

HMO-35

การนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในบริบทด้านการสาธารณสุขไทย:
กรณีศึกษา โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จ.เชียงใหม่
the new public management in public health services context:
a case study of maharaj nakhon chiang mai hospital

รณชัย สีนอวน*

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในการบริหารจัดการโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ อันมีที่มาจากระบบราชการไทยได้มีการนำแนวคิดนี้ได้มาประยุกต์ใช้เพื่อปฏิรูประบบราชการให้มีความทันสมัย คล่องตัว และสามารถตอบสนองความต้องการประชาชนได้ดีขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ในฐานะหน่วยงานราชการที่ให้บริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขว่าได้มีการนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้หรือไม่ อย่างไร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรของโรงพยาบาลฯ ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็น ตามกรอบแนวคิดการวิจัยภายใต้ตัวแปรหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่สอดคล้องกับบริบทของการบริหารงานของโรงพยาบาลฯ ใน 5 มิติ ได้แก่ การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารเชิงกลยุทธ์ การวัดผลการปฏิบัติงาน การจัดการระบบสารสนเทศ และการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล ผลการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ทราบว่า แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในบริบทของหน่วยงานราชการที่ให้บริการสาธารณสุขทางการแพทย์และการสาธารณสุขมีการประยุกต์ใช้ตามแนวทางที่รัฐต้องการปฏิรูปหรือไม่ อันจะนำไปปรับปรุง พัฒนา และขยายผลกับหน่วยงานทางด้านสาธารณสุข หน่วยงานราชการอื่นต่อไป

ABSTRACT

The objective of this research is finding the New Public Management (NPM) in Thai public health services context: a case study of Maharaj Nakhon Chiang Mai Hospital. Since the NPM applied to revolution Thai bureaucracy transform to modernly, flexible and responsiveness to populations exactly. So, Researcher is interested in this approach by focused on Maharaj Nakhon Chiang Mai Hospital as unit of analysis. The researcher used quantitative research method that sampling random is personnel in hospital. There are five variables of research conceptual that related to management context of hospital included; Result Based Management, Strategic Management, Key Performance Indicators, Information System Management and Good Governance concept. This research will be known Maharaj Nakhon Chiang Mai Hospital as a part of Thai public health services where is applied this conceptual or not. Finally, there can be extending to other Thai Bureaucracy as well.

คำสำคัญ: การจัดการภาครัฐแนวใหม่, NPM

Key words: New Public Management, NPM, Thai public health services

* หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย ยาวะประภาส อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาฯ ที่ได้สละเวลาให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทาง เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการเขียนบทความวิจัยในครั้งนี้

1. บทนำ

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นแนวคิดการบริหารที่มุ่งปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานภาครัฐแบบเดิมที่เน้นการให้ความสำคัญต่อปัจจัยนำเข้าและอาศัยกฎระเบียบข้อบังคับเป็นเครื่องมือหลักในการดำเนินงาน โดยเปลี่ยนมาเป็นการบริหารจัดการที่เน้นวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ของการทำงานทั้งในแง่ของผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) และ ความคุ้มค่าของเงิน (Value for money) รวมทั้งตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว เพื่อก่อให้เกิดการประหยัด มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้นำเทคนิคการบริหารงานสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้มากขึ้นเพื่อให้เกิดผลลัพธ์และผลผลิตที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด เช่น การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การวัดและประเมินผลงาน การบริหารภาพรวมทั่วทั้งองค์การ เป็นต้น แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่จึงเป็นแนวคิดที่จะช่วยปฏิรูประบบราชการให้มีความทันสมัย มีความยืดหยุ่น คล่องตัว สามารถตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการสาธารณะได้อย่างรวดเร็ว หน่วยงานราชการหลายแห่งได้ริเริ่มนำหลักการการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาประยุกต์ใช้กับหน่วยงาน เช่น การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนสามารถวัดผลได้ การปรับลดขนาดของหน่วยงาน การปรับโครงสร้างองค์การ การเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามาแข่งขันในการให้บริการสาธารณะ การจัดการรูปแบบใหม่ในรูปแบบของกรมมหาชน การเพิ่มบทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นต้น

“โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่” หรือประชาชนทั่วไปนิยมเรียกว่า “โรงพยาบาลสวนดอก” นั้นเป็นโรงพยาบาลศูนย์ขนาดใหญ่สังกัดคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปัจจุบันได้ก่อตั้งมาแล้วเป็นเวลามากกว่า 50 ปี โดยตลอดระยะเวลาการเปิดให้บริการของโรงพยาบาลในฐานะโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐนั้น โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ได้ดำเนินการให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนในเขตภาคเหนือมาอย่างต่อเนื่อง โดยโรงพยาบาลฯ มีการกำหนดมีวิสัยทัศน์ไว้ว่า “โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่เป็นโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยชั้นนำมาตรฐานสากล” สำหรับพันธกิจของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่กำหนดไว้ว่า “ให้บริการด้านสุขภาพอย่างมีมาตรฐาน ยึดหลักผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางการศึกษาและวิจัยด้วยวิทยาการ

ที่ทันสมัย โดยความร่วมมือใจของบุคลากรที่มีคุณภาพและคุณธรรม”

แผนกลยุทธ์การบริหารโรงพยาบาล

1. ระบบบริหารโรงพยาบาลที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ
2. พัฒนาบริการเพื่อเป็นฐานในการรองรับการเรียนการสอน การฝึกอบรมและการวิจัย
3. พัฒนาและปรับปรุงระบบงานให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและทันสมัย และยึดหลักผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง
4. พัฒนาศักยภาพบุคลากร
5. บริหารการเงินให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
6. สิ่งแวดล้อมสะอาด อบอุ่น และปลอดภัย

จากวิสัยทัศน์ พันธกิจและแผนกลยุทธ์การบริหารโรงพยาบาลนับว่าเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับยุคปัจจุบันที่เป็นยุคโลกาภิวัตน์ การเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่าง ๆ ล้วนแล้วแต่ต้องอาศัยความรวดเร็วทั้งสิ้น การดำเนินงานด้านการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนซึ่งนับว่าเป็นบริการสาธารณะของประเทศนั้นได้ดำเนินการสอดคล้องตามวิสัยทัศน์และพันธกิจมาโดยตลอด จนโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ได้รับรางวัลต่างๆ มากมาย อาทิ รางวัล UN Public Service Award จากองค์การสหประชาชาติ เป็นต้น จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเป็นบทพิสูจน์ให้ทราบว่า โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่มีการพัฒนาคุณภาพด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการเป็นโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศและระดับสากล

แม้ว่าโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ภาคเหนืออย่างต่อเนื่อง แต่ด้วยสภาพการณ์เปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เกิดขึ้นในยุคโลกาภิวัตน์ แนวโน้มการเพิ่มขึ้นของประชากร ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมนั้น ก่อให้เกิดโรคภัยไข้เจ็บที่แปลกใหม่มากมาย ส่งผลให้การดำเนินงานและการให้บริการของโรงพยาบาลฯ อาจมีปัญหาคือ ปัญหาทางด้านทรัพยากรบุคคลที่มีจำนวนจำกัด งบประมาณและทรัพยากรเครื่องมือที่จำเป็นในการบริหารจัดการและให้บริการสาธารณสุข เป็นต้น ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นหรืออาจจะเกิดขึ้นในอนาคตกับโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ นั้น เป็นสิ่งที่ผู้บริหารและบุคลากรต้องคิดหาหนทางในการแก้ไขปัญหา

