

ประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี
กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม

New Public Administration Effectiveness of Merchant Marine Training Centre,
Marine Department, Ministry of Transport

ภาวณา พงศ์ปริตร

Paowana Phongparit

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Bangkok Thonburi University, Thailand

Email: eds368.mmtc@gmail.com

Received October 26, 2020; Revised November 13, 2020; Accepted March 10, 2021

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่
ของศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยแบบผสมทั้งเชิง
คุณภาพและเชิงปริมาณ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ จำนวน
11 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ ในส่วนเชิงปริมาณมีกลุ่มตัวอย่าง
คือ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้การสุ่มแบบง่าย จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้
เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี
ประกอบด้วย มิติด้านนโยบาย แผน กลยุทธ์: มีการวางแผนในระดับนโยบาย และจัดทำแผน/กลยุทธ์ให้
ประสานสอดคล้องกับระดับหน่วยงานต้นสังกัดในลักษณะบูรณาการ มิติด้านทรัพยากรมนุษย์: จัด
โครงสร้างพนักงานบุคลากรให้มีอัตราที่เหมาะสม โดยเฉพาะสายงานสอนให้เพียงพอต่ออัตราส่วน
ผู้สอนต่อนักเรียนเดินเรือพาณิชย์ และจัดการงานของสายสนับสนุนให้เหมาะสม ตลอดจนสวัสดิการ
และวิธีการปฏิบัติงาน พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้หลากหลายให้เหมาะสมกับตำแหน่ง มิติด้าน
งบประมาณ: เสนอแผนการใช้จ่ายงบประมาณอย่างจำเป็นและสามารถดำเนินการได้อย่างแท้จริง มิติ
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ: พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยกับยุค 4.0 ที่เน้นการทำงาน
บนออนไลน์ทั้งด้านเทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้ และบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศ มิติด้านการบริหารจัดการ: มีการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานโดยใช้ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ
เพื่อถือเป็นแนวปฏิบัติ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ; การบริหารภาครัฐแนวใหม่; การวิจัยแบบผสม

Abstract

This article aimed to study “effectiveness of new public administration of the Merchant Marine Training Center, Marine Department, Ministry of Transport”. The researcher conducted a mixed research both qualitative research and quantitative research. The operational officers and students, parents, and citizens with interests from the policies and strategies of the Merchant Marine Training Center, a total of 11 people for key informants. The quantitative research data were collected by using questionnaires. Data were collected from samples working in the department of the training center and from the general population of 400 people. It was found that the effectiveness of the new public administration of the Merchant Marine Training Centre consists of policy dimensions, strategic plans: training centers should plan at the policy level and make plans / strategies to be harmonized with the level of the department in an integrated manner. (1) Human Resource Dimension: 1) Organize the structure, staff, and personnel at an appropriate rate, especially the teaching department that is sufficient to the ratio of instructors to boat students and arrange the workload of the support line appropriately as well as welfare and working methods; and 2) Develop the personnel capacity to be suitable for various positions, (2) Budgetary Dimensions: respectively, propose plans/ projects/ activities that are necessary, (3) Operational Dimension of Information Technology: developing information technology systems up to date with the era 4.0 that focuses on working online, both in technology, tools and personnel with knowledge and capability in information technology, and (4) Dimension of Management: with unified organization management with performance analysis using success indicators to be considered was a guideline.

Keywords: effectiveness; new public administration: mixed research

บทนำ

การพัฒนาเศรษฐกิจของไทยได้เจริญรุดหน้ามาอย่างต่อเนื่องในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา ส่งผลให้ภาคการส่งออกของประเทศเติบโตอย่างรวดเร็ว ธุรกิจการขนส่งระหว่างประเทศก็ขยายตัวเช่นกัน อาทิ ธุรกิจการบริการขนส่งระหว่างประเทศบนฝั่ง การประกันภัยทางทะเล อุตุสหากรรมต่อและซ่อมเรือ และอุตุสหากรรมเกี่ยวเนื่อง แต่ประเทศไทยยังต้องพึ่งพาการขนส่งของต่างชาติซึ่งมีค่าบริการสูง

เนื่องจากการผลิตบุคลากรด้านพาณิชย์นาวีของไทยยังคงมีจำกัด จึงไม่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของตลาดด้านพาณิชย์นาวีข้างต้น ส่งผลให้ราคาสินค้าของประเทศไทยสูงเมื่อรวมค่าบริการขนส่งด้วยและก่อให้เกิดข้อเสียเปรียบให้กับสินค้าของไทย สภาพการณ์เช่นนี้แสดงถึงความต้องการกำลังคนด้านพาณิชย์นาวีที่สูงขึ้น ซึ่งตรงกันข้ามสถานการณ์ของกองเรือพาณิชย์นาวีของไทยที่ยังมีข้อจำกัดทั้งปริมาณและคุณภาพจำกัด อัตราการเข้า-ออกและการเปลี่ยนงานของตลาดแรงงานด้านพาณิชย์นาวีมีสูง โดยนับตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 เป็นต้นมา รัฐบาลจึงมีนโยบายและแผนเร่งพัฒนากองเรือและบุคลากรด้านพาณิชย์นาวีของไทยโดยมอบหมายให้องค์กรของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบกำหนดนโยบายในการพัฒนากองเรือพาณิชย์และบุคลากรประจำเรือทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เพื่อมุ่งพัฒนาเป้าหมายในด้าน 1) เพิ่มศักยภาพระบบการขนส่งทางทะเลระหว่างประเทศของไทย 2) เพิ่มบทบาทในการส่งสินค้าเข้า-ออกให้มากขึ้น 3) ลดการพึ่งพาเรือต่างชาติ 4) ลดค่าใช้จ่ายด้านบริการขนส่งที่ต้องจ่ายให้ต่างประเทศ และ 5) ส่งเสริมการหารายได้จากกิจการขนส่งระหว่างประเทศ

ศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม เป็นหน่วยงานหนึ่งของกระทรวงคมนาคม มีภารกิจหน้าที่ในการผลิตบุคลากรประจำเรือเพื่อตอบสนองตลาดแรงงานของประเทศและฝึกอบรมบุคลากรประจำเรือให้มีความรู้ความสามารถสอดคล้องกับการขยายตัวของการขนส่งทางทะเลในปัจจุบันที่ต้องการบุคลากรด้านพาณิชย์นาวีเพิ่มสูงขึ้น แต่เนื่องจากสมรรถนะในการผลิตและการฝึกอบรมของศูนย์ฝึกฯ มีขีดจำกัดหลาย ๆ ด้าน จึงไม่สามารถบริหารจัดการและผลิตแรงงานให้ทันต่อความต้องการของตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งมีขีดความสามารถอย่างจำกัดในการผลิตและฝึกอบรมบุคลากรประจำเรือ เนื่องจากทรัพยากรทางการบริหารที่มีอยู่อย่างจำกัด ขาดการบริหารจัดการที่ดีและเป็นระบบ งบประมาณที่ไม่ได้รับตามเป้าหมาย ขาดแคลนอาจารย์และผู้ฝึกสอน ขาดแคลนเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย แนวนโยบายของศูนย์ฝึกไม่สอดคล้องกับนโยบายของกรมที่มีขนาดใหญ่ในการรองรับบทบาทและหน้าที่ให้สอดคล้องกับสถานการณ์กิจการขนส่งระหว่างประเทศที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ตลอดจนเทคโนโลยีที่ทันสมัยของประเทศ แม้จะมีนโยบายขององค์กรที่ชัดเจนและมีการดำเนินกลยุทธ์ที่ร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดของกรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม ทั้งในและต่างประเทศแล้วก็ตาม แต่กลยุทธ์ดังกล่าวก็เป็นกลยุทธ์เพียงด้านเดียว ขาดกลยุทธ์ในเชิงรุกเพื่อเร่งปรับปรุงและพัฒนาองค์การในทุก ๆ ด้านอย่างแท้จริง อีกทั้งรูปแบบและโครงสร้างของศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวีในปัจจุบันไม่เอื้ออำนวยและเป็นอุปสรรคในการปรับบริการและการบริหารจัดการของศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวีให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลทำให้ศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวีไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ในภาคธุรกิจพาณิชย์นาวี ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ที่มุ่งเน้นให้ระบบเศรษฐกิจมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วและมีเสถียรภาพ ผลผลิตมวลรวมในประเทศ (GDP) มีอัตราเฉลี่ยให้สูงถึงร้อยละ 7.8 ต่อปี ซึ่งรัฐบาลได้มุ่งเน้นความสำคัญและ

เร่งพัฒนาอุตสาหกรรมและการผลิตเพื่อการส่งออกและนำเข้าในปริมาณที่เพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้ความต้องการใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศขยายเป็นเงาตามตัว ไม่ว่าในรูปแบบของกองเรือพาณิชย์นาวี ธุรกิจการบริการบนฝั่ง และการประกันภัยทางทะเล อุตสาหกรรมต่อและซ่อมเรือ และอุตสาหกรรมต่อเนื่อง เป็นต้น

ในส่วนของผลการดำเนินงานของศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวีที่ผ่านมา พบว่าอยู่ในลักษณะของการปฏิบัติงานประจำวันมากกว่าผลซึ่งมาจากการวิเคราะห์สภาพโครงสร้างระบบงานเพื่อพัฒนาเชิงกลยุทธ์อย่างเป็นระบบในทุกด้านให้เกิดประสิทธิผลสู่การพัฒนาองค์กรเพื่อเป็นหน่วยงานที่ผลิตและพัฒนาบุคลากรประจำเรือซึ่งมีความรู้ความสามารถให้สอดคล้องและทันต่อวิทยาการและเทคโนโลยีด้านการขนส่งทางทะเล รวมทั้งข้อกำหนดระหว่างประเทศสู่ตลาดแรงงาน แต่จากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวียังไม่สามารถปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้ในดัชนีชี้วัดความสำเร็จขององค์กรด้วยเหตุผลหลายประการที่ขาดปัจจัยสนับสนุนในด้าน 4M's

