

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กับประสิทธิผลองค์กร
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
New Public Management and Organizational Effectiveness
of Suan Sunandha Rajabhat University

ลลิสสา สหนาวิน¹, ผศ.ดร.วรวิทย์ จินดาพล², ดร.ปวิช เฉลิมวัฒน์³

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
S59563816030@ssru.ac.th

^{2,3}สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กับประสิทธิผลองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กับประสิทธิผลองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กับประสิทธิผลองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 3) เพื่อนำมาเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลองค์กรของมหาวิทยาลัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 350 คน ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

ผลการวิจัยพบว่า

1) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านการมุ่งเน้นต่อผลสัมฤทธิ์ ด้านการมุ่งความเป็นเลิศ สู่องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง ด้านความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้ และการสร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทน ตามลำดับ

2) ประสิทธิผลองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ประสิทธิผลองค์กรด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ประสิทธิผลองค์กรด้านกระบวนการภายใน ประสิทธิผลองค์กรด้านการเงิน และประสิทธิผลองค์กรด้านลูกค้า

3) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในความคิดเห็นของบุคลากร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในทิศทางบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.885 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้ และด้านการมุ่งความเป็นเลิศ สู่องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในทิศทางบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.852 และ 0.828 ตามลำดับ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

คำสำคัญ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประสิทธิผลองค์กร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

Research on new public management (NPM) and organizational effectiveness at Sun Sunandha Rajabhat University aimed 1) to study new management in public sector and organizational effectiveness at Sun Sunandha Rajabhat University 2) to study the relationship between new management in public sector and organizational effectiveness at Sun Sunandha Rajabhat University 3) to present guidelines for improving organizational effectiveness in the university.

The sample group used in studies is 350 people consist of academic staff and academic support staff. Research tools utilized include questionnaires, data analysis (frequency table), percentage, mean, standard deviation, and correlation coefficient (r).

The study found that:

1) The overall image for new public management at Sun Sunandha Rajabhat University is high-level and it has been arranged in ascending order from the highest value to the lowest value as follows: achievement, organizational excellence of high-level competencies, transparency, confidence, accountability, creating incentives and reward.

2) The overall image for organizational effectiveness at Sun Sunandha Rajabhat University is at high-level and it has been arranged in ascending order from the highest value to the lowest value as follows: organizational effectiveness of learning and development, organizational effectiveness of internal processes, organizational effectiveness concerning finance, including organizational effectiveness concerning customers.

3) The relationship between new public management and effectiveness at Sun Sunandha Rajabhat University through a staff opinion, the correlation is statistically significant at the .01 and in positive direction with the correlation coefficient (r) equals to 0.885 indicating a high level of relationship. After each aspect is taken into account, it was found that: transparency, confidence, and accountability, including organizational excellence of high-level competencies in new public management, the correlation is statistically significant at the .01 in positive direction with the correlation coefficient (r) equals to 0.852 and 0.828 indicating a high level of relationship.

Keywords New Public Management, Organizational Effectiveness, Sun Sunandha Rajabhat University

บทนำ

การบริหารราชการในยุคการจัดการสมัยเดิมเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีการบริหารงานราชการของแมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber, 1864) นักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน กล่าวว่า การบริหารราชการเป็นการสร้างความชัดเจนของขอบเขตอำนาจหน้าที่ ซึ่งจะต้องมีการแบ่งงานกันเฉพาะด้านอย่างชัดเจน และลดหลั่นของอำนาจหน้าที่ ผู้ที่มีอำนาจสูงกว่าก็จะทำหน้าที่กำกับดูแลผู้ที่มีอำนาจน้อยกว่าตามสายบังคับบัญชาของตน เป็นการใช้กฎระเบียบเป็นปัจจัยหลักในการควบคุมการทำงานในทุก ๆ ระดับส่งเสริมความก้าวหน้าทางตำแหน่งไป

ตามความสามารถ โดยไม่ยึดความสัมพันธ์ส่วนตัว และเน้นการจดบันทึกเป็นหลักฐานซึ่งนับว่าเป็นระบบที่มุ่งให้เกิดความชัดเจนอย่างแท้จริง แต่อย่างไรก็ตามแนวคิดนี้ได้ถูกวิพากษ์ว่ามีจุดอ่อนในเรื่องของการมีระเบียบแบบแผนมากจนเกินไปทำให้ขาดความคล่องตัวและเกิดความล่าช้า จึงไม่เหมาะสมกับองค์การที่ต้องการความคล่องตัวสูงและต้องการความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของสมาชิกในองค์การ ดังนั้นในปัจจุบันจึงมีการปรับเปลี่ยนการบริหารงานภาครัฐมาเป็นการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เพื่อความเหมาะสมในการดำเนินงานขององค์การ (เพ็ญศรี มีสมนัย, 2554, หน่วยที่ 3, หน้า 11) การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ (ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2540, หน้า 24-43)

