

นโยบายศาสตร์ : ศักยภาพการให้บริการสวัสดิการที่เป็นเลิศของภาวะผู้นำองค์กรภาครัฐ Science Policy : The Potential of Providing Excellent Welfare Services for Government Organization Leaders

พระมหารณาวุฒิ จิตตมโล (सानากุลชัย)¹ พระณัฏฐพล ขนติพโล² และ
รศ.ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร³

Phramaha Thanawut Chathamalo (Sanakulchai), Phranatchaphol Kantipalo (Intikhotr)
and Assoc. Prof. Dr. Soawalak Kosolkittiamporn

Received	Reviewed	Revised	Accepted
08/04/2019	18/04/2019	05/10/2019	27/11/2019

บทคัดย่อ

สภาวะโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีปัญหาหลากหลายมิติในสังคม องค์กร และภาคประชาชน จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาระดับศักยภาพผู้นำผู้บริหารองค์กรที่จะต้องมีความรู้ในสภาพปัญหาการให้บริการสวัสดิการของประชาชนภายในประเทศ ผู้ศึกษาจึงวิเคราะห์ถึงวัตถุประสงค์ คือ (1) การวิเคราะห์นโยบายศาสตร์ขององค์กรภาครัฐ (2) นำเสนอศักยภาพการให้บริการสวัสดิการที่เป็นเลิศของภาวะผู้นำองค์กรภาครัฐ และ (3) เสนอแนะศักยภาพการให้บริการสวัสดิการที่เป็นเลิศของภาวะผู้นำองค์กรภาครัฐ

คำสำคัญ : นโยบายศาสตร์, ศักยภาพภาวะผู้นำ, การบริหารจัดการองค์กร,
การบริการสวัสดิการขององค์กรภาครัฐ

¹ นักศึกษา รป.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม E-mail : wut3407@gmail.com

D.P.A. Student (Public Administration), Rajabhat Mahasarakham University

² นักศึกษา รป.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม E-mail : natchaphol1998@gmail.com

D.P.A. Student (Public Administration), Rajabhat Mahasarakham University

³ อาจารย์ประจำ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

E-mail : saovalakk@hotmail.com

Lecturer, Faculty of Political Sciences and Public Administration, Rajabhat Mahasarakham University.

Abstract

The current world conditions are changing rapidly and there are various dimensions of problems in society, organizations and the public sector. Therefore, it is important and necessary to develop and upgrade the potential of the leaders of the organization that must have knowledge in the problems of providing welfare services for the people in the country. The study therefore analyzed the objectives were ; 1) to study the concepts of science policy analysis of government organizations (2) to present the potential of providing excellent welfare services for government organization leaders and (3) to provide recommendations on the potential of providing excellent welfare services for government organizations.

Keywords : Science policy, Leadership potential, Organization Management, Welfare services of government organizations

บทนำ

โลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมีความก้าวหน้าของเทคโนโลยีอย่างไม่หยุดยั้งซึ่งการพัฒนาบุคลากร องค์กร หุ่นส่วน ให้มีความสามารถในการแข่งขันด้านเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวและกีฬาเป็นต้น มีเป้าหมายในการพัฒนาที่มุ่งเน้นการยกระดับศักยภาพขององค์กรภายในประเทศหลากหลายมิติบนพื้นฐานแนวคิด คือการต่อยอดอดีต ปรับปัจจุบัน สร้างคุณค่าใหม่ (Office of the National Economic and Social Development Board National strategy, 2018- 2037) นโยบายศาสตร์ (Grit Permtanjit and Phakdee Posing. 2018) ซึ่งกล่าวถึงรากเหง้าของปัญหาคือภาพการให้บริการสวัสดิการที่เป็นเลิศขององค์กรภาครัฐ ซึ่งสามารถนำบูรณาการสู่ยุทธศาสตร์ชาติกล่าวคือการร่าง การกำหนดขึ้นเป็นนโยบายสาธารณะโดยมุ่งการบริการทุกมิติให้ถึงเป้าหมาย เพื่อประโยชน์สุขที่แท้จริงของประชาชนในประเทศ ซึ่งหุ่นส่วนองค์กรภาครัฐจำเป็นต้องมีวิสัยทัศน์ เชิงสร้างสรรค์ นวัตกรรม เป็นพันธกิจ พันธสัญญา แสดงถึงบทบาทหน้าที่ ศักยภาพการให้บริการสวัสดิการที่เป็นเลิศของภาวะผู้นำองค์กรภาครัฐ (Chaiwat Sutthirat, 2010) ซึ่งศักยภาพหรือบทบาทภาวะผู้นำ (Leader) ซึ่งมีความสำคัญยิ่งที่จะต้องมีความรู้ลักษณะ บุคลิกภาพที่ดี สามารถนำ ชี้่นำกลุ่ม เพื่อให้หลุดพ้นจากหลุมดำแห่งความทุกข์ทั้งปวง การอยู่ดีกินดีของประชาชน ผู้นำมีความสามารถในการเปลี่ยนแปลง (Chang Agent) ต้องมีจินตนาการ มีความสนใจ ต้องมีความตั้งใจ ถ้าที่จะตัดสินใจนำนโยบายไปปฏิบัติด้วยสติปัญญา มีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ (Sanya Kenaphoom, 2018) มีการวางแผน (Panning) การบริหารจัดการองค์กร (Organization) การสร้างความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรบุคลากรหรือสมาชิก (Man) จัดการเงินงบประมาณได้อย่าง

