

การพัฒนาศักยภาพของส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก
เพื่อรองรับการพัฒนาประเทศและช่วยเหลือประชาชน
Capacity development of the Royal Thai Army Headquarters
Support Department to support national development and
assist the people

ปิยดล นาคอุไร¹
Piyadol Narkurai

Received: January 10, 2025. Revised: April 18, 2025. Accepted: August 30,
2025

บทคัดย่อ (Abstract)

ส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก เป็นหนึ่งส่วนงานที่ร่วมขับเคลื่อนภารกิจสำคัญในการดำเนินการในพื้นที่ร่วมกันผลักดันและขับเคลื่อนภารกิจหลัก เพื่อรองรับการพัฒนาประเทศและช่วยเหลือประชาชนจึงเป็นที่มาของการศึกษา เพื่อนำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกิจกรรมโครงการ มีวัตถุประสงค์คือ 1. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาศักยภาพของส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพของส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก และ 3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพของส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก เพื่อรองรับการพัฒนาประเทศและช่วยเหลือประชาชน เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก กรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งเป็นระดับหัวหน้างานขึ้นไป จำนวน 20 นาย วิเคราะห์ด้วยการตีความสร้างข้อสรุป ผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับการพัฒนาศักยภาพของส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบกประกอบด้วย การนำองค์การ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การจัดการสารสนเทศและความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์การดำเนินการ ซึ่ง

¹ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา Master of Political Science Program (Politics and Government) College of Politics and Governance Suan Sunandha Rajabhat University. Email: s66563825011@ssru.ac.th

เป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรทุกมิติ 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพของส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพก ได้แก่ 1) การบริหารจัดการภาครัฐแนวคิดใหม่ 2) ด้านค่านิยมประชาธิปไตย 3) ด้านประชาธิปไตย และ 4) ด้านความรับผิดชอบต่อการบริหาร คือ คุณธรรม/จริยธรรม ซึ่งทั้งหมดนี้ เป็นแนวทางในการวิเคราะห์จากปัจจัยภายนอก ที่จะส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร และ 3. แนวทางในการพัฒนาหน่วยงานนั้น ควรทำการฝึกอบรมและพัฒนากำลังพลให้มีความพร้อมหลาย ๆ ด้าน ตรวจสอบเครื่องมือ อุปกรณ์การทำงานให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ส่งเสริมการนำระบบเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้จัดกิจกรรมพัฒนาชุมชน ควรทำการศึกษาและสำรวจความต้องการของประชาชนในการพัฒนา เพื่อให้เหมาะสมกับชุมชน และมีการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการร่วมกันพัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ (Keywords): การพัฒนาศักยภาพ, การบริหารจัดการภาครัฐแนวคิดใหม่, การบริหารจัดการ

Abstract

Royal Thai Army Headquarters Support Department that jointly drives the important mission. Together, we drive and drive the main mission to support national development and help the people, which is the origin of the study to use the evaluation results as a guideline for improving project activities. The objectives are: 1. To study the potential development of the Royal Thai Army Headquarters support section. 2. To study the factors affecting the development of the potential of the Royal Thai Army Headquarters Support Division. and 3. To propose guidelines for developing the potential of the Army Headquarters Support Division to support national development and help the people. It is qualitative research. Data were collected from informants from those working in the Royal Thai Army Headquarters' support section. Bangkok There were 20 officers with positions at the supervisory level and above. Analyzed with interpretations to draw conclusions. The results of the study found that

1. The development of the potential of the Army Headquarters Support Division consists of organizational leadership, strategic planning, focus on service recipients and stakeholders, measurement, analysis and knowledge management, information and knowledge management, focus

on human resources, process management and operational results, which are the core of driving the organization in all dimensions.2. Factors that affect the development of the potential of the Army Headquarters Support Division include: 1) New concepts in public administration, 2) Democratic values, 3) Pracharat, and 4) Administrative responsibility, i.e. morality/ethics. All of these are guidelines for analyzing external factors that will affect the development of the organization and 3. The guidelines for the development of the agency should include training and developing personnel to be ready in many aspects, checking tools and equipment to be ready for use, promoting the introduction of new technology systems to organize community development activities, studying and surveying the needs of the people in development to make it suitable for the community, and integrating cooperation with various agencies to jointly develop the community continuously.