มหาวิทยาลัยเป็นองค์การภาครัฐที่มีหน้าที่ในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกมารับใช้สังคม ทำการศึกษาวิจัยเรื่องต่าง ๆ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาประเทศ บริการความรู้ด้านวิชาการ แขนงต่าง ๆ ให้กับท้องถิ่นและสังคม ส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรมของไทยให้อยู่คู่กับประเทศไทย ซึ่งนับว่าเป็นองค์การที่มีความสำคัญยิ่งต่อการนำสังคมไปสู่การพัฒนาด้วยความรู้ ควบคู่ไปกับศีลธรรมและจริยธรรมเป็นความคาดหวังของสังคม ดังนั้น จึงจำเป็นต้องเป็นองค์การที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล การประเมินประสิทธิผลขององค์การเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานขององค์การ เป็นหัวใจสำคัญของการบริหารองค์การ การศึกษาประสิทธิผลองค์การ จึงเป็นเรื่องที่สำคัญเป็นตัวชี้วัดความสามารถขององค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงการนำไปสู่การพัฒนา การบริหารงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ ประสิทธิภาพองค์การเป็นตัวชี้ว่าการบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด เป็นการทำให้เกิดการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล เพื่อให้องค์การนั้นได้ทราบถึงการบริหารจัดการองค์การของตนเองว่าควรจะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พัฒนาองค์การในเรื่องใดได้ในทิศทางที่เหมาะสม และในมุมมองของตนเอง หรือบุคคลภายนอกองค์การอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (วันชัย มีชาติ, 2549 หน้า 319-320)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นองค์การของรัฐที่ต้องทำหน้าที่ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกสู่สังคม เพื่อได้รับการยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ และพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพส่งเสริมให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์การ จากความสำคัญและเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการบริหารงานโดยใช้การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ว่าส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลองค์การต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กับประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กับประสิทธิผลองค์การ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กับประสิทธิผลองค์กร ในด้านการเงิน, ด้านลูกค้า, ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาทั้งหมดจำนวน 1,838 คน จำแนกเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 915 คน และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 923 คน (ข้อมูลจากสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปี 2561)

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

1. ใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973 : 125)

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)} = \frac{1,838}{1+(1,838)(0.05^2)} = 328.51 \approx 329 \text{ ที่ความคลาดเคลื่อน } 5\% = 350$$

2. ใช้วิธีการสุ่มแบบสัดส่วน (Stratified Random Sampling) และวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยเลือกเฉพาะบุคลากรที่อยู่ในพื้นที่ปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิ การศึกษา ประเภทบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้แก่ 1. ด้านการมุ่งเน้นต่อผลสัมฤทธิ์ 2. ด้านการมุ่งความเป็นเลิศสู่องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง 3. ด้านการสร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทน 4. ด้านความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้

ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ ประสิทธิภาพองค์กร ตามแนวคิดการประเมินประสิทธิภาพองค์กรแบบสมดุล ของ Robert S.Kaplan & David P.Norton ได้แก่ 1. ด้านการเงิน 2. ด้านลูกค้า 3. ด้านกระบวนการภายใน 4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่ 1 พฤษภาคม 2562 – 31 สิงหาคม 2562

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อศึกษาถึงการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กับประสิทธิผลองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2. ขั้นตอนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยเลือกเฉพาะบุคลากรที่อยู่ในพื้นที่ปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์กรุงเทพมหานคร ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 350 คน ในช่วง วันที่ 1 – 20 กรกฎาคม พ.ศ. 2562 เข้าร่วมตอบแบบสอบถามเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กับประสิทธิผลองค์กร

ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยศึกษาเอกสารต่าง ๆ หนังสือ บทความ รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กับประสิทธิผลองค์การ รวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถาม นำไปวิเคราะห์เพื่อหาค่าสถิติสำหรับการใช้ เพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อสร้างแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาวิจัย ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบให้กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.1 ติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอให้ออกหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลไปยังคณะ / หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตัวเอง เพื่อจะได้ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ และนัดวันขอรับแบบสอบถามกลับคืนยังผู้วิจัยภายใน 3 สัปดาห์ เมื่อถึงกำหนดเวลานัดผู้วิจัยจะได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด จำนวน 350 ชุด