จากปรากฏการณ์ปัญหาที่มาจากผลกระทบทางสังคม ส่งผลให้แนวโน้มของจำนวนผู้ป่วยของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่สูงขึ้นเรื่อยๆ ทั้งผู้ป่วยใน ผู้ป่วยนอก เป็นที่มาของปัญหาการให้บริการที่ล่าช้า มีขั้นตอนที่ยาว เช่น ปัญหาการทำบัตร การลงทะเบียนผู้ป่วย การตรวจรักษา สิทธิในการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยใน-นอกพื้นที่ การประสานสิทธิการรักษาพยาบาล เป็นต้น ทำให้ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่เกิดความยุ่งยาก ลำบาก ไม่ทั่วถึง รู้สึกไม่พึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลฯ ซึ่งตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐแล้วการให้บริการสาธารณสุขสุทธือเป็นบริการสาธารณะของรัฐที่ต้องจัดบริการให้กับประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียม ทำให้บุคลากรต้องปฏิบัติงานอย่างหนัก ส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย บางรายอาจได้รับบริการไม่ทั่วถึง เสียเวลา บางรายต้องมานอนรอโรงพยาบาลเปิดตั้งแต่เช้ามีดบางรายเดินทางมาจากต่างจังหวัดเพื่อมาตรวจรักษา ในขณะที่โรงพยาบาลมีบุคลากรทางการแพทย์ที่จำกัดและอีกหลายกรณีที่เป็นปัญหาการให้บริการด้านสาธารณสุขของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

จากมิติของปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ นั้น ประกอบกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ทำให้ทางผู้วิจัยมีความคิดเห็นถึงความสำคัญของการปฏิรูประบบราชการให้มีความทันสมัย คล่องตัว มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและสอดคล้องกับการเปลี่ยนของกระแสโลกทัศน์ได้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในบริบทด้านการแพทย์และการสาธารณสุข โดยศึกษาไปที่การบริหารจัดการของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยผลการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยคาดหวังว่าจะสามารถนำไปปรับปรุง วางแผนพัฒนาการให้บริการสาธารณสุขของโรงพยาบาล การบริหารจัดการของโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ ตลอดจนสามารถขยายผลไปสู่หน่วยงานราชการทางการแพทย์และการสาธารณสุข รวมทั้งประยุกต์ใช้กับหน่วยงานราชการอื่นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ประยุกต์ในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
2. เพื่อเป็นแนวทางในการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานด้านสาธารณสุขหน่วยงานอื่นและขยายผลกับหน่วยราชการอื่นต่อไป

2. ทบทวนวรรณกรรม

2.1. แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

กระแสแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เริ่มต้นมาจากความพยายามของนักวิชาการในการอธิบายถึงคุณลักษณะหรือปรากฏการณ์อันเกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐที่เกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1980 และต้นทศวรรษ 1990 บางครั้งอาจจะมีการเรียกชื่อที่แตกต่างกันออกไปอยู่บ้าง เช่น Market-based Public Administration, Reinventing Government หรือ Entrepreneurial Government เป็นต้น¹

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หมายถึง การจัดการภาครัฐที่เปลี่ยนการจัดการความสัมพันธ์เชิงอำนาจในแนวตั้ง ที่มอบให้ภาครัฐทำหน้าที่เป็นผู้ปกครอง สามารถสร้างหรือกำหนดกฎเกณฑ์ ชี้นำ สั่งการหรือเข้าแทรกแซงกิจการต่างๆ ได้ มาเป็นรูปแบบการจัดการปกครอง ที่เน้นความสัมพันธ์ตามอำนาจเชิงแนวนอน การกระจายอำนาจให้แก่ชุมชนและท้องถิ่น การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของขบวนการประชาชน กลุ่มทางสังคม การลดบทบาทขององค์การภาครัฐ การปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ ความโปร่งใส และการมีความพร้อมที่จะถูกตรวจสอบได้ของภาครัฐ²

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การจัดการภาครัฐที่มุ่งเน้นการทำงานยึดผลลัพธ์เป็นหลัก วัตถุประสงค์และค่าใช้จ่ายอย่างเป็นธรรม ให้ความสำคัญรับผิดชอบต่อผู้ทำงาน แทนการควบคุมสั่งการ ส่งผลให้มีความโปร่งใส มีวิธีการทำงานรวดเร็วคล่องตัว และเป็นระบบที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง³

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้แก่ ทฤษฎีทั่วไป ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่รัฐบาลสามารถทำงานให้สำเร็จคล่องในการจัดบริการสู่ประชาชน การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ไม่เกี่ยวข้องกับการเมือง โดยจะนำมาใช้ปฏิบัติภายหลังจากที่รัฐสภาได้ตัดสินใจกำหนดวัตถุประสงค์ต่างๆ ให้รัฐบาลดำเนินการแล้ว การจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นแนวคิดที่แตกต่างจากเดิมที่เน้นระบบราชการ

¹ ทศพร ศิริสัมพันธ์. 2549. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่, กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, หน้า 26

² สุพจน์ ทราญแก้ว. 2545. การจัดการภาครัฐแนวใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 1. ปทุมธานี: ศูนย์หนังสือสถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลัยการณ.

³ ณัฐวัฒน์ นิปการ. การจัดการภาครัฐแนวใหม่. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://kmcenter.rid.go.th/kmc15/special/SP6/SP6-4.ppt>.

โดยมีสมมติฐานเบื้องต้น 2 ประการ ประการแรก ความต้องการสินค้าสาธารณะจะต้องถูกแยกออกจากการจัดหาสินค้าสาธารณะอย่างสิ้นเชิง หลักประการที่สอง จะต้องมีการแข่งขันในกลุ่มผู้จัดหาสินค้าสาธารณะ การทำสัญญาว่าจ้างให้หน่วยงานภายนอกส่วนราชการ เป็นผู้จัดหาบริการให้ประชาชนแทนรัฐบาล ย่อมจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานของรัฐบาลมากขึ้น⁴

2.2. แนวคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์

ธงชัย สันติวงษ์ (2533:3-15)⁵ ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การบริหารเชิงกลยุทธ์ หมายถึง ระบบซึ่งที่มีการรวมเอาปัจจัยทรัพยากรจากภายนอกเข้ามารวมจัดตั้งขึ้นเป็นกิจการ โดยมีขอบข่ายเป็นเอกเทศของตนเอง และจะประกอบกิจการต่างๆภายในระบบของตนเอง” เพื่อสร้างสิ่งที่มีคุณค่าหรืออรรถประโยชน์ แล้วนำไปเสนอขายให้กับกลุ่มลูกค้าและประชาชนที่อยู่ในตลาดภายนอกองค์กร ในรูปแบบของสินค้าและ/หรือบริการต่างๆซึ่งในวงจรการทำงานดังกล่าว องค์กรจะมุ่งพยายามสร้างประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงานให้มากที่สุดตลอดเวลา ทั้งนี้ผลลัพธ์ที่ได้จะเป็นกำไรหรือชื่อเสียงหรือทักษะความชำนาญที่องค์กรจะเก็บสะสมเอาไว้ เพื่อสำหรับนำไปสร้างความเจริญเติบโตให้กับองค์กรต่อไปอีกในอนาคต ซึ่งสถานการณ์ต่างๆอาจเปลี่ยนไปได้เสมอ