Keywords: Potential development, New Public Management, Administration

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 5 หน้าที่ของรัฐมาตรา 52 ได้บัญญัติไว้ว่า “รัฐต้องพิทักษ์รักษาไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์ เอกราชอธิปไตยบูรณภาพแห่งอาณาเขตและเขตที่ประเทศไทยมีสิทธิอธิปไตย เกียรติภูมิ และผลประโยชน์ของชาติ ความมั่นคงของรัฐ และความสงบเรียบร้อยของประชาชน เพื่อประโยชน์แห่งการนี้ รัฐต้องจัดให้มีการทหาร การทูตและการข่าวกรองที่มีประสิทธิภาพ กำลังทหารให้ใช้เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาประเทศด้วย” (ราชกิจจานุเบกษา, 2560) ตลอดจนพระราชบัญญัติจัดระเบียบราชการกระทรวงกลาโหม พ.ศ. 2551 ได้กำหนดภารกิจของกองทัพไทยตามมาตรา 8 จำนวน 5 ประการหลัก ซึ่งรวมภารกิจอื่น ๆ ได้แก่ 1) การป้องกันประเทศ 2) การรักษาความมั่นคงภายใน 3) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ 4) การพัฒนาประเทศ และ 5) ภารกิจอื่นที่ไม่ใช่สงครามเช่นการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดการพิทักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การช่วยเหลือด้านมนุษยธรรมและการบรรเทาสาธารณภัย และการรักษาสันติภาพร่วมกับสหประชาชาติและองค์การนานาชาติอื่น ๆ และการต่อต้าน

การก่อการร้าย (ราชกิจจานุเบกษา, 2551) ด้วยเหตุดังกล่าวนี้ส่งผลให้ “กองทัพบก” ซึ่งเป็นหน่วยงานความมั่นคงภายใต้กระทรวงกลาโหม จึงถือเป็นสถาบันหลักของชาติในการพิทักษ์รักษาเอกราชอธิปไตย ความมั่นคงแห่งรัฐสถาบันพระมหากษัตริย์ผลประโยชน์ของชาติการพัฒนาประเทศ และการช่วยเหลือประชาชน ตามที่ได้กำหนดไว้ข้างต้น โดยในอดีตที่ผ่านมากองทัพบกได้ทำศึกสงครามเพื่อขยายอาณาเขตและปกป้องมิให้ข้าศึกศัตรูรุกล้ำดินแดนของชาติสามารถรักษาเอกราชอธิปไตยตลอดมา อำนาจหน้าที่ของกองทัพบกตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบราชการกระทรวงกลาโหม พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 19 ที่กำหนดให้ “กองทัพบกมีหน้าที่เตรียมกำลังกองทัพบก การป้องกันราชอาณาจักร และดำเนินการเกี่ยวกับการใช้กำลังกองทัพบกตามอำนาจหน้าที่ของกระทรวงกลาโหม มีผู้บัญชาการทหารบกเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ” และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 52 ระบุไว้ว่า “รัฐต้องพิทักษ์รักษาไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์ เอกราช อธิปไตย บูรณภาพแห่งอาณาเขตและเขตที่ประเทศไทยมีสิทธิอธิปไตย เกียรติภูมิและผลประโยชน์ของชาติ ความมั่นคงของรัฐ และความสงบเรียบร้อยของประชาชน เพื่อประโยชน์แห่งการนี้ รัฐต้องจัดให้มีการทหาร การทูต และการข่าวกรองที่มีประสิทธิภาพ กำลังทหารให้ใช้เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาประเทศด้วย” (ชาญวิทย์ อรรถธีระพงษ์, 2561)

จากภารกิจดังกล่าวข้างต้นนั้น ส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบกเป็นหนึ่งส่วนงานที่ร่วมขับเคลื่อนภารกิจสำคัญซึ่งเป็นภารกิจหลักในการดำเนินการในพื้นที่ประกอบด้วย 1. รักษาความปลอดภัยพื้นที่กองบัญชาการกองทัพบก 2. ดูแลเขตสุขภาพในพื้นที่กองบัญชาการกองทัพบก 3. สนับสนุนแรงงานในกับหน่วยงานในกองบัญชาการกองทัพบกและ 4. ปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สำนักงานให้กับหน่วยงานกองบัญชาการกองทัพบก ซึ่งภารกิจทั้งหมดนี้สะท้อนการพัฒนาจากจุดแข็งขององค์กรเป็นอย่างมากในการร่วมกันผลักดันและขับเคลื่อนภารกิจหลัก ซึ่งในการปฏิบัติงานนั้นความรับผิดชอบต่อความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบต่อเมืองด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดงที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของผู้บริหารภายใต้กลไกด้านการเมือง ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการ ผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งที่จะเข้ามาสัมพันธ์กับความรับผิดชอบต่อรัฐคือแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือประชาชน

เปรียบเสมือนลูกค้าผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นที่จะต้องตอบสนองความคาดหวัง และให้บริการลูกค้า ด้วยความพึงพอใจ (ชาญวิทย์ อรรถธีระพงษ์, 2561, อานุกาพร รัชส์สุวรรณ, 2566)

