ยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐ

ศาสตราจารย์ [illegible]*

การเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21

[illegible]

---

* ศ.ดร. [illegible], M.P.A., M.A., Ph.D. [illegible]

[illegible]

ผลิตภาพของประเทศ ดังนั้น ในปี ๒๕๔๖ ประเทศไทยจึงได้ดำเนินการปรับโครงสร้าง และพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ ที่ครอบคลุม ๑๑ ประเด็นหลัก

ทั้งนี้การดำเนินงานดังกล่าวข้างต้น มีปัญหา ๒ ด้านหลัก ได้แก่ ด้านการบริหารงานภาครัฐ และด้านการบริหารจัดการภาคเอกชน ที่ต้องการการพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ตลาดการค้าเสรีของโลกภายใต้ WTO ได้ เพราะในด้านการบริหารงานภาครัฐ ยังไม่สามารถดำเนินการปรับเปลี่ยนกลไกการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับการเปิดเสรีการค้าภายใต้ WTO ได้ ในขณะที่ด้านการบริหารจัดการภาคเอกชน ยังไม่สามารถปรับตัวให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศได้

ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการดำเนินการพัฒนาศักยภาพของภาครัฐและเอกชน ให้สามารถรองรับการเปิดเสรีการค้าภายใต้ WTO ได้ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นนี้ ถูกเรียกว่า "ยุทธศาสตร์" ของ WTO ซึ่งประกอบด้วยยุทธศาสตร์ (strategy) หลัก ๔ ประการ คือ

๑. ยุทธศาสตร์ "เพิ่มขีดความสามารถ" (capacity building strategy)

๒. ยุทธศาสตร์ "ยุทธศาสตร์ด้านการค้า" (trade strategy)

๓. ยุทธศาสตร์ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาคเอกชน" (increasing the management of private sector" strategy)

๔. ยุทธศาสตร์ "เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐ" (increasing the administrative management of public sector" strategy)

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ประการดังกล่าว จะมีความสำคัญต่อการเตรียมความพร้อมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ในการเข้าสู่ตลาดการค้าเสรีภายใต้ WTO ได้ ในขณะที่ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาขีดความสามารถ ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนาด้านการค้า ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาคเอกชน ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ยังไม่สามารถดำเนินการได้ทันท่วงที

- ในที่สุดนี้ผมขอฝากข้อคิดเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ด้านการค้าเสรีภายใต้ WTO ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ ที่ต้องมีการเตรียมความพร้อมทั้งภาครัฐและเอกชนด้วย

การเงิน การบริหาร การจัดการ

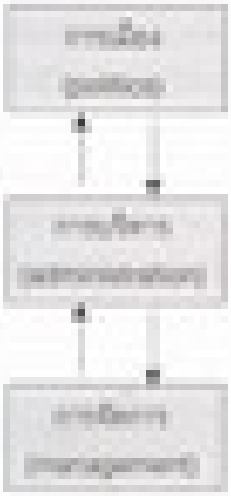
การเงิน (finance) หมายถึง ศาสตร์และศิลปะเกี่ยวกับปัญหาเงินทุนของธุรกิจ (art and science of business or government) การบริหารเงินทุนสำหรับการดำเนินกิจการของรัฐบาล (public money) ที่ต้องการการจัดการ (people) และวิธีการ (procedure) ในการดำเนินงาน ดังนั้น การเงินจึงเกี่ยวข้องกับ ปัญหา (problem) วิธีการ (procedure) หลักเกณฑ์ (principle) ของวิธีการดำเนินงาน ตามยุทธศาสตร์

ที่มีทั้งในส่วนของผู้ถูกกระทำและผู้ที่ปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์ (social worker) ซึ่งเกิดจากคำว่า "นโยบายสาธารณะ" (public policy) เพื่อที่จะนำนโยบายสาธารณะไปสู่การปฏิบัติ ได้มีการนำเอาวิชาการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานสาธารณะ ทั้งในส่วนของการบริหารงานภาครัฐ (public administration) และการบริหารงานภาคเอกชน (business administration) มาใช้ในการบริหารงานสาธารณะ (public management) ซึ่งเป็นการบริหารงานที่ต้องการให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารงานสาธารณะ (public management) ที่ต้องการให้เกิดประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness) ในการบริหารงานสาธารณะ