วิทยา ด้านดำรงกุล (2546 : 45- 50)⁶ ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารเชิงกลยุทธ์ หมายถึงกระบวนการในการบริหารเพื่อกำหนดทิศทางขององค์กรให้เป็นไปตามที่องค์กรคาดหวังในอนาคต ซึ่งกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ที่ประกอบด้วยงานสำคัญ 5 ประการ คือ ขั้นแรก กำหนดวิสัยทัศน์ (vision) และพันธกิจ (mission) ขององค์กร วิสัยทัศน์ หมายถึงข้อความที่บ่งบอกถึงทิศทางที่องค์กรมุ่งไปสู่ในอนาคต ผู้นำองค์กรจะต้องกำหนดนิยามในใจว่าอนาคตขององค์กรที่พึงปรารถนา ใฝ่ฝันและมีความเป็นไปได้นั้นจะมีลักษณะเช่นใด ภาพในใจนี้อาจจะชัดเจนหรือไม่ก็ตามแต่จะเป็นภาพที่ชี้ถึงอนาคตที่ต้องการจะเดินไปให้ถึง เป็นสภาพอนาคตที่ดีกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน พันธกิจ คือเหตุผลของการมีอยู่ขององค์กรนั้นๆ พันธกิจเป็นสิ่งสะท้อนถึงคุณค่า ความตั้งใจและ

ความมุ่งมั่นขององค์กรที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งกำหนดเป้าหมายขององค์กรและแผนต่างๆ ขั้นที่ 2 กำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ ต้องเปลี่ยนวิสัยทัศน์และพันธกิจที่กำหนดไว้ในขั้นที่หนึ่งให้เป็นเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ เป้าหมายนี้เป็นการระบุดำเนินการที่ต้องการอะไรในอนาคต ต้องเป็นเป้าหมายโดยรวมขององค์กรไม่ใช่แผนหรือส่วนงาน ขั้นที่ 3 กำหนดกลยุทธ์เพื่อบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ กลยุทธ์คือการปฏิบัติที่จะนำไปสู่จุดหมายที่ต้องการจากจุดที่เป็นอยู่ ณ ปัจจุบันภายใต้โอกาส อุปสรรค จุดอ่อนและจุดแข็งขององค์กร ขั้นที่ 4 นำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เป็นขั้นที่นำเอากลยุทธ์ที่กำหนดไว้แล้วมาเปลี่ยนเป็นแผนปฏิบัติการ ในขั้นนี้จำเป็นต้องรวมเอาหน้าที่ต่างๆ ทางการบริหารเข้ามาไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์การ การนำและบังคับบัญชา และการควบคุม เช่นจะต้องกำหนดว่าจะต้องทำกิจกรรมอะไรในรายละเอียด จะต้องจ้างพนักงานเข้ามาเท่าไร จะต้องใช้งบประมาณขนาดไหน ใครจะเป็นผู้ดำเนินการ และวัดผลความสำเร็จของงานอย่างไรและขั้นที่ 5 ประเมินผล ขั้นนี้อาจจะเรียกว่าการควบคุมเชิงกลยุทธ์ ซึ่งหมายถึงกระบวนการในการประเมินความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามกลยุทธ์และการปรับปรุงแก้ไขในกรณีที่มีความเบี่ยงเบนไปจากแผนที่วางไว้ ทั้งนี้ เพื่อสร้างความแน่ใจว่าการใช้ทรัพยากร ตลอดจนการปฏิบัติงานของพนักงานของทั้งองค์กรจะไปในทิศทางที่กำหนดไว้ การควบคุมและประเมินผลนี้จะต้องเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุที่โอกาสและอุปสรรคที่เกิดจากสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

วิศุทธิ์ ขวัญฤกษ์(2549:4-5)⁷ ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การจัดการเชิงกลยุทธ์ คือ การกำหนด ภารกิจ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของกิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว จากนั้นจึงจะได้วางแผนจัดทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานตามภารกิจและบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ นอกจากนี้เนื่องจากการที่สภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาจึงอาจจะก่อให้เกิดโอกาสหรือข้อจำกัดแก่องค์กร (Opportunities and Threats) ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องพิจารณาสภาพภายในขององค์กรเพื่อหาจุดแข็ง หรือ จุดอ่อน (Strengths and Weaknesses)

⁴ สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์.2547. หลักรัฐประศาสนศาสตร์และแนวคิดทฤษฎี.

กรุงเทพฯ.

⁵ ธงชัย สันติวงษ์.2533.กลยุทธ์การเป็นนักบริหารมืออาชีพ.พิมพ์ครั้งที่1.

กรุงเทพฯ:รุ่งแสงการพิมพ์.

⁶ วิทยา ด้านดำรงกุล.2546.การบริหาร.พิมพ์ครั้งที่1.กรุงเทพฯ: เอิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.

⁷ วิศุทธิ์ ขวัญฤกษ์.2539.การศึกษาหลักการของพุทธศาสนาที่สามารถนำมาปรับใช้กับการบริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจ.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เพื่อที่จะสามารถหลีกเลี่ยงจากข้อจำกัดและใช้ประโยชน์จากโอกาสที่มีอยู่”

2.3. แนวคิดการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

ศิริพล ศิริทรัพย์ (2545:3-4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “วิธีการบริหารจัดการที่เป็นระบบมุ่งเน้นที่ผลสัมฤทธิ์หรือผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก โดยมีการวัดผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้” ซึ่งเป็นเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ที่นำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm) และวิธีการบริหารงานภาครัฐไปจากเดิมที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (input) และอาศัยกฎระเบียบ เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความถูกต้อง สุจริตและเป็นธรรม โดยหันมาเน้นถึงวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานทั้งในแง่ของผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (Value for money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการ

อำนาจ สุวรรณพันธ์ (2547:2-5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์คือ วิธีการบริหารจัดการที่เป็นระบบมุ่งเน้นที่ผลสัมฤทธิ์หรือผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก โดยมีการวัดผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้” ซึ่งเป็นเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ที่นำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์และวิธีการบริหารงานให้เปลี่ยนไปจากเดิมที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (input) เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน โดยหันมาเน้นถึงวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานทั้งในแง่ของผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (Value for money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ ลูกค้าและผู้รับบริการ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ วิธีการบริหารที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์หรือผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก โดยมีการวัดผลการปฏิบัติงานด้วยตัวชี้วัดอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทำให้ผู้บริหารทราบผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ และสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่เป็นการควบคุมทิศทาง” ซึ่งการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร ช่วยให้การบริหารการ

ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม มีทิศทางในการปฏิบัติงาน มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ ทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับแผนหรือเป้าหมายสามารถรายงานความก้าวหน้าผลการปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร และ ทำให้แก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ หากผลการปฏิบัติงานไม่น่าพึงพอใจ ผู้บริหารมีโอกาสรปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้ทันที

2.4. แนวคิดการกำหนดตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรม

คำว่า “Indicator” ในภาษาไทยมีการใช้คำอย่างหลากหลาย เช่น ตัวชี้วัด ตัวชี้ ตัวชี้หน้า ดัชนี และ เครื่องชี้วัด เป็นต้น คำเหล่านี้ถูกใช้เป็นมาตรฐานทางสถิติหรือเครื่องชี้สถานะบางอย่างเพื่อใช้วิเคราะห์เกี่ยวกับสภาพการณ์หรือภาวะการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับปัจจัยการผลิต กระบวนการดำเนินงาน การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่หรือผลผลิต หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ในที่นี้ขอใช้คำว่า “ตัวชี้วัด” ซึ่งเป็นคำกลางๆ สำหรับสื่อความหมายถึง “Indicator”

มีผู้ให้คำนิยามของ “ตัวชี้วัด” กันอย่างหลากหลาย ขอยกตัวอย่างเป็นแนวทางของความหมายของตัวชี้วัด ดังนี้

