

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานของ องค์กร

NEW PUBLIC MANAGEMENT IN ENHANCING THE ADMINISTRATIVE EFFICIENCY OF ORGANIZATIONS

อภิวัฒน์ ไชยหานิจ

Apiwat Chaihanit

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดสุรินทร์

Surin Provincial Office of Buddhism

E-mail : 06phitsanulok@gmail.com

Received : March 7, 2026;

Revised : April 26, 2026;

Accepted : April 27, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่สู่การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กร เป็นกระบวนการให้ความสำคัญกับการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ การลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า รวมถึงการส่งเสริมความรับผิดชอบ ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชน ช่วยให้องค์กรภาครัฐสามารถพัฒนาระบบการบริหารงานให้มีความคล่องตัวมากขึ้น และสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยังช่วยส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง เพิ่มคุณภาพการให้บริการ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน นำไปสู่การพัฒนาองค์กรภาครัฐอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่, การเพิ่มประสิทธิภาพ, การบริหารงานขององค์กร

Abstract

The purpose of this article was to present New public sector management aimed at enhancing organizational efficiency is an administrative approach that emphasizes results-based performance, continuous improvement of service quality, the elimination of unnecessary procedures, and the cost-effective utilization of resources. It promotes accountability, transparency, and active public participation as fundamental principles of governance. By adopting this approach, public organizations can develop more flexible and

responsive management systems that are better able to adapt to rapidly changing social, economic, and political environments. In addition, it fosters a culture in which personnel are aware of the importance of performance outcomes and are committed to ongoing quality improvement and higher service standards. Through strengthened managerial capacity, improved service delivery, and increased public trust, this approach contributes significantly to the sustainable development and long-term effectiveness of public sector organizations.

Keywords: New Public Management, Enhancing the Administrative, Efficiency of Organizations

บทนำ

การพัฒนากระบวนการบริหารราชการในประเทศไทยในยุคปัจจุบัน ได้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศในอนาคต และให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมุ่งเน้นให้การดำเนินงานของรัฐก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน มีผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของรัฐอย่างชัดเจน ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานควบคู่กับการปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยมีวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี, 2546 : 1) ในการปฏิบัติราชการในแต่ละเรื่อง ประชาชนสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ทุกขั้นตอน สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกา โดยอาศัยช่องทางการตรวจสอบในรูปแบบต่างๆ โดยหน่วยงานของรัฐดำเนินการจัดทำขึ้น โดยยึดหลักความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง การบริหารราชการที่ดีต้องพัฒนาบุคลากรของภาครัฐซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนสู่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ การตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชนรวดเร็วขึ้น ลดขั้นตอน และสามารถประมวลผลได้อย่างรวดเร็วทันท่วงท้วงที่ โดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมของรัฐในการอำนวยความสะดวกประชาชนผู้มาขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นแนวคิดที่มุ่งปรับเปลี่ยนระบบราชการให้มีประสิทธิภาพและมุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยนำหลักและเทคนิคการจัดการสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจ แนวคิดนี้ให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ของงาน ทั้งด้านผลผลิต ผลลัพธ์ และความคุ้มค่าของงบประมาณ ควบคู่กับการยกระดับคุณภาพบริการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ แตกต่างจากการบริหารภาครัฐแบบดั้งเดิม (Old Public Management) ที่เน้น

ลำดับขั้น การควบคุมจากส่วนกลาง และการยึดกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด NPM ส่งเสริมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาบุคลากรและระบบงานให้รองรับเทคโนโลยี การบูรณาการความร่วมมือ และการทำงานเชิงรุก พร้อมทั้งยึดหลักความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีความคล่องตัว ยืดหยุ่น สร้างสรรค์ และสามารถขับเคลื่อนภารกิจของรัฐไปสู่การพัฒนาประเทศ (Hood, C, 1991 : 3-19)

ปัจจุบันการพัฒนาระบบราชการยุคดิจิทัล คือ การปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารภาครัฐโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ เช่น ระบบออนไลน์ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และ Big Data มาเป็นเครื่องมือหลักในการดำเนินงาน ทั้งในด้านการบริหารจัดการภายในและการให้บริการประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และความแม่นยำในการตัดสินใจของภาครัฐ โดยมุ่งเน้นให้ “ประชาชนเป็นศูนย์กลาง” (Citizen-Centric) คือ การออกแบบบริการต้องตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นสำคัญ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และลดภาระขั้นตอนที่ซับซ้อน ขณะเดียวกันยังพัฒนาไปสู่ “บริการแบบไร้รอยต่อ” (Seamless Service) ซึ่งหมายถึง การเชื่อมโยงข้อมูลและระบบงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างบูรณาการ ประชาชนสามารถติดต่อรับบริการได้จากจุดเดียวโดยไม่ต้องยื่นเอกสารซ้ำซ้อนหรือเดินทางหลายแห่ง อันเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการ เพิ่มความโปร่งใส ลดโอกาสการทุจริต และสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบราชการในระยะยาว อีกทั้งยังเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ในอนาคต

สรุปได้ว่า การพัฒนาระบบบริหารราชการในประเทศไทยในยุคปัจจุบันมีรากฐานสำคัญจากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งมุ่งเน้นให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยยึดหลักประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า ความโปร่งใส และการตรวจสอบได้ ควบคู่กับการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและการตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็ว แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการปรับเปลี่ยนระบบราชการจากรูปแบบเดิมที่เน้นลำดับขั้นและกฎระเบียบ ไปสู่การบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่าของงบประมาณ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยส่งเสริมความคล่องตัว การบูรณาการ และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ในขณะเดียวกัน การพัฒนาระบบราชการยุคดิจิทัลได้ยกระดับการบริหารภาครัฐผ่านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบออนไลน์ ปัญญาประดิษฐ์ และ Big Data มาใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการเป็นศูนย์กลางของประชาชนและการให้บริการแบบไร้รอยต่อ อันนำไปสู่การเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ลดการทุจริต และเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อภาครัฐ เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีความทันสมัย ยั่งยืน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทัน่วงที