ดังนั้น ในการศึกษาการพัฒนาศักยภาพของส่วนสนับสนุนกองบัญชาการ กองทัพบก เพื่อรองรับการพัฒนาประเทศและช่วยเหลือประชาชน จึงเป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความสำเร็จ ปัจจัยความสำเร็จ ตลอดจนเสนอแนะแนวทางการพัฒนาความสำเร็จในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารให้เป็นองค์การที่มีคุณภาพการบริหารจัดการที่ดีเพื่อให้เกิดการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาศักยภาพของส่วนสนับสนุนกองบัญชาการ กองทัพบก เพื่อรองรับการพัฒนาประเทศและช่วยเหลือประชาชน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพของส่วนสนับสนุน กองบัญชาการกองทัพบก เพื่อรองรับการพัฒนาประเทศและช่วยเหลือประชาชน
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพของส่วนสนับสนุนกองบัญชาการ กองทัพบก เพื่อรองรับการพัฒนาประเทศและช่วยเหลือประชาชน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อวิเคราะห์การพัฒนา ศักยภาพของส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก เพื่อรองรับการพัฒนาประเทศ และช่วยเหลือประชาชน มีขอบเขตครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา จากการศึกษาและทบทวนแนวคิดทฤษฎี ตลอดจน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการวิจัย โดยมีขอบเขตเนื้อหาที่เน้น การศึกษาการพัฒนาศักยภาพของส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก เพื่อรองรับ การพัฒนาประเทศและช่วยเหลือประชาชน ได้แก่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประชากรรัฐ (Participatory State) และความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

ขอบเขตด้านพื้นที่ ส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ บุคคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนสนับสนุน กองบัญชาการกองทัพบก กรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งเป็นระดับหัวหน้างานขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 20 นาย

การตรวจสอบข้อมูลการวิจัย ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากเอกสารตามความมุ่งหมายของการวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ได้แก่การแสวงหาความเชื่อถือได้ของข้อมูลจากแหล่งที่แตกต่างกันซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation)

เครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Interviewing key informants) โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open end) และคำถามที่ตรงกับวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ตรงและเกี่ยวข้องประเด็นในการสัมภาษณ์ และทำการสืบค้นข้อมูลด้วยการกำหนดประเด็นหลัก (Main Issue) ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต หนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งกำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยรวมทั้งเก็บรวบรวมข้อมูล ด้านเอกสาร (Review Data) การศึกษาค้นคว้าเอกสาร (Documentary Study) ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic Induction) ด้วยการตีความสร้างข้อสรุปข้อมูลจากสิ่งที่เป็นรูปธรรมหรือปรากฏการณ์ที่มองเห็นที่เก็บรวบรวมมาได้จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

ผลการวิจัย (Research Results)

จากผลการวิจัยสามารถนำเสนอในแต่ละประเด็นได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการพัฒนาศักยภาพของส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบกเพื่อรองรับการพัฒนาประเทศและช่วยเหลือประชาชน ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญสรุปได้ดังนี้

1.1 ด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวคิดใหม่ ประกอบด้วย หลักประสิทธิภาพ คือการบริหารจัดการองค์กรเพื่อให้เกิดการพัฒนาและตอบสนองประชาชน หลักประสิทธิผลคือกองทัพได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา กำหนดวิสัยทัศน์ มีการปรับปรุงแผนพัฒนาที่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน หลักการตอบสนอง

คือการทำงานยุคใหม่ของกองทัพ ต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

1.2 ด้านค่านิยมประชาธิปไตย ประกอบด้วยด้านภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ คือความสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย ส่งเสริมให้ประชาชนนำแนวคิดประชาธิปไตยเข้ามาใช้ในชีวิตประจำวัน ด้านเปิดเผย/โปร่งใส คือการส่งเสริมให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ การร่วมรับฟังข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยร่วมกันแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ โดยไม่ต้องเกรงกลัวอันตรายใด ๆ ด้านหลักนิติธรรมคือแนวปฏิบัติที่ดีต้องไม่นำหลักกฎหมายไปบังคับใช้กับชุมชนควรเป็นการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการนำกฎหมายไปบังคับใช้มากกว่า เพื่อให้ทุกคนคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ ด้านความเสมอภาคคือการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

1.3 ด้านประชาธิปไตย ประกอบด้วยด้านการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติ คือการทำงานที่ต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องร่วมคิดแก้ไขปัญหา ด้านการกระจายอำนาจคือการดำเนินกิจกรรมต้องให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากรโดยมุ่งเน้นการสร้างควมพึงพอใจในการให้บริการ มีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

1.4 ด้านความรับผิดชอบต่อการบริหาร ประกอบด้วย คุณธรรม/จริยธรรม คือการปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง

2.การพัฒนาศักยภาพของส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบกเพื่อรองรับการพัฒนาประเทศและช่วยเหลือประชาชน ผลการศึกษาสามารถนำเสนอได้ดังตารางนี้

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาการพัฒนาศักยภาพของส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก เพื่อรองรับการพัฒนาประเทศและช่วยเหลือประชาชน

ประเด็นสำคัญในการพัฒนา	ผลการศึกษา
1. การนำองค์กร	ในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ดีให้ความสำคัญกับทุกกิจกรรม ทุกภารกิจ มีการกำกับดูแล