The American Heritage Dictionary (1972)⁸ ได้นิยามตัวชี้วัดว่าหมายถึง ข้อความที่ใช้บ่งบอกหรือเครื่องมือที่ใช้ติดตามการดำเนินงานหรือสถานะของระบบ

Oxford Dictionary (1981)⁹ ได้ให้ความหมายตัวชี้วัดว่าหมายถึง สิ่งที่ใช้ชี้หรือบอกทิศทางไปที่สิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Johnstone (1981)¹⁰ กล่าวว่าตัวชี้วัด หมายถึง ตัวแปรหรือตัวประกอบ (Factor) ที่ใช้วัดเพื่อให้ได้คุณค่าหรือคุณลักษณะ ซึ่งบ่งบอกสถานภาพของลักษณะหรือผลของสิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

เมธี ครองแก้ว (2535:หน้า 5)¹¹ ได้ให้ความหมายของตัวชี้วัดว่าเป็นเครื่องมือบอกทิศทางว่าการพัฒนาหรือการดำเนินกิจกรรมที่เป็นนโยบายสาธารณะของรัฐในแต่ละเรื่องได้ไปถึงจุดใด บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายแค่

⁸ คลังปัญญาไทย.2551. “ตัวชี้วัด.” [ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา <http://www.stabundamrong.go.th/sarn/sarn10.doc>

⁹ คลังปัญญาไทย.2551.อ้างแล้ว

¹⁰ คลังปัญญาไทย.2551.อ้างแล้ว

¹¹ เมธี ครองแก้ว.2535.การบริหารและควบคุมการใช้
จ่ายในประเทศไทย.พิมพ์ครั้งที่ 1 .กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ความหมายของดัชนีชี้วัดความสำเร็จ¹⁵

ดัชนีวัดผลสำเร็จ หรือ ดัชนีวัดผลการปฏิบัติงานหลัก เป็นเครื่องมือหรือดัชนีที่ใช้ในการวัดหรือประเมินว่าผลการดำเนินโครงการด้านต่างๆ ขององค์กรเป็นอย่างไร ซึ่งการกำหนดตัวชี้วัดสามารถทำได้หลายวิธี

คุณลักษณะของดัชนีวัดผลสำเร็จ

คุณลักษณะของดัชนีวัดผลสำเร็จงานของสหรัฐอเมริกา ประกอบด้วยเกณฑ์ที่เรียกว่า MAUVE ดังนี้

1. สามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้จริง (Measurable) แยกแยะความแตกต่างระหว่างผลการปฏิบัติงานได้จริง
2. บรรลุผลได้ (Achievable) มีความสมเหตุสมผลไม่วัดสิ่งที่อยู่เหนือความสามารถของหน่วยงาน ไม่ใช่ต้นทุนสูงเกินไป
3. สามารถสื่อสารสร้างความเข้าใจได้ตรงกัน (Understandable) มีความเฉพาะเจาะจงเพื่อให้เจ้าหน้าที่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สาธารณชน เข้าใจได้ตรงกัน
4. ยืนยันได้ (Verifiable) สามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของดัชนีวัดผล
5. วัดได้อย่างเท่าเทียมกัน (Equitable) ผลงานเหมือนกันต้องวัดด้วยตัวชี้วัดตัวเดียวกันได้

2.7. แนวคิดการใช้ตัวแบบผังคูลด์ดัชนี (Balanced Scorecard) ในการบริหารงาน¹⁶

ตัวแบบผังคูลด์ดัชนี (Balanced Scorecard) ของ Kaplan and Norton

Balanced Scorecard (BSC) หรือตัวแบบผังคูลด์ดัชนี เป็นชุดของตัววัดที่เชื่อมโยงโดยตรงกับกลยุทธ์ขององค์กรซึ่งคิดค้นโดย Robert S. Kaplan และ David P. Norton ซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถเชื่อมกลยุทธ์ระยะยาวกับเป้าหมายและการปฏิบัติที่สามารถจับต้องได้ Kaplan and Norton ระบุว่า BSC เป็นมากกว่ากลวิธีหรือระบบการวัดผลเชิงปฏิบัติงาน แต่ถือว่าเป็นระบบการบริหารเชิงกลยุทธ์อย่างหนึ่งซึ่งสามารถบริหารกลยุทธ์ขององค์กรในระยะยาวโดยมุ่งเน้นการวัดผลที่ประกอบด้วยกระบวนการสำคัญ คือ

1. การสร้างความเข้าใจในวิสัยทัศน์อย่างชัดเจนและการระดมฉันทามติ
2. การสื่อสารและการศึกษา กำหนดความสำเร็จ และเชื่อมโยงระบบผลตอบแทนเข้ากับตัวชี้วัดด้านผลงาน
3. การกำหนดเป้าหมาย ปรับแผนงานเชิงกลยุทธ์ไปสอดคล้องในทิศทางเดียวกันจัดสรรทรัพยากร และจัดทำอนุทินความก้าวหน้าของกระบวนการ
4. การเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ร่วมกัน จัดให้มีระบบข้อมูลป้อนกลับเชิงกลยุทธ์ อำนาจการเรียนรู้และทบทวนเชิงกลยุทธ์

2.8. แนวคิดระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ความหมายของระบบสารสนเทศ

Stair (2003) ได้กล่าวถึงระบบสารสนเทศว่าเป็นระบบเฉพาะทางที่ประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กัน ทำหน้าที่รับข้อมูลเข้า มาสู่การประมวลผลและแจกจ่ายข้อมูลสารสนเทศ รวมทั้งนำเสนอข้อมูลย้อนกลับเพื่อตรวจสอบ กับวัตถุประสงค์¹⁷

Turban (2004) ได้อธิบายว่า ระบบสารสนเทศทำหน้าที่ในการรวบรวม ประมวลผล บันทึกวิเคราะห์และแจกจ่ายสารสนเทศสำหรับเป้าหมายเฉพาะด้าน เช่นเดียวกับระบบทั่วไป ระบบสารสนเทศประกอบไปด้วยสิ่งนำเข้าคือข้อมูลและคำสั่งงาน โดนมียางานและผลการคำนวณเป็นสิ่งส่งออกในการประมวลผลสิ่งนำเข้าจะใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ รวมทั้งจะต้องมีข้อมูลย้อนกลับเพื่อประโยชน์ในการควบคุมการทำงานของระบบ และระบบสารสนเทศจะต้องรวมถึงบุคลากร กระบวนการและสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพอีกด้วย

O'Brien (2004) กล่าวว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลซึ่งได้แปลงผัน (Conversion) หรือการจัดการดำเนินการ (Manipulation) แล้ว เพื่อให้มนุษย์สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น¹⁸

ระบบสารสนเทศ หมายถึง สิ่งที่ผ่านมากระบวนการประมวลผลแล้วมีการจัดเก็บอย่างมีระบบ กระบวนการประมวลผลอาจใช้วิธีการทางสถิติ หรือกระบวนการอื่นที่ได้ทำซึ่งสิ่งที่สามารถนำไปใช้ช่วยในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้ สิ่งที่ได้จากการประมวลผลนั้นจะอยู่ในรูปที่มี

¹⁵ ณัฐนันท์ ฐิตยาปราโมทย์.การออกแบบดัชนีวัดผลสำเร็จเพื่อการติดตามและประเมินผลการใช้งบประมาณของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.วิทยานิพนธ์บัณฑิตมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,2548.

¹⁶ จิตรตรา เพ็ชรแสนงาม.ระบบรายงานตัวชี้วัดการปฏิบัติงานสำหรับภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,2551.