เหมาะสม (Money) ใช้ทรัพยากรหรือวัตถุดิบอย่างคุ้มค่า (Material) สร้างการบริหารจัดการที่ดี (Management) มีการกำกับติดตาม (Monitoring) การประเมินผล (Evaluation) การสร้างตัวชี้วัด (Key performance Indication : KPI) มีเกณฑ์ (Criteria) มาตรฐาน (Standard) Improving ในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง (Innovation) การสร้างนวัตกรรม (Learning) ตลอดถึงการเรียนรู้ขององค์กรภาครัฐในยุคสมัยใหม่อยู่ตลอดเวลา

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ศักยภาพการให้บริการสวัสดิการที่เป็นเลิศของภาวะผู้นำองค์กรภาครัฐสำคัญยิ่งต่อประชาชนภายในประเทศในปัจจุบันนี้ ผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีนโยบายสาธารณะ และการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐองค์ประกอบหลัก บทความนี้มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะขององค์กรภาครัฐ เพื่อนำเสนอศักยภาพการให้บริการสวัสดิการที่เป็นเลิศของภาวะผู้นำองค์กรภาครัฐ และเพื่อเป็นข้อเสนอแนะศักยภาพการให้บริการสวัสดิการที่เป็นเลิศของภาวะผู้นำองค์กรภาครัฐ ต่อไป

การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายศาสตร์ขององค์กรภาครัฐ

การศึกษา ถึงแนวคิด Concept ทฤษฎี Theory หลักสาระสำคัญของ นโยบายที่ส่งเสริมในด้านการบริการขององค์กรภาครัฐมีหลายกลุ่ม หลายมิติ ของนโยบายศาสตร์ ซึ่งในอดีตได้มีการรวมกลุ่มในการกำหนดวางแผนนโยบาย (Policy planning) ระบบนโยบายสาธารณะ (Public policy system) การนำนโยบายไปปฏิบัติ (Implementation of policies) และการควบคุมเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จหลายกลุ่มด้วยกันดังนี้ เดวิด อีสตัน (David Euston, 1953) ให้คำนิยามคำว่านโยบายสาธารณะว่า “หมายถึงการแจกแจงคุณค่าต่าง ๆ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายเพื่อสังคมเป็นมีส่วนร่วม”บุคคลและองค์กรที่สามารถใช้อำนาจดังกล่าว ได้แก่รัฐบาลและหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐบาล ดังนั้นการกระทำต่าง ๆ หรือองค์การกระทำของรัฐบาล ไม่ว่าจะเป็นใด ย่อมก่อให้เกิดผลต่อการแจกแจงคุณค่าต่าง ๆ ของสังคม นั้น ๆ เจมส์ แอนเดอร์สัน (James Anderson, 1970) นโยบายสาธารณะ หมายถึง “แนวทางการกระทำ (Course of action) ของรัฐ ที่มีจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น ความยากจน เกษตรกรรม เป็นต้น”เป็นแนวทางปฏิบัติที่กำหนดขึ้น เพื่อตอบสนองต่อปัญหาต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น หรืออีกนัยหนึ่งคือ แนวทางที่รัฐบาลหรือองค์กรของรัฐกำหนดขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหา ไอรา ชาร์คานสกี (Ira Sharkansky, 1970) กล่าวถึงนโยบายสาธารณะว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่รัฐบาลกระทำกิจกรรมดังกล่าวครอบคลุมเรื่องกิจกรรมเกี่ยวกับบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ เช่น การพัฒนาแผนการศึกษา การให้บริการด้านบัตรสวัสดิการคนจน และการส่งเสริมทางด้านวัฒนธรรมทางพระพุทธศาสนาเช่นวันสำคัญทางศาสนา เช่นวัน เข้าพรรษา และออกพรรษา งานเทศกาลเกี่ยวกับเชิงท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมทางพระพุทธศาสนา เป็นต้นซึ่ง ธอมัส ดาย (Thomas R. Dye, 1984) ก็กล่าวถึงนโยบายสาธารณะที่เกี่ยวกับประเด็นสำคัญที่ว่า “สิ่งใดก็ตามที่รัฐบาลเลือกที่จะบริการหรือจะกระทำ หรือเลือกที่จะไม่กระทำ”ซึ่ง