	การทำงาน และติดตามประเมินผลการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาทุกรายละเอียด
2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	มีวิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ กำหนดแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานประจำปี การกำหนดแผนงานนั้นต้องกำหนดกรอบเวลาในการทำงาน
3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนงานที่ชัดเจน และต้องกำหนดไว้ให้ชัดด้วยว่าใครเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินการในครั้งนี้ แล้วสิ่งที่เกิดขึ้นสามารถแก้ปัญหาให้เค้าได้จริงหรือไม่ และมีปัจจัยอะไรสำคัญมากกว่าแผนที่เราตั้งไว้ในกาณ์ดำเนินกิจกรรมหรือไม่ ต้องเข้าใจผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับสังคมอย่างแท้จริงด้วย
4. การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้	การจัดการสารสนเทศและความรู้เป็นการกำหนดวิธีการเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่บุคลากรส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกันการประเมินการเลือกรวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้
5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผูกพันและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางองค์กร การจัด ระบบและบริหารงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือและความคล่องตัวตลอดจนการนำความคิดที่หลากหลายมาใช้ในระบบงานและเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
6. การจัดการกระบวนการ	เป็นการจัดกระบวนการ ตามที่เข้าใจเป็นกระบวนการ วิธ ี ก า ร ท ำ ก ำ ร สร้างการเปลี่ยนแปลง การให้บริการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับผู้น้ ร ับ บ ริ ก ำ ร มีวิธีการจัดระเบียบวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับพื้นที่ ขั้นตอนการบริการต่าง ๆ ที่ประชาชนพึงพอใจ
7. ผลลัพธ์การดำเนินการ	การประเมินผลการทำงานด้านการบริการ บางประเด็นยังเข้าไม่ถึงต้องบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภาครัฐอื่น เป็นการประเมินความก้าวหน้าในการทำงาน

อภิปรายผล (Research Discussion)

จากผลการวิจัยที่ค้นพบผู้วิจัยนำเสนอประเด็นสำคัญตามวัตถุประสงค์การวิจัย และอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการศึกษาระดับการพัฒนาศักยภาพของส่วนสนับสนุน กองบัญชาการกองทัพบก เพื่อรองรับการพัฒนาประเทศและช่วยเหลือประชาชน ผลการศึกษพบว่า 1) การนำองค์การ เป็นการบริหารงานที่ต้องดำเนินการด้วยการกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างแนวคิดใหม่ ๆ การกำกับดูแลการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการประเมินผลการทำงาน พร้อมกับการถ่ายทอดความรู้ไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอานูภาพ รักษาสุวรรณ (2566) ที่กล่าวว่าการปฏิรูประบบราชการไทยเป็นแนวคิดในการบริหารจัดการภาครัฐที่กำลังได้รับการกล่าวถึงในปัจจุบัน โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ โดยเฉพาะเครือข่ายการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยตนเอง ในการจัดทำและส่งมอบบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพให้กับประชาชน 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการวางแผนการทำงาน กำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ การกำหนดแผนงานนั้นต้องกำหนดกรอบเวลาในการทำงาน วิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาทำงาน สอดคล้องกับงบประมาณ และความต้องการของชุมชน มีการจัดสรรทรัพยากรการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลง และแผนหลักด้านทรัพยากรบุคคล ระบุงบประมาณในการดำเนินการให้ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของพัฒนศิลป์ สำเร็จรัมย์ (2566) การประเมินยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา ที่มีความเหมาะสมโดยเรียงลำดับความสำคัญ คือ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ และยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาผลลัพธ์การดำเนินการ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งแนวทางในการดำเนินงานนั้นต้องมีแผนงานที่ชัดเจน และต้องกำหนดไว้ให้ชัดด้วยว่าใครเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินการในครั้งนี้ แล้วสิ่งที่เกิดขึ้นสามารถแก้ปัญหาให้เค้าได้จริงหรือไม่ และมีปัจจัยอะไรสำคัญมากกว่าแผนที่เราตั้งไว้ในกาดำเนินการกิจกรรมหรือไม่ ต้องเข้าใจผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับสังคมอย่างแท้จริงด้วย ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจจากการดำเนินกิจกรรม และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Levins, Eddie Charles. (2023) ได้ศึกษาคุณค่าสาธารณะ และคุณภาพธรรมาภิบาล: คำอธิบายของผู้จัดการโครงการสาธารณะเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในการแสวงหาค่าสาธารณะ และคุณภาพการกำกับดูแลในการจัดการและการดำเนินการของ PPP และความ