¹⁷ ศรีสมรัก อินทจันทร์ยง.2549.ระบบสารสนเทศของการจัดการ.พิมพ์ครั้งที่1.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

¹⁸ อรรถกร เก่งพล.2548.ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.พิมพ์ครั้งที่1.กรุงเทพฯ:เจเนซิส จำกัด.

ความหมายในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในทันที ตัวอย่างเช่น การพิจารณาแนวโน้มทางการตลาดของสินค้าใหม่ ซึ่งผลลัพธ์นั้นเราจะเรียกว่าสารสนเทศที่เราสามารถนำไปใช้ในการกำหนดแผนงานทางด้านการตลาด¹⁹

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึงระบบเกี่ยวกับการจัดหาหรือข้อมูลที่สัมพันธ์กับข้อมูลเพื่อการดำเนินการขององค์กร เช่น การใช้ MIS เพื่อช่วยเหลือกิจกรรมของลูกค้า เจ้าของกิจการ ลูกค้าและบุคคลอื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับองค์กร การประมวลผลของข้อมูลจะช่วยแบ่งภาระการทำงานและยังสามารถนำสารสนเทศมาช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร หรือ MIS เป็นระบบซึ่งรวมความสามารถของผู้ใช้งานและคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานการจัดการ และการตัดสินใจในองค์กรหรือ MIS หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล และการสร้างสารสนเทศขึ้นมาเพื่อช่วยในการตัดสินใจ การประสานงาน และการควบคุม นอกจากนี้ยังช่วยผู้บริหารและพนักงานในการวิเคราะห์ปัญหา แก้ปัญหา และสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่โดย MIS จะต้องใช้อุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์และโปรแกรมร่วมกับผู้ใช้เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จในการได้มาซึ่งสารสนเทศที่มีประโยชน์²⁰

2.9. แนวคิดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ธรรมาภิบาล²¹ คือ องค์ประกอบให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ คุณธรรม โปร่งใส ยุติธรรม และยุติธรรมได้ เพื่อสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีที่เกิดขึ้นในทุกภาคของสังคม

องค์ประกอบสำคัญของหลักธรรมาภิบาลที่จำเป็นต้องมีในการบริหารจัดการทั้งภาครัฐ ซึ่งเป็นที่ยอมรับทั่ว อาจสรุปได้ 5 ข้อดังนี้

1. **หลักความมีประสิทธิภาพ (efficiency)** คือการบริหารจัดการให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่ามากที่สุด

2. **ความรับผิดชอบ (accountability)**

หมายถึง ความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อประชาคมและสังคม ตลอดจนผู้มีอำนาจตามกฎหมายที่เลือกตนเองให้มาบริหารงานในหน่วยงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงผลจะต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ต่าง ๆ ของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งได้แก่ เพื่อข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างขององค์กรด้วย

3. **หลักความโปร่งใส (transparency)**

หมายถึง ความโปร่งใสในการบริหารงาน เพื่อให้ฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเกิดความมั่นใจว่าการดำเนินการภารกิจที่ได้รับมอบหมายเป็นไปในทิศทางที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์มากที่สุดกับหน่วยงาน มีการจัดโครงสร้างองค์การ ในลักษณะการตรวจสอบ ติดตามผลงานของฝ่ายบริหารสามารถเปิดเผยข้อมูลต่างๆ

4. **หลักความเสมอภาค (equity)**

หมายถึง ผู้บริหารจะต้องปฏิบัติและให้ประโยชน์อันพึงมีในเรื่องต่างๆ กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยไม่มีการเล่นพรรคเล่นพวก หรือให้อภิสิทธิ์ หรือสิทธิประโยชน์อื่นใดให้กับบุคคลใด กลุ่มใด หรือคณะใดเป็นพิเศษ

5. **หลักการมีส่วนร่วม (participation)**

การปกครองที่ดีจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสีย มีส่วนร่วมในการควบคุมการใช้อำนาจให้เกิดความโปร่งใส และเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่แท้จริง

ธรรมาภิบาล (Governance) เป็นองค์ความรู้ที่เริ่มเข้ามาในประเทศไทยโดยเฉพาะในบทบาทของวงการราชการหรือภาครัฐ เป็นเรื่องของการบริหารจัดการของอำนาจการควบคุมการจัดการ อำนาจของรัฐบาล และอีกคำจำกัดความหนึ่งคือ รูปแบบในการใช้อำนาจในการบริหารจัดการเศรษฐกิจและทรัพยากรทางสังคมของประเทศเพื่อการพัฒนา²² นักวิชาการได้มีการนำเสนอแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับธรรมาภิบาลไว้มากมายหลายท่าน แต่ในที่นี้

¹⁹ ศุภิสราพร สุชาติพยะรัตน์.2548.ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.นนทบุรี:โอตีสี ดิสทริบิวเตอร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.

²⁰ ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุลและเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย.2549.ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการความรู้.กรุงเทพฯ:ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด มหานคร

²¹ สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์.2547.หลักรัฐประศาสนศาสตร์และแนวคิดทฤษฎี. กรุงเทพฯ

²² World Bank, 1992, หน้า 3 อ้างใน ปกรณ์ ศิริประกอบ, 3 พาราโดมทางรัฐประศาสนศาสตร์: แนวคิด ทฤษฎี และการนำไปปฏิบัติจริง, (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), 2558 หน้า 182

ข้าพเจ้าขอแนะนำแนวคิดทฤษฎีพาราโดมธรรมาภิบาล
ประชาธิปไตยของ Bidhya Bowornwathana
นักวิชาการชาวไทยที่มองว่า ธรรมาภิบาลเป็นอีกหนึ่งพารา
โดมของรัฐประศาสนศาสตร์ โดยได้ตั้งคำถามที่สำคัญ
ทางการบริหารออกเป็น 4 คำถามด้วยกันคือ²³

1. รัฐบาลควรทำอะไร
2. รัฐบาลควรทำหน้าที่อย่างไร
3. ใครควรควบคุมรัฐบาล
4. ใครได้รับประโยชน์จากรัฐบาล

**1. รัฐบาลควรทำอะไร: รัฐบาลที่มีขนาดเล็ก
ทำงานน้อยลง (A Smaller Government That
Does Less)** เป็นการตอบคำถามว่ารัฐควรทำอะไร นั่น
คือ รัฐควรมีขนาดเล็ก เน้นไปที่การลดจำนวนเจ้าหน้าที่
ของรัฐ การให้เอกชนเข้ามาทำแทน (Privatization) และ
ในขณะเดียวกันก็ใช้การ Outsourcing ในการเพิ่ม
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการภาครัฐ
แนวความคิดนี้เป็นการมองว่า ภาคเอกชนนั้นสามารถทำ
ได้ดีกว่าภาครัฐ เพราะเอกชนใช้กลไกในการแข่งขันเข้ามา
ขับเคลื่อนในการทำงาน ดังนั้นภาครัฐควรที่จะหันมาใช้
กลไกการแข่งขันแบบเอกชนในภาครัฐด้วย ภาครัฐจึงควร
ออกมาเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวก หุ่นส่วนและ
กรรมการแทน ลดอำนาจจากรัฐบาลส่วนกลางและ
กระจายอำนาจไปให้กับท้องถิ่นแทน