จากปัญหาและอุปสรรคขององค์กรที่กล่าวมาข้างต้น ศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี กรมเจ้าท่า จึงได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพจากภายในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดภายใต้บริบทของสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ในปัจจุบัน โดยได้นำหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและเกิดความคล่องตัวในเชิงบริหาร สามารถรองรับผู้ใช้บริการจากภายนอกและปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานในเครือข่ายของกรมเจ้าท่าอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่อง”ประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม” เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี ตามความคิดเห็นของผู้บริหารตั้งแต่ระดับศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี ระดับกรมเจ้าท่า และระดับกระทรวงที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในสังกัดทุกภาคส่วน เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลสำหรับขับเคลื่อนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลตามดัชนีชี้วัดความสำเร็จขององค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานนั้น คือ ผลสำเร็จอันเป็นผลเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน ตามโครงการ หรือแผนงานนั้นตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ หรือได้คาดหวังไว้ โดยหากนำมา

ศึกษาแล้วจะพบว่าประสิทธิผลนั้น หมายถึง ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นแล้วตามที่ได้ตั้งเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ เรียกว่า การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การที่ดำเนินโครงการหรืองานอย่างหนึ่งอย่างใดแล้วและปรากฏว่าผลเกิดขึ้น (Outcomes) หรือผลผลิตที่เกิดขึ้น (Output) ณ ระดับหนึ่งระดับใดที่เป็นเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีการใช้ทรัพยากร (Resources) หรือปัจจัยนำเข้า (Inputs) มากน้อยเพียงใด ถ้าใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้าน้อยที่สุด โดยผลที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ การดำเนินโครงการนั้นจะมีประสิทธิผลสูงสุด (ทั้งนี้โดยการเปรียบเทียบโครงการแต่ละโครงการที่สามารถดำเนินการแล้วบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดได้เหมือนกัน)

การทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลเพื่อนำมาใช้ในการวิจัย

เพื่อให้ทราบถึงองค์ประกอบสำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร และนำมาใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยยึดตามแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามที่กำหนดไว้

แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่

แนวความคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management – NPM) ตั้งอยู่บนสมมติฐานของความเป็นสากลของทฤษฎีการบริหารและเทคนิควิธีการจัดการประยุกต์ใช้ได้ทั้งในแง่ของการบริหารรัฐกิจและการบริหารธุรกิจ สอดคล้องกับรัฐประศาสนศาสตร์แบบคลาสสิกของ Woodrow Wilson ที่เน้นแยกการเมืองออกจากการบริหารงาน และหลักวิทยาศาสตร์การจัดการของ Frederick Taylor โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการประหยัด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) แนวความคิดดังกล่าวต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์และวิธีการบริหารงานภาครัฐไปจากเดิมที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า และอาศัยกฎระเบียบเป็นเครื่องมือในการ ดำเนินงานเพื่อให้เกิดความถูกต้อง สุจริต และเป็นธรรม โดยหันมาเน้นถึงวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงาน ทั้งในแง่ของการผลิตและผลลัพธ์ และความคุ้มค่าของเงิน รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยนำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้มากขึ้น (กมลพร กัลยาณมิตร, 2559)

NPM จึงถือได้ว่าเป็นกระแสแนวความคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐร่วมสมัยที่มีความหลากหลายในตัวเอง ทั้งการผสมผสานองค์ความรู้ในรูปแบบสหสาขาวิชา (Interdisciplinary) โดยเฉพาะแนวความคิดเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิกหรือเศรษฐศาสตร์แบบเหตุผลนิยม (Economic Rationalism) และการบริหารจัดการสมัยใหม่หรือการจัดการนิยม ต้องการให้อิสระและความคล่องตัวทางการบริหารเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาผลการดำเนินงาน มุ่งเน้นให้ความสำคัญ ในเรื่องของประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการบริการและความคุ้มค่า

การทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่

เพื่อให้ทราบถึงหลักคิดและความจำเป็นในการนำ NPM มาใช้เพื่อการปรับปรุงพัฒนาองค์กรในปัจจุบัน ตลอดจนเพื่อให้ทราบองค์ประกอบของการดำเนินงานอย่างไรให้สามารถบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐให้เกิดการพัฒนาได้ตามแนวคิดของ NPM ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาเครื่องมือแบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้บริหารในการวิจัยครั้งนี้