การบริหารงาน (administration) หมายถึง การนำเอาทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ในองค์กรมาใช้ในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ (purpose) ที่กำหนดไว้ ประกอบด้วยการวางแผน (planning) การจัดองค์กร (organization) การสั่งการ (command) การประสานงาน (coordination) และการควบคุม (control) ซึ่งเป็นกระบวนการบริหารงานที่ต้องมีการวางแผนล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน ส่วนการบริหารงานภาครัฐ (public administration) ก็เช่นกัน

ดังนั้น การบริหารงานภาครัฐ (public administration) จึงเป็นการนำเอาทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ในองค์กรมาใช้ในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ (purpose) ที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นการวางแผนล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน ส่วนการบริหารงานสาธารณะ (public management) ก็เช่นกัน ซึ่ง

ภาพที่ 1 การเชื่อมโยงระหว่างนโยบาย การบริหาร และการจัดการ



การบริหารและการจัดการ

การบริหารและการจัดการ มีความหมายเดียวกันและทำงานร่วมกัน แต่ถึงการบริหารและการจัดการจะเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด การบริหาร

ที่เกี่ยวข้องกันนี้ ถึงการบริหารและการจัดการเป็นเรื่องของ การทำให้งานเสร็จลุล่วงด้วยการใช้ปัจจัยต่างๆ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีอยู่ (ทุน) และใช้ทรัพยากรเหล่านี้ ให้ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นเรื่องของการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ (เช่น คน เงิน เครื่องมือ) ในการทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งการบริหาร ผู้บริหาร หรือนักบริหาร (administrator) ส่วนใหญ่ ผู้บริหารจำเป็นต้องทำงานร่วมกับบุคลากรอื่นๆ ผู้บริหารจึงต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดี ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ในองค์กรการที่ผู้บริหารจะทำงานร่วมกันได้ดีนั้นจะต้องมีทักษะ 4 ประการ และมีเงื่อนไข 3 ประการที่ต้องคำนึงถึงในการบริหารงานด้วยเช่นกัน

ภาพที่ 2 ระดับการบริหารในองค์กร

ส่วนการจัดการในระดับกลาง (middle management) เป็นกิจกรรมการบริหารที่เกี่ยวข้องกับผู้จัดการระดับต้น ผลิตภัณฑ์ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นการจัดการในระดับกลางที่ให้ความสำคัญกับการวางแผนและการควบคุมเป็นหลัก ผลงานที่ออกมาจะเป็นในรูปของ report และการนำเสนอ presentation การทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมกันระหว่างแผนก ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ใช้ระยะเวลานาน

ลำดับสุดท้าย ในการบริหารงานจัดการในส่วนของผู้ปฏิบัติการ (operation) เป็นกิจกรรมการบริหารที่เกี่ยวข้องกับผู้จัดการระดับต้น (first line manager) ในการดำเนินงาน ความรู้ทางเทคนิค ทักษะด้านการสื่อสารและการเป็นผู้นำที่ดีของผู้จัดการระดับต้นจะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยให้ทำงานเป็นทีมได้ดี ดังรูปที่ 1 เป็นการแสดงการจัดการในแต่ละระดับ ทั้งด้านความรู้ และทักษะ

ภาพที่ 1 แสดงการจัดการในแต่ละระดับ

ดังนั้น จึงเห็นได้ว่า ทุกระดับของการบริหารจัดการต่างก็มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ต่างกัน ซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้ทักษะที่แตกต่างกันไปด้วย ดังนั้น ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจึงต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการบริหารงาน และมีเครื่องมือการจัดการที่ดีเพื่อนำมาใช้ในการบริหารงานบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ และมีเครื่องมือการวัดผลการปฏิบัติงานที่ดี และมีเครื่องมือในการจูงใจ