ภาครัฐต้อง เลือกและตัดสินใจนโยบายโดยการนำของผู้มีวิสัยทัศน์ มีศักยภาพในการที่จะเลือกนโยบายกล้าตัดสินใจที่จะเลือกลักษณะการบริการที่มุ่งสู่การบริหารจัดการเน้นการบริการที่เป็นเลิศเพื่อประโยชน์สุขโดยรวมของประชาชน (Harold D. Lasswell,1948),ชาร์ลส์ จาคอป (Charles Jacop,1966) ; วิลเลียม กรีนวูด (William Greenwood, 1965) ; ฮาโรลด์ ลาสเวลล์ กับ อับราฮัม แทปแพลน (Harold Lasswell & Abraham Kaplan, 1970) และTinnapan Nakata (1987) ก็กล่าวถึงนโยบายสาธารณะ ไว้ว่า ศักยภาพการตัดสินใจขั้นต้น ของภาวะผู้นำ (Leader) ของผู้บริหารองค์กร (Organization) เพื่อที่จะกำหนดแนวทางเป็นแผน (Panning) เชิงมีวิสัยทัศน์ (Vision) มองการไกล เพื่อนำไปเป็นแนวทางในควบคุม (Controlling) ดูแลของการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ ซึ่งได้จัดทำเป็นลักษณะระบบตามแผนภาพที่ได้นำเสนอดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงถึงกระบวนการขั้นตอนของการบริหารจัดการองค์กรแบบPOLC

กล่าวสรุปได้ว่า การให้บริการสวัสดิการที่เป็นเลิศแก่สังคม หรือชุมชนนั้นซึ่งจะต้องอาศัยแรงผลักดัน ขับเคลื่อน ด้วย ระบบ POLC สู่นโยบายสาธารณะที่มีการให้บริการได้ทั่วถึงสู่พื้นที่รากหญ้า คือประชาชน อย่างเป็นประจักษ์เชิงบวก ได้รับผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม จากสวัสดิการ การให้บริการจากภาครัฐ โดยแท้จริงในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจภายในประเทศอีกมิติที่น่าสนใจ และจะต้องได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐ และการมีส่วนร่วมจากหลายฝ่ายต่อไป

การมีส่วนร่วมส่งเสริมศักยภาพการให้บริการที่เป็นเลิศขององค์กรภาครัฐ

การมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนนโยบายสาธารณะเพื่อแก้ปัญหาในระดับท้องถิ่น (Local) ภูมิภาค (regional) ระหว่างประเทศ (international) หรือ ระดับโลก (planetary) นโยบายศาสตร์จัดหาชุดข้อมูลกระบวนการวิธีการ (procedures) ต่าง ๆ เชิงบูรณาการ (integrated) และครอบคลุม (Comprehensive) เพื่อจัดการปัญหา ส่งเสริมศักยภาพการให้บริการที่เป็นธรรมเพื่อให้ครอบคลุมชัดเจนและมั่นใจในผลประโยชน์สาธารณะตามหลักแนวคิดความสำคัญความเข้าใจของ “การวางแผน”

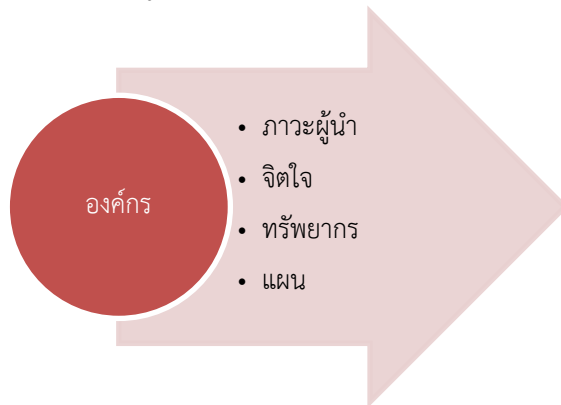
ฟร็ดแมนน์ (John Friedmann,1978) ว่าด้วยเรื่อง Planning in the Public Domain : From Knowledge to Action กล่าวถึงอุดมการณ์มีมติการมีส่วนร่วมสหวิทยาทางสังคมศาสตร์ ช่วยกันแก้ปัญหาโดยธรรม และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนซึ่งจะได้นำเสนอเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ อันมีองค์ประกอบหลักดังนี้

1. ภาวะผู้นำ Leader ภาวะผู้นำมีคุณลักษณะ บุคลิกภาพที่ดี สามารถนำ ชี้นำกลุ่ม เพื่อให้หลุดพ้นจากหลุมดำแห่งความทุกข์ทั้งปวง การอยู่ดีกินดีของประชาชน (Bennis and Nanus,1985 ; Yongyuth Kesakorn, 2009) กล่าวยอมรับว่า ผู้นำมีการเปลี่ยนแปลง (Chang Agent) สร้างความพึงพอใจ ขวัญและกำลังใจ มีความกระตือรือร้น และมีการบูรณาการ (Netpanna Yaviratch, 2009) กล่าวถึงการยอมรับ และเป็นที่ยกย่องจากบุคคลอื่น (Sermsak Wisalaporn, 2009) กล่าวถึง การเลือกตั้งหรือแต่งตั้งและเป็นที่ยอมรับของสมาชิก (Dejnozka, 1983) กล่าวว่า บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้นำกลุ่มและมีอิทธิพลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ซึ่งภาวะผู้นำต้องมีคุณสมบัติและพฤติกรรมดังต่อไปนี้ มีบุคลิกภาพดี หมายถึง มี“บุคลิกภาพ” (Personality) อย่างเหมาะสม และน่าเชื่อถือ การแต่งกายเรียบร้อยให้เหมาะสมกับตำแหน่ง วัย สถานการณ์ เป็นเอกลักษณ์บุคลิกภาพเฉพาะของบุคคลโดยองค์รวม ตัวบ่งชี้ 5 ลักษณะบุคลิกภาพ (Sanya Kenaphoom, 2018) (1) ลักษณะบุคลิกภาพทางกาย รูปร่าง หน้าตา สัดส่วน ผิวพรรณ สีส้ม ความสูง น้ำหนัก เป็นลักษณะประจำตัวของบุคคล (2) ลักษณะแสดงออกทางใจ ความคิด ความจำ จินตนาการ ความสนใจ ความตั้งใจ การตัดสินใจ สติปัญญา เป็นเรื่องเกี่ยวกับสมอง (3) ลักษณะอุปนิสัย ความสุภาพอ่อนโยน ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ ความเคารพสิทธิ สอนบุคคลไม่เห็นแก่ตัว มีศีลธรรมจรรยา ซึ่งเป็นกิจวัตรที่สอดคล้องกับสภาพของสังคม (4) ลักษณะแสดงทางอารมณ์ ความรู้สึกแห่งจิตที่ก่อให้เกิดอาการต่าง ๆ เช่น ตื่นเต้น ตกใจ โกรธ กลัว หายใจหวนกลับ ร่าเริง หดหู่ หงุดหงิด วิตกกังวล (5) ลักษณะการสมาคม คือ กิจวัตรที่บุคคลแสดงต่อผู้อื่น เช่น เป็นคนชอบคบหาสมาคม กับผู้อื่นหรือเป็นคนเก็บตัว เห็นใจผู้อื่น

