

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง กระบวนทัศน์การบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษา จังหวัดระนอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในระบบราชการไทย
2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่
3. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย
4. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นในศตวรรษที่ 21
5. ยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และบริบทของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. สรุปสาระสำคัญของกรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในระบบราชการไทย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในเรื่อง กระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในระบบราชการไทย มีข้อสรุปที่เป็นสาระสำคัญ ดังนี้

1. การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์

คำว่า “กระบวนทัศน์” (Paradigm) เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นใหม่ ใน ค.ศ. 1962 จากการนำเสนอ ของ โทมัส คูนส์ (Thomas Kuhn) นักปรัชญาเชิงศาสตร์ ในหนังสือ “The structure of Scientific Revolutions” (1962) คูนส์ ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับ กระบวนทัศน์ สรุปได้ว่า ในการเปลี่ยนแปลงหรือการปฏิวัติองค์ความรู้ของศาสตร์แขนงต่าง ๆ มีจุดเริ่มต้นอยู่ที่การเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ เมื่อกระบวนทัศน์ของมนุษย์เปลี่ยนไปจากสิ่งที่มนุษย์รับรู้มาจากรอดีต แนวคิด พฤติกรรมและกระบวนการในการศึกษาค้นคว้าก็จะเกิดการปรับเปลี่ยนไปจากเดิม ซึ่งจะนำไปสู่การค้นพบใหม่ด้วยวิธีการใหม่และจะเกิดความรู้ใหม่ที่ท้าทายองค์ความรู้ที่มีมาตั้งแต่ครั้งอดีตด้วย มีมิติดังกล่าวนี้นี้ ศาสตร์ต่าง ๆ จะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลงทางกระบวนทัศน์ (Kuhn, 1970)

จากการทบทวนแนวคิดเรื่อง กระบวนทัศน์ตามทัศนะของ คูนส์ จากนักปรัชญาตะวันตกที่วิเคราะห์นิยามกระบวนทัศน์ อธิบายไว้ว่า ความหมายของกระบวนทัศน์ที่นำเสนอไว้ในหนังสือ The structure of Scientific Revolutions มีความหมายต่างกันไม่น้อยกว่า 21 ความหมาย (Master man, 1970 อ้างถึงใน Guba, 1990)

ในระยะต่อมานักปรัชญาหลายท่านได้ให้นิยามคำว่า กระบวนทัศน์ (Paradigm) ในความหมายที่สอดคล้องกัน ดังนี้

Guba (1990) ให้นิยามว่า กระบวนทัศน์ คือ ระบบความเชื่อที่ช่วยชี้นำการกระทำที่เป็นเรื่องปกติธรรมดาในชีวิตของมนุษย์ หรือการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบในทางวิชาการที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติและสภาพแวดล้อมทางสังคม

Patton (1990) ได้อธิบาย กระบวนทัศน์ในทัศนะของ คุณส์ ไว้ว่า กระบวนทัศน์ ก็คือ โลกทัศน์ หรือแนวคิดทั่วไปที่มนุษย์ใช้ในการทำความเข้าใจในเรื่องโลกแห่งความจริงอันซับซ้อนที่ฝังลึกอยู่ในกระบวนการศึกษาอบรมในกลุ่มคนที่ยึดถือและปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ ว่าอะไรสำคัญ อะไรถูกต้องและมีเหตุผล นอกจากนี้ กระบวนทัศน์ยังเป็นบรรทัดฐานที่ช่วยชี้ให้ผู้ปฏิบัติรู้ว่า ควรทำอะไรอย่างไร โดยไม่ต้องเสียเวลาไปค้นหาคำตอบก่อนว่า ทำไม่จึงทำสิ่งนั้น กระบวนทัศน์ที่ถูกใช้เป็นบรรทัดฐานจึงมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในสองด้าน คือ 1) เป็นแนวทางที่มนุษย์สามารถนำสู่การปฏิบัติได้โดยไม่ต้องค้นหาเหตุผลก่อนการกระทำ 2) ผู้ปฏิบัติมักจะไม่รู้ว่า เหตุผลที่แท้จริงของการกระทำนั้นคืออะไร เนื่องจากเหตุผลจะซ่อนอยู่ในข้อสรุปของกระบวนทัศน์นั้น ที่ละไว้ในฐานที่เป็นสิ่งที่ทุกคนเข้าใจและนำไปสู่การปฏิบัติด้วยแล้ว