ที่ต้องการของตำแหน่งงานที่ต้องการจะจ้าง ผลของเป้าหมายในการจ้างงาน ปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร ข้อจำกัดต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการจ้างงาน ตลาดแรงงาน ค่าตอบแทน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนพิเศษ ค่าตอบแทนการทำงานล่วงเวลา ค่าตอบแทนวันหยุด ค่าตอบแทนการทำงานในวันหยุดนักขัตฤกษ์ ค่าตอบแทนการทำงานกะ ค่าตอบแทนการทำงานในสถานที่ห่างไกล ค่าตอบแทนการทำงานในเขตพื้นที่ทุรกันดาร ค่าตอบแทนการทำงานในเขตพื้นที่ชายแดน ค่าตอบแทนการทำงานในเขตพื้นที่ชนบท ค่าตอบแทนการทำงานในเขตพื้นที่เมือง ค่าตอบแทนการทำงานในเขตพื้นที่ชุมชนแออัด ค่าตอบแทนการทำงานในเขตพื้นที่ชุมชนหนาแน่น ค่าตอบแทนการทำงานในเขตพื้นที่ชุมชนเบาบาง ค่าตอบแทนการทำงานในเขตพื้นที่ชุมชนเมือง ค่าตอบแทนการทำงานในเขตพื้นที่ชุมชนชนบท ค่าตอบแทนการทำงานในเขตพื้นที่ชุมชนกึ่งเมืองกึ่งชนบท ค่าตอบแทนการทำงานในเขตพื้นที่ชุมชนกึ่งชนบทกึ่งเมือง

[illegible] ๒ ข้อ ๒ ข้อ ที่เป็นข้าราชการ ที่เป็นข้าราชการ permanent or political service และ ข้าราชการที่เป็นข้าราชการ permanent or career service ส่วนกรณี ปัญหาว่าบุคคลใดที่ควรจะเป็นข้าราชการ ที่ถือว่าเป็นข้าราชการประเภทใด ที่ถือว่าเป็นข้าราชการประเภทใดนั้น ก็ต้องพิจารณาตามเกณฑ์ที่ปรากฏในกฎกระทรวง ซึ่งมีข้อความระบุไว้ในมาตรา ๒๒ ซึ่งมีข้อความว่า "ในกรณีที่ข้าราชการประเภทใดจะเป็นข้าราชการ ประเภทใด ให้พิจารณาตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง" ซึ่งเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงนี้ ก็ได้แก่ ข้าราชการประเภทใด ข้าราชการประเภทใด ข้าราชการประเภทใด

ตาย
ตายด้วยเหตุอื่น
ตายด้วยเหตุอันไม่ควรตาย
ตายด้วยเหตุอันควรตาย
ตายด้วยเหตุอันควรตายโดยไม่ได้ตั้งใจ
ตายด้วยเหตุอันควรตายโดยเจตนา
ตายด้วยเหตุอันควรตายโดยประมาท
ตายด้วยเหตุอันควรตายโดยเจตนาและประมาท
ตายด้วยเหตุอันควรตายโดยเจตนาและประมาทและไม่ได้ตั้งใจ
ตายด้วยเหตุอันควรตายโดยเจตนาและไม่ได้ตั้งใจ
ตายด้วยเหตุอันควรตายโดยประมาทและไม่ได้ตั้งใจ
ตายด้วยเหตุอันควรตายโดยเจตนาและประมาทและไม่ได้ตั้งใจ

การเมืองเรื่องการศึกษาไทยมีลักษณะที่ปรากฏในรูปของการต่อสู้ทางความคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของรัฐ ดังนั้น การศึกษาจึงไม่ใช่เรื่องของการจัดการเรียนการสอนเพียงอย่างเดียว แต่เป็นเรื่องของการต่อสู้ทางความคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของรัฐ ในขณะเดียวกันการศึกษาก็