2. การวางแผน (Panning) การวางแผนเพื่อช่วยชี้นำแนวทางการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับองค์กรและ/หรือพหุภาคีหุ้นส่วนเครือข่ายพัฒนา โดยเป็นแนวชี้นำที่เกิดขึ้นจริงจากกระบวนการระดมสมอง (Idealism) ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมีส่วนร่วม เป็นความคิด “คิดก่อนทำ”โดยยึดหลักการวิเคราะห์ให้ทราบสถานะแวดล้อมให้ “รู้เขารู้เรา”เพื่อชี้แนะเป้าประสงค์ และการวางแผนเป็นเครื่องมือที่สำคัญอันหนึ่งของการบริหารจัดการ (Uthis Karwthien, 2006) กล่าวคือกระบวนการของการพิจารณา การตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร เมื่อไหร่ อย่างไร มีการเลือกวัตถุประสงค์ นโยบาย โครงการ และวิธีปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Yongyuth Kesakorn, 2009)

3. องค์กร Organization การรวมตัวกันของคนตั้งแต่ 2 ขึ้นไป (Subunn leamvijarn, 2018) โดยมีจุดมุ่งหมายในการทำกิจกรรม หรือ งานอย่างใดอย่างหนึ่งโดยอาศัยกระบวนการจัดโครงสร้างของกิจกรรมหรืองานนั้นออกเป็นประเภทการจัดการเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน ทำ

กิจกรรมโครงการต่าง ๆ เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างมีระเบียบและไม่สับสน เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการจัดการ มอบหมายหน้าที่ให้แก่ทีมงานและเพื่อนร่วมงาน ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยคำนึงถึงองค์ประกอบความสัมพันธ์ที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ ตัวบุคคล (Personal) วัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้ (Materials) เวลา (Time) และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

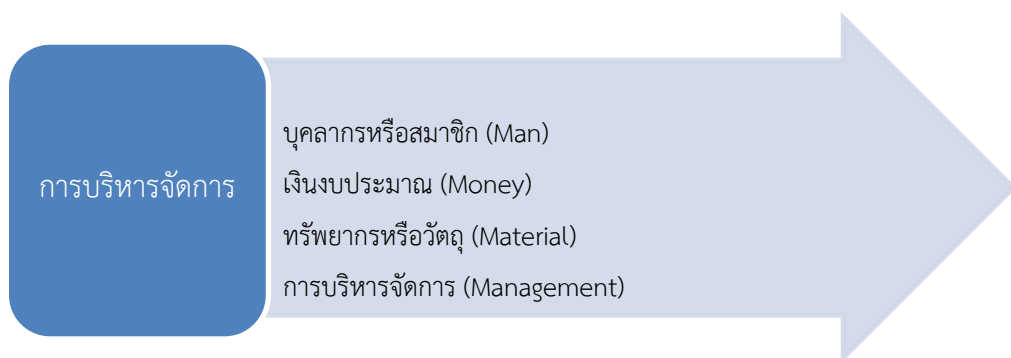


แผนภาพที่ 2 แสดงความสัมพันธ์การมีส่วนร่วมขององค์กร

4. การสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การศึกษา บริษัท โกลบอล ยูทิลิตี้ เซอร์วิส จำกัด พบว่าการสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแบ่งได้ 4 ด้านคือ (Pornrat Keawjanthong, 2007) 1) การตระหนักว่าตนเองมีความสำคัญ ซึ่งประกอบไปด้วยความก้าวหน้าในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นความสำเร็จที่เกิดจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน ความสำเร็จในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นความสำเร็จที่เกิดจากการสร้างสรรค์ผลงาน หรือความสำเร็จที่เกิดจากความก้าวหน้าในการทำงาน 2) ความอิสระในการทำงาน ประกอบด้วย การบังคับบัญชา ความรับผิดชอบ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย สัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความร่วมมือ การประสานงานและการร่วมมือกันและกัน 4) วัฒนธรรมที่เอื้อต่อบรรยากาศ หรือความรู้สึกในการทำงานที่ดี ประกอบด้วย นโยบายที่ชัดเจน และมีการสื่อสารมายังเพื่อนร่วมงานให้ได้รับทราบและมีความเข้าใจในนโยบายนั้น ๆ ส่งเสริมภาพลักษณ์และความเจริญเติบโตในตนเองและอาชีพของพนักงาน ซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกงานมีอาชีพมั่นคง