ร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนประเภทอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสาธารณสุขประโยชน์ที่ความร่วมมือดังกล่าวสร้างขึ้น 4) การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การจัดการสารสนเทศและความรู้ เป็นการกำหนดวิธีการ เพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่บุคลากรส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกันการประเมินการเลือกรวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร การวิเคราะห์ผลการดำเนินการโดยพิจารณาในเรื่องการวิเคราะห์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานและแผนเชิงกลยุทธ์ตลอดจนวิธีการสื่อผลการวิเคราะห์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Negri, Camelia; Dinca, Gheorghita (2023) ได้ศึกษาข้อจำกัดที่คงอยู่ของการจัดการสารสนเทศแบบใหม่เกี่ยวกับการผลิตร่วมที่ยั่งยืนระหว่างผู้เชี่ยวชาญที่ไม่แสวงหาผลกำไรและผู้ให้บริการการวัดผลการปฏิบัติงาน ความกดดันสำหรับองค์กรที่ไม่หวังผลกำไรให้กลายเป็นเหมือนธุรกิจมากขึ้น และการวางกรอบของพลเมืองในฐานะลูกค้า 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผูกพันและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางองค์กร การจัด ระบบและบริหารงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือและความคล่องตัวตลอดจนการนำความคิดที่หลากหลายมาใช้ในระบบงานและเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hindawi (2023) ที่ได้ศึกษาแบบจำลองขึ้นอยู่กับแบบจำลองวิวัฒนาการแบบไดนามิกไม่ต่อเนื่องเครดิตให้กับทีมความซื่อสัตย์สุจริตในการวิจัยและการเผยแพร่งานวิจัยซึ่งบุคลากรในหน่วยงานจำเป็นต้องพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน 6) การจัดการกระบวนการ เป็นการจัดการกระบวนการ ตามที่เข้าใจเป็นกระบวนการ วิธีการทำงาน สร้างการเปลี่ยนแปลง การให้บริการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับผู้รับบริการ มีวิธีการจัดระเบียบวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับพื้นที่ ขั้นตอนการบริการต่าง ๆ ที่ประชาชนพึงพอใจสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bisogno, Marco; Cuadrado-Ballesteros, Beatriz. (2020) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยี เทคโนโลยี และคุณสมบัติของสถาบันและผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการประกอบอาชีพของนักวิชาการ 7) ผลลัพธ์การดำเนินการ การประเมินผลการทำงานด้านการบริการ บางประเด็นยังเข้าไม่ถึงต้องบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภาครัฐอื่น เป็นการประเมินความก้าวหน้าในการทำงาน ทำกิจกรรมร่วมกับชุมชน จุดเด่น คือ สร้างการมีส่วนร่วมในชุมชนให้เกิดขึ้น มีการทำงานที่ดีคือการให้บริการที่ต้องต่อความต้องการ เน้นสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น หากมีปัญหาในการดำเนินงานก็สามารถปรับปรุงแก้ไขได้โดยเร็ว ผลจากการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ นั้นต้องทำการประเมินเพื่อทำการพัฒนาอย่างต่อเนื่องบางโครงการที่ทำแล้วสิ้นสุด บางโครงการทำแล้วควรทำต่อ ควรจัดทำแผนเพื่อพัฒนาต่อในมิติต่าง ๆ เพิ่มขึ้นและต้อง

คอยตรวจสอบซึ่งกันและกันและกันและต้องทำงานที่ต้องประสานงานในมิติต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Barilli, Elomar Christina Vieira Castilho; de Melo Costa, Dayane Dayse; Rodrigues, Bhuiyan, Md Al-Fahad; Islam, Md Ashraful. (2023) ได้ศึกษาการพัฒนาที่ยั่งยืนและการใช้รูปแบบการบริหารงานคุณภาพที่เป็นเลิศขององค์กรภาครัฐแนวโน้มการใช้งานในภาคส่วนนี้จะเพิ่มขึ้นในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา จำเป็นต้องมีการวิจัยเพิ่มเติมในการบริหารภาครัฐในอนาคตเพื่อพิจารณาผลกระทบและข้อจำกัดของการใช้เครื่องมือเชิงคุณภาพ

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการศึกษาวิจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับการพัฒนาศักยภาพของส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพก เพื่อรองรับการพัฒนาประเทศและช่วยเหลือประชาชน ผลการศึกษาพบว่า 2.1 ด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวความคิดใหม่ประกอบด้วย ปัจจัยด้านหลักประสิทธิภาพซึ่งหมายถึงการทำหน้าที่ของกองทัพต้องทำงานเพื่อรับใช้ประชาชน ทุกขั้นตอนต้องกำหนดมาเพื่อรักษาความสงบสุข ช่วยเหลือประชาชนได้ทุกเมื่อ เป็นที่พึ่งของประชาชน ให้ความช่วยเหลือทุกพื้นที่อย่างเร่งด่วน มีการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดความพร้อมต่อการดูแลประชาชนให้มากที่สุด และมีวิธีการทำงานที่สะดวก รวดเร็วเข้าถึงประชาชนได้ทุกเมื่อ เนื่องจากกองทัพมีโครงสร้างองค์กรที่สอดคล้องกับระบบราชการยุคใหม่ มีการบริหารจัดการให้เหมาะสมกับภัยคุกคามที่จะเกิดกับประชาชนทุกรูปแบบ ปัจจัยด้านประสิทธิผล พบว่ากองทัพได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา กำหนดวิสัยทัศน์ มีการปรับปรุงแผนพัฒนาที่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน โดยทำการวิเคราะห์สังคม เศรษฐกิจ การเมืองในแต่ละยุคสมัย และกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน กำหนดพันธกิจในการพัฒนาสังคมไว้อย่างชัดเจน วางเป้าหมายการให้พัฒนาให้เหมาะสมกับกลุ่มประชาชน สามารถตอบสนองความต้องการ ความเดือนร้อนของประชาชนได้ทันถ่วงทีและเหมาะสมกับสังคมนั้น ๆ และปัจจัยด้านหลักการตอบสนองพบว่า ในการทำงานยุคใหม่ของกองทัพ ต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด หลักการปฏิบัติงาน การตอบสนองนั้นเป็นการทำงานที่ต้องสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ อย่างเหมาะสม ต้องมีความเข้าใจชุมชน ตอบสนอง แก้ปัญหาชุมชน เข้าใจความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับงานวิจัยของลัญชร ยอดดอกไม้และบำเพ็ญ ไผตรีโสภณ (2567) แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า ควรมีการแบ่งงานและความรับผิดชอบให้เหมาะสม ควรมีการพัฒนาบุคลากร ควรมุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ ควรปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องรวดเร็วเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ควรนำ