แนวคิดทฤษฎีการบริหาร

การบริหาร (Administration) เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร เป็นเครื่องบ่งชี้ให้ทราบถึงความเจริญก้าวหน้าของสังคม และวิทยาการต่าง ๆ การบริหารเป็นมรดกที่สำคัญจะนำไปสู่ความก้าวหน้า การบริหารเป็นลักษณะการทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคลในองค์กรซึ่งมีการวินิจฉัยสั่งการ นักบริหารจะต้องคำนึงถึงปัจจัยสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ดังนั้น การบริหารจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจและจำเป็นต่อการที่จะดำรงชีวิตของมนุษย์ในสังคม มีนักบริหาร นักวิชาการ และนักการศึกษา มากมายหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริหารไว้หลายทัศนะ ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้ในทำนองเดียวกัน การบริหาร หมายถึง การทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่น (Getting things done through other people) โดยรูปแบบการบริหารที่เน้นการกระตุ้นและจูงใจผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การวางแผน การกำหนดอำนาจหน้าที่ การตัดสินใจสั่งการ การเสนอรายงาน การใช้อิทธิพล การประสานงาน และการประเมินผลงาน (Gregg, 1957)

การบริหารจัดการทุกประเภทจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหรือทรัพยากรทางการบริหารจัดการที่สำคัญ ได้แก่ บุคลากร (Man) งบประมาณ (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) หรือที่เรียกย่อ ๆ ว่า 4M's ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการบริหาร ต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพมีปริมาณเพียงพอ ได้รับงบประมาณสนับสนุนที่เพียงพอ ต้องมีวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับแผนงานและโครงการ และต้องมีระบบการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพเพื่อให้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545) สอดคล้องกับ DuBrin and Ireland (1993) ที่กล่าวว่า ทรัพยากรองค์กร ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรทางการเงิน ทรัพยากรที่เป็นวัตถุดิบของและทรัพยากรสารสนเทศ

สรุปได้ว่า การบริหารจัดการเป็นศาสตร์แขนงหนึ่ง ในทางสังคมศาสตร์ที่นำเอา หลักการ และทฤษฎีต่าง ๆ ทางมานุษยวิทยา สังคมวิทยา จิตวิทยาและพฤติกรรมศาสตร์มาใช้กับผู้บริหารที่มีอำนาจสูงสุดในการกำหนดเป้าหมายทิศทางการดำเนินงานขององค์กรเพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย นอกจากนี้ผู้บริหารยังต้องมีทักษะหรือความสามารถในด้านมนุษยสัมพันธ์ และเทคนิค เพื่อเสริมสมรรถภาพการบริหารให้สูงขึ้น

การทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการบริหาร

เพื่อให้ทราบถึงแนวคิดทฤษฎีการบริหาร และองค์ประกอบสำคัญต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหารในการนำมาใช้เพื่อการบริหาร

องค์กรในองค์กรรวม ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาเครื่องมือแบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้บริหารในการวิจัยครั้งนี้

แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในบรรดาทรัพยากรทั้งหมดในองค์กร (ปราณี ขันที, 2556) ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management = HRM) สามารถสรุปได้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นขั้นตอนการตัดสินใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคนทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพของคนงานในองค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยมีกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม และการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ และ ผลประโยชน์เกื้อกูล สุขภาพ และความปลอดภัย พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ การพัฒนาองค์กร ตลอดจนการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์

สำหรับความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรนั้น สามารถที่จะเอื้อประโยชน์ให้องค์กรดำเนินธุรกิจต่างๆ ไปสู่เป้าหมาย สร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรมากยิ่งขึ้น การต้องให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีสาเหตุจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การแข่งขันของโลก ธุรกิจยุคใหม่ กฎเกณฑ์และข้อกำหนดของรัฐ ความเติบโตด้านเทคโนโลยี ความซับซ้อนขององค์กรจากปัจจัยต่างๆ และการเปลี่ยนแปลงบทบาทของฝ่ายบริหาร ปรัชญาทางการบริหารได้เปลี่ยนแปลงไปคือจากที่มุ่งหวังผลกำไรเพียงอย่างเดียว ยังจะต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศ ดังนั้นองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ

การทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

เพื่อให้ทราบถึงแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาเครื่องมือแบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้บริหารในการวิจัยครั้งนี้

แนวคิดเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำว่า “เทคโนโลยี สารสนเทศ” หรือ Information Technology ที่มักเรียกว่า ไอที(IT) นั้นหมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดหา การจัดเก็บประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งในปัจจุบันหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ได้นำเทคโนโลยีไปประยุกต์ใช้กันอย่างกว้างขวาง (สุกิจจา พงษ์สุวรรณ, 2547) โดยสารสนเทศ ประกอบด้วยเทคโนโลยีสำคัญสองสาขา คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารคมนาคม โดยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์จะช่วยให้เราสามารถจัดเก็บบันทึก และประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง (ครรชิต มาลัยวงศ์, 2540)

นักวิชาการได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ โดยสามารถสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศคือ กระบวนการต่างๆ และระบบงานที่ช่วยให้ได้สารสนเทศที่ต้องการซึ่งใช้เครื่องมือและ

อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้เทคโนโลยีระดับสูงมาใช้เพื่อรวบรวม จัดเก็บประมวลผล และแสดงผลลัพธ์เป็นสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ในส่วนของความหมายของสารสนเทศ Information หมายถึง ระบบการรวบรวมข้อมูลให้เป็นสารสนเทศอย่างเป็นระเบียบ เพื่อให้ผู้บริหารนำไปใช้ประโยชน์ประกอบการตัดสินใจ การวางแผน หรือนำไปใช้ในการสื่อความหมายให้บุคคลอื่นเข้าใจ ซึ่งมีคุณสมบัติสำคัญคือ สามารถเข้าถึงได้ (accessibility) ความครบถ้วน (completeness) ความถูกต้องเที่ยงตรง (accuracy) ความเหมาะสม (appropriateness) ความทันเวลา (timeliness) ความชัดเจน (clarity) ความยืดหยุ่น (flexibility) ความสามารถในการพิสูจน์ได้ (verifiability) ความซ้ำซ้อน (redundancy) และความไม่ลำเอียง (bias) (ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ, 2548)

การทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อให้ทราบถึงแนวคิดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เพื่อการบริหารจัดการสารสนเทศ และข้อมูลที่สำคัญสำหรับผู้บริหารสำหรับการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาเครื่องมือแบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้บริหารในการวิจัยครั้งนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามของ Patton (1990) มาประยุกต์ใช้ในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมทั้งเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) พื้นที่วิจัย คือ ศูนย์ฝึกพาณิชยนาวี กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ แบ่งเป็น 1) การดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากร คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฝึกพาณิชยนาวี จำนวน 181 คน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ จำนวน 11 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็นแบบสัมภาษณ์ (Interview) ที่มีโครงสร้างหรือเป็นทางการ (Structure Interview or Formal Interview) จำนวน 11 ฉบับ เพื่อทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) โดยกำหนดประเด็นแนวคิดในการออกแบบสัมภาษณ์จากประเด็นปัญหา กรอบแนวคิด ทฤษฎี ที่เชื่อมโยงถึงตัวแปรที่กำหนดเพื่อศึกษาการนำแนวคิดการบริหารจัดการ นโยบายของผู้บริหาร แผนและโครงการและแนวปฏิบัติ เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ถึงปัจจัยใดที่เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานในเรื่องการบริหารของศูนย์ฝึกพาณิชยนาวีให้เกิดประสิทธิภาพ และความสัมพันธ์ในการเชื่อมโยงของตัวแปรต่าง ๆ 2) การดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของศูนย์ฝึกพาณิชยนาวี จำนวน 400 คน ใช้วิธีการคัดเลือกโดยใช้การสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด รวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยระหว่างเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2562 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2562 โดยได้รับการตอบกลับจำนวน 350 ชุด จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำมาเขียนบรรยายเชิงพรรณนาในแบบพรรณนาวิเคราะห์ และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์ฝึกพาณิชยนาวีฯ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์ฝึกพาณิชยนาวีฯ แยกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) มิติด้านทรัพยากรมนุษย์ 2) มิติด้านงบประมาณ 3) มิติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการบริหาร และ 4) มิติด้านการบริหารจัดการองค์การ โดยมีผลการศึกษาในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

มิติด้านทรัพยากรมนุษย์

พบว่าศูนย์ฝึกพาณิชยนาวีมีโครงสร้างอัตรากำลังทรัพยากรบุคคลที่ไม่เหมาะสม เพราะยังมีปัญหาในเรื่องความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับตำแหน่งผู้สอนในสายวิชาการ อัตรากำลังในสายการสอนยังไม่เพียงพอตามข้อกำหนดมาตรฐานการศึกษาระดับชาติที่กำหนดโดย สกอ. ขาดผู้เชี่ยวชาญทางด้านการศึกษาที่ทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดนโยบาย กลยุทธ์ แผน หรือโครงการในการบริหารจัดการ รวมถึงพนักงาน ผู้บริหาร ผู้จัดสรรงบประมาณ จัดซื้อจัดจ้าง ที่ปรึกษาที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการศึกษา บุคลากรบางส่วนไม่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในงานที่ทำ หรือทำงานไม่ตรง

กับความสามารถ พนักงานที่มีอายุมากส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบการสื่อสาร

มิติด้านงบประมาณ

พบว่าศูนย์ฝึกพาณิชยนาวิมิงงบประมาณเพียงพอต่อการบริหารแต่ต้องใช้ให้ถูกต้องเหมาะสม และควรปรับปรุงให้มีการนำทรัพยากรที่มีอยู่มาสร้างรายได้ที่เหมาะสม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป ซึ่งการสนับสนุนงบประมาณให้ศูนย์ฝึกพาณิชยนาวิในเรื่องที่จำเป็นต้องมีตามข้อกำหนดขององค์การทางทะเลระหว่างประเทศ จะเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่จะส่งผลให้มีการบริหารองค์การที่มีประสิทธิผลที่สุดในมิติด้านงบประมาณ

มิติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการบริหาร

พบว่าศูนย์ฝึกพาณิชยนาวิมีเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบริหารที่มีประสิทธิผลพอสมควร แต่ยังไม่เพียงพอต่อการแข่งขัน และความต้องการใช้งานของผู้เกี่ยวข้อง เพราะศูนย์ฝึกฯ ยังขาดหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ควรจะมีการแต่งตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบขึ้นมาดูแล แต่ไม่ควรอยู่ในรูปของคณะกรรมการที่ไม่มีความสามารถในการบริหารจัดการได้อย่างเต็มที่ และควรนำระบบฐานข้อมูลเข้ามาประยุกต์ใช้ในส่วนงานต่างๆ เพิ่มมากขึ้น

มิติด้านการบริหารจัดการองค์การ

พบว่าศูนย์ฝึกพาณิชยนาวิมีการบริหารองค์การที่มีประสิทธิผล แต่ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะมีการบริหารองค์การตามรูปแบบหน่วยงานราชการไม่ใช่รูปแบบของสถาบันการศึกษาขาดความเป็นเอกเทศ ทำให้ไม่เกิดการพัฒนายที่สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานและการแข่งขัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีต่อประสิทธิผลการบริหารมากที่สุด ได้แก่ แนวทางการบริหารภาครัฐแนวใหม่เพื่อนำมาปฏิบัติตามแผนงานในระดับนโยบาย แผน กลยุทธ์ โครงการ/กิจกรรมของศูนย์ฝึกฯ โดยศูนย์ฝึกฯ และหน่วยงานภายในแต่ละฝ่าย/แผนกเป็นผู้กำหนดปัญหาและความต้องการในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานภายในของแต่ละฝ่าย แล้วนำมาจัดแนวทางทำกิจกรรมโดยกำหนดตัวชี้วัดดัชนีความสำเร็จ (KPI) ไว้ชัดเจนใน ประเด็นใหญ่ๆ ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมเพื่อให้เห็นผลการศึกษาและการสนับสนุนยืนยัน โดยแยกเป็นแต่ละด้านดังต่อไปนี้

มิติด้านทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การจัดโครงสร้างอัตรากำลังให้เหมาะสม โดยเฉพาะสายงานสอนให้เพียงพอต่ออัตราส่วนผู้สอนต่อนักเรียนเดินเรือพาณิชย และจัดการะงานของสายสนับสนุนให้เหมาะสม ควรเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้หลากหลายให้เหมาะสมกับตำแหน่งอย่างแท้จริง โดยเฉพาะความรู้ความสามารถ ความชำนาญในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ภาษาต่างประเทศ การพัฒนาความรู้ตามสายงานอย่างต่อเนื่อง การจัดระบบการทำงานอย่างบูรณาการ เพื่อให้การทำงานที่เชื่อมโยงไม่ซับซ้อน เบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียวกันแบบ (One Stop Service) การ

จัดระบบสวัสดิการ ค่าตอบแทน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งโดยชอบ กิจกรรมเสริมความรักสามัคคีในองค์กร การช่วยเหลือกันทำงาน การจัดทำดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (KPI: Key Performance Indicators) ของระบบการวัดและประเมินผล เพื่อให้บุคลากรยึดถือเป็นแนวปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผล สอดคล้องกับการศึกษาของ สำราญ บุญชิต (2553) ทำการศึกษาทรัพยากรการบริหารที่สอดคล้องกับประสิทธิผลของ ความต้องการของประชาชนที่เรียกว่า 11 M ของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า สำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร มีปัญหาเรื่องทรัพยากรการบริหารในระดับมาก ทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) ด้านการบริหารงบประมาณ (Money) ด้าน การบริหารงานทั่วไป (Management) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) ด้านการบริหาร คุณธรรม (Morality) ด้านการให้บริการประชาชน (Market) ด้านการบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (Message) วิธีการ ระเบียบแบบแผน หรือเทคนิค (Method) ด้านการบริหารเวลาหรือกรอบ เวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) ด้านการประสานงานหรือการประนีประนอม (Mediation) และ ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่วนการพัฒนาทรัพยากรการบริหารที่สอดคล้องกับประสิทธิผลของความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขต บางซื่อ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ วัดผลหรือการประเมิน ผลการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการประชาชน ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค และด้านการประสานงานหรือประนีประนอม สำหรับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญให้การพัฒนาทรัพยากรการบริหารที่สอดคล้องกับประสิทธิผลของความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ ประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิด 3M พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับ มาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

มิติด้านงบประมาณ ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ความคุ้มค่าทางการเงินงบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เพื่อมุ่งพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ เพื่อเสนอขอ งบประมาณเร่งด่วนและจำเป็น โดยจัดทำเป็นลำดับแรก ๆ โดยทำเป็นแผนงานตลอดปีให้ชัดเจนและสามารถดำเนินการได้อย่างแท้จริง สอดคล้องกับการศึกษาของ ปรีชา แสนแก้ว (2558) ได้ศึกษา ทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลของการป้องกัน และปราบปรามยาเสพติดของทัณฑสถานบำบัด พิเศษกลาง ผลการศึกษาพบว่า ระดับทรัพยากรการบริหารของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลางอยู่ใน ระดับมาก จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริหาร งานทั่วไป 2) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 3) ด้านการบริหารด้านงบประมาณ 4) ด้านวิธีการ ระเบียบแบบแผนหรือเทคนิค 5) ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน 6) ด้านคุณธรรม 7) ด้านการประสานงานหรือประนีประนอม 8) ด้าน การบริหารประสานหรือข้อมูล ข่าวสาร และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ทรัพยากรการบริหารที่มี อิทธิพลต่อประสิทธิผลของ การป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลางได้ ร้อยละ 43.2 ซึ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดเป็นไปใน