โดย ที่ระดับของสุขภาพของบุคคลที่ขึ้นอยู่กับ ปัจจัยด้านพันธุกรรม และสุขภาพ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และปัจจัยด้านพฤติกรรมสุขภาพ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีผลต่อสุขภาพของบุคคลทั้งสิ้น ดังนั้นการที่จะทราบถึงสุขภาพของบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ จึงจำเป็นต้องมีการประเมินปัจจัยเหล่านี้ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อสุขภาพของบุคคลนั้นด้วย

แนวทางการพัฒนาการประเมินทางการพยาบาล

เนื่องจากในปัจจุบันนี้ได้มีการนำเอาแนวคิดทางการพยาบาลที่ให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพของบุคคลทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ ซึ่งเป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับบุคคลทั้งมวลมาใช้ในการปฏิบัติการพยาบาลกันมากขึ้น ดังนั้นการประเมินสุขภาพของบุคคลจึงควรที่จะต้องมีการพัฒนาให้สอดคล้องกับแนวคิดดังกล่าวด้วย โดยการพัฒนาดังกล่าวมีดังนี้

1. การพัฒนาระบบการจำแนกทางการพยาบาล (development of nursing classification) หมายถึง ระบบการจำแนกทางการพยาบาลที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลทางการพยาบาลที่ได้จากการประเมินสุขภาพของบุคคลในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้ในการวางแผนการพยาบาลเพื่อส่งเสริมสุขภาพของบุคคลที่ดีที่สุด ซึ่งในปัจจุบันมีการนำระบบการจำแนกทางการพยาบาลที่ได้มีการพัฒนาขึ้นมาใช้ในการปฏิบัติการพยาบาลกันมากขึ้น ซึ่งระบบการจำแนกทางการพยาบาลที่ได้มีการพัฒนาขึ้นมาใช้ในปัจจุบันนี้ ได้แก่ การจำแนกทางการพยาบาลของ ปัญญา จากนั้น ศุภลาภ การจำแนกทางการพยาบาลของ ปัญญา ศุภลาภ ดังนั้นจึงมีการนำเอาระบบการจำแนกทางการพยาบาลทั้งสองมาใช้ในการปฏิบัติการพยาบาลกันมากขึ้น ซึ่งการจำแนกทางการพยาบาลของ ปัญญา ศุภลาภ ได้ถูกนำ