**2. รัฐบาลควรทำหน้าที่อย่างไร: รัฐบาลที่มี
วิสัยทัศน์ระดับโลกและมีความยืดหยุ่น (A
Government with a Global Vision and
Flexibility)** รัฐควรที่จะมีวิสัยทัศน์ระดับโลกและมีความ
ยืดหยุ่นในการบริหารจัดการ ภาครัฐควรทำความเข้าใจกับ
บริบทของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งรวมถึงการเข้าใจ
บริบทต่างๆ รวมถึงทำความเข้าใจกับเขตการค้าทั้งหลาย
เช่น AEC, WTO เป็นต้น ภาครัฐเองต้องให้ความสำคัญกับ
การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและนำเอาประโยชน์จาก
การสื่อสารที่รวดเร็วมาใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐ การ
สื่อสารที่รวดเร็วทำให้รูปแบบการปกครองแบบ
ประชาธิปไตยแผ่ขยายไปทั่วโลกอย่างรวดเร็ว ด้วยเหตุนี้
ค่านิยมประชาธิปไตยจึงมีการแปลงไปสู่การปฏิบัติ ไม่ว่าจะ
จะเป็นสิทธิพลเมือง รัฐบาลที่มาจากการเลือกตั้ง รัฐบาลที่มี
ความโปร่งใส รัฐบาลท้องถิ่น

ในส่วนของความยืดหยุ่น เป็นเรื่องของกา
รบริหารจัดการองค์การภาครัฐ โดยการนำองค์ความรู้ใน
ด้านการออกแบบองค์การเข้ามาใช้กับองค์การภาครัฐ ไม่
ว่าจะเป็นองค์การแห่งนวัตกรรม (Innovation
Organization) องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning
Organization) รวมถึงการนำหลักการ Reinventing
Government มาปรับใช้

**3. ใครควรควบคุมรัฐบาล: รัฐบาลที่ตรวจสอบ
ได้ (Accountable Government)** รัฐบาลจะถูกทำ
หายด้วยหลักการทางประชาธิปไตยและกลุ่มชนชั้นกลางที่
มีจำนวนมากขึ้น ด้วยเหตุนี้การปฏิรูประบบราชการจึง
จะต้องนำเอาค่านิยมทางประชาธิปไตยมาประยุกต์ใช้ ไม่
ว่าจะเป็นความเปิดเผย ตรวจสอบได้ นอกจากนี้องค์
ความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบภาครัฐจึงเป็นที่มาของ
องค์กรอิสระขึ้นมาเพื่อตรวจสอบการบริหารงานของ
รัฐบาลอย่างจริงจัง อาทิ สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ศาล
ปกครอง เป็นต้น รัฐบาลที่ตรวจสอบได้ หมายถึงการที่
ประชาชนมีสิทธิทางประชาธิปไตย ไม่ว่าจะเป็น สิทธิที่
ควรจะมีรัฐบาลที่มีสะอาดและมีความซื่อสัตย์ สิทธิที่จะ
ได้รับบริการสาธารณะที่มีคุณภาพสูง รัฐบาลที่ตรวจสอบ
ได้จึงควรที่จะเปิดเผยข้อมูล โปร่งใส

**4. ใครคือผู้ได้รับประโยชน์จากรัฐบาล: รัฐบาล
ที่เป็นธรรม (The Government Thai Is Fair)** ภาครัฐ
ควรสร้างความเป็นธรรมให้กับประชาชน ความเป็นธรรม
ในระดับโลก เช่น การพัฒนาที่ยั่งยืน สิทธิมนุษยชน
การรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ความเป็นธรรมในระดับ
รัฐธรรมนูญ ควรมีการปฏิรูประบบราชการให้สอดคล้อง
กับรูปแบบการปกครองของประเทศนั้นๆ ความเป็นธรรม
ในระดับรัฐบาล คือการปฏิรูประบบราชการที่เป็นไปตาม
นโยบายที่รัฐบาลประกาศไว้ ส่วนความเป็นธรรมในระดับ
ปัจเจกบุคคล เป็นการที่ประชาชนรับรู้ว่าการปฏิรูประบบ
ราชการนั้นสร้างความเป็นธรรมให้กับทุกคน

3. ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 วิธีวิจัย

ในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินงาน
วิจัยได้ดำเนินงานวิจัยโดยการเก็บข้อมูล และการ
ประมวลผลข้อมูล (Data Processing) ดังนี้

3.1.1 การสำรวจเอกสาร (Documentary
Research)

โดยการศึกษารวบรวมข้อมูลและแนวคิดต่างๆที่
ได้มีผู้ศึกษาไว้แล้ว (Secondary) จากเอกสารและ

²³ สรุปความจาก ปกรณ์ ศิริประกอบ, 3 พาราโดมทางรัฐประศาสนศาสตร์:
แนวคิด ทฤษฎี และการนำไปปฏิบัติจริง, (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย), 2558.

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ เช่น ตำราเรียน บทความและงานวิจัยต่างๆ โดยได้นำเนื้อหาที่ได้ทำการศึกษาดังกล่าวมาเรียบเรียง และจัดทำข้อมูลในการออกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการทำการสำรวจภาคสนามในเวลาต่อไป

3.1.2 การสำรวจภาคสนาม (Field Research)

โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเอกสาร มาจัดทำโครงสร้างและลำดับคำถามที่แน่นอนตายตัว (Schedule-structured) เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีลักษณะคำถามปลายปิด (Close-ended Question) แล้วนำออกไปแจกจ่ายโดยผู้วิจัยเอง เพื่อหาโอกาสพูดสนทนาแลกเปลี่ยนแนวความคิดกับกลุ่มตัวอย่างบางรายที่มีเวลาให้ พร้อมกับติดตามเก็บแบบสอบถามมาประมวลผล

3.1.3 การประมวลผลข้อมูล (Data Processing)

โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจภาคสนามมาเปลี่ยนแปลงเป็นรหัสแล้วนำข้อมูลที่ได้มาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์เพื่อหาค่าทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Sciences หรือ SPSS) และนำค่าที่ได้ดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่ออนุมาน (Infer) ตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้แต่แรก

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บุคลากรโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งหมด 50 คน ประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล วิชาชีพ นักเทคนิคการแพทย์ พยาบาลผู้ช่วย เภสัชกร นักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิก เจ้าหน้าที่ในฝ่ายต่างๆ รวมทั้งตำแหน่งงานอื่นๆด้วย

3.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling)

การศึกษานี้ใช้ในการสุ่มตัวอย่างประเภททำการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) คือเก็บข้อมูลจากบุคลากรของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ได้ไปพบ และกำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่บนสถานที่ทำงาน โดยเก็บจากผู้ทำให้

ความร่วมมือไปจนครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ จำนวน 50 คน

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบเลือกตอบหรือแบบตรวจสอบ (Check List) โดยสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ อายุงาน อาชีพ สังกัดหน่วยงาน และรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยแบ่งเป็น 5 ด้านคือ ความคิดเห็นต่อแนวคิดการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ความคิดเห็นต่อแนวคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์ การวัดผลการปฏิบัติงาน การจัดการระบบสารสนเทศ และการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) มี 5 ตัวเลือก คือ

- 1 หมายถึง ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
- 3 หมายถึง ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
- 5 หมายถึง ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะ

4. ผลการศึกษา

4.1 วิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางทดสอบสมมติฐานที่ 1

เปรียบเทียบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์กับผลของการให้บริการ

	จำนวน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย		ส่วน	การวัดผลการปฏิบัติงาน	ผลของการให้บริการ	Sig.
			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน				
การวัดผลการปฏิบัติงาน	50	3.4900	0.719963	1.0000	0.86044	1.00	0.775**	0.000
ผลของการให้บริการ	50	3.4448	0.719963	1.0000	0.857**	0.60075**	1.00	0.000
เชิงกลการบริการมุ่ง	50	3.4900	0.719963	1.0000	0.857**	1.00	0.708**	0.000
ยู่ที่ผลสัมฤทธิ์								
ผลของการให้บริการ	50	3.6073	0.95159	0.857**	0.95159	1.00	1.00	0.000
ให้บริการ								

