่อนการปฏิบัติงานในแต่ละปี และก่อนให้พนักงานเริ่มปฏิบัติงาน มีการสอนงานให้แก่พนักงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร เผยแพร่ความรู้ด้านต่างๆ โดยแจกเอกสารอย่างเพียงพอต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ รวมถึงการศึกษาจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อนำเทคนิคหรือวิธีการมาปรับใช้

4. วัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรคือสิ่งที่หล่อหลอมให้คนในองค์กรเข้าใจกฎกติกาในการอยู่ร่วมกัน หลอมให้คนในองค์กรมีความเชื่อและมีพฤติกรรมไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงมีส่วนช่วยสนับสนุนให้องค์กรนำกลยุทธ์ใหม่ๆ มาใช้ในองค์กร ควรนำมาใช้โดยการสร้างจิตสำนึกของบุคลากรทุกระดับชั้น เพื่อหล่อหลอมสู่เป้าหมายเดียวกัน รวบรวมความคิดของบุคลากรนำมาประมวลเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน มีตัวอย่างในลักษณะเป็นรูปธรรม และยกย่องให้เห็นเด่นชัด ส่งเสริมสนับสนุนอย่างแท้จริง เพื่อถ่ายทอดความรู้ ทักษะ เทคนิคต่างๆ ให้แก่คนรุ่นใหม่ ตลอดจนการเปิดโอกาสให้คนรุ่นใหม่ได้ฝึกฝนปฏิบัติงานสำคัญๆ เพื่อเป็นการเชื่อมต่อความสัมพันธ์จากรุ่นสู่รุ่น และควรจูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงานเป็นทีม เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะด้านสารสนเทศและการสื่อสาร นอกจากนี้ผู้บริหารทุกระดับควรทำเป็นแบบอย่าง และกระตุ้นเตือน โน้มน้าวผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตามอย่างต่อเนื่อง

5. Balanced Scorecard

Balanced Scorecard คือระบบการบริหารงานและประเมินผลทั่วทั้งองค์กร ไม่ใช่เฉพาะเป็นระบบการวัดผลเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการกำหนดวิสัยทัศน์ (vision) และแผนกลยุทธ์ (strategic plan) แล้วแปลไปสู่ทุกจุดขององค์กรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายงานและแต่ละบุคคลควรนำมาใช้โดยการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ และแผนกลยุทธ์ ก่อนที่จะไปสู่ภาคปฏิบัติเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติ พร้อมทั้งให้

บุคลากรมีส่วนร่วมวิเคราะห์ประเมินผล_จัดทำเป็นเอกสารและคู่มือในการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และจัดฝึกอบรมให้ความเข้าใจแนวทางในการใช้เครื่องมือและการนำไปปฏิบัติ

6. การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือการนำแนวคิดเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพมาเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และมีความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของการปฏิบัติราชการ ควรนำมาใช้โดยจัดการฝึกอบรมให้บุคลากรมีความรู้สึที่ดีในการปฏิบัติงานและไม่ให้ความรู้สึที่ว่าต้องปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ควรนำมาเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานและชี้แจงให้ทุกคนทราบ โดยยึดถือหลักในการบริหารงานคือ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ การให้บริการมีความรวดเร็ว มีความคุ้มค่าของงบประมาณมีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยสำคัญของการบริหารประสิทธิภาพอยู่ที่บุคลากร การทำให้บุคคลมีประสิทธิภาพ ตัวแปรที่สำคัญคือทรัพยากรมนุษย์ คือการให้ความรู้ ความต้องการความก้าวหน้า และผลตอบแทน คือแรงจูงในการทำงาน ซึ่งคนถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญ รวมถึงเทคโนโลยีและเครื่องมือ แต่ปัจจัยสำคัญที่สุดคือทรัพยากรมนุษย์ ถ้าไม่พร้อมก็ไม่สามารถปฏิบัติงานได้

7. ระบบหุ้นส่วนหรือพันธมิตรกับลูกค้าและซัพพลายเออ

ระบบหุ้นส่วนหรือพันธมิตรกับลูกค้าและซัพพลายเออคือนอกจากลูกค้าจะมีส่วนร่วมในการจัดบริการแล้ว ยังให้ความสำคัญ ต่อซัพพลายเออ ทั้งนี้คุณภาพของบริการต่อลูกค้าขึ้นกับคุณภาพของวัสดุ หรือบริการ (ที่ซัพพลายเออส่งมอบ) ควรนำมาใช้ทั้ง Steak Holder และลูกค้า ต่างมีความสำคัญ ดังนั้นต้องสามารถหาความต้องการของทั้งสองฝ่ายแล้วปรับหาสมดุล เพื่อให้ซัพพลายเออพัฒนาคุณภาพงานหรือบริการ และให้หน่วยงานที่นำเสนอขอพระราชทานเครื่องราช ตรวจสอบเอกสาร และความถูกต้องของข้อมูลให้เรียบร้อยก่อนนำเสนอขอพระราชทานเครื่องราช

อภิปรายผลการศึกษา

การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของส่วนราชการที่ผ่านมา พบว่า จำนวนการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้แก่ข้าราชการและลูกจ้างของส่วนราชการ กระทรวง ทบวง กรมที่ส่งไปยังสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาดำเนินการมีจำนวนมากเฉลี่ยปีละ 289,000 ราย และมีการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์แก่ผู้ทำ

คุณประโยชน์ต่อส่วนราชการและสังคมจำนวนเฉลี่ยปีละ 8,300 ราย ทำให้ส่วนราชการต่างๆ มีภารกิจต้องทำเรื่องขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับความรู้ของเจ้าหน้าที่กระทรวง ทบวง กรมที่เกี่ยวข้องในการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ซึ่งปรากฏผลการศึกษา 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความรู้ในการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