กล่าวสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมส่งเสริมศักยภาพการให้บริการที่เป็นเลิศขององค์กรภาครัฐ บทบาทศักยภาพภาวะผู้นำ มีความสำคัญต้องมีความพร้อมทั้งการมีส่วนร่วมในการออกนโยบาย ในการวางแผนงาน ในการจัดการองค์กร และในการสร้างทีมงานสร้างขวัญและการให้กำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ ของหน่วยงานองค์กร ถ้าหากขาดอย่างใดอย่างหนึ่ง เป้าหมายงานอาจจะมิบรรลุและอาจจะสำเร็จได้ยากซึ่งเป้าหมายที่กำหนดไว้

5.การบริหารจัดการองค์กร การบริหาร (Administration) and (Management) การจัดการ ซึ่งใช้แทนกันได้มีความหมายเหมือนกัน (Bangmo, Somkid, 2003) โดยการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดซึ่งมีปัจจัยทรัพยากรธรรมชาติพื้นฐานที่สำคัญประกอบด้วย 1) บุคคลหรือสมาชิก (Man) เป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารงานหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องมีคนที่ปฏิบัติงานดีและมีคุณภาพ2) เงินงบประมาณ (Money) หน่วยงานจำเป็นต้องมีงบประมาณเพื่อการบริหารจัดการ หากขาดเงินงบประมาณหน่วยงานก็ยากที่จะบรรลุเป้าหมาย3) ทรัพยากรหรือวัสดุ (Material) การบริหารจำเป็นต้องมีวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการบริหาร หน่วยงานหากขาดวัสดุอุปกรณ์ก็จะเป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดปัญหาในการบริหารงานและ4) การบริหารจัดการ (Management) เป็นภารกิจของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรงคือเป็นกลไกและตัวประสานที่สำคัญที่สุดในการประมวลผลผลักดันและกำกับปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 3 ประการ ให้สามารถดำเนินไปได้โดยมีประสิทธิภาพจนบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานที่ต้องการ

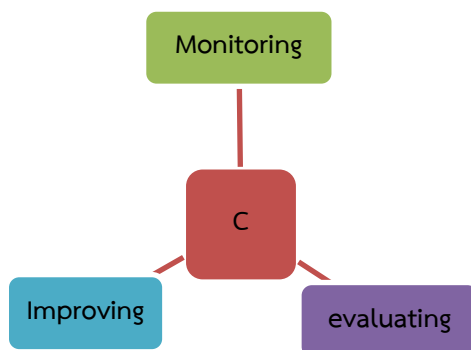


แผนภาพที่ 3 แสดงถึงการบริหารทรัพยากรธรรมชาติพื้นฐานที่สำคัญทั้ง 4

กล่าวสรุปได้ว่า การบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กรประเทศ มีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของคน และชุมชนภายในประเทศอย่างสำคัญยิ่ง ในการที่จะ ผู้นำผู้บริหารกำหนดนโยบายขับเคลื่อนนโยบาย ในการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า เพิ่มมูลค่าภายในประเทศให้สามารถใช้ทรัพยากรให้เกิดผลประโยชน์คุ้มค่าที่สุด เกิดผลประโยชน์สู่ระดับรากหญ้าให้มีอยู่ดี กินดี กินอิ่ม นอนอุ่น ภายในภาคชุมชนเมืองเล็กในภูมิภาคภายในประเทศอย่างมีความสุข

6. การควบคุมองค์กร (Controlling) การตรวจสอบเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งของการควบคุม เมื่อนักบริหารนำแผนของตนไปปฏิบัติ เขามักจะพบว่าสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมิได้เป็นไปตามหนทางที่วางแผนไว้ เพราะ การควบคุมทำให้นักบริหารมั่นใจว่าจุดมุ่งหมายต่าง ๆ มีผลสัมฤทธิ์ เราสามารถทำ

ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ทางการบริหาร (Grit Permtanjit, 2009) ซึ่งประกอบด้วย Monitoring การกำกับติดตาม evaluating กระประเมินผล Improving การปรับปรุง ดังแสดงด้วยภาพประกอบดังนี้



แผนภาพที่ 4 แสดงการควบคุมองค์กร (Controlling)

1. การกำกับติดตาม (Monitoring) หมายถึง กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า (Input) การดำเนินงาน (Process) และผลการดำเนินงาน (Output) เกี่ยวกับโครงการ เพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback System) สำหรับการกำกับ ทบทวน และแก้ไขปัญหาขณะดำเนินโครงการต่อไป การติดตามผลจะมุ่งเน้นข้อมูลที่มีความสำคัญของกิจกรรมโครงการดังนี้