หมายเหตุ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

หมายเหตุ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า การบริการมุ่งผลสัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับผลของการให้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยดูได้จากค่า Sig. จะเท่ากับ 0.000 ซึ่งชี้ให้เห็นว่าบุคลากรมีความคิดว่าการที่โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่นำการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เช่น การกำหนดตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรมและการบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ การเทียบเคียงงาน (Benchmarking) และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการมาใช้ จะส่งผลต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และความสัมพันธ์ระหว่างผลของการให้บริการกับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก ดูได้จากค่า Pearson จะเท่ากับ 0.708

ตารางทดสอบสมมติฐานที่ 2

เปรียบเทียบการบริหารเชิงกลยุทธ์กับผลของการให้บริการ

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า การบริการเชิงกลยุทธ์มีความสัมพันธ์กับผลของการให้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยดูได้จากค่า Sig. จะเท่ากับ 0.000 ซึ่งชี้ให้เห็นว่าบุคลากรมีความคิดว่าการที่โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่นำการบริหารเชิงกลยุทธ์ เช่น การกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ การให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลง การมองภาพรวมทั้งองค์การ การติดตามและประเมินผล และการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้มาใช้ จะส่งผลต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และความสัมพันธ์ระหว่างผลของการให้บริการกับการบริหารเชิงกลยุทธ์มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก ดูได้จากค่า Pearson จะเท่ากับ 0.857

ตารางทดสอบสมมติฐานที่ 3

เปรียบเทียบการวัดผลการปฏิบัติงานกับผลของการให้บริการ

หมายเหตุ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า การวัดผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลของการให้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยดูได้จากค่า Sig. จะเท่ากับ 0.000 ซึ่งชี้ให้เห็นว่าบุคลากรมีความคิดว่าการที่โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่นำการวัดผลการ

ปฏิบัติงาน เช่น Key Performance Indicator (KPI) และ Balance Scorecard (BSC) มาใช้ จะส่งผลการให้บริการของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และ **ความสัมพันธ์ระหว่างผลของการให้บริการกับการวัดผล**

ตารางทดสอบสมมติฐานที่ 5

เปรียบเทียบการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลกับผลของการให้บริการ

หมายเหตุ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การจัดการระบบสารสนเทศ	ผลของการให้บริการ	Sig.
การจัดการระบบสารสนเทศ	จำนวน 50	ค่าเฉลี่ย 3.3850	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89609	การบริหารตามหลักธรรมาภิบาล	ผลของการให้บริการ	Sig. 0.000
ผลของการให้บริการ	50	3.6073	0.95159	0.797**	1.00	0.000
การบริหารตามหลักธรรมาภิบาล	50	3.6533	1.00669	1.00	0.855**	0.000
ผลของการให้บริการ	50	3.6073	0.95159	0.855**	1.00	0.000

การปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก ดูได้จากค่า Pearson จะเท่ากับ 0.775

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์กับผลของการให้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยดูได้จากค่า Sig. จะเท่ากับ 0.000 ซึ่งชี้ให้เห็นว่าบุคลากรมีความคิดว่าการที่โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ นำการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล เช่น หลักคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพมาใช้ ส่งผลต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และ **ความสัมพันธ์ระหว่างผลของการให้บริการกับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก ดูได้จากค่า Pearson จะเท่ากับ 0.855**

ตารางทดสอบสมมติฐานที่ 4

เปรียบเทียบการจัดการระบบสารสนเทศกับผลของการให้บริการ

หมายเหตุ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า การจัดการระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับผลของการให้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยดูได้จากค่า Sig. จะเท่ากับ 0.000 ซึ่งชี้ให้เห็นว่าบุคลากรมีความคิดว่าการที่โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ นำการจัดการระบบสารสนเทศ เช่น การปรับปรุงระบบการสื่อสารและวินิจฉัยสั่งการ การออกแบบระบบคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับกับโลกาภิวัตน์มาใช้ จะส่งผลต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และ **ความสัมพันธ์ระหว่างผลของการให้บริการกับการจัดการระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก ดูได้จากค่า Pearson จะเท่ากับ 0.797**

4.2 วิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่กับผลการให้บริการของบุคลากรโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่²⁴

ข้อความ	จำนวน
ความคิดเห็นต่อแนวคิดการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	50
ความคิดเห็นต่อแนวคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์	50
ความคิดเห็นต่อการวัดผลการปฏิบัติงาน	50

²⁴ สรุปตารางเพื่อให้เห็นภาพรวมของผลการศึกษา จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้แปลงข้อความจากตัวแปรตามแนวคิดทฤษฎีที่ทับทวน

ความคิดเห็นต่อการจัดการระบบสารสนเทศ	มองภาพรวมที่ทั้งองค์กร การดำเนินงาน การกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ การสร้างองค์การแห่ง	3850	0.89609
ความคิดเห็นต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล	การเรียนรู้ และการให้ความสำคัญกับ การเปลี่ยนแปลงตามลำดับ	100	3.6533

5.สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 50 คน พบว่าบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชายและหญิงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยเป็นเพศชายร้อยละ 46 และเพศหญิงร้อยละ 54 โดยอาชีพส่วนใหญ่คือ เจ้าหน้าที่คิดเป็นร้อยละ 28 รองลงมาคือ พยาบาลวิชาชีพ ร้อยละ 22 หน่วยงานที่สังกัดของบุคลากร ส่วนใหญ่สังกัดโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ร้อยละ 46 และรองลงมาคือ สังกัดคณะแพทยศาสตร์ ร้อยละ 38 และศูนย์ต่างๆ ร้อยละ 16 และพบว่าบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001 ถึง 10,000 บาท มากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 34

จากการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวคิดการบริหารการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีผลต่อการให้บริการของบุคลากรโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ทั้ง 5 ปัจจัย ปรากฏว่า

1.ด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เมื่อพิจารณาข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ต่อแนวคิดการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า **ความคิดเห็นเฉลี่ยของบุคลากรอยู่ระดับเห็นด้วยมาก** โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย 3.4900 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.99432 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าโดยเฉลี่ยแนวคิดการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นปัจจัยการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่อยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก โดยเฉพาะในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ รองลงมาคือ การกำหนดตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรมและการบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ และการเทียบเคียงงาน (Benchmarking)

2.ด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ เมื่อพิจารณาข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ต่อแนวคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์ พบว่า **ความคิดเห็นเฉลี่ยของบุคลากรอยู่ระดับเห็นด้วยมาก** โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย 3.4448 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71996 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าโดยเฉลี่ยต่อแนวคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นปัจจัยการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่อยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก โดยเฉพาะการ

3.ด้านการวัดผลการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณา

ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ต่อการวัดผลการปฏิบัติงาน พบว่า **ความคิดเห็นเฉลี่ยของบุคลากรอยู่ระดับเห็นด้วยมาก** โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย 3.700 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86044 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าโดยเฉลี่ยการวัดผลการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่อยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก ทั้งการวัดผลการปฏิบัติงานจาก Balance Scorecard: BSC และ Key Performance Indicator: KPI