ความรู้ในการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ของเจ้าหน้าที่กระทรวง ทบวง กรมที่เกี่ยวข้องโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความรู้ของเจ้าหน้าที่กระทรวง ทบวง กรมที่เกี่ยวข้องเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือกและเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้มากในประเด็นการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี จะขอพระราชทานปิติตกกันมิได้ เว้นแต่จะระเบียบจะได้กำหนดไว้, เครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือก ชั้นสูงสุด คือ ชั้นมหาปรมาภรณ์ช้างเผือก, การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี แก่ข้าราชการ เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือกและเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย พ.ศ.2536 ข้าราชการมีสิทธิที่จะได้รับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เมื่อรับราชการต่อเนื่องมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี ก่อนวันเฉลิมพระชนมพรรษาไม่น้อยกว่า 60 วัน, การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี ให้แก่ข้าราชการ กรณีเกษียณอายุราชการ ให้จัดทำบัญชีรายชื่อและบัญชีแสดงคุณสมบัติผู้ขอพระราชทาน แยกจากการเสนอขอพระราชทานกรณีปกติ, กรณีข้าราชการที่ได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นและอยู่ในเกณฑ์การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี ให้กระทรวง ทบวง กรมส่งเรื่องถึงสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ก่อนวันเฉลิมพระชนมพรรษา 5 ธันวาคม ไม่น้อยกว่า 60 วัน, ข้าราชการที่ถูกลงโทษทางวินัย ให้เพิ่มระยะเวลาการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อีก 1 ปี, เครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย ชั้นสูงสุด คือ ชั้นประถมาภรณ์มงกุฎไทย และเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือก มีทั้งหมด 8 ชั้น, การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี ให้กระทรวง ทบวง กรมส่งเรื่องถึงสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีก่อนวันเฉลิมพระชนมพรรษา 5 ธันวาคม ไม่น้อยกว่า 90 วัน, การพิจารณาว่าบุคคลใดจะสมควรเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์หรือไม่ ให้พิจารณาเฉพาะเงื่อนไขระยะเวลาการเสนอขอพระราชทานเป็นเกณฑ์เท่านั้น, เครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย มีทั้งหมด 7 ชั้น, การเสนอขอ

พระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ตามระเบียบฯ พ.ศ. 2536 สามารถเสนอขอพระราชทานได้ เฉพาะบุคคลที่อยู่ในบัญชีทำระเบียบฯ เท่านั้น, การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ประจำปี ให้ขอพระราชทานได้เฉพาะผู้ที่ยังมีชีวิตอยู่เท่านั้น, การจัดส่งเอกสารการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี ไปยังสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ให้กระทรวง ทบวง กรม จัดส่งบัญชีรายชื่อผู้ขอพระราชทาน จำนวน 8 ชุด และบัญชีแสดงคุณสมบัติผู้ขอพระราชทาน จำนวน 2 ชุด

2. ความรู้เกี่ยวกับเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่ง ดิเรกคุณาภรณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้มากในประเด็นประชาชนที่กระทำความดีความชอบอันเป็นประโยชน์แก่ประเทศ ศาสนา และประชาชนอาจได้รับการพิจารณาเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ พ.ศ. 2538, การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้แก่ผู้กระทำความดีความชอบ เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม ที่ได้รับประโยชน์เกี่ยวข้อง, เครื่องราชอิสริยาภรณ์ชั้นสูงสุด คือ ปฐมดิเรกคุณาภรณ์, ผลงานที่เคยใช้ประกอบการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์จนได้รับพระราชทานมาแล้ว ไม่สามารถนำผลงานนั้นไปใช้ขอพระราชทานได้อีก, ผู้มีอำนาจที่จะลงนามในหนังสือรับรองแสดงรายการการรับบริจาคทรัพย์สิน (นร.2) เป็นไปตามหลักเกณฑ์วงเงินบริจาคและหน่วยงานที่รับบริจาค, เครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ มีทั้งหมด 7 ชั้น, ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ พ.ศ. 2538 กำหนดให้การกระทำความดีความชอบ อันเป็นประโยชน์แก่ประเทศ ศาสนา และประชาชน มี 2 ประเภท ได้แก่ การทำความดีความชอบที่มีผลงาน และกรณีเป็นการบริจาคทรัพย์สิน, ในหนังสือรับรองแสดงผลงาน (นร.1) และหนังสือรับรองแสดงรายการการบริจาคทรัพย์สิน (นร.2) ให้ผู้กระทำความดีความชอบลงนามรับรองผลงานของตนเองประกอบด้วย, กรณีการทำความดีความชอบโดยบริจาคทรัพย์สินเพื่อสาธารณประโยชน์มูลค่า 500,000 บาทขึ้นไป อยู่ในเกณฑ์ขอขึ้นจุดตติเรกคุณาภรณ์, การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ประจำปีให้กระทรวง ทบวง กรมส่งเรื่องถึงสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีก่อนวันเฉลิมพระชนมพรรษา 5 ธันวาคม ไม่น้อยกว่า 150 วัน หรือภายในวันที่ 8 กรกฎาคม ของปี

นอกจากนี้ ความรู้เกี่ยวกับเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่ง ดิเรกคุณาภรณ์ ที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้น้อยในประเด็นการบริจาคทรัพย์สินในนามนิติบุคคล (บริษัท ห้างร้าน) ไม่สามารถนำเสนอผลงานไปขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้แก่นิติบุคคลได้, กรณี

การกระทำความดีความชอบให้แก่นิติบุคคลที่สำนักนายกรัฐมนตรีประกาศกำหนดชื่อในราชกิจจานุเบกษา ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ พ.ศ. 2538 ให้นิติบุคคลที่ได้รับบริจาคทรัพย์สินหรือได้รับประโยชน์เกี่ยวข้อง สามารถเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ไปยังสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้โดยตรง, การรับรองผลงานความดี ความชอบ กรณีการบริจาคทรัพย์สินเพื่อสาธารณประโยชน์ ให้ใช้แบบหนังสือรับรองแสดงผลงาน (นร.1) การรับรองผลงานความดี ความชอบ กรณีการบริจาคทรัพย์สินเพื่อสาธารณประโยชน์ให้ใช้แบบหนังสือรับรองแสดงผลงาน (นร.1)

ปัจจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อปรากฏผลการศึกษา 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านงานการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ พบว่า ระยะเวลาที่ระเบียบกำหนดให้ส่วนราชการ / หน่วยงานส่งเรื่องเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ไปยังสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี มีความเหมาะสมแล้ว ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากกับกรณีการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือกและอันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย และการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ และการมีความรู้ความเข้าใจหลักเกณฑ์ตามระเบียบการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือกและอันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย พ.ศ. 2536 เป็นอย่างดี และสามารถปฏิบัติงานได้เองและให้คำแนะนำบุคคลอื่นได้อย่างชัดเจน ส่วนการมีความรู้ความเข้าใจหลักเกณฑ์ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ พ.ศ. 2538 เป็นอย่างดี และสามารถปฏิบัติงานได้เองและให้คำแนะนำบุคคลอื่นได้อย่างชัดเจน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง

2. ด้านการบริหาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลางกับการที่ผู้บริหารหน่วยงานมีนโยบายให้ความสำคัญในการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มากกว่างานด้านอื่น ส่วนกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากในการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ผู้บริหารจะตรวจสอบเอกสารการขอพระราชทานอย่างละเอียดรอบคอบเป็นประจำ ในการประชุมพิจารณาคุณสมบัติบุคคลที่สมควรเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปีหัวหน้าส่วนราชการของท่านจะเข้าประชุมด้วยตนเองทุกครั้ง และ

ในการที่ผู้บริหารจะติดตามและกำกับเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานให้ดำเนินการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้ทันกำหนดเวลาเป็นประจำทุกปี

3. ด้านบุคลากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมาก กรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มีความรู้ความเข้าใจ หลักเกณฑ์การเสนอขอพระราชทานเป็นอย่างดี, บุคลากรที่ปฏิบัติงานการเสนอขอพระราชทาน ควรได้รับการอบรมความรู้เกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานอย่างต่อเนื่องทุกปี การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ มีความล่าช้าไม่ได้เกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้นเหตุ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มีทัศนคติในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะเรียนรู้กฎระเบียบและทำให้เข้าใจดีขึ้น ส่วนบุคลากรในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ได้รับการดูแลจากผู้บังคับบัญชาทำให้มีขวัญและกำลังใจดี กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยน้อย กรณีที่ปัจจุบันมีจำนวนบุคลากรปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเพียงพอแล้ว

4. ด้านงบประมาณ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมาก กรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์สามารถเบิกค่าตอบแทน ในกรณีมีการทำงานนอกเวลาราชการได้ นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง กรณีที่หน่วยงานไม่มีปัญหาด้านงบประมาณ ในการส่งบุคลากรไปฝึกอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ในโอกาสต่างๆ และหน่วยงานมีงบประมาณเพียงพอที่จะจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

5. ด้านระบบสารสนเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด กรณีที่สำนักอำนวยการและเครื่องราชอิสริยาภรณ์ควรใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการเผยแพร่ข่าวสารเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน การมีระบบโปรแกรมที่สามารถตรวจสอบคุณสมบัติและจัดทำบัญชีรายชื่อผู้ขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี จะทำให้การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มีประสิทธิภาพมากขึ้น และการมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในหน่วยงาน จะช่วยให้การติดตามงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมากกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ในการสนับสนุนงานการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์, ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนสำคัญที่จะทำให้การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มีความรวดเร็ว และลดความผิดพลาดได้ เมื่อสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอความร่วมมือให้หน่วยงานของท่านปรับปรุง

ระบบสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์หน่วยงาน พร้อมให้ความร่วมมือได้ในทันที ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานใช้ระบบโปรแกรมการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง กรณีที่ปัจจุบันหน่วยงานมีระบบโปรแกรมในการจัดเอกสารการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่ทันสมัยกว่าของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี และปัจจุบันหน่วยงานมีระบบเทคโนโลยี ในการปฏิบัติงานการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่ทันสมัย

6. ความคิดเห็นต่อสำนักอาลักษณ์และเครื่องราชอิสริยาภรณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยมาก กรณีที่สำนักอาลักษณ์และเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญต่อการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และกรณีมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์จะหารือกับสำนักอาลักษณ์และเครื่องราชอิสริยาภรณ์ โดยทำเป็นหนังสือ หรือโทรศัพท์เข้ามาหารือ / วิธีอื่น นอกจากนี้ สำนักอาลักษณ์และเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นหน่วยงานที่มีศักยภาพในการให้บริการ (สะดวก รวดเร็วและมีความเสมอภาค) ต่อการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การตอบข้อสงสัยหรือข้อหารือเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของเจ้าหน้าที่สำนักอาลักษณ์และเครื่องราชอิสริยาภรณ์ทำให้มีความเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ส่วนการหารือเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์กับสำนักอาลักษณ์และเครื่องราชอิสริยาภรณ์จะหารือโดยทำเป็นหนังสือ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง

ปัจจุบันและที่ผ่านมา หน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์โดยตรงแล้ว แต่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชฯ มีเพียง 1 คน ที่รับผิดชอบและปฏิบัติครบทุกขั้นตอน เนื่องจากผู้บังคับบัญชาไม่เห็นความสำคัญกับงานเครื่องราชฯ นอกจากนี้หน่วยงานที่มีกลุ่มงานที่รับผิดชอบในเรื่องการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชฯ แต่รวมอยู่กับฝ่ายอื่นที่ไม่ได้ทำเฉพาะเครื่องราชอิสริยาภรณ์อย่างเดียว และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเครื่องราชฯ ก็ทำงานในด้านอื่นที่แตกต่างออกไปจากหน้าที่หลักจึงทำให้เกิดความล่าช้าในกรณีที่มียางเข้ามาเป็นช่วงๆ และไม่แน่ใจว่าผู้บริหารให้ความสนใจเรื่องเครื่องราชฯแค่ไหน เพราะจะสนใจงานอื่นๆ เช่น เครื่องมืองานบริหารงานบุคคล HR Scorecard หรือตัวชี้วัดมากกว่า นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานที่ไม่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์โดยตรง ควรมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เนื่องจากการเสนอขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นงานที่สำคัญและมีข้าราชการเป็นจำนวน

มากในการขอพระราชทานประจำปีมีเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งควรมีผู้รับผิดชอบในการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชฯโดยตรง เพราะทำให้เกิดความรวดเร็วและคล่องตัวในการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

ปัจจุบัน หน่วยงานที่ปฏิบัติงานมีบุคลากรในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปริมาณไม่เพียงพอ เพราะขบวนการเกี่ยวกับเครื่องราชฯ มีมากเป็นวงกลมไม่มีวันหมดสิ้นจำนวนเจ้าหน้าที่น้อยก็ทำให้จำนวนงานที่ค้างมากขึ้น นอกจากนี้ การคิดวิเคราะห์ถึงจำนวนบุคลากรที่นำมาใช้ในการปฏิบัติ ต้องพิจารณาจากปัจจัยหลายๆ ด้านประกอบกันเช่น ภารกิจ ปริมาณงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ฯลฯ โดยเฉพาะภารกิจ ต้องพิจารณางานที่ทำอยู่ต้องรับผิดชอบด้านอะไรบ้าง ปริมาณงานมีจำนวนมากหรือไม่ ประกอบด้วยมีสัดส่วนเช่นใด รับผิดชอบงานทะเบียนประวัติ ต้องดู ก.พ.7 ดูแลการเลื่อนขั้นเงินเดือน การลาต่างๆ ของข้าราชการ ลูกจ้าง และต้องรับผิดชอบงานเครื่องราชฯ ซึ่งควรจะมีการจัดคนดูแลเป็นส่วนๆ และให้เหมาะสมกับปริมาณงานด้วยหากเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่คนที่มาปฏิบัติก็ต้องมีไม่น้อยกว่า 5 - 7 คนเพื่อที่จะได้แบ่งสัดส่วนงานให้ชัดเจน

การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มีความล่าช้าและเกิดความผิดพลาดคาดเคลื่อนเกิดจากปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. ระบบฐานข้อมูลไม่ครบถ้วน เนื่องจากขาดการจัดเก็บข้อมูล ข้อมูลประวัติแต่ละบุคคลไม่เป็นปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ละเลยในการบันทึกข้อมูล ข้อมูลขาดการตรวจสอบ เอกสารมีจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ปัญหาทำงานไม่ทัน ปริมาณเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ไม่ลงประวัติได้รับเครื่องราชฯ ในก.พ.7 หรือบัตรควบคุมเครื่องราชฯ บุคลากรย้ายหน่วยงาน ไม่มีข้อมูลการรับเครื่องราชฯ มาด้วย

2. ผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยให้ความสำคัญเท่าที่ควร เนื่องจากผู้บริหารไม่ใช้เวลาในการประชุมดำเนินการ ติดตามการและส่วนราชการขาดแผนปฏิบัติงาน ขาดเป้าหมายการทำงาน ไม่มีแผนปฏิบัติ ไม่มีการติดตามควบคุมตรวจสอบจากผู้บังคับบัญชา

3. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับระเบียบการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชฯ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในระเบียบ และเงื่อนไขในการเสนอขอพระราชทานความไม่เข้าใจในระบบงาน มีการเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบ่อยๆ บุคลากรที่รับผิดชอบเกิดความเบื่อหน่าย โอน (ย้าย) ไปสังกัดอื่นทำให้บุคลากรที่เข้ามาใหม่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน

4. การทำงานซ้ำซ้อน สาเหตุจากข้อมูลไม่สมบูรณ์ เนื่องจากหน่วยงานมีอัตราการโอน/ย้าย สูง ควรมีการตรวจสอบอย่างละเอียดก่อนการเสนอขอ ซึ่งบางครั้งการเสนอขอไปแล้วมีข้าราชการลาออก ก็ต้องขอถอนชื่อ บางครั้งมีข้าราชการโอนเข้ามาสังกัดใหม่ ข้อมูลประวัติยังไม่มี การนำส่งมาก็ต้องมีการติดตามทวงถามเสมอในขณะที่กำลังจะเสนอขอ นอกจากนี้ข้าราชการที่โอนย้าย เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินเรื่องเสนอขอซ้ำซ้อน เนื่องจากกลัวตกหล่น เกรงว่าสังกัดใหม่ไม่ขอให้

5. ขาดความทันสมัยในด้านเทคโนโลยี เนื่องจากระบบคอมพิวเตอร์คลาดเคลื่อน ไม่มีการบันทึกทะเบียนฐานันดรไว้อย่างถูกต้อง ระบบเครื่องราชอิสริยาภรณ์ไม่มีการพัฒนา ไม่สามารถเก็บข้อมูลปีที่ผ่านมาและประมวลผลได้เองทำให้ต้องพิมพ์เข้าทุกๆ ปี

6. ควรปรับปรุงเรื่องหลักเกณฑ์ขั้นตราใหม่ให้น้อยลงควรมี 5 ขั้นตราก็เพียงพอ

7. ขั้นตอนการขอเครื่องราชฯ มากไปทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานมาก

8. ควรมีการแจกใบประกาศเพียงอย่างเดียว สำหรับเครื่องราชฯ หากใครต้องการที่จะใช้จริงๆ ให้มีการขอยืมที่สำนักอาลักษณ์ โดยให้มีการขอยืมในแต่ละปี แต่ละชั้นตราเมื่อหมดปี ก็มีการส่งคืน

9. การแจ้งเอกสารเวียน ได้รับการตอบกลับล่าช้า

10. คณะกรรมการกลั่นกรอง พิจารณาแก้ไขอยู่บ่อยๆ ทำให้ต้องเสนอเรื่องอยู่เสมอ จึงทำให้ล่าช้า

ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ 15 ประการเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เสนอขอพระราชทานเครื่องราชฯ มีดังนี้

1. หน่วยงานควรมีบุคลากรในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ

2. หน่วยงานควรให้ความสำคัญในงานขอเครื่องราชฯ โดยสนับสนุนอุปกรณ์สารสนเทศ

3. สำนักอาลักษณ์ ควรให้ข้อมูลที่ใช้ในการตรวจสอบการขอพระราชทานเครื่องราชฯ ให้กับหน่วยงานต่างๆ ไปใช้ในการตรวจสอบเพื่อลดความผิดพลาดในการเสนอขอพระราชทานฯ