ทิศทางบวก มี 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารด้านงบประมาณ 2) ด้านวิธีการ ระเบียบแบบแผนหรือเทคนิค 3) ด้านคุณธรรม 4) ด้านการประสานงานหรือประนีประนอม 5) ด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูล ข่าวสาร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของทัณฑสถานบำบัด พิเศษกลางที่นัยสำคัญทางสถิติ .05

มิติต้านเทคโนโลยีสารสนเทศการบริหาร ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยกับยุค 4.0 ที่เน้นการทำงานบนออนไลน์ทั้งด้านเทคโนโลยี เครื่องมือ และบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดเตรียมปัจจัยที่สนับสนุนและรองรับระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย จะส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิผล สอดคล้องกับการศึกษาของ สุภัตรา กันพร้อม (2560) ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย” โดย การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สามประการ 1) เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิผล การจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหาร จัดการที่นำไปสู่ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยและ 3) เพื่อกำหนดข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคาร อิสลามแห่งประเทศไทย งานวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) โดยใช้ทั้งวิจัยเชิงปริมาณ และวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยแจกแบบสอบถามไปยัง กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย พนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำนวน 329 คน ส่วนการวิจัย เชิงคุณภาพนั้น ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒิของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำนวน 4 คน ที่มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในด้านสายงานสารสนเทศของธนาคาร ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการบริหารจัดการระบบ สารสนเทศของธนาคารอิสลาม โดยการใช้สถิติ Multiple Regression ด้วยวิธี Stepwise พบว่า ปัจจัยด้านการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศและปัจจัยด้านความพึงพอใจการทำงาน เป็นปัจจัยที่ สามารถทำนายประสิทธิผลการจัดระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยได้มาก ที่สุดส่วนผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า นโยบายของรัฐที่มีผลต่อการจัดการระบบสารสนเทศอย่าง มากคือ นโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (IT Outsourcing) การเพิ่มศักยภาพในการ ให้บริการทางการเงินที่ทันต่อความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ซึ่งจะต้องมีขั้นตอนและข้อกำหนด ในดำเนินงานองค์การอันประกอบด้วย การปรับโครงสร้างการดำเนินงานตลอดจนการเสริมสร้าง ความพร้อมของบุคลากรเพื่อรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆ

มิติต้านการบริหารจัดการองค์กร ผลการศึกษาพบว่า มีการบริหารจัดการองค์กรแบบเอกภาพ แต่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานต้นสังกัด จะทำให้มีอิสระในการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาภายในองค์กรได้อย่างรวดเร็ว คล่องตัว และรู้ปัญหาได้อย่างแท้จริง ใช้ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณเพื่อถือเป็นแนวปฏิบัติ สร้างกลยุทธ์ เปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนงาน ควรนำหลักแนวทางการบริการจัดการภาครัฐแนวใหม่ PMQA มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผล ให้เกิดความคล่องตัวตาม

ระบบราชการได้ดีมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยะธิดา อภัยศักดิ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น: วิเคราะห์กรณีการจัดการขยะของเทศบาลนครอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร” ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่เทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานงานจ้างตามภารกิจ เทศบาลนครอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร มีความคิดเห็นตรงกันว่าปัจจัยด้านการจัดการองค์กร อยู่ใน ระดับมาก และประสิทธิผลในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก เช่นกัน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการจัดการสิ่งแวดล้อมของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดคือ ด้านคุณภาพ รองลงมาคือผลผลิต และน้อยที่สุดคือ ประสิทธิภาพ และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการสิ่งแวดล้อมของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจัยที่ส่งผลด้านผลผลิต คือ การวางแผน การรายงาน และการ อำนาจการหรือการสั่งการด้านประสิทธิภาพ คือ การวางแผน และการประสานงาน และด้าน คุณภาพ คือ การวางแผน งบประมาณ การอำนาจการหรือการสั่งการ และเทคโนโลยี