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

ทฤษฎีองค์การและแนวคิดด้านการจัดการในแต่ละยุคเกิดขึ้นภายใต้บริบททางสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน โดยพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อแรงขับและความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม แนวคิดจึงมีการเปลี่ยนผ่านกระบวนทัศน์อย่างต่อเนื่อง จากการมองคนเป็นเพียงกลไกในระบบสู่การให้คุณค่าความเป็นมนุษย์และศักยภาพภายในองค์กร การเปลี่ยนแปลงจากยุคอุตสาหกรรมสู่ยุคโลกาภิวัตน์ส่งผลให้โครงสร้างและมุมมองการบริหารปรับตัวอย่างลึกซึ้ง องค์กรถูกมองว่าเป็นระบบที่มีชีวิตและต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างซับซ้อนในการขับเคลื่อน ดังนั้น แนวคิดการบริหารทั้งภาครัฐและเอกชนจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องปรับตัวตามกระแสสังคมและบริบทโลกที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

สำหรับแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) มีวิวัฒนาการจากแนวคิดการบริหารงานภาครัฐ (Public Administration) มีแนวปฏิบัติตามแนวคิดระบบราชการในอุดมคติของแมกซ์เวเบอร์ (Max Weber) (วรเดช จันทรศรม, 2541 : 27-28) ต้นทศวรรษที่ 1980 กลุ่มผู้นำทางการเมืองให้ความสำคัญตระหนักถึงความไม่ยั่งยืนระบบการรวมอำนาจการให้บริการสาธารณะเหตุนี้ ผู้นำทั้งในยุโรป เอเชีย และอเมริกาเหนือเริ่มใช้จายงบประมาณแบบประหยัด เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ (Robert B. Denhardt and Joseph W. Grubbs, 2003 : 334-335) เช่น การเปลี่ยนแปลงเชิงปฏิวัติ การบริหารงานภาครัฐ เรียกว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนกรบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มีรูปแบบแตกต่างจากเดิม ไม่ใช่เป็นเพียงแค่การส่งมอบการบริการทางสังคม หรือการลดงบรายจ่ายงบประมาณของรัฐบาล ยังเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงาน ด้านการปกครอง เอารูปแบบการดำเนินงานของภาคเอกชนมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทกับหน่วยงานภาครัฐ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นทฤษฎีสากลการบริหารมีเทคนิคและวิธีการจัดการ ประยุกต์ใช้กับการบริหารรัฐกิจ NPM และการบริหารธุรกิจ มีวัตถุประสงค์ คือ ปรับปรุงประสิทธิภาพของภาคราชการใช้วิธีการบริหารจัดการแบบเอกชน และมุ่งประสิทธิภาพการบริหารกิจการบ้านเมือง สวัสดิการสาธารณะ ด้านการขนส่ง ด้านสุขภาพ นักวิชาการหลากหลายสาขาได้คิดค้นวิธีการค้นหาแนวทางการบริหารภาครัฐใหม่ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกไปอย่างรวดเร็ว เป็นปัจจัยที่สำคัญช่วยผลักดันให้ภาครัฐดำเนินการพัฒนาปฏิรูประบบบริหาร การจัดการ ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงเชิงปฏิวัติ การบริหารงานภาครัฐ (A Revolutionary Change) เรียกว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) (Sowaribi Tolofari, 2005 : 78-89)

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เกิดมาจาก 2 แนวคิดหลักของฮูด (Hood) แนวคิดแรก คือ แนวคิดเศรษฐศาสตร์สถาบันใหม่ (New Institutional Economics) เกิดจากทฤษฎีทางเลือกสาธารณะ ทฤษฎีผู้ว่าจ้างและตัวแทน (Principal-Agent Theory) และทฤษฎีด้นทุนธุรกรรม (Transaction Theory)

เปรียบเทียบปรากฏการณ์ทางการตลาด และอีกแนวคิด คือ แนวคิดการจัดการนิยม (Managerialism) เป็นอีกแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูปการบริหารภาครัฐนำเอาเทคนิคต่างๆหรือวิธีการของภาคธุรกิจเอกชนมาใช้ในการบริหารงานเลียนแบบภาคธุรกิจเอกชน (Hiromi Yamamoto, 2004 : 6) แนวคิดของ Chistopher Hood อธิบายแนวคิดลักษณะสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้ 1) เป็นกระบวนการบริหารมุ่งเน้นการบริหารงานแบบมืออาชีพ ซึ่งผู้บริหารมีอิสระ มีความคล่องตัวในการบริหารงาน 2) เป็นกระบวนการบริหารกำหนดตัวชี้วัดมีวัตถุประสงค์การดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม 3) เป็นกระบวนการบริหารโดยการปรับปรุงโครงสร้างองค์การให้หน่วยงานมีขนาดเล็กและเกิดความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน 4) เป็นกระบวนการบริหารเกิดการแข่งขันการให้บริการสาธารณะ ปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดีขึ้น 5) เปลี่ยนวิธีการบริหารงานให้ทันสมัย และเลียนแบบวิธีการของเอกชน 6) กระบวนการบริหารเสริมสร้างวินัยในการใช้จ่ายงบประมาณเงินแผ่นดิน เน้นประหยัด และเกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร แนวคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่หรือการจัดการนิยม (Managerialism) มีสมมุติฐานความเป็นสากลตามแนวคิดทฤษฎีการบริหาร มีเทคนิควิธีการจัดการนำไปประยุกต์ใช้การบริหารธุรกิจและการบริหารรัฐกิจ (Christopher Hood, 1991 : 3-9) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มุ่งเน้นไปยังการเติบโตขององค์การ พิจารณาถึงความสัมพันธ์ขององค์การปรับตัวสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์การ ประสานสนับสนุนได้อย่างดีในทุกแง่มุม หลอมรวมหลักการต่างๆเข้าด้วยกัน พร้อมกับการปรับตัวที่จะรับกับสิ่งใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา (กิริติ ยศยิ่งยง, 2549 : 38-39) คุณลักษณะที่สำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประกอบด้วย 1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน 2. ลดการควบคุมจากส่วนกลาง 3. เพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน การวัด การกำหนด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานในระดับองค์การ และระดับบุคคล (ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2540 : 24) เช่น ระบบการอบรม ระบบค่าตอบแทน ระบบคุณธรรม เทคโนโลยี และระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเปิดกว้างแนวคิดในเรื่องการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเอง และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานภาคเอกชน

การพัฒนาระบบราชการและการบริการภาครัฐยุคดิจิทัลเป็นการเปลี่ยนผ่านเชิงโครงสร้าง (Transformative Change) ที่ผสมผสานแนวคิดการบริหารภาครัฐสมัยใหม่เข้ากับเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมุ่งสร้าง “รัฐอัจฉริยะ” (Smart Government) ที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data-Driven Governance) และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric) การนำเทคโนโลยี เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI), Big Data, Cloud Computing และแพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจเชิงนโยบาย ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการ และยกระดับการให้บริการสาธารณะให้มีความรวดเร็ว แม่นยำ และเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับกรอบการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) และการกำกับดูแลภาครัฐแนวใหม่ (New Public Governance: NPG) ที่เน้นผลสัมฤทธิ์ คุ้มค่า โปร่งใส และการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคม การพัฒนาระบบ

ราชการดิจิทัลยังสะท้อนกระบวนทัศน์ใหม่ของการบริหารภาครัฐที่เรียกว่า Digital Era Governance (DEG) มุ่งเน้นการบูรณาการข้อมูลและบริการของภาครัฐให้เป็นระบบเดียว (Whole-of-Government Approach) เพื่อสร้างการให้บริการแบบไร้รอยต่อ (Seamless Service) และลดภาระของประชาชนในการติดต่อราชการหลายขั้นตอน ให้ความสำคัญกับธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) อันประกอบด้วยความโปร่งใส การตรวจสอบได้ ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ควบคู่กับการพัฒนาทุนมนุษย์ภาครัฐให้มีทักษะดิจิทัลและความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาระบบราชการและบริการภาครัฐยุคดิจิทัลเป็นการปรับปรุงเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเพื่อก่อให้เกิดการปฏิรูประบบการบริหารเชิงโครงสร้าง วัฒนธรรมองค์กร และกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้รัฐสามารถตอบสนองต่อความท้าทายในโลกยุคดิจิทัล

สรุปได้ว่า ทฤษฎีองค์การและแนวคิดด้านการจัดการมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องตามบริบททางสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปโดยเริ่มจากแนวคิดแบบดั้งเดิมที่มององค์การเป็นแค่ระบบกลไก เน้นโครงสร้าง ลำดับชั้น และการควบคุมอย่างเคร่งครัด ก่อนจะพัฒนาไปสู่แนวคิดที่ให้ความสำคัญกับมนุษย์ ความสัมพันธ์ และศักยภาพภายในองค์กรมากยิ่งขึ้น การเปลี่ยนผ่านจากยุคอุตสาหกรรมสู่ยุคโลกาภิวัตน์ทำให้องค์การต้องปรับตัวเป็นระบบเปิดที่มีความยืดหยุ่น และสามารถตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) จึงเกิดขึ้นเพื่อแก้ไขข้อจำกัดของระบบราชการแบบดั้งเดิม โดยนำหลักการบริหารแบบภาคเอกชนมาใช้ เน้นประสิทธิภาพ ผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และความพึงพอใจของประชาชน พร้อมทั้งส่งเสริมการแข่งขัน การกระจายอำนาจ และความคล่องตัวในการบริหารงาน NPM มีรากฐานจากแนวคิดเศรษฐศาสตร์สถาบันใหม่และการจัดการนิยม ซึ่งมุ่งให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้น เมื่อโลกก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล แนวคิดการบริหารภาครัฐได้พัฒนาไปสู่รูปแบบใหม่ที่เรียกว่า Digital Government และ Digital Era Governance (DEG) ซึ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลเป็นฐานในการบริหารจัดการและการตัดสินใจ โดยมุ่งบูรณาการข้อมูลและบริการของภาครัฐให้เชื่อมโยงกันทั้งระบบ (Whole-of-Government) เพื่อให้บริการประชาชนแบบไร้รอยต่อ ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการสาธารณะ นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับธรรมาภิบาลดิจิทัล เช่น ความโปร่งใส การตรวจสอบได้ ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาครัฐให้มีทักษะดิจิทัล และสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการพัฒนาระบบราชการในยุคดิจิทัลไม่ใช่เพียงแค่การนำเทคโนโลยีมาใช้เท่านั้น แต่เป็นการปฏิรูประบบการบริหารทั้งเชิงโครงสร้าง กระบวนการ และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้ภาครัฐสามารถตอบสนองต่อความท้าทายในโลกยุคใหม่

ประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพเป็นคำนาม หมายถึง ความสามารถที่ทำให้งานเกิดผลสำเร็จ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556 : 324) และนันทนา ธรรมบุศย์ ได้ให้ทัศนะว่า (นันทนา ธรรมบุศย์, 2540 : 25) ประสิทธิภาพเป็น เรื่องที่เกี่ยวกับวิธีที่ดีที่สุดที่จะใช้ในการทำงานซึ่งก็คือการทำงานโดยสิ้นเปลืองเวลาและเสียพลังในการทำงานน้อยที่สุด ซึ่งคล้ายคลึงกับ ดิน ปรัชญพฤทธ์ ที่ให้ความเห็นว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุน ให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด (ดิน ปรัชญพฤทธ์, 2535 : 130) ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้แก่ประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
2. การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างทันเวลา (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service) (Millet, 1964 : 67)

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

มีนักวิชาการท่านหนึ่งได้นำแนวคิดของ แฮร์รี่ อีเมอร์สัน (Harry Emerson) เกี่ยวกับหลักการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจ และกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้

เป็นหลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือ ในการฝึกสอนงาน
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี (สมพงษ์ เกษมสิน, 2541 : 10)