4. ควรให้มีรางวัลเกียรติยศ เช่นเดียวกับข้าราชการดีเด่น สำหรับส่วนราชการ ที่ทำงานรวดเร็ว ถูกต้อง และดีเด่นสำหรับผู้ปฏิบัติงานเครื่องราชฯ โดยเฉพาะเนื่องจากงานสำคัญ แต่ไม่ค่อยมีบุคลากรทำงานประจำ มีแต่หมุนเวียนอยู่เสมอ

5. ควรสร้างระบบฐานข้อมูลโดยจัดทำโปรแกรมเครื่องราชฯ ให้สามารถตรวจสอบความซ้ำซ้อนและตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อได้

6. ลดจำนวนเอกสารที่จะจัดส่งให้ สลค. โดยเปลี่ยนเป็นให้รายงานโดยตรงทางคอมพิวเตอร์แบบออนไลน์แทน

7. ควรมีการปรับปรุงการจ่ายใบประกาศและเหรียญให้ทันในปีที่เสนอขอเพราะถ้าล่าช้าข้าราชการจะมีการย้ายโอนถึงแก่กรรมและลาออกจะทำให้ยากต่อการติดตามการจ่าย ซึ่งทำให้มีใบประกาศตกค้างจ่ายไม่หมดจำนวนมากซึ่งเรื่องนี้คิดว่าเป็นเรื่องที่เหมาะสมต้องได้รับการแก้ไขเป็นอันดับแรกเพราะเป็นปัญหาที่เป็นอุปสรรคอย่างมาก

8. ควรมีการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีให้ทันสมัยและใช้ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงาน ถึงจะเป็นระบบของสำนักอำนวยการฯ แต่ขอให้ทำงานบน Window XP ของที่กรมได้ เพื่อจะช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็ว สมบูรณ์ และถูกต้อง

9. ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเครื่องราชฯ ให้มีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับระเบียบการเสนอขอพระราชทาน

10. อยากให้มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่และสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานระบบงานควรยกระดับและสร้างแรงจูงใจให้ผู้บังคับบัญชาเห็นว่างานเครื่องราชฯ เป็นงานที่สำคัญ

11. ควรแก้ไขกฎระเบียบฯ ให้มีขั้นตอนในการดำเนินการให้สั้นและกระชับไม่ซับซ้อน

12. ในแต่ละปีไม่ต้องผลิตให้ครบจำนวนผู้ขอพระราชทาน เพราะเวลาจ่ายให้ไม่หมดจะเสียงบประมาณ สำหรับใบกำกับเครื่องราชฯ ผู้รับเครื่องราชฯ มีความต้องการมากกว่าเหรียญแนะนำควรที่ลดใบประกาศลงตามอัตราส่วนที่เหลือครึ่งหนึ่งของแบบใบประกาศใบเดิม

13. ควรมีการจัดสัมมนาระหว่างกระทรวงแบบเดิมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันบ้าง ผลัดเปลี่ยนกันไปซึ่งงบประมาณในการจัดเป็นของ สลค.

14. จัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการระหว่างส่วนราชการต่างๆ ในประเด็นที่เป็นปัญหาอุปสรรค

15. การสร้างระบบให้คำปรึกษาเพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำความคับข้องใจ ปัญหาอุปสรรค มาขอหารือ หรือ Call Center

การสัมภาษณ์ผู้บริหารของสำนักอำนวยการฯ และเครื่องราชอิสริยาภรณ์ระดับผู้อำนวยการกลุ่มงานจำนวน 6 คน และเจ้าหน้าที่สำนักอำนวยการฯ และเครื่องราชอิสริยาภรณ์ระดับ 7-8 จำนวน 8 คน เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ พบว่าปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานมีสาเหตุมาจาก กระบวนการทำงาน (ได้แก่เรื่องระเบียบต่างๆ ขั้นตอนการทำงานและการสื่อสาร) ทรัพยากรมนุษย์ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (ได้แก่สถานที่และบรรยากาศในการทำงาน) ดังนี้

กระบวนการทำงาน

บทบาทของสำนักอัครราชบัณฑิตและเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ในด้านการปฏิบัติงานการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เป็นบทบาทในการเชื่อมต่อกับหน่วยงานภาคราชการ เอกชน ประชาชน ที่เสนอขอพระราชทานให้กับบุคคลที่กระทำความดีความชอบ โดยการตรวจสอบคุณสมบัติบุคคลที่เสนอขอพระราชทานเครื่องราชฯ ให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือก และเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย พ.ศ. 2536 แก่ข้าราชการลูกจ้างของกระทรวง ทบวง กรม และพระราชาคณะฎีกาว่าด้วยการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ พ.ศ. 2538 แก่ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อประเทศชาติ ศาสนาและประชาชน

การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา พบว่ามีจำนวนการเสนอขอพระราชทานเป็นจำนวนมากโดยเฉลี่ยปีละประมาณ 350,000 ราย (ตรวจข้างเผือก , มงกุฎไทย ประมาณ 280,000 ราย ดิเรกคุณาภรณ์ ประมาณ 7,000 ราย) จากปริมาณการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ดังกล่าว ทำให้กระทรวง ทบวง กรม ต้องเร่งรัดดำเนินการเพื่อเสนอขอให้สอดคล้องกับปริมาณและระยะเวลาที่กำหนดให้ส่งเรื่อง คือกรณีชั้นสายสะพาย อย่างช้าภายในวันที่ 6 ตุลาคมของทุกปี ชั้นต่ำกว่าสายสะพาย ภายในวันที่ 6 กันยายนของปี สำหรับดิเรกคุณาภรณ์ ภายในวันที่ 8 กรกฎาคมของทุกปี