รูปแบบการบริหารจัดการของเอกชนมาใช้ และควรใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด 2.2 ด้านค่านิยมประชาธิปไตย ประกอบด้วยปัจจัยด้านภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้พบว่า ต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย ส่งเสริมให้ประชาชนนำแนวคิดประชาธิปไตยเข้ามาใช้ในชีวิตประจำวัน เข้าใจปัญหา ผลกระทบต่าง ๆ และมีแนวทางในการรับมือได้อย่างปลอดภัย กองทัพบก จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ประชาชนนำเอาหลักการและความคิดตามระบอบประชาธิปไตยมาใช้ในการดำรงชีวิตประจำวัน มีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและการให้คุณให้โทษ ซึ่งจะสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้ ปัจจัยด้านเปิดเผย/โปร่งใส พบว่า เป็นการส่งเสริมให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ การร่วมรับฟังข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผย ร่วมกันแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ โดยไม่ต้องเกรงกลัวอันตรายใด ๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบการทำงาน ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตรงไปตรงมา รวมทั้งต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้ รับทราบอย่างสม่ำเสมอ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้กับประชาชนได้รับทราบ และเป็นหลักความโปร่งใสเป็นกระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมาชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี ปัจจัยด้านด้านหลักนิติธรรมพบว่า แนวปฏิบัติที่ดีต้องไม่นำหลักกฎหมายไปบังคับใช้กับชุมชน ควรเป็นการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการนำกฎหมายไปบังคับใช้มากกว่า เพื่อให้ทุกคนคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่าง ๆ การดำเนินกิจกรรมต้องมีการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ การกำหนดกฏกติกาและการปฏิบัติตามกฏกติกาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ ความยุติธรรมของสมาชิกตามความเหมาะสมกับพื้นที่ และปัจจัยด้านความเสมอภาคพบว่า ในการปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกคำนึงถึงโอกาสความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย ไม่แบ่ง ชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา มาเป็นแนวทางการเลือกปฏิบัติไม่ได้ ซึ่งทุกคนได้รับสิทธิที่พึงมีเท่ากัน สอดคล้องกับงานวิจัยของรัฐธรรมนูญ โมลาแสง (2566) ได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ องค์ความรู้ทางรัฐประศาสนศาสตร์มีโฉมหน้าเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก สิ่งที่เคยศึกษากันในเรื่องของการจัดองค์การและระบบการบริหารราชการภาครัฐแบบดั้งเดิมอาจไม่เพียงพอต่อการจัดระบบการบริหารงานภาครัฐให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มีลักษณะเป็นพลวัตมากขึ้นอีกต่อไป ความเข้าใจถึงองค์ความรู้ใหม่ ที่จะช่วยเพิ่มศักยภาพของระบบการบริหารภาครัฐในการตอบสนองต่อผลประโยชน์

สาธารณะจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ 2.3 ด้าน ประชากรรัฐ ประกอบด้วยปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติพบว่า เป็นการทำงานที่ต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องร่วมคิดแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมแต่ต้องร่วมกันในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านด้านการกระจายอำนาจ พบว่าการดำเนินกิจกรรมต้องให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากรโดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการ มีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ อย่างเหมาะสม มีอิสระในการตัดสินใจในเรื่องของการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ มากสอดคล้องกับงานวิจัยของพัฒนศิริณ สำเร็จรัมย์ (2566) ยุทธศาสตร์การพัฒนา ประสิทธิภาพตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัด นครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิผลการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาล ตำบลในจังหวัดนครราชสีมา มียุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาประสิทธิผลการจัดการ ภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา คือ ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนา กระบวนการภายใน ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาองค์การ ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาผลลัพธ์การ ดำเนินการ ยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ และ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร 2.4 ด้านความรับผิดชอบต่อทาง การบริหาร ประกอบด้วยปัจจัยด้านคุณธรรม/จริยธรรมพบว่า การปฏิบัติราชการต้องรับฟัง ความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำ ความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง มีจิตสำนึก ความรับผิดชอบต่อในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตาม ความคาดหวังของสังคม ต้องมีความจริงใจเสียสละขยันอดทนมีระเบียบวินัยมุ่งเน้น คุณธรรม/จริยธรรม รับฟังข้อมูลของแต่ละฝ่ายพร้อมทั้งช่วยกันตัดสินใจร่วมกันพูดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวันวิสาข์ นาถนิตินิเวศ และวรวิทย์ จินดาพล (2565) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับประสิทธิภาพการ บริหารงานพัสดุของสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของสำนักงานศึกษากรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุอยู่ในระดับมาก หาก เรียงลำดับความสำคัญของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้การให้บริการอย่างเท่าเทียม