นักวิชาการต่างประเทศอย่าง ฮาร์ริงตัน (Harington) ให้คำนิยามประสิทธิภาพรวมองค์กรให้ความสำคัญที่เป้าหมายและโครงสร้างขององค์กร (Organization's Structure and its Goals) โดยกำหนดหลักประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับการบริหารจัดการที่มีระบบมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสม สะดวก และง่ายขึ้น ลดความสับสนในสิ่งต่างๆ มีรายละเอียดดังนี้ (James H Harington, 1996 : 59-60)

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly Defined Ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการเพื่อลดความคลุมเครือ และความไม่แน่นอน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common Sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถตลอดจนสร้างความแตกต่างโดยค้นคว้าหาความรู้ และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
3. คำแนะนำที่ดี (Competent Counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
4. วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์กรเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัยต่างๆ
5. ความยุติธรรม (Fair Deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรม และความเหมาะสม
6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้ ทันท่วงทีเหตุการณ์ปัจจุบัน ถูกต้อง และแน่นอน (Reliable, dilate, Accurate and Permanent records) ผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ
7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้วิธีการวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่น และบรรลุจุดมุ่งหมาย
8. มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and Schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงานและกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่
9. สภาพมาตรฐาน (Standardized Conditions) ผู้บริหารควรกำหนด และรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี
10. การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (Standardized Operations) ผู้บริหารควรให้พนักงานทราบถึงรูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written Standard Practice Instruction) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร
12. การให้รางวัลสำหรับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency Reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงาน สำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

องค์ประกอบขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ

มีนักวิชาการต่างประเทศสองท่าน ได้เสนอตัวแบบจำลองที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organizational Efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากพิจารณาถึง

ทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์การ คือการบรรลุเป้าหมาย แล้วองค์การในฐานะที่เป็นองค์การในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยอื่นประกอบอีก ดังนั้นแบบจำลองในรูปสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ (ภรณ์ (กิริติบุตร) มหามนต์, 2529 : 113-144)

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การ มีความสลับซับซ้อนต่ำ (low Task-Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainly) การกำหนดระเบียบในการทำงานขององค์การอย่างละเอียดถี่ถ้วนจะเป็นที่แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การ แต่การกำหนดระเบียบปฏิบัติดังกล่าวจะมีผลในทางลบต่อความมีประสิทธิภาพ หากสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (High Task-Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน(Uncertainty)

2. การกำหนดระเบียบชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. ผลของการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติตัวแปรต่างๆ กันชัดเจน และผลการทำงาน งานที่มองเห็นจะมีความสัมพันธ์มากขึ้น ต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

เบกเกอร์ (Becker) เชื่ออีกว่า การสามารถมองเห็นผลขององค์การได้ (Visibility Consequences) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์การ เพราะองค์การสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นโครงสร้างของงานระเบียบปฏิบัติผลการปฏิบัติงาน จึงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขณะที่ พอสเตอร์(Poister) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพใน 2 ลักษณะ คือ (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2539 : 42)

1. ประสิทธิภาพทางเทคโนโลยี (Technological Efficiency) หมายถึง การสร้างผลผลิตสู่ผลลัพธ์ใช้ความพยายามหรือค่าใช้จ่ายในอัตราที่ต่ำสุด ประสิทธิภาพทางเทคโนโลยีมักเกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิผลจำกัดความพยายามด้านค่าใช้จ่าย

2. ประสิทธิภาพทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Efficiency) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์หรือสิ่งส่งออกของนโยบาย แผนงาน โครงการ โดยมุ่งที่การเพิ่มผลลัพธ์ที่คงเดิม ประสิทธิภาพถูกนำมาใช้เป็นเกณฑ์การวิจัยประเมินด้วยความมุ่งหวังที่จะลดความสูญเปล่าทางการบริหาร และนำทรัพยากรที่มีค่ามาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด กล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับการแสวงหาวิธีการที่ดีกว่า เพื่อดำเนินงานให้ได้ผลลัพธ์เท่าเดิม ดีกว่าในแง่ของการประหยัดงบประมาณ เวลา บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์

ลักษณะของประสิทธิภาพบุคคล คือ บุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ปฏิบัติงานหรือประกอบกิจกรรมใดๆ ได้อย่างเต็มความสามารถ โดยใช้เทคนิค วิธีการต่างๆ ในการสร้างผลงานให้ประสบผลสำเร็จ ทั้งเชิงปริมาณ และคุณภาพ เป็นที่น่าพอใจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยสิ้นเปลืองทรัพยากรในการดำเนินการ

ต่างๆ อาทิ วัตถุดิบ ต้นทุน เวลา ค่าใช้จ่าย หรือระดับความเสียหายเป็นบุคคลที่มีความสมบูรณ์ และพร้อมทั้งด้านร่างกาย ความคิดและจิตใจที่ดี สามารถสร้างสรรค์ผลงานที่ดีให้เกิดขึ้นได้เสมอ จึงกล่าวได้ว่า ลักษณะของบุคคลที่จะนำมาซึ่งประสิทธิภาพ มีคุณลักษณะสำคัญดังนี้

1. มีความรู้ ประสบการณ์ ความสามารถเหมาะสมกับภารกิจที่กระทำทั้งทางด้าน เทคโนโลยีหรือศาสตร์ต่างๆ ที่จะเอื้อต่อการพัฒนาภารกิจที่รับผิดชอบให้ได้ผลดีที่สุด และดียิ่งขึ้นกว่าเดิม
 2. มีความคิด ทักษะที่ดี คิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดอย่างเป็นระบบ มีเหตุผล คิดวิเคราะห์แก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
 3. มีสภาพจิตใจสมบูรณ์ มีคุณธรรม จริยธรรม อาทิ ขยัน อดทน เสียสละ ซื่อสัตย์ ยุติธรรม รับผิดชอบ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่มีอคติ ไม่เห็นแก่ตัว เห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน จงรักภักดีต่อองค์กร เป็นต้น
 4. มีสุขภาพร่างกายสมบูรณ์แข็งแรงไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน
 5. มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นผู้ประสานความร่วมมือ สามารถปฏิบัติภารกิจร่วมกับผู้อื่นได้ดี
- ในทุกระดับ