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องรีบเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้เสร็จภายในกำหนดเวลา ประกอบกับการประกาศราชกิจจานุเบกษาค่อนข้างล่าช้าเนื่องจากปริมาณผู้ได้รับการเสนอขอพระราชทานมีจำนวนมาก และระยะเวลาจำกัด หน่วยงานไม่สามารถตรวจสอบในราชกิจจานุเบกษาก่อนการเสนอขอ เป็นเหตุให้เกิดความผิดพลาดต่างๆ เช่นการขอซ้ำชั้นตราขอข้ามชั้นตรา ขอปีติดกัน ขาดเกณฑ์ระยะเวลา ขอให้กับผู้วายชนม์ เอกสารไม่ครบ ผู้ลงนามในหนังสือรับรองไม่ถูกต้อง เป็นต้น

ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ จากการปฏิบัติงานสามารถแยกได้เป็นปัญหาในเรื่องระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขั้นตอนการทำงาน และการสื่อสาร ดังนี้

ระเบียบข้อบังคับต่างๆ

การปฏิบัติงานเพื่อขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มีระเบียบที่เกี่ยวข้อง 2 ระเบียบดังนี้

1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือกและเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย พ.ศ. 2536

2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่สรรเสริญยิ่งดิเรกคุณาภรณ์ พ.ศ. 2538

ปัญหาจากการปฏิบัติงานคือ

1. ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความแม่นยำในกฎระเบียบและแนวทางการนำไปปฏิบัติ ทั้งบุคลากรของกลุ่มงานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานเพื่อเสนอขอพระราชทานเครื่องราชจากหน่วยงานอื่นๆ

2. หน่วยงานและส่วนราชการที่เสนอขอไม่ได้กลั่นกรองการเสนอขอพระราชทานตามระเบียบโดยเคร่งครัดเท่าที่ควร

3. การปฏิบัติงานถูกแทรกแซงจากผู้มีอำนาจ ซึ่งสั่งการให้ปฏิบัติโดยไม่คำนึงถึงระเบียบ หลักเกณฑ์ต่างๆ หรือความพยายามเสนอขอเป็นกรณีพิเศษ

ขั้นตอนการทำงาน

ปัญหาที่เกิดจากขั้นตอนในการปฏิบัติงานประกอบด้วย

1. การปฏิบัติงานมีความเสี่ยงสูง และจะเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากจำนวนผู้เสนอขอพระราชทานเครื่องราชเพิ่มมากขึ้นทุกปี แต่กรอบอัตรากำลังคนและระยะเวลาการปฏิบัติงานยังเหมือนเดิม ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องทำงานด้วยความรีบเร่ง

2. หน่วยงานต่างๆ ที่เสนอขอพระราชทานเครื่องราชฯ ไม่สำรวจ ตรวจสอบเอกสารทำให้เกิดความผิดพลาดและข้อมูลไม่ตรงกัน

3. ระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีมากเกินไป

การสื่อสาร

ปัญหาด้านการสื่อสารประกอบด้วย

1. การติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานภายนอก บางกระทรวงไม่ราบรื่น

2. ขาดแผนปฏิบัติงานเชิงรุก ในการดำเนินการเพื่อให้ความรู้ และเผยแพร่กระบวนการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์แก่บุคคลภายนอกองค์กร รวมทั้งการค้นหาสารสนเทศที่สมบูรณ์ในการเผยแพร่ เช่น การจัดทำหนังสือ แผ่นพับ แจกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน

3. ไม่มีคู่มือปฏิบัติงาน

4. ควรมีงบประมาณเพื่อจัดอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อทำความเข้าใจกระบวนการทำงานในทิศทางเดียวกันทุกๆ ปี และจัดให้ต่างจังหวัดอย่างน้อยภาคละ 1 จังหวัดต่อปี

5. การสื่อสารทำความเข้าใจและโอกาสสร้างการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างสำนักอำนวยการและเครื่องราชอิสริยาภรณ์กับหน่วยงานที่ปฏิบัติการเสนอขอพระราชทาน

ความคาดหวังของผู้บริหารของสำนักอำนวยการและเครื่องราชอิสริยาภรณ์ต่อกระบวนการทำงาน คือ

1. ควรมีศูนย์อบรมความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องแก่ส่วนราชการต่างๆ
2. ปฏิบัติงานโดยอิสระปลอดจากการแทรกแซงของผู้มีอำนาจ ในการเสนอและพิจารณาการให้พระราชทานเครื่องราชฯ ก่อนนำความกราบทูลฯ

3. สำนักอำนวยการและเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ควรเป็นแหล่งควบคุมและออกกฎหมายหลักเกณฑ์ในการควบคุมเกณฑ์การเสนอขอเครื่องราชฯ เพื่อให้ช่วยให้คอยกำกับดูแลให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ อยากให้เป็นสถานที่ๆ มีอำนาจในการควบคุมให้เป็นหลักการแนวทางเดียวกัน

4. พยายามลดขั้นตอนการทำงาน

5. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนรวมถึงส่วนราชการในพระองค์

6. เป็นองค์กรที่สามารถสนับสนุนให้หน่วยงานที่เสนอขอพระราชทาน มีความรู้ ความเข้าใจ ในระเบียบข้อกฎหมาย มีความถูกต้องแม่นยำเป็นมาตรฐานเดียวกัน

7. ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วทันตามกำหนดเวลาสามารถบริหารงานบริหารเวลาได้อย่างถูกต้องตามระเบียบ

ในด้านทรัพยากรมนุษย์ในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มีปัญหาและอุปสรรคอันเนื่องมาจากเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. บุคลากรของกลุ่มงานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับปริมาณงานหรือจำนวนผู้ขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2. บุคลากรขาดความเชี่ยวชาญและความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อย่างแท้จริง

3. บุคลากรการปฏิบัติงานล่าช้าโดยยึดติดกับรูปแบบและแนวทางในการปฏิบัติงานตามโบราณราชประเพณี รวมถึงขาดความละเอียดรอบคอบ การปฏิบัติงานไม่ประสานกันและไม่มี ความสามัคคีกัน

4. บุคลากรในระดับปฏิบัติการขาดเป้าหมายร่วมกับองค์กร

5. บุคลากรรู้สึกขาดความก้าวหน้าในอาชีพ และเห็นว่าเกิดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานได้ง่าย

6. มีอัตราการโอนย้ายพนักงานสูง

7. ที่เริ่มงานใหม่ไม่ผ่านอบรมหรือการสอนงาน ทำให้พนักงานต้องเรียนรู้เองจากการปฏิบัติงาน