ระบบคุณภาพ (quality system) หรือ ระบบประกันคุณภาพ (quality system) ความเชื่อถือได้ (reliability) ความปลอดภัย (safety) ความพร้อมใช้งาน (availability) ความสามารถในการซ่อมบำรุงได้ (maintainability) ความสามารถในการดูแลรักษาได้ (serviceability) ในกรณีที่ลูกค้าต้องการ ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูงกว่าคู่แข่งขัน ก็จะต้องมีการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ขึ้นมาเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ในกรณีที่ลูกค้าต้องการผลิตภัณฑ์ที่มีราคาต่ำกว่าคู่แข่งขัน ก็จะต้องมีการวิจัยและพัฒนาเพื่อลดต้นทุนการผลิตลงให้ได้ ในกรณีที่ลูกค้าต้องการผลิตภัณฑ์ที่มีความเชื่อถือได้สูงกว่าคู่แข่งขัน ก็จะต้องมีการวิจัยและพัฒนาเพื่อเพิ่มความเชื่อถือได้ให้กับผลิตภัณฑ์ ในกรณีที่ลูกค้าต้องการผลิตภัณฑ์ที่มีความปลอดภัยสูงกว่าคู่แข่งขัน ก็จะต้องมีการวิจัยและพัฒนาเพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้กับผลิตภัณฑ์ ในกรณีที่ลูกค้าต้องการผลิตภัณฑ์ที่มีความพร้อมใช้งานสูงกว่าคู่แข่งขัน ก็จะต้องมีการวิจัยและพัฒนาเพื่อเพิ่มความพร้อมใช้งานให้กับผลิตภัณฑ์ ในกรณีที่ลูกค้าต้องการผลิตภัณฑ์ที่มีความสามารถในการซ่อมบำรุงได้สูงกว่าคู่แข่งขัน ก็จะต้องมีการวิจัยและพัฒนาเพื่อเพิ่มความสามารถในการซ่อมบำรุงให้กับผลิตภัณฑ์ ในกรณีที่ลูกค้าต้องการผลิตภัณฑ์ที่มีความสามารถในการดูแลรักษาได้สูงกว่าคู่แข่งขัน ก็จะต้องมีการวิจัยและพัฒนาเพื่อเพิ่มความสามารถในการดูแลรักษาให้กับผลิตภัณฑ์ ในกรณีที่ลูกค้าต้องการผลิตภัณฑ์ที่มีความปลอดภัยสูงกว่าคู่แข่งขัน ก็จะต้องมีการวิจัยและพัฒนาเพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้กับผลิตภัณฑ์ ในกรณีที่ลูกค้าต้องการผลิตภัณฑ์ที่มีความพร้อมใช้งานสูงกว่าคู่แข่งขัน ก็จะต้องมีการวิจัยและพัฒนาเพื่อเพิ่มความพร้อมใช้งานให้กับผลิตภัณฑ์ ในกรณีที่ลูกค้าต้องการผลิตภัณฑ์ที่มีความสามารถในการซ่อมบำรุงได้สูงกว่าคู่แข่งขัน ก็จะต้องมีการวิจัยและพัฒนาเพื่อเพิ่มความสามารถในการซ่อมบำรุงให้กับผลิตภัณฑ์ ในกรณีที่ลูกค้าต้องการผลิตภัณฑ์ที่มีความสามารถในการดูแลรักษาได้สูงกว่าคู่แข่งขัน ก็จะต้องมีการวิจัยและพัฒนาเพื่อเพิ่มความสามารถในการดูแลรักษาให้กับผลิตภัณฑ์ ในกรณีที่ลูกค้าต้องการผลิตภัณฑ์ที่มีราคาต่ำกว่าคู่แข่งขัน ก็จะต้องมีการวิจัยและพัฒนาเพื่อลดต้นทุนการผลิตลงให้ได้ ในกรณีที่ลูกค้าต้องการผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูงกว่าคู่แข่งขัน ก็จะต้องมีการวิจัยและพัฒนาเพื่อเพิ่มคุณภาพให้กับผลิตภัณฑ์ ในกรณีที่ลูกค้าต้องการผลิตภัณฑ์ที่มีความเชื่อถือได้สูงกว่าคู่แข่งขัน ก็จะต้องมีการวิจัยและพัฒนาเพื่อเพิ่มความเชื่อถือได้

[illegible]

2. การตัดสินใจโดยใช้ค่าคาดหมายสูงสุด [illegible]

การตัดสินใจโดยใช้ค่าคาดหมายสูงสุด [illegible]

3. การตัดสินใจภายใต้ความไม่แน่นอนของข้อมูล [illegible]

การตัดสินใจภายใต้ความไม่แน่นอนของข้อมูล [illegible] ในการตัดสินใจ [illegible] ตัวอย่างเช่น [illegible] ตัวอย่างเช่น [illegible]

4. การตัดสินใจภายใต้ความเสี่ยงของข้อมูลที่ไม่ทราบแน่ชัด [illegible]

การตัดสินใจภายใต้ความเสี่ยงของข้อมูลที่ไม่ทราบแน่ชัด [illegible] ตัวอย่างเช่น [illegible] ตัวอย่างเช่น [illegible]

5. การตัดสินใจภายใต้ความไม่แน่นอนของข้อมูลที่ไม่ทราบแน่ชัด [illegible]

การตัดสินใจภายใต้ความไม่แน่นอนของข้อมูลที่ไม่ทราบแน่ชัด [illegible] ตัวอย่างเช่น [illegible] ตัวอย่างเช่น [illegible]

สรุป

[illegible]