ประสิทธิภาพด้านองค์การ จะให้ความสำคัญกับผลสำเร็จขององค์การโดยรวม ซึ่งเกิดขึ้นจากความสำเร็จในการพัฒนาหรือบริหารจัดการในส่วนต่างๆ ประกอบกัน ดังนั้น ลักษณะของ ประสิทธิภาพองค์การ คือ องค์การที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานบริหารจัดการด้านต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์การ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยใช้ทรัพยากร ต่าง ๆ อาทิ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารงบประมาณ วัตถุดิบ ต่างๆ ได้อย่างประหยัดแต่ได้ผลคุ้มค่าเกิดการ สูญเสียน้อย ประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร กำลังคน มีระบบการบริหารจัดการที่ส่งเสริมให้เกิดการบริหารที่มี คุณภาพ สามารถใช้กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีต่างๆ อย่างเหมาะสมนำไปสู่ความสำเร็จ เกิดความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และความขัดแย้งมีน้อยที่สุดบุคลากรมีขวัญ กำลังใจดี ผลผลิตมีคุณภาพและลูกค้าพึงพอใจมากกว่าเดิม เป็นต้น จึงกล่าวได้ว่าลักษณะขององค์การที่มี ประสิทธิภาพมีคุณลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. องค์การมีบุคลากรที่มีคุณภาพมีขวัญกำลังใจ ตลอดจนมีคุณภาพชีวิตที่ดี
2. องค์การมีผลผลิตที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า และได้รับการ ยอมรับจากสังคม
3. องค์การมีกำไร ผลประโยชน์ ตลอดจนส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง
4. องค์การมีนโยบายที่ยืดหยุ่น สอดคล้อง เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

5. องค์การมีผู้บริหาร หรือผู้นำที่มีความรู้ ความสามารถ มีวิสัยทัศน์ ตลอดจนทักษะต่างๆ ในการบริหาร ที่สามารถนำพาองค์กรไปสู่ความเจริญก้าวหน้า และผ่านพ้นวิกฤติ ปัญหาอุปสรรคต่างๆ ไปได้ด้วยดี

6. องค์การมีบรรยากาศ วัฒนธรรมองค์การที่ดี เกื้อกูลต่อการพัฒนาองค์การในด้านต่างๆ โดยรวม เช่น การประสานร่วมมือกันทำงาน ความผูกพันเป็นหนึ่งเดียวกันของทุกคน ปัญหาความขัดแย้งต่างๆ สามารถแก้ไขหรือคลี่คลายไปได้อย่างรวดเร็ว สภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์สวยงามสะอาดปลอดภัย เป็นต้น

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเป็นแนวคิดสำคัญในการบริหารองค์การ ความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีคุณภาพ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ทั้งเวลา งบประมาณ และกำลังคน พร้อมทั้งลดความสูญเปล่าและสร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่องค์กรและสังคม โดยประสิทธิภาพครอบคลุมทั้งระดับบุคคลและองค์การ ซึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ โครงสร้าง เป้าหมาย และระบบข้อมูลที่เหมาะสม พัฒนาการของทฤษฎีองค์การสะท้อนการเปลี่ยนแปลงจากแนวคิดแบบดั้งเดิมที่เน้นโครงสร้างและการควบคุม ไปสู่แนวคิดที่ให้ความสำคัญกับมนุษย์ ต่อยอดสู่แนวคิดองค์การสมัยใหม่ที่สอดคล้องแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ เพื่อแก้ไขข้อจำกัดของระบบราชการแบบเดิม โดยเน้นประสิทธิภาพ ผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า การกระจายอำนาจ และความพึงพอใจของประชาชน ทำให้ภาครัฐมีความคล่องตัว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ในยุคดิจิทัล การบริหารภาครัฐพัฒนาไปสู่ Digital Government และ Digital Era Governance ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีและข้อมูลในการบริหาร บูรณาการบริการภาครัฐแบบไร้รอยต่อ ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มความสะดวกแก่ประชาชน ควบคู่กับการยึดหลักธรรมาภิบาลดิจิทัล และการปรับตัวขององค์กร

การบริหารงานขององค์กร

การบริหารงานขององค์กรเป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยกำหนดทิศทางและแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ การบริหารที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุมงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ทรัพยากรถูกใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า นอกจากนี้การบริหารยังต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การบริหารงานขององค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมความสำเร็จ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงาน

คำว่า บริหาร มาจากคำว่า Administration และคำว่า การจัดการ มาจากคำว่า Management การใช้ทั้งสองคำนี้มีลักษณะเดียวกันแต่คำว่า Management มักจะใช้ในการบริหารงาน มีได้มุ่งหวังผลกำไรหรือขาดทุนจึงมักใช้คำว่า Administration จึงเหมาะสมที่สุดการบริหาร (Administration) เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร เพราะเป็นเครื่องมือที่สำคัญจะแสดงผลลัพธ์ให้เห็น

ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของหน่วยงานมีประสิทธิภาพหรือไร้ประสิทธิภาพของหน่วยงาน การบริหารเป็นเครื่องบ่งชี้ให้ทราบถึงความเจริญก้าวหน้าของสังคม และวิทยาการด้านต่าง ๆ การบริหารงานที่สำคัญจะนำไปสู่ความก้าวหน้าการบริหารเป็นลักษณะการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มบุคคล ในองค์กร ซึ่งมีการวินิจฉัยสั่งการของนักบริหารจะต้องคำนึงถึงปัจจัยสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ การวินิจฉัยสั่งการ เป็นเครื่องมือแสดงให้ทราบถึงขีดความสามารถของนักบริหารและความเจริญเติบโตของการบริหารงาน ส่งผลถึง ชีวิตประจำวันของมนุษย์ไม่ว่าในครอบครัวหรือองค์กรโดยอ้อมเกี่ยวข้องกับการบริหารอยู่เสมอ ดังนั้น การบริหารจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจส่งผลต่อการที่จะดำรงชีวิตของมนุษย์ในสังคมในยุคปัจจุบัน มีนักวิชาการมากมายหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริหารไว้หลากหลายนานาทัศนะ ซึ่งสรุป ได้ดังนี้ เพราะการบริหารนั้นเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ เป็นสาขาวิชาที่มีการจัดระเบียบอย่างมีระบบ คือ มีหลักการ มีกฎเกณฑ์ และทฤษฎีที่เชื่อถือได้อันเกิดจากการค้นคว้าเชิงวิทยาศาสตร์ เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานโดยลักษณะเช่นนี้การบริหารจึงเป็นศาสตร์ (Science) ซึ่งเป็นศาสตร์ ทางสังคมที่อยู่กลุ่มเดียวกับจิตวิทยาสังคมวิทยาและรัฐศาสตร์ แต่ถ้าพิจารณาการบริหารในลักษณะของการ ปฏิบัติที่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถประสบการณ์ และทักษะของผู้บริหารแต่ละบุคคลที่จะปฏิบัติงานให้ บรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นการประยุกต์เอาความรู้หลักการและทฤษฎีไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ เหมาะสมกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม การบริหารมักมีลักษณะเป็นศิลป์ (Arts) (จันทรานี สงวนนาม, 2546 : 4)

ความหมายของการบริหาร

การบริหาร หมายถึง ศิลปะแห่งการทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยบุคคลคนอื่น นักบริหาร มีหน้าที่ในการวางแผนบริหารงาน จัดการองค์กร อำนาจการและควบคุมทรัพยากรบุคคล และทรัพยากร อื่น ๆ ให้ดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่วางไว้เป็นกรอบหน้าที่ของ นักบริหารที่ดีมีหลักการ 5 ประการ คือ 1. การวางแผน (Planning) 2. การจัดองค์การ (Organizing) 3. การแต่งตั้งบุคลากร (Staffing) 4. การอำนาจการ(Directing) 5. การควบคุม (Controlling) โดยหน้าที่ ของนักบริหารทั้ง 5 ประการ มักถูกกำหนดปรากฏชัดเจนในการปฏิบัติขององค์การตั้งแต่สมัยโบราณ (พระเมธีธรรมาภรณ์ (ประยูร ธมมจิตโต), 2539 : 2-3)

การบริหารงานขององค์การ

องค์การ (Organization) หมายถึง หน่วยงานทางสังคมหรือการรวมของกลุ่มบุคคลที่ต้อง ปฏิบัติงานร่วมกัน มีเป้าหมายเดียวกัน มีระเบียบ แบบแผน กฎเกณฑ์ และการจัดการที่สัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ ชัดเจน และเป็นเอกภาพ องค์ประกอบที่สำคัญขององค์การ ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ (Objective) คือ จุดมุ่งหมาย ในการจัดตั้งองค์การเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติภารกิจ กิจกรรม และผลผลิตขององค์การ 2) โครงสร้าง (Structure) คือ การจัดแบ่ง จัดระเบียบ ภายในองค์การ/หน่วยงาน ตามหลักการปฏิบัติงานที่จำเป็น และมีความชำนาญเฉพาะเรื่อง มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ที่ชัดเจน

และเป็นเอกภาพ และมีความสัมพันธ์กันระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร 3) กระบวนการปฏิบัติงาน (Process) คือ แบบปฏิบัติงานที่มีความคงที่มีแบบแผนที่ชัดเจนแน่นอน เพื่อให้บุคลากรในองค์กรต้องยึดถือเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นหลักในการปฏิบัติภารกิจ หน้าที่ และ 4) บุคลากร (Personal) คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ทั้งภายในและภายนอกองค์กร องค์กรจะต้อง เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นสมาชิกภายในองค์กรที่ต้องปฏิบัติภารกิจหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย และบุคคลหรือกลุ่มบุคคลภายนอกองค์กรด้วย ทั้งผู้มารับบริการ ผู้ให้การสนับสนุนช่วยเหลือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น

การบริหารองค์กรในยุคดิจิทัลเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การบริหารงานขององค์กรไม่ได้เป็นเพียงเรื่องของการนำเครื่องมือดิจิทัลมาติดตั้งเพื่อเพิ่มความเร็วในการทำงานเท่านั้น คือการก้าวเข้าสู่กระบวนการ Digital Transformation อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งเปรียบเสมือนการผ่าตัดโครงสร้างและวิธีคิดแบบเดิมเพื่อสร้าง Digital DNA ให้ฝังรากลึกกลงไปในทุกองคาพยพขององค์กร โดยมีเป้าหมายสูงสุดคือการสร้างความคล่องตัว (Agility) และความสามารถในการตัดสินใจที่แม่นยำ การขับเคลื่อนด้วยข้อมูลและเทคโนโลยีอัจฉริยะ หัวใจสำคัญของการบริหารยุคใหม่เปลี่ยนจากการใช้สัญชาตญาณเป็นการใช้ข้อมูลจริง (Data-Driven Decision Making) ผ่านการทำงานร่วมกันของเทคโนโลยีหลัก 3 ประการ คือ 1) ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง (Advanced Analytics) และทำนายแนวโน้มในอนาคต 2) ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ทำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการอย่างลึกซึ้ง 3) ระบบคลาวด์ (Cloud Computing) เพื่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่ยืดหยุ่น เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา การบูรณาการเทคโนโลยีเหล่านี้ช่วยให้องค์กรสามารถทำลายโครงสร้างแบบไซโล (Silo) ที่ทำงานแยกส่วนกันให้กลายเป็น ระบบนิเวศข้อมูล (Data Ecosystem) ที่เชื่อมโยงกันอย่างไร้รอยต่อ ส่งผลให้กระบวนการบริหารจัดการมีความรวดเร็วและสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีเยี่ยม (User-Centricity) ให้แก่ผู้รับบริการผ่านช่องทางดิจิทัลที่หลากหลาย