1.1 ผลการปฏิบัติงาน (ของผู้รับผิดชอบ) หรือกิจกรรมเพื่อใช้ตรวจสอบว่าได้ปฏิบัติตามระยะเวลาที่แผนได้กำหนดไว้หรือไม่ รวมทั้งเงินงบประมาณในการดำเนินงาน

1.2 ผลการใช้ปัจจัยหรือทรัพยากร (Input) เพื่อตรวจสอบว่าโครงการ ได้รับปัจจัยหรือทรัพยากรทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนดไว้หรือไม่

1.3 ผลการดำเนินงาน (Outputs) เพื่อตรวจสอบว่าได้ผลตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใดมีปัญหาลุप्तหรืออะไรบ้าง ทั้งในด้านแผนงานและขั้นปฏิบัติของโครงการกิจกรรมนั้น ๆ

2. การประเมินผล (Evaluation) หมายถึงกระบวนการตรวจสอบและตัดสินคุณค่า (Value Judgment) เกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า การดำเนินงาน และผลการดำเนินโครงการ และกิจกรรม ภายใต้นโยบายองค์กร ซึ่งหมายถึงการตัดสินคุณค่าของโครงการ โดยเก็บข้อมูลจาก ตัวชี้วัด ที่กำหนดขึ้น และนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับ เกณฑ์ หรือ มาตรฐาน เพื่อเป็นสารสนเทศสำหรับการปรับปรุงการดำเนินงานด้านกิจกรรม เพื่อสรุปผลสำเร็จและพัฒนาต่อไปประเมินผล (สำนักนโยบายและแผน, 2007)

การประเมินโครงการกิจกรรมขององค์กรต่างมีหลักสำคัญเกี่ยวกับ ตัวชี้วัด เกณฑ์ และมาตรฐาน ดังนี้ตัวชี้วัด (Key performance Indication : KPI) หมายถึงตัวประกอบ ตัวแปรหรือค่าที่สังเกตได้ซึ่งใช้บ่งบอกถึงสถานภาพหรือสะท้อนลักษณะหรือผลของการดำเนินงานเกณฑ์ (Criteria) หมายถึง ระดับที่แสดงถึงความสำเร็จของการดำเนินงานหรือผลที่ได้รับมาตรฐาน (Standard) หมายถึง

ระดับการปฏิบัติที่แสดงถึงความสำเร็จอันเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปตัวอย่าง การประเมินผลผลิตของโครงการโดยตรง (Output Evaluation) ซึ่งเป็นผลที่เกิดขึ้นโดยตรงทันทีจากโครงการ สามารถพิจารณาบรรลุผลเบื้องต้นได้จาก ตัวชี้วัดในเรื่องเวลาประมาณที่ใช้ สัดส่วนของงานที่ทำเสร็จ และสัดส่วนพื้นที่ที่ได้รับผล โดยเปรียบเทียบกับ เกณฑ์ ดังนี้



ประเด็นการประเมิน	การบรรลุผลเบื้องต้นของโครงการ
ตัวชี้วัด	- เวลา - งบประมาณ - สัดส่วนของงานที่เสร็จ - สัดส่วนพื้นที่ที่ได้รับผล - งานเสร็จก่อนเวลาหรือทันเวลา
เกณฑ์	- งบประมาณที่ใช้จริงน้อยกว่าหรือเท่ากับงบประมาณที่ได้รับ - งานเสร็จ 100% ตามเป้าหมาย - พื้นที่หมายได้รับผลอย่างน้อย 90%

แผนภาพที่ 5 แสดงความสำคัญของการประเมินโครงการ

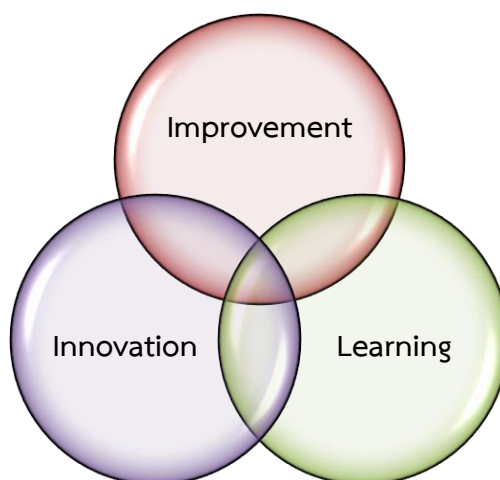
การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (Improving) การให้ความสำคัญ 3 ประการสำคัญ กิจกรรมการปรับปรุง มีได้ตั้งแต่การปรับปรุงแบบค่อยเป็น ค่อยไป ที่พื้นที่การปฏิบัติงาน ไปจนถึงการปรับปรุงในระดับองค์กร องค์กรต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องผลิตภัณฑ์ กระบวนการ โครงสร้างองค์กร ระบบการบริหาร โดยการวิเคราะห์ข้อมูล ยึดข้อมูลจริงเป็นที่ตั้ง ไม่มีการใช้หลักคิดนึก เดาเอาเอง หรือที่เรียกว่านั่งเทียน