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

ในการบริหารองค์กรภาครัฐแนวใหม่จะต้องมีการบริหารจัดการบุคคล การจัดโครงสร้าง อัตรากำลังขององค์กรที่มีความเหมาะสม จะต้องมีความสามารถในการพัฒนาตนเองให้รู้เท่าทันเทคโนโลยีสมัยใหม่และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ด้านงบประมาณจะต้องมีงบประมาณเพียงพอต่อการบริหารแต่ต้องใช้ให้ถูกต้องเหมาะสม ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งที่จะส่งผลให้มีการบริหารองค์กรที่มีประสิทธิผลที่สุดในมิติด้านงบประมาณ ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการบริหารจะต้องมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง และนำระบบฐานข้อมูลเข้ามาประยุกต์ใช้ในส่วนงานต่างๆ ได้ และการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพได้นั้น จะต้องมีความเป็นเอกเทศ จึงจะก่อให้เกิดการพัฒนา มีมาตรฐาน และสามารถแข่งขันกับองค์กรต่างๆ ได้

สรุป

การบริหารองค์กรภาครัฐแนวใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ จะพึงพาอาศัยการบริหารจัดการโดยมีการดำเนินการต่างๆ ที่เหมาะสม ประกอบด้วย 1) การบริหารจัดการบุคคล การจัดโครงสร้าง อัตรากำลังขององค์กรที่มีความเหมาะสม 2) การพัฒนาบุคลากรให้รู้เท่าทันเทคโนโลยีสมัยใหม่ 3) งบประมาณที่เพียงพอต่อการบริหารที่เน้นประสิทธิผลต่อการใช้งบประมาณ 4) การบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพจะต้องมีความเป็นเอกเทศ ส่งผลต่อมาตรฐาน และสามารถแข่งขันได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1.1 ด้านโครงสร้างองค์กร ควรปรับปรุงการดำรงตำแหน่งของผู้บริหารโดยกำหนดวาระการดำรงตำแหน่งที่ชัดเจน
- 1.2 ด้านความสามารถของผู้บริหาร ควรมีความรู้ความสามารถและภาวะผู้นำในการบริหารเพื่อกำหนดทิศทางขององค์กรไปในทางเดียวกัน
- 1.3 ด้านงบประมาณ ควรปรับปรุงให้สอดคล้องตามแนวทางการบริหารงบประมาณขององค์กร
- 1.4 ด้านจำนวนบุคลากร และการพัฒนาองค์กร ควรจัดสรรอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภารกิจและแผนในการพัฒนาองค์กรที่กำหนดไว้
- 1.5 ด้านระเบียบและกฎหมายที่ทำให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน ต้องพิจารณาปรับปรุงให้สอดคล้องกับการปฏิบัติแต่ต้องไม่ขัดต่อระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน
- 1.6 ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกประเทศ ควรสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกซึ่งมีความชำนาญและทรัพยากรที่น่าสนใจ เพื่อแก้ไขจุดอ่อนและสร้างโอกาส อย่างเป็นประโยชน์แก่องค์กรอย่างสูงสุด
- 1.7 ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบริหาร ควรให้ความสำคัญในปัจจุบันเพราะเป็นตัวช่วยที่สำคัญที่ส่งเสริมให้การบริหารแนวใหม่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องตามแนวทางพัฒนาสารสนเทศในระดับชาติ

2. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

- 2.1 นำผลการศึกษาวิจัยไปใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์ฝึกพาณิชยนาวีหรือหน่วยงานภาครัฐที่คล้ายกันเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด
- 2.2 นำเสนอผลการศึกษาเสนอต่อองค์กรภาครัฐอื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางการประยุกต์ใช้สำหรับการบริหารจัดการองค์กร
- 2.3 นำแนวทางการบริหารองค์กรที่เน้นทรัพยากรที่เหมาะสมและความเพียงพอมาใช้ในการบริหารศูนย์ฝึกพาณิชยนาวี
- 2.4 ควรให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์กรและร่วมมือกันแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

กมลพร กัลยาณมิตร. (2559). *แนวคิดและทฤษฎีทางรัฐประศาสนศาสตร์ (Concepts and Theories of Public Administration)*: รหัสวิชา MPA 201. เอกสารตำราวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- ครรชิต มัลย์วงศ์. (2540). การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ. *วารสารส่งเสริมเทคโนโลยี*, 24(135), 113–118.
- ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. (2548). *การจัดการสารสนเทศเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.).
- ปราณี ชันที. (2556). *หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.
- ปรีชา แสนแก้ว. (2558). *ทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลของการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของทันตสถานบำบัดพิเศษกลาง*. กรุงเทพฯ: หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ปิยะธิดา อภัยศักดิ์. (2559). *ประสิทธิผลในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น: วิเคราะห์กรณีการจัดการขยะของเทศบาลนครอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร*. กรุงเทพฯ: สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สุกิจจา พงษ์สุวรรณ. (2547). *การยอมรับของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาสถาบันการศึกษาไปสู่คณะอิเล็กทรอนิกส์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุภัตรา กันพร้อม. (2560). *ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- สำราญ บุญชิต. (2553). *การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- DuBrin, A. J., & Ireland, R. D. (1993). *Management and Organization*. (2nd ed.). Ohio: South Western Publishing Company.
- Gregg, R. T. (1957). *The Administrative Process in Administrative Behavior in Education*. New York: Harper and Row.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. (2nd ed.). Newbury Park, CA: Sage Publications, Inc.