กันการให้บริการอย่างเพียงพอการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาการให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า

วัตถุประสงค์ที่ 3 การนำเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพของส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพก เพื่อรองรับการพัฒนาประเทศและช่วยเหลือประชาชน ผลการศึกษาพบว่า

1) การนำองค์การ เป็นการบริหารงานที่ต้องดำเนินการด้วยการกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การสร้างแนวคิดใหม่ ๆ การกำกับดูแลการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการประเมินผลการทำงาน พร้อมกับการถ่ายทอดความรู้ไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้บุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน

2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการวางแผนการทำงาน กำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลักและแผนปฏิบัติราชการเพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ การกำหนดแผนงานนั้นต้องกำหนดกรอบเวลาในการทำงาน วิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาทำงาน สอดคล้องกับงบประมาณ และความต้องการของชุมชน มีการจัดสรรทรัพยากรการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงและแผนหลักด้านทรัพยากรบุคคล ระบุงบประมาณในการดำเนินการให้ชัดเจน

3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งแนวทางในการดำเนินงานนั้นต้องมีแผนงานที่ชัดเจน และต้องกำหนดไว้ให้ชัดด้วยว่าใครเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินการในครั้งนี้ แล้วสิ่งที่เกิดขึ้นสามารถแก้ปัญหาให้เค้าได้จริงหรือไม่ และมีปัจจัยอะไรสำคัญมากกว่าแผนที่เราตั้งไว้ในการดำเนินกิจกรรมหรือไม่ ต้องเข้าใจผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับสังคมอย่างแท้จริงด้วย ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจจากการดำเนินกิจกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4) การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การจัดการสารสนเทศและความรู้เป็นการกำหนดวิธีการ เพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่บุคลากรส่วนราชการหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกันการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ การวิเคราะห์ผลการดำเนินการโดยพิจารณาในเรื่องการวิเคราะห์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานและแผนเชิงกลยุทธ์ตลอดจนวิธีการสื่อผลการวิเคราะห์

5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผูกพันและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางองค์การ การจัด ระบบและบริหารงานเพื่อให้

เกิดความร่วมมือและความคล่องตัวตลอดจนการนำความคิดที่หลากหลายมาใช้ในระบบงานและเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

6) การจัดการกระบวนการ เป็นการจัดการกระบวนการ ตามที่เข้าใจเป็นกระบวนการ วิธีการทำงาน สร้างการเปลี่ยนแปลง การให้บริการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับผู้รับบริการ มีวิธีการจัดระเบียบวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับพื้นที่ ขั้นตอนการบริการต่าง ๆ ที่ประชาชนพึงพอใจ

7) ผลลัพธ์การดำเนินการ การประเมินผลการทำงานด้านการบริการ บางประเด็นยังเข้าไม่ถึงต้องบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภาครัฐอื่น เป็นการประเมินความก้าวหน้าในการทำงาน ทำกิจกรรมร่วมกับชุมชน

และทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นนั้นในการทำงานต้องประกอบด้วยปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพของส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพกเพื่อรองรับการพัฒนาประเทศและช่วยเหลือประชาชน ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวคิดใหม่ประกอบด้วย ปัจจัยด้านหลักประสิทธิภาพซึ่งหมายถึงการทำหน้าที่ของกองทัพต้องทำงานเพื่อรับใช้ประชาชนทุกขั้นตอนต้องกำหนดมาเพื่อรักษาความสงบสุข ช่วยเหลือประชาชนได้ทุกเมื่อเป็นที่พึงของประชาชน ให้ความช่วยเหลือทุกพื้นที่อย่างเร่งด่วน มีการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดความพร้อมต่อการดูแลประชาชนให้มากที่สุดและมีวิธีการทำงานที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงประชาชนได้ทุกเมื่อ

2. ด้านค่านิยมประชาธิปไตย ประกอบด้วยปัจจัยด้านภาวะรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้พบว่า ต้องสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย ส่งเสริมให้ประชาชนนำแนวคิดประชาธิปไตยเข้ามาใช้ในชีวิตประจำวัน และมีแนวทางในการรับมือได้อย่างปลอดภัย