นวัตกรรม (Innovation) การเปลี่ยนแปลงในเชิงนวัตกรรม ต้องคำนึงถึง ความต้องการขององค์กร ที่อยู่บนพื้นฐานความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือกลุ่มผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ซึ่งได้แก่ ลูกค้า พนักงานผู้ถือหุ้น ผู้ส่งมอบ ชุมชน สังคมองค์กรต้องการ ความต้องการ จำเป็นของการมีนวัตกรรม รักษาระดับของการมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพของกระบวนการนวัตกรรมและจัดหาทรัพยากรที่เกี่ยวข้องที่จะทำให้นวัตกรรมเกิดประสิทธิผลสูงสุดนวัตกรรมสามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุก ๆ ระดับในองค์กร โดยพิจารณาการเปลี่ยนแปลงในเรื่องเทคโนโลยี หรือผลิตภัณฑ์ ที่สร้างความพึงพอใจ หรือความประทับใจต่อลูกค้า หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกระบวนการ เพื่อให้กระบวนการเหล่านั้นสามารถผลิตผลิตภัณฑ์ที่เหนือชั้น หรือความแตกต่าง หรือต้นทุนที่ต่ำกว่าคู่แข่ง

การเรียนรู้ (Learning) องค์กร ต้องกระตุ้น ส่งเสริม การปรับปรุง นวัตกรรมโดยผ่านการเรียนรู้การเรียนรู้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กร ที่จะให้บรรลุถึงความสำเร็จที่ยั่งยืน จึงจำเป็นที่จะนำระบบการเรียนรู้ในระดับองค์กรหรือการทำให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยรวบรวมจัดเก็บความรู้

ความสามารถของแต่ละบุคคลทั่วทั้งหมดในองค์กรนั้น ๆ การเรียนรู้เป็นการบูรณาการ ความสามารถแต่
ละคนที่เป็นของทั้งหมดในองค์กร บรรลุผลสำเร็จโดยผสมผสานความรู้ รูปแบบการคิดและรูปแบบ
พฤติกรรมของพนักงาน กับคุณค่าหลักขององค์กรโดยคำนึงถึง คุณค่าหลักขององค์กร ซึ่งอยู่บนภารกิจ
วิสัยทัศน์และกลยุทธ์ สนับสนุน จุดประกายการเรียนรู้และการแสดงให้เห็นบทบาทภาวะผู้นำจาก
ผู้บริหารระดับสูง กระตุ้น ส่งเสริมการสร้างเครือข่าย การเชื่อมโยงความสัมพันธ์และการแบ่งปันความรู้
ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การรวบรวมข้อมูลสารสนเทศจากส่วนต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก
องค์กรและควรจะต้องเป็นเรื่องที่ประสบความสำเร็จและเรื่องที่ล้มเหลว

การวิเคราะห์เจาะลึกรายละเอียดข้อมูลสารสนเทศ ที่ได้รับมานั้น ที่จะนำไปใช้ให้เกิดผลในทาง
ปฏิบัติ รักษากระบวนการเรียนรู้และการแบ่งปันความรู้ ให้การยอมรับ ชมเชย สนับสนุน และให้รางวัลแก่
ผู้มีการปรับปรุงพัฒนาขีดความสามารถ โดยผ่านกระบวนการการเรียนรู้และการแบ่งปันความรู้และที่
สำคัญ ถ้าคนในองค์กรมีโอกาสเข้าถึงและใช้ความรู้ที่เป็นประโยชน์นั้นได้อย่างรวดเร็วก็จะส่งผลถึง
ความสามารถในการยกระดับขีดความสามารถขององค์กร ที่มีผลต่อการบริหาร การพัฒนารักษาให้
องค์กรเกิดผลสำเร็จที่ยั่งยืน



แผนภาพที่ 6 แสดงความสัมพันธ์การเปลี่ยนแปลงองค์กร (Improving)

การพัฒนาศักยภาพการให้บริการที่เป็นเลิศของภาวะผู้นำองค์กรภาครัฐ ควรมีหลักสำคัญ
เหล่านั้นในการขับเคลื่อนนโยบายให้สำเร็จ คือ การกำกับติดตาม (Monitoring) การประเมินผล
(Evaluation) การปรับปรุง เปลี่ยนแปลง (Improving) นวัตกรรม (Innovation) การเรียนรู้
(Learning) ผู้นำผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ในการบริหารจัดการ เพื่อให้ถึงซึ่งการให้บริการ
จัดการและการบริการอย่างเป็นเลิศถ้าขาดหลักสำคัญเหล่านี้อาจจะเกิดอุปสรรคในการบริหารสู่ความ
เป็นเลิศด้านการให้บริการ เชิงนโยบาย รวมถึงแผนการปฏิบัติงาน ของภาครัฐหรือกับหุ้นส่วนภาคี
องค์กรเครือข่ายจึงจำเป็นต้องมีองค์ความรู้เหล่านั้น จึงจะประสบผลสำเร็จในการบริหารจัดการเชิง
บริการสู่ความเป็นเลิศขององค์กร เพื่อประโยชน์ส่วนร่วมภายในประเทศต่อไป