ผู้บริหารของสำนักอาลักษณ์และเครื่องราชอิสริยาภรณ์ คาดหวังให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกระดับมีจุดประสงค์เดียวกัน และปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ เกร่งครัดในการปฏิบัติตามระเบียบและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ทำงานเป็นทีม สามัคคีและช่วยเหลือกันด้วยความเต็มใจ

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

สำนักอาลักษณ์และเครื่องราชอิสริยาภรณ์ได้พัฒนาระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ตรวจสอบข้อมูลมาตั้งแต่ปี 2539 จนถึงปัจจุบัน ได้พัฒนาปรับปรุงโปรแกรมดังกล่าวให้เหมาะสมกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป แต่ขณะนี้ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากไม่สามารถเชื่อมโยงไปยังระบบฐานข้อมูลของส่วนราชการอื่นๆ ได้ ส่งผลให้ระบบฐานข้อมูลทะเบียนประวัติของผู้ได้รับพระราชทานไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งหากสามารถการพัฒนาระบบโปรแกรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นจะช่วยให้การปฏิบัติงานการขอพระราชทานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องมากยิ่งขึ้น

ปัญหาจากการปฏิบัติงานได้แก่

1. เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอกับบุคลากร
2. ระบบสารสนเทศระหว่างหน่วยงาน ยังไม่สามารถเชื่อมต่อกับหน่วยงานต่างๆ ได้

ผู้บริหารของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีคาดหวังต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ดังนี้

1. มีเครื่องมือและเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อช่วยในการทำงานให้รวดเร็วและทันการณ์มากขึ้น แต่ต้องขึ้นอยู่กับพื้นฐานของความถูกต้องและระเบียบข้อบังคับต่างๆ

2. มีฐานข้อมูลที่สามารถตรวจสอบได้อย่างเป็นระบบโดยใช้เทคโนโลยีสนับสนุน

3. ใช้โปรแกรมในการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอพระราชทานและการจัดทำบัญชีรายชื่อผู้ขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี

การนำเครื่องมือทางการบริหารมาประยุกต์ใช้

ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการนำเครื่องมือทางการบริหารต่างๆ คือ การจัดการความรู้ (KM) Balanced Scorecard แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Effective communication) วัฒนธรรมองค์กร(Organization

Culture) ระบบหุ้นส่วนหรือพันธมิตรกับลูกค้าและซัพพลายเออร์ (Customer and supplier partnerships) และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

ผลการสัมภาษณ์พบว่าเครื่องมือที่ควรนำมาประประยุกต์ใช้เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Effective communication) การจัดการความรู้(KM) วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture) Balanced Scorecard การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) และ ระบบหุ้นส่วนหรือพันธมิตรกับลูกค้าและซัพพลายเออร์ (Customer and supplier partnerships) ตามลำดับ

1. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ในการปฏิบัติงาน

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยการบริหารและจัดบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์ ระบบสารสนเทศเพื่อการควบคุมการบริหาร และระบบสารสนเทศเพื่อการควบคุมการบริการ ควรนำมาใช้โดยจัดฝึกอบรมให้ความรู้การใช้เทคโนโลยี และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีจนเป็นวัฒนธรรมขององค์กร และจัดหาเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีจำนวนเพียงพอกับบุคลากร เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้น มีการทำฐานข้อมูลประวัติบุคคล ที่เคยได้รับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และให้สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่างๆ นอกจากนี้ต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีเยี่ยมรองรับ ป้องกันการเปลี่ยนแปลงและทำลายข้อมูล หรือนำข้อมูลไปใช้ในทางที่มีขอบ ตลอดจนสามารถเลือกกลิ่นกรองกลุ่มผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม

สอดคล้องกับทฤษฎีของริชาร์ด แอล โนแลน (Richard L Nolan) อ้างในดำรงค์ วัฒนา (2543) ได้กำหนดแนวคิดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐ ได้กำหนดขั้นตอนต่างๆ ไว้ 6 ขั้นตอน คือ

- 1) ขั้นการริเริ่มปรับปรุงระบบการดำเนินงานขององค์กร ด้วยการนำเทคโนโลยีประมวลผล
- 2) ขั้นแผ่ขยายองค์กรเห็นผลดีและพัฒนาโปรแกรมใช้งานต่างๆ
- 3) ขั้นการควบคุมฝ่ายบริหารใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ควบคุมงาน
- 4) ขั้นบูรณาการ โดยการเชื่อมโยงใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน

- 5) ชั้นบริหารข้อมูล ด้วยใช้วิทยาการประมวลผลประสานข้อมูลเพื่อใช้งานหลายด้าน
- 6) ชั้นคุณิภาวะที่ผู้บริหารใช้วางแผนและควบคุม

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า การบริหารราชการแนวใหม่ต้องพิจารณาให้ความสำคัญว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นพื้นฐานสำคัญขององค์กรที่จะสนับสนุนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นตัวกลางที่นำไปสู่ความเข้าใจที่ตรงกันทั้งองค์กร ก่อให้เกิดการทำงานที่สอดรับกันของฝ่ายต่างๆ และสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมทั้งช่วยสร้างความเข้าใจและภาพพจน์ที่ดีขององค์กรต่อบุคคลภายนอกการอบรมสัมมนาให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจควรนำมาใช้โดยการชี้แจง แลกเปลี่ยน ของหน่วยงานโดยเฉพาะของผู้บริหาร เพื่อให้บุคลากรทราบและมีเป้าประสงค์เดียวกันเพื่อเป็นการสื่อสารสองทาง มีการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานให้มีความเข้าใจไปในแนวทางเดียวกันและสามารถตอบคำถามกับบุคลากรภายนอกได้ในแนวทางเดียวกัน และจัดประชุมเชิงวิชาการ ประชุมชี้แจง แก่หน่วยงานและส่วนราชการทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ควรเริ่มต้นจากหน่วยงานย่อยภายในก่อน โดยสร้างความเข้าใจและพัฒนาการสื่อสารภายใน ให้เกิดความขัดแย้งน้อยที่สุด