3. ด้านประชาธิปไตย ประกอบด้วยปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหาฉันทามติพบว่า เป็นการทำงานที่ต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้องร่วมคิดแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมแต่ต้องร่วมกันในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านด้านการกระจายอำนาจ พบว่า การดำเนินกิจกรรมต้องให้ภาคประชาชนเข้ามาร่วมในการตัดสินใจและการดำเนินการ ให้แก่ บุคลากรโดยมุ่งเน้นการสร้างควมพึงพอใจในการให้บริการ มีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ อย่างเหมาะสม มีอิสระในการตัดสินใจ

ในเรื่องของการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมาก

4. ด้านความรับผิดชอบต่อทางการบริหาร ประกอบด้วยปัจจัยด้านคุณธรรม/จริยธรรม พบว่า การปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็น ที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง มีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคม ต้องมีความจริงใจเสียสละขยันอดทนมีระเบียบวินัยมุ่งเน้นคุณธรรม/จริยธรรม รับฟังข้อมูลของแต่ละฝ่ายพร้อมทั้งช่วยกันตัดสินใจร่วมกันพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

ข้อเสนอแนะ (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรมีมาตรการในการส่งเสริมการนำระบบเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน อำนวยความสะดวก และพร้อมใช้ในการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรทำการฝึกอบรมและพัฒนากำลังพลให้มีความพร้อมหลาย ๆ ด้าน เพื่อพัฒนาทักษะและความชำนาญในการเข้าช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่

2. ควรทำการตรวจสอบเครื่องมือ อุปกรณ์การทำงานให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ซ่อมแซมเมื่อชำรุด มีการเก็บรักษาที่ดี และทำให้อุปกรณ์สามารถใช้งานได้

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีแนวทางในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานการพัฒนาชุมชน รายกิจกรรม การวิเคราะห์ผลกระทบทางสังคมที่เกิดการเปลี่ยนแปลงจากการกิจกรรมที่ได้ทำการพัฒนาไปแล้ว

2. การจัดกิจกรรมพัฒนาชุมชน ควรทำการศึกษาและสำรวจความต้องการของประชาชนในการพัฒนา เพื่อให้เหมาะสมกับชุมชน

3. มีการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการร่วมกันพัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง (References)

ชาญวิทย์ อรรถธีระพงษ์. (2561). **ภาพลักษณ์ของกองทัพบกในทัศนคติของประชาชน**. หลักสูตร วปอ. 60 ลักษณะวิชา สังคมจิตวิทยา.

- พัฒนศิลป์ สำเร็จรัมย์ (2566). ยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิผลตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา. **วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์**, 6(2), 73-84.
- รัฐธรรมนุญ โมลาแสง. (2566). แนวคิดและทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานของการจัดการภาครัฐแนวใหม่. **วารสารการบริหาร การจัดการ และการพัฒนาที่ยั่งยืน**, 1(1), 38-52.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2560). พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พุทธศักราช 2550. เล่มที่ 124 ตอนที่ 61 ก. 27 กันยายน 2560. _____ . (2551). พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พุทธศักราช 2551. เล่มที่ 125 ตอนที่ 28 ก. 5 กุมภาพันธ์ 2551.
- ลัญจกร ยอดดอกไม้ และบำเพ็ญ ไมตรีโสภณ. (2567). แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี. **วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**, 21(92), 151 – 166.
- วันวิสาข์ นาณัติวิทยา และวรวิทย์ จินดาพล. (2565). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร. **วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น**, 9(3), 91-102.
- อานุกาฬ รัชส์สุวรรณ. (2566). การปฏิรูประบบราชการไทย : จากอดีตสู่การเป็นเครือข่ายการจัดการภาครัฐ. **วารสารรัฐศาสตร์นิเทศ**, 9(2), 123 – 146.
- Barilli, Elomar Christina V. Castilho; de Melo Costa, Dayane Dayse; Rodrigues, Bhuiyan, Md Al-Fahad; Islam, Md Ashraf. (2023). **ASSESSMENT OF SERVICE QUALITY OF URBAN LOCAL GOVERNMENT IN BANGLADESH: THE CASE OF PABNA MUNICIPALITY**. Theoretical and Empirical Researches in Urban Management; Bucharest Vol. 18, Iss. 1, (Feb 2023): 85-105.
- Bisogno, Marco; Cuadrado-Ballesteros, Beatriz. (2020). **Public sector financial management and democracy quality: The role of the accounting systems** Alternate title: **Gestión financiera del sector público y calidad de la democracia: el papel de los sistemas contables**. Revista de Contabilidad; Madrid Vol. 23, Iss. 2, (2020): 238-248. DOI:10.6018/rcsar.369631.
- Levins, Eddie Charles. (2023). **Public Value and Quality of Governance: Public Program Manager's Description of Accountability in**

Public-Private Partnerships. Grand Canyon University ProQuest
Dissertations Publishing, 2023. 30576076.

Negri, Camelia; Dinca, Gheorghita. (2023). **Public sector's efficiency as a reflection of governance quality, an European Union study.** PLoS One; San Francisco Vol. 18, Iss. 9, (Sep 2023): e0291048.
DOI: 10.1371/journal.pone.0291048