บทสรุป

ศักยภาพพบปะของผู้นำผู้บริหารองค์กรซึ่งมีความสำคัญยิ่งที่จะต้องมีความรู้ในสภาพปัญหาของประชาชนภายในประเทศ สภาพปัญหาเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อม การศึกษา เทคโนโลยี คมนาคม การท่องเที่ยว เป็นต้น ซึ่งองค์กรขนาดเล็กไปถึงองค์กรขนาดใหญ่ล้วนมีความสำคัญที่จะช่วยกันคือมีการร่วมมือกันเพื่อที่จะกำหนดนโยบาย ขับเคลื่อนแผนนโยบาย องค์กรให้เป็นไปในทิศทางที่เป็นจริงสู่นวัตกรรมที่สามารถช่วยเหลือกันและกันได้ในสังคมโดยไม่เกิดปัญหา และไม่เกิดความขัดแย้งกันเอง ในองค์กรเพื่อที่จะบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศเชิงบริการนโยบาย ขับเคลื่อนนโยบาย และการใช้ทรัพยากร อย่างคุ้มค่าให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมใหญ่และกระจายสู่ชุมชนรากหญ้าให้มีประสิทธิผลจึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบโครงการกิจกรรมต่าง ๆ ในระหว่างการปฏิบัติการกิจนั้น ๆ ของภาครัฐเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในเชิงอุปสรรค ให้ทันต่อการแก้ไขปัญหาจึงจำเป็นต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญเหล่านั้นเสมอ

เอกสารอ้างอิง

- Anderson, J. (1970). *Politics and economic policy-making: selected readings*. New York: Addison-Wesley Pub. Co
- Bangmo, Somkid. (2003). *Organization and Management*. Bangkok : June Publishing. [In Thai].
- Bennis, and Nanus, B. (1985). *Leaders: The Strategies for Taking Change*. New York : Harper and Row.
- Chaiwat Sutthirat. (2010). *Teach Children to Have Public Mind*. Bangkok: We print. [In Thai].
- Dejnozka. E.L. 1983. *Education administration glossary*. Westport. Connecticut: Greenwood
- Dye, Thomas R. (1984). *Understanding Public Policy*. 5th edition. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall, Inc.
- Easton, David. (1953). *The Political System: An Inquiry into the State of Political Science*. New York: Alfred A. Knopf.
- Friedmann, John. (1978). *Planning in the Public Domain : From Knowledge to Action*. New York : Princeton University Press.
- Greenwood, William T. (1965). *Management and Organizational Behavior : An Interdisciplinary Approach*. Ohio : Shouth Westen Publishing.
- Grit Permtanjit and Phakdee Posing. (2018). "POLICY SCIENCES : CRITICAL OBSERVATIONS ON LIMITATIONS AND FUTURE POTENTIAL". *Journal Social Science MCU*, 7 (2), 1-8. [In Thai].

- Grit Permtanjit. (2009). *Management guidelines under the Buddhist paradigm*. Bangkok: Sukumwit Printing Co., Ltd. [In Thai].
- Jacop, Charles E. (1966). *Policy and Bureaucracy*. Prince, N.J. : D. Van Nostrand.
- Lasswell, Harold D. & Abraham Kaplan. (1970). *Power and Society*. New Haven :Yale University press.
- Lasswell,Harold D. (1948). *The communication of ideas*. New York: Harper and Brother Publishers.
- Netpanna Yaviratch. (2009). *Leadership and Strategic Leadership*. 7th edition, Bangkok: Triple Group Company Limited. [In Thai].
- Office of the National Economic and Social Development, Board National strategy. (2018 - 2037). *Competitiveness building*. Bangkok : Office of the National Economic and Social Development Board National strategy. [In Thai].
- Pornrat Keawjanthong. (2007). *Factors affect feelings are part of the organization : Case study: Global Utilities Service Company Limited*. Master of Science in Business Administration : Graduate Institute of Management Development Sciences. [In Thai].
- Sanya Kenaphoom. (2018). “Guidelines of Qualitative Data Classification for Synthesizing the Academic Works”. *The Academic Journal: Faculty of Humanities and Social Sciences Nakhonsawan Rajabhat University*, 5 (1), 1- 8. [In Thai].
- Sermak Wisalaporn. (2009). *Leadership in the collection of theoretical codes and educational administration practices Unit 5-8*. 9th edition, Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University, 1 - 111. [In Thai].
- Sharkansky, I. (1970). *Policy Analysis in Political Science*. Chicago: Markham.
- Subunn leamvijarn. (2018). “SYSTEMS, MECHANISMS AND PROCESSES EVALUATION : THE CONCEPT TO IMPROVE THE OUTCOME OF CURRI CULUM ADMINISTRATION IN HIGHER EDUCATIONAL INSTITUTIONAL IN THAILAND”. *GRADUATE STUDIES JOURNAL*, 15 (68) : January - March 2018. [In Thai].
- Tinnapan Nakata. (1987). “Policy, Development and Science”. *NIDA Development Journal*, 13 (1),101-129. [In Thai].
- Uthis Karwthien. (2006). *Strategic Planning*. 3rd edition, Bangkok: The Publisher of Chulalongkorn University. [In Thai].
- Yongyuth Kesakorn. (2009). *Leadership and Team Work*. 8th edition, Bangkok : VJ Printing. [In Thai].