3.3 ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนนำมาประมวลผล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาตามความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อละ 1 ตัวเลือกเท่านั้น ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งเป็นระดับของการเห็นด้วยกับประโยคที่กล่าวมา โดยจะมี 5 ระดับตามแนวคิดของประคอง กรรณสูตร (2537 : 77) ได้แก่ มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด มีความเห็นด้วยในระดับมาก มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง มีความเห็นด้วยในระดับน้อย มีความเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด โดยการหาค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

4.3 การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กับประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งในการวิจัยได้สังเคราะห์จากแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 350 ฉบับ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กับประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กับประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อนำมาเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยดังนี้

ข้อมูลลักษณะทั่วไปของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 มีช่วงอายุระหว่าง 35 - 41 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 เป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 176 คนคิดเป็นร้อยละ 50.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001 - 35,000

บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ในระดับมาก หากเรียงลำดับความสำคัญของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านการมุ่งเน้นต่อผลสัมฤทธิ์ ด้านการมุ่งความเป็นเลิศ สู่อำนาจการที่มีขีดสมรรถนะสูง ด้านความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้ และการสร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

- การมุ่งเน้นต่อผลสัมฤทธิ์ โดยรวมบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มหาวิทยาลัยมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างชัดเจน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนกำหนดขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อสร้างความเข้าใจในเป้าหมาย และผลสำเร็จที่คาดหวัง

- การมุ่งความเป็นเลิศ สู่อำนาจการที่มีขีดสมรรถนะสูง โดยรวมบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้อาจารย์และบุคลากรทำวิจัยเพื่อแสวงหาความรู้ใหม่เป็นประจำทุกปี และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มหาวิทยาลัยมีการสับเปลี่ยนหน้าที่ / ทดแทนบุคลากร เพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ ในสายงานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งช่วยให้เกิดประสิทธิผลในงานที่ได้รับผิดชอบดียิ่งขึ้น

- ความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้ โดยรวมบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มหาวิทยาลัยมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดที่มีอย่างตรงไปตรงมา และยุติธรรมกับผลสำเร็จของผู้ปฏิบัติราชการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มหาวิทยาลัยมีป้ายแสดง / ประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงระบบงานและขั้นตอนการทำงานที่มีมาตรฐาน

- การสร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทน โดยรวมบุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ และงานใหม่ ๆ ที่ไม่เคยทำเพื่อให้ได้รับประสบการณ์ใหม่ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มหาวิทยาลัยมีสถานที่ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ปลอดภัย ไม่แออัด ไม่ทึบ ไม่ร้อน ไร้ฝุ่น ไร้ควัน

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นที่ประสิทธิผลองค์การ อยู่ในระดับมาก หากเรียงลำดับความสำคัญของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ประสิทธิผลองค์การด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ประสิทธิผลองค์การด้านกระบวนการภายใน ประสิทธิผลองค์การด้านการเงิน และประสิทธิผลองค์การด้านลูกค้า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

- ประสิทธิผลด้านการเรียนรู้และการพัฒนา โดยรวมบุคลากรมีความเห็นว่า มีประสิทธิผลในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรสามารถสื่อสารผ่านทาง Email หรือ Website หรือสื่อสิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัยได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาและแนะนำเป็นอย่างดี

- ประสิทธิผลด้านกระบวนการภายใน โดยรวมบุคลากรมีความเห็นว่า มีประสิทธิผลในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการเผยแพร่ความรู้แก่ชุมชน/สังคม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บุคลากรมีความเข้าใจในหลักการและขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ให้ความร่วมมือโดยให้เป็นส่วนหนึ่งของภารกิจประจำของทุกคน

- ประสิทธิภาพด้านการเงิน โดยรวมบุคลากรมีความเห็นว่า มีประสิทธิภาพในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มหาวิทยาลัยมีการสำรวจความต้องการทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในแต่ละปีอย่างเป็นระบบ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงบประมาณประจำปี และการประหยัดงบประมาณ

- ประสิทธิภาพด้านลูกค้า โดยรวมบุคลากรมีความเห็นว่า มีประสิทธิภาพในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สิ่งสนับสนุนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาบัณฑิตตามอัตลักษณ์ มีเพียงพอเหมาะสมและสามารถใช้งานได้ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาบัณฑิตตามอัตลักษณ์

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับประสิทธิภาพองค์กร ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในความคิดเห็นของบุคลากร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในทิศทางบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.885 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้ และด้านการมุ่งความเป็นเลิศ สูงสุดการที่มีขีดสมรรถนะสูง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในทิศทางบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.852 และ 0.828 ตามลำดับ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ส่วนการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ด้านการสร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทน และการมุ่งเน้นต่อผลสัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในทิศทางบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.792 และ 0.786 ตามลำดับ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง

อภิปรายผล

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

1. ด้านการมุ่งเน้นต่อผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับ มาก เนื่องด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ และมีการกำหนดตัวชี้วัดประเมินผลการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน คือ เป็นมหาวิทยาลัยแม่แบบที่ดีของสังคม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มุ่งสร้างผลผลิตภาพสูงสุด ของ Pollitt (2001) และงานวิจัยของ นิรุช บุญยฤทธิฐานนท์ (2551)

2. ด้านการมุ่งความเป็นเลิศ สูงสุดการที่มีขีดสมรรถนะสูง อยู่ในระดับ มาก เนื่องด้วย มหาวิทยาลัยมีการสนับสนุนให้อาจารย์และบุคลากรทำวิจัยเพื่อแสวงหาความรู้ใหม่ มีการสร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อพัฒนาคุณภาพงานของการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นการเน้นการพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ สอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556 - พ.ศ.2561) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ

3. ด้านความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับ มาก เนื่องด้วย มหาวิทยาลัยมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดที่มีอย่างตรงไปตรงมา ยุติธรรมกับผลสำเร็จของผู้ปฏิบัติราชการ และมีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรม ผลงานของหน่วยงาน ลงเว็บไซต์ สามารถตรวจสอบข้อมูลและผลการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556 - พ.ศ.2561) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 : การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน

4. ด้านการสร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทน อยู่ในระดับ มาก เนื่องจาก บุคลากรได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน และมหาวิทยาลัยมีการปรับเลื่อนขั้นเงินเดือน ตำแหน่งเหมาะสมกับระยะเวลาปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของนิรุช บุญยฤทธิฐานนท์ (2551)

ประสิทธิผลองค์การ

1. ด้านการเงิน อยู่ในระดับ มาก เนื่องจาก มหาวิทยาลัยมีการสำรวจความต้องการทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในแต่ละปีอย่างเป็นระบบ แต่เมื่อมองประสิทธิผลโดยรวมทั้ง 4 ด้าน บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าประสิทธิผลด้านการเงินมีระดับปฏิบัติในลำดับรองสุดท้าย เนื่องจากบุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงบประมาณประจำปีจริง แต่การแสดงความคิดเห็นยังไม่เต็มที่ และการได้รับงบประมาณที่จำกัดจากรัฐ ทำให้งบประมาณในการพัฒนาอย่างไม่เพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของณัชชา อักษรศรี (2552) และรายงานสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2561)

2. ด้านลูกค้า อยู่ในระดับ มาก เนื่องจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาให้ความสำคัญกับนักศึกษาในการส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษามีคุณภาพภายใต้อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย แต่เมื่อมองประสิทธิผลโดยรวมทั้ง 4 ด้าน บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าประสิทธิผลด้านลูกค้ามีระดับปฏิบัติในลำดับสุดท้าย เนื่องจากบุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาบัณฑิตตามอัตลักษณ์น้อย ดังนั้น บุคลากรจึงต้องสนใจและใส่ใจนักศึกษาให้มาก เพราะนักศึกษาหรือลูกค้านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้สถานศึกษาอยู่รอดได้อย่างยั่งยืนในอนาคต สอดคล้องกับงานวิจัยของณัชชา อักษรศรี (2552) และรายงานสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2561)

3. ด้านกระบวนการภายใน อยู่ในระดับ มาก เนื่องจาก มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการเผยแพร่ความรู้แก่ชุมชน / สังคม ในรูปแบบของการบริการวิชาการ และมีการประเมินหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง นำผลมาใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน และเน้นการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของณัชชา อักษรศรี (2552)

4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา อยู่ในระดับ มาก เนื่องจาก บุคลากรสามารถสื่อสารผ่านทาง Email หรือ Website หรือสื่อสิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัยได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งเสริมและให้โอกาสในการเรียนรู้ตลอดเวลา และมีการอบรมให้ความรู้ทางวิชาการใหม่ๆ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ สอดคล้องกับรายงานสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2561)