3. การจัดการความรู้ (KM)

การจัดการความรู้ คือการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัดกระจาย อยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรนำมาใช้โดยรวบรวมแนวทางการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคเป็นคู่มือปฏิบัติงาน และทำเอกสารเผยแพร่ พร้อมทั้งระบบการจัดเก็บรวบรวมเป็นหมวดหมู่เพื่ออำนวยความสะดวก จัดทำแฟ้มเอกสารตัวอย่างโดยเฉพาะองค์ความรู้กรณีเรื่องที่มีปัญหาบ่อยๆ และจัดมุมความรู้ ที่ให้น่าสนใจ และจัดห้องสมุด/ ตู้หนังสือ เพื่อรวบรวมเอกสารวิชาชีพเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ควรจัดบรรยาย สัมมนา เสวนา พุดคุยกลุ่มย่อย เพื่อให้ความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน โดยจัดอบรมเป็นกลุ่มเล็กๆ ก่อนการปฏิบัติงานในแต่ละปี และก่อนให้พนักงานเริ่มปฏิบัติงาน มีการสอนงานให้แก่พนักงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร จัดตั้งศูนย์กลางเป็นที่รวบรวมความรู้ไว้ที่ สำนักกษัตริย์ เพื่อเป็นสื่อกลาง และควรแจกเอกสารอย่างเพียงพอต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ควรศึกษาดูงานหน่วยงานต่างๆ เพื่อนำเทคนิคหรือวิธีการมาปรับใช้เผยแพร่ความรู้ด้านต่างๆ

4. วัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรคือสิ่งที่หล่อหลอมให้คนในองค์กรเข้าใจกฎกติกาในการอยู่ร่วมกัน หลอมให้คนในองค์กรมีความเชื่อและมีพฤติกรรมไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงมีส่วนร่วมช่วยสนับสนุนให้องค์กรนำกลยุทธ์ใหม่ๆ มาใช้ในองค์กร ควรนำมาใช้โดยสร้างจิตสำนึกของบุคลากรทุกระดับชั้น เพื่อหล่อหลอมสู่เป้าหมายเดียวกัน โดยวิธีการรวบรวมความคิดของบุคลากรนำมาประมวลผลเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน มีตัวอย่างในลักษณะเป็นรูปธรรม และยกย่องให้เห็นเด่นชัด ส่งเสริมสนับสนุนอย่างแท้จริง ถ่ายทอดความรู้ ทักษะ เทคนิคต่างๆ ให้แก่คนรุ่นใหม่ ตลอดจนการเปิดโอกาส ให้คนรุ่นใหม่ได้ฝึกฝนปฏิบัติงานสำคัญๆ เพื่อเป็นการเชื่อมต่อกับความสัมพันธ์จากรุ่นสู่รุ่น เพื่อจูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงานเป็นทีม และพัฒนาความรู้ ทักษะด้านสารสนเทศและการสื่อสาร นอกจากนี้ผู้บริหารทุกระดับควรทำเป็นแบบอย่าง และกระตุ้นเตือน เน้นนำผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่อง

5. Balanced Scorecard

Balanced Scorecard คือระบบการบริหารงานและประเมินผลทั่วทั้งองค์กร ไม่ใช่เฉพาะเป็นระบบการวัดผลเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการกำหนดวิสัยทัศน์ (vision) และแผนกลยุทธ์ (strategic plan) แล้วแปลไปสู่ทุกจุดขององค์กรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายงานและแต่ละบุคคล ควรนำมาใช้โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ และแผนกลยุทธ์ ก่อนที่จะไปสู่ภาคปฏิบัติเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติ พร้อมทั้งให้บุคลากรมีส่วนร่วมวิเคราะห์ประเมินผล จัดทำเป็นเอกสารและคู่มือในการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และจัดฝึกอบรมให้ความเข้าใจแนวทางในการใช้เครื่องมือและการนำไปปฏิบัติ

6. การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือการนำแนวคิดเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพมาเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และมีความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของการปฏิบัติราชการ ควรนำมาใช้โดยจัดการฝึกอบรมให้บุคลากรมีความรู้สึที่ดีในการปฏิบัติงานและไม่ให้มีความรู้สึกลัวว่าต้องปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ควรนำมาเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานและชี้แจงให้ทุกคนทราบ ต้องยึดถือหลักในการบริหารงานคือเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ การให้บริการมีความรวดเร็ว มีความคุ้มค่าของงบประมาณ มีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยสำคัญของการบริหารประสิทธิภาพอยู่ที่บุคลากร การทำให้บุคคลมีประสิทธิภาพ ตัวแปรที่สำคัญคือทรัพยากรมนุษย์ คือการให้ความรู้ ความต้องการ

ความก้าวหน้า ผลตอบแทน คือแรงจูงในการทำงาน คนถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญ เทคโนโลยีเครื่องมือ แต่ปัจจัยสำคัญที่สุดคือทรัพยากรมนุษย์ ถ้าไม่พร้อมก็ไม่สามารถปฏิบัติงานได้

7. ระบบหุ้นส่วนหรือพันธมิตรกับลูกค้าและซัพพลายเออ

ระบบหุ้นส่วนหรือพันธมิตรกับลูกค้าและซัพพลายเออคือนอกจากลูกค้าจะมีส่วนร่วมในการจัดบริการแล้ว ยังให้ความสำคัญต่อซัพพลายเออร์ ทั้งนี้คุณภาพของบริการต่อลูกค้าขึ้นกับคุณภาพของวัสดุ หรือบริการ (ที่ซัพพลายเออร์ส่งมอบ) ควรนำมาใช้โดยให้หน่วยงานที่นำเสนอขอพระราชทานเครื่องราช ตราชอบเอกสาร และความถูกต้องของข้อมูลให้เรียบร้อยก่อนนำเสนอขอพระราชทานเครื่องราช และทั้ง Steak Holder และลูกค้าต่างมีความสำคัญ ดังนั้นต้องสามารถหาความต้องการของทั้งสองฝ่ายแล้วปรับหาสมดุล เพื่อให้ซัพพลายเออร์พัฒนาคุณภาพงานหรือบริการ