4.ด้านการจัดการระบบสารสนเทศ เมื่อ

พิจารณาข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ต่อการจัดการระบบสารสนเทศ พบว่า **ความคิดเห็นเฉลี่ยของบุคลากรอยู่ระดับเห็นด้วยปานกลาง** โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย 3.350 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89609 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าโดยเฉลี่ยการจัดการระบบสารสนเทศเป็นปัจจัยการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ที่เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อดูในรายละเอียด ความคิดเห็นของการออกแบบระบบคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ จะอยู่ในระดับมาก การปรับปรุงระบบการสื่อสารและวินิจฉัยสั่งการ รวมถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับกับโลกาภิวัตน์ จะอยู่ในระดับปานกลาง

5.ด้านการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

เมื่อพิจารณาข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ต่อแนวคิดการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า **ความคิดเห็นเฉลี่ยของบุคลากรอยู่ระดับเห็นด้วยมาก** โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย 3.6533 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.100669 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าโดยเฉลี่ยแนวคิดการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล: หลักคุณธรรมจรรยาบรรณในวิชาชีพ เป็นปัจจัยการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่อยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก ซึ่งในรายละเอียดนั้นพบว่าระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ยเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงตรงไม่เลือกปฏิบัติ การสามารถรักษา

จรรยาบรรณในวิชาชีพของท่านได้ หน่วยงานมีการสร้างมาตรฐานการให้บริการแก่ทุกฝ่าย หน่วยงานท่านมีการสร้างหลักจริยธรรมและกฎระเบียบในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน บุคลากรในหน่วยงานต้องมีและรักษาจรรยาบรรณในวิชาชีพของตนเองไว้ และสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบ คุณธรรม จริยธรรม หรือจรรยาบรรณวิชาชีพของหน่วยงานได้

เอกสารอ้างอิง

กนกวรรณ ศรีอุทธา.(2546).**ประสิทธิผลในการบริหารงานภายใต้ระบบผู้ว่าราชการจังหวัดแบบบูรณาการ: กรณีศึกษาจังหวัดลำปาง.**

วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
จิตรตรา เพ็ชรแสนงาม.(2551).**ระบบรายงานตัวชี้วัดการปฏิบัติงานสำหรับภาควิชาวิทยาการ**

คอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชัยวิทย์ ปิ่นทรายมูล.(2532). **การรับรู้บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารกับประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดงานการประถมศึกษาจังหวัดลำพูน.**

วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ณัฐนันท์ ฐิตยาปราโมทย์.(2548).**การออกแบบดัชนีวัดผลสำเร็จเพื่อการติดตามและประเมินผลการใช้งบประมาณของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.**

วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ณัฐวัฒน์ นิปการ.**การจัดการภาครัฐแนวใหม่.**

[ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก

<http://kmcenter.rid.go.th/kmc15/special/SP6/SP6-4.ppt>. (วันที่สืบค้นข้อมูล 4

กุมภาพันธ์ 2558).

ทศพร ศิริสัมพันธ์.(2549).**ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่.**พิมพ์ครั้งที่ 2.กรุงเทพฯ:บริษัทวิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด.สำนักงาน

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

ธงชัย สันติวงษ์.(2533).**การบริหารเชิงกลยุทธ์.**พิมพ์ครั้งที่ 1.กรุงเทพฯ:บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

นนทยา สุริยม.(2546). **ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน .**วิทยานิพนธ์รัฐ

ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นิรุช บุญยฤทธิฐานนท์.(2551).**ผลลัพธ์การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการ**

ปฏิรูประบบราชการของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐ

ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปกรณ ศิริประกอบ.(2558).**3 พาราไดม์ทางรัฐประศาสนศาสตร์: แนวคิด ทฤษฎี และการนำไปปฏิบัติจริง,**

กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย.

ประหยัด ชิตทอง.(2534). **ประสิทธิผลของการบริหารงานปกครองนักเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัด เชียงใหม่.**

วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการ การศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545

พิทยา บวรวัฒนา.(2531). **ทฤษฎีองค์การสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์.**กรุงเทพฯ.จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ยม นาคสุข.(2551). **“การจัดการเชิงคุณภาพขององค์การ”.** (ระบบออนไลน์). แหล่งที่มา

http://www.tsithailand.org/index.php?option=com_content&task=view&id=833&Itemid=460&limit=1&limitstart=1 (

กุมภาพันธ์ 2558)

รัฐพล นราดิศร.(2545). **ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน .** วิทยานิพนธ์รัฐ

ประ ศา ส น ศา ส ต ร บั ด น ชิต วิ ท ย า ลั ย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วรพิทย์ มีมาก.(2516).**การศึกษาเพื่อพัฒนานโยบายและแผนงานทางวัฒนธรรมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ: ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มหนุ่มสาวจังหวัด**

เชียงใหม่.เชียงใหม่.

วรินทร์ เวียงโอสถ.(2547).**ประสิทธิผลของการดูแล**

ผู้ป่วยภาวะหัวใจล้มเหลวแบบครอบคลุม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์

พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การพยาบาลผู้ใหญ่)

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิทยา ด่านดำรงกุล.(2546).**การบริหาร.พิมพ์ครั้งที่1.**

กรุงเทพฯ: เอ็ดดูเคชั่น.

วิศุทธิ์ ขวัญพุกฤษ.(2539).**การศึกษาหลักธรรมของพุทธศาสนาที่สามารถนำมาปรับใช้กับการบริหารงานบุคคล**

ในองค์กรธุรกิจ. วิทยานิพนธ์รัฐ

ประศาสนศาสตร์บัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วีระ สุภากิจ.(2539).**ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ:**

จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติในโรงเรียน.พิมพ์ครั้งที่1

กรุงเทพฯ: ชมรมเด็ก.

ศิริพล ศิริทรัพย์.(2545).**“ประสิทธิภาพขององค์กร” .**

[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา

[http://kalayut-](http://kalayut-suwan.blogspot.com/2009/09/blog-post.html)

[suwan.blogspot.com/2009/09/blog-post.html](http://kalayut-suwan.blogspot.com/2009/09/blog-post.html) (1

กุมภาพันธ์ 2558).

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุลและเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์

ชัย.(2549).**ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการ**

ความรู้. กรุงเทพฯ:ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด มหาชน.

ศรีสมรภัค อินทุจันทร์ยง.(2549).**ระบบสารสนเทศของการ**

จัดการ.พิมพ์ครั้งที่1.กรุงเทพฯ:

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศุภิสราพร สุชาติพิยะรัตน์.(2548).**ระบบสารสนเทศเพื่อ**

การจัดการ.นนทบุรี:ไอทีซี ดิสทริบิวเตอร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.

สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์.(2547).**หลักรัฐประศาสนศาสตร์และ**

แนวคิดทฤษฎี.กรุงเทพฯ

สุพจน์ ทรายแก้ว.(2545).**การจัดการภาครัฐแนวใหม่.**

พิมพ์ครั้งที่ 1.ปทุมธานี:ศูนย์หนังสือสถาบันราชภัฏ

เพชรบุรี วิทยาลัยการณ.

อรรถกร เก่งพล.(2548).**ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.**

พิมพ์ครั้งที่1.กรุงเทพฯ:เจเนซิสจำกัด.

อำนาจ สุวรรณพันธ์.(2547). **“การตลาดอย่างทรง**

ประสิทธิภาพ”.[ระบบออนไลน์].

<http://www.iimc.co.th/knowledge/mode>

[rn-marketing.html](http://www.iimc.co.th/knowledge/mode) (1 กุมภาพันธ์ 2558).

Patamawadee Jongruek.2005. **Application of**

the New Public Management in Thai

Administrative Reform. Master

of Arts in Public Administration and Public

Policy, Chiang Mai University.