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กับประสิทธิผลองค์การ

1. ด้านการมุ่งเน้นต่อผลสัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การด้านการเงินมากที่สุด เนื่องจาก มหาวิทยาลัยมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างชัดเจน และมี กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย สอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556 - พ.ศ.2561) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 : การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. ด้านการมุ่งความเป็นเลิศ สู่องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การด้านการเงินมากที่สุด เนื่องจาก มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้อาจารย์และบุคลากรทำวิจัยเพื่อแสวงหาความรู้ใหม่เป็นประจำทุกปี และมีการสร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านพัฒนาคุณภาพงานของการทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556

- พ.ศ.2561) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ

3. ด้านการสร้างความเข้มแข็งและให้รางวัลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การด้านการเงินมากที่สุด เนื่องจาก มหาวิทยาลัยให้เงินเดือนขั้นพื้นฐานเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน ดังนั้นมหาวิทยาลัยต้องมีการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอเพื่อรองรับค่าใช้จ่ายในส่วนของการตอบแทนที่จะต้องให้กับบุคลากรอย่างทั่วถึง สอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556 - พ.ศ.2561) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 : การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ

4. ด้านความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การด้านการเงินมากที่สุด เนื่องจาก มหาวิทยาลัยมีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรม ผลงานของหน่วยงาน ลงเว็บไซต์ สามารถตรวจสอบข้อมูลและผลการปฏิบัติงานได้ โดยเฉพาะการบริการจัดการด้านการเงิน สอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556 - พ.ศ.2561) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 : การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ควรส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนกำหนดขั้นตอนวิธีการทำงานมากขึ้น ให้มีการสับเปลี่ยนหน้าที่เพื่อเพิ่มความรู้ทักษะของบุคลากร จัดสถานที่ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ และมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงระบบงานและขั้นตอนการทำงานที่มีมาตรฐาน

2. ปัจจุบันมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งในประเทศไทยกำลังประสบปัญหาขาดแคลนจำนวนนักศึกษาในการเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรมีการปรับเปลี่ยนการบริหารให้เป็นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เป็นรูปธรรม ชัดเจนในการปฏิบัติ ซึ่งจะส่งผลให้มหาวิทยาลัยมีประสิทธิผลในด้านต่างๆ และเป็นที่ยอมรับ เพื่อให้นักศึกษาสนใจเข้าศึกษาต่อมากขึ้น

3. แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมและมีอิทธิพลอย่างแพร่หลายในการปฏิรูประบบราชการ แต่ควรพิจารณาทำความเข้าใจแนวคิดและเรียนรู้การปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของมหาวิทยาลัยด้วย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มประชากรให้มีความหลากหลาย ได้แก่ ผู้บริหาร นักศึกษา ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาอาจจะได้ผลที่แตกต่างกัน

2. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก

3. ควรศึกษาประสิทธิผลด้านการเงิน โดยทำการศึกษาแบบเชิงลึกถึงสาเหตุที่ทำให้มีประสิทธิผลกว่าทุก ๆ ด้าน ทั้งนี้เพื่อเป็นการวิเคราะห์รายละเอียดต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กองนโยบายและแผน. (2561). **สารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำปีงบประมาณ 2561**. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- ณัชชา อักษรศรี. (2552). **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลองค์การ : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2540). **การปฏิรูปภาคราชการสู่สภาพที่พึงปรารถนา : ทำอย่างไร ใครรับผิดชอบ**. วารสารข้าราชการ. ปีที่ 42 ฉบับที่ 2, หน้า 24-43.
- นิรุช บุญยฤทธิชัย. (2551). **ผลลัพธ์การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการปฏิรูประบบราชการของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ คณะบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประคอง วรรณสูตร. (2537). **สถิติเพื่อการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงแก้ไข)**. ภาควิชาวิจัย การศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพ็ญศรี มีสมนัย. (2554). **การจัดการภาครัฐแนวใหม่**. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารองค์การ ภาครัฐ. (พิมพ์ครั้งที่ 8). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วันชัย มีชาติ. (2549). **การบริหารองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งชาติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551). **คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552**. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- Kaplan, Robert S. and Norton, David P. (1996). **The Balanced Scorecard : translating strategy into action**. Massachusetts : Harvard Business School Press.
- Pollitt, C. & Bouckaert, G. (2001). **Public Management Reform: A Comparative Analysis (2nd ed.)**. New York, NY: Oxford University Press.
- Weber, M. (1947). **The Theory of Social and Economic Organizations**. Translated by A.M. Handerson and T. Parsons. New York: Free Press, 1947.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. Third editio. Newyork : Harper and Row Publication.