สรุปได้ว่า การบริหารงานขององค์กรเป็นกระบวนการสำคัญที่กำหนดทิศทางและผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคลากร การอำนวยการ และการควบคุม เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด การบริหารยังต้องมีความยืดหยุ่นและปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรแนวคิดการบริหารครอบคลุมทั้ง Administration และ Management ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกัน โดยการบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ มีหลักการและทฤษฎีรองรับควบคู่กับการประยุกต์ใช้ทักษะและประสบการณ์ของผู้บริหาร องค์กรในฐานะหน่วยทางสังคมประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ วัตถุประสงค์ โครงสร้าง กระบวนการ และบุคลากร ซึ่งต้องเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบในยุคดิจิทัล การบริหารองค์กรได้เปลี่ยนแปลงไปสู่การทำ Digital Transformation อย่างเต็มรูปแบบ โดยมุ่งพัฒนา Digital DNA เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและศักยภาพในการแข่งขัน การตัดสินใจจึงเน้นการใช้ข้อมูล (Data-Driven Decision Making) เป็นหลัก โดยอาศัย

เทคโนโลยีสำคัญ ได้แก่ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และระบบคลาวด์ (Cloud Computing) ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และทำให้องค์การสามารถเชื่อมโยงข้อมูล ลดความซ้ำซ้อน และพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างแท้จริง

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร

แนวคิดการบริหารภาครัฐและระบบราชการแบบเดิมตามแนวคิดของ Max Weber ซึ่งเน้น โครงสร้าง ลำดับชั้น และการควบคุมอย่างเป็นทางการ ไปสู่แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่เกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1980 เพื่อตอบสนองต่อข้อจำกัดของระบบ รวมศูนย์ โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า และผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน ผ่านการนำหลักการ และเทคนิคของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ในภาครัฐ เช่น การบริหารแบบมีอาชีพ การกำหนดตัวชี้วัด ผลงาน การส่งเสริมการแข่งขัน และการกระจายอำนาจ ซึ่งมีรากฐานจากแนวคิดเศรษฐศาสตร์สถาบันใหม่ และการจัดการนิยม อันเป็นการปรับกระบวนการบริหารภาครัฐให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมได้ดียิ่งขึ้น ขณะเดียวกัน แนวคิดการพัฒนากระบวนราชการ ยุคดิจิทัลได้ต่อยอดจาก NPM ไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) และ Digital Era Governance (DEG) ที่เน้นการบูรณาการข้อมูลและการใช้เทคโนโลยี เช่น AI, Big Data และ Cloud Computing เพื่อยกระดับการบริหารและการให้บริการสาธารณะให้มีความรวดเร็ว แม่นยำ และประชาชน เป็นศูนย์กลางมากขึ้น โดยมุ่งสร้างบริการแบบไร้รอยต่อ ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการ และเพิ่มความโปร่งใส ในการดำเนินงาน ควบคู่กับการเสริมสร้างธรรมาภิบาลดิจิทัลและการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาครัฐ ให้สอดคล้องกับบริบทใหม่ของสังคมดิจิทัล ในด้านประสิทธิภาพเป็นแก่นสำคัญของการบริหาร โดยหมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ทั้งเวลา งบประมาณ และกำลังคน แนวคิดนี้ครอบคลุมทั้งมิติทางเทคโนโลยีและเศรษฐศาสตร์ โดยมุ่งลดความสูญเปล่า และเพิ่มผลผลิตสูงสุด เน้นเรื่องความชัดเจนของเป้าหมาย มาตรฐานการทำงาน วินัย และการให้รางวัล ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ทั้งในระดับบุคคล กระบวนการ และองค์การ องค์การที่มีประสิทธิภาพต้องมียุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกัน ได้แก่ วัตถุประสงค์ โครงสร้าง กระบวนการ และบุคลากร โดยต้องสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม ภายใต้ แนวคิดระบบเปิด (Open System) ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยภายนอกและภายในร่วมกัน ประสิทธิภาพ ยังสะท้อนผ่านคุณภาพของบุคลากร ผลผลิต และกระบวนการทำงานที่ไม่ซ้ำซ้อน มีความยืดหยุ่น และสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ สุดท้าย การบริหารงานขององค์กรในยุคดิจิทัล เป็นการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กรไปสู่ Digital Transformation อย่างแท้จริง โดยมุ่งสร้าง Digital DNA ให้เกิดขึ้นในทุกระดับขององค์กร การตัดสินใจจึงเปลี่ยนจากการใช้ประสบการณ์ หรือสัญชาตญาณไปสู่การใช้ข้อมูลเป็นฐาน (Data-Driven Decision Making) ผ่านการประยุกต์

ใช้เทคโนโลยีสำคัญ เช่น AI, Big Data และ Cloud Computing ซึ่งช่วยเพิ่มความคล่องตัว ลดข้อจำกัด ด้านโครงสร้างแบบเดิม ทำให้องค์กรสามารถเชื่อมโยงข้อมูล สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล นำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนในบริบทของโลกยุคดิจิทัล

องค์ความรู้ที่ได้รับ

จากการศึกษาทำให้เกิดองค์ความรู้ ผังมโนทัศน์นี้แสดงความสัมพันธ์ของ 3 แนวคิดหลักในการ บริหารองค์กร ได้แก่

1. แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เป็นแนวคิด ที่เกิดขึ้นเพื่อปรับปรุงข้อจำกัดของระบบราชการแบบดั้งเดิม โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า และผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน นำหลักการบริหารแบบภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ เช่น การบริหารเชิง ผลสัมฤทธิ์ การกำหนดตัวชี้วัดผลงาน การกระจายอำนาจ และการส่งเสริมการแข่งขัน ส่งผลให้หน่วยงาน ภาครัฐมีความคล่องตัว โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการประชาชน

2. แนวคิดประสิทธิภาพในการบริหาร (Efficiency Concept) เป็นหัวใจสำคัญของการบริหาร องค์กร โดยมุ่งให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ทั้งเวลา งบประมาณ และกำลังคน ครอบคลุมทั้งประสิทธิภาพเชิงเทคโนโลยีและเศรษฐศาสตร์ เน้นการลดความสูญเปล่า การกำหนดมาตรฐานการทำงาน ความชัดเจนของเป้าหมาย และการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ ซึ่งสะท้อนผ่านคุณภาพของผลงาน กระบวนการทำงาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3) แนวคิดการบริหารองค์กรในยุคดิจิทัล (Digital Transformation) เป็นการพัฒนางค์กรให้ สอดคล้องกับบริบทของโลกยุคใหม่ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI), Big Data และ Cloud Computing มาใช้ในการบริหารและการตัดสินใจ เน้นการขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data-Driven) การบูรณาการระบบงาน และการให้บริการแบบไร้รอยต่อ (Seamless Service) เพื่อยกระดับประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ดังภาพที่ปรากฏ



แผนภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับ

สรุป

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นจากการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ทางการบริหารภาครัฐ เพื่อตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี จากเดิมที่ระบอบราชการเน้นโครงสร้าง ลำดับชั้น และการควบคุมอย่างเคร่งครัด ได้พัฒนาไปสู่การบริหารที่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ ความคล่องตัว และผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยนำหลักการบริหารแบบภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ เช่น การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน การแข่งขัน ในการให้บริการ และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า แนวคิดนี้มุ่งเน้นให้หน่วยงานภาครัฐทำงานอย่างมืออาชีพ ลดการรวมศูนย์อำนาจ และเพิ่มความรับผิดชอบต่อประชาชนในฐานะผู้รับบริการ แนวคิด NPM ยังมีรากฐานจากทฤษฎีเศรษฐศาสตร์สถาบันใหม่และแนวคิดการจัดการนิยม ซึ่งเชื่อว่าวิธีการบริหาร สามารถประยุกต์ใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเน้นการปรับโครงสร้างองค์การให้มีขนาดเหมาะสม เพิ่มความยืดหยุ่น และส่งเสริมการแข่งขันเพื่อยกระดับคุณภาพบริการสาธารณะ เมื่อโลกก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล แนวคิดการบริหารภาครัฐได้พัฒนาไปอีกขั้นเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) และการบริหาร ยุคดิจิทัล (Digital Era Governance: DEG) ที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลเป็นฐานในการ ตัดสินใจ โดยนำเทคโนโลยีสำคัญ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และระบบคลาวด์ (Cloud Computing) มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และสร้างการบริการแบบไร้ รอยต่อ ในมิติของประสิทธิภาพ ถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารทั้งภาครัฐและเอกชน หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายโดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ทั้งด้านเวลา งบประมาณ และกำลังคน แนวคิดประสิทธิภาพครอบคลุมทั้งด้านเทคโนโลยีและเศรษฐศาสตร์ การผลิตผลลัพธ์สูงสุด ด้วยต้นทุนต่ำที่สุด พร้อมทั้งลดความสูญเปล่าในการดำเนินงาน องค์การที่มีประสิทธิภาพจึงต้องมีระบบการ ทำงานที่ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน มีมาตรฐาน และสามารถปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว

การบริหารงานขององค์กรจึงเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จ โดยประกอบด้วยหน้าที่หลัก ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคลากร การอำนวยการ และการควบคุม ซึ่งต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกัน องค์การในฐานะระบบเปิดต้องอาศัย ทั้งโครงสร้าง กระบวนการ และบุคลากรที่มีคุณภาพในการขับเคลื่อนงานให้บรรลุเป้าหมาย ในยุคดิจิทัล การบริหารองค์กรไม่ได้เป็นเพียงการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มความสะดวกเท่านั้น แต่เป็นการเปลี่ยนแปลง เชิงโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร หรือที่เรียกว่า Digital Transformation เพื่อสร้างความคล่องตัว และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน

เอกสารอ้างอิง

กิริติ ยศยิ่งยง. (2549). *การจัดการความรู้ในองค์กรและกรณีศึกษา*. (น. 28-31). กรุงเทพมหานคร: มิสเตอร์ก๊อปปี (ประเทศไทย) จำกัด.

- จันทราณี สงวนนาม. (2546). *เอกสารประกอบการสอนบรรยายหลักสูตรผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูง*. (น. 4). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2535). *ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์*. (น. 130). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิพาดี เมฆสุวรรณค์. (2540). *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์คณะกรรมการว่าด้วย การปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ*. (น. 24). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- นันทนา ธรรมบุศย์. (2540). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. *วารสารแนะแนว*. 3(3). 25.
- ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2529). *การวิจัยประเมินผล: หลักการและกระบวนการพัฒนา*. (น. 42). กรุงเทพมหานคร: พิกัดอักษร.
- พระเมธีธรรมาภรณ์ (ประยูร ธรรมจิตโต). (2539) *คุณธรรมสำหรับนักบริหาร*. (น. 42). กรุงเทพมหานคร: มุลนิธิพุทธธรรม.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546). *ราชกิจจานุเบกษา*, เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก, หน้า 1.
- ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์. (2529). *การประเมินประสิทธิผลขององค์การ*. (น. 113-114). กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน.(2554). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554*. (น. 324). กรุงเทพมหานคร: ราชบัณฑิตยสถาน.
- วรเดช จันทรศร. (2541). *ปรัชญาการบริหารภาครัฐ*. (น. 27-28). กรุงเทพมหานคร: สหยาบไล้และการพิมพ์.
- Christopher Hood. (1991). *A public management for all seasons*. (pp. 3-9). Public Administration.
- Hiromi Yamamoto. (2004). *New Public Management-Japan's Practice*. (pp. 6). Japan: Institute for International Policy Studies Publications.
- James H Harington. (1996). *High Performance Benchmarking-20 Steps to Successes*. (pp. 59-60). NewYork: McGraw – Hill.
- Robert B. Denhardt and Joseph W. Grubbs. (2003). *Public Administration : An Action Orientation* (6th ed.). (pp. 334-335). USA: Wadsworth/Thomson Learning Publications.
- Sowaribi Tolofari. (2005). *New Public Management and Education*. (pp. 78-79). Policy Futures in Education.