Schwandt (2001) ได้อธิบายในเชิงวิเคราะห์ กระบวนทัศน์ตามทัศนะของ Kuhn สรุปเป็นแนวทางได้สองความหมาย คือ ความหมายแรก หมายถึง กรอบวิธีคิด หรือ กรอบความรู้สำหรับการแก้ปัญหาที่นักวิชาการกลุ่มเดียวกันยึดถือและปฏิบัติร่วมกัน เช่น นักวิทยาศาสตร์ นักสังคมศาสตร์ นักรัฐศาสตร์ นักนิติศาสตร์ และนักรัฐประศาสนศาสตร์ ความหมายที่สอง กระบวนทัศน์ หมายถึง ความเชื่อ ค่านิยม วิธีการศึกษา หรือพฤติกรรมที่มนุษย์มีโลกทัศน์ หรือมุมมองต่อความจริงในเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโลก

จากการทบทวนแนวคิด หรือความหมายที่แท้จริงของคำว่า กระบวนทัศน์ในทัศนะของคุณส์ สามารถสรุปสาระสำคัญในขอบข่ายของปรัชญาเชิงศาสตร์ (Guba, 1990 อ้างถึงใน ชาย โพธิ์สิตา, 2554, หน้า 61 – 62) สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1) ธรรมชาติของความจริงหรือความรู้ (ภาววิทยา: Ontology) กระบวนทัศน์ในขอบข่ายความจริงที่เกิดขึ้นในโลก คืออะไร มีธรรมชาติของความจริง หรือธรรมชาติของความรู้เป็นอย่างไร ความเชื่อในเรื่องธรรมชาติของจริง หรือธรรมชาติของความรู้มีกระบวนการอย่างไร

2) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้แสวงหาความจริง หรือความรู้กับสิ่งที่ถูกรู้ (ญาณวิทยา: epistemology) ควรมีความสัมพันธ์กันอย่างไร มีวิธีการอย่างไร ที่จะนำหลักของญาณวิทยา หรือทฤษฎีความรู้ ไปอธิบายความจริงหรือความรู้ที่เกิดขึ้นในโลกได้อย่างไร

3) วิธีการที่เข้าถึงความจริงหรือความรู้ (วิธีวิทยา: methodology) การที่จะเข้าถึงความจริงหรือความรู้ที่เกิดขึ้นในโลกนั้น ขึ้นอยู่กับความเชื่อในเรื่องธรรมชาติของความจริงหรือความรู้ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้แสวงหาความจริงกับความรู้ในเชิงหลักเหตุผลที่ปราศจากอคติหรือค่านิยม และนำผลของการศึกษาไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการค้นพบความจริงหรือความรู้นั้นได้มากน้อยเพียงใด เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์ความรู้ที่ศึกษาได้อย่างไร

จากการทบทวนนิยามกระบวนทัศน์ในทัศนะของ Kuhn ดังกล่าวข้างต้น การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ จึงหมายถึง การปรับเปลี่ยนวิธีคิดหรือแนวคิดที่บูรณาการความรู้หรือแนวทางปฏิบัติในระบบราชการไทยที่สั่งสมมาจากอดีตที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกได้อย่างเหมาะสม

2. การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การ

ระบบราชการไทยมีวิวัฒนาการมาตั้งแต่ยุคสุโขทัย อยุธยา ธนบุรี และรัตนโกสินทร์ ในขณะเดียวกัน มหาวิทยาลัยราชภัฏก็มีวิวัฒนาการมาจาโรงเรียนฝึกหัดครู วิทยาลัยครู สถาบันราชภัฏ และมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในฐานะสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น จากการทบทวนสาระสำคัญของพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยและข้าราชการ มีสาระสำคัญในการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การตามหลักธรรมาภิบาลของการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ขององค์การภาครัฐในองค์ประกอบ 10 ประการ (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ: ก.พ.ร.) ดังนี้ คือ

1) หลักประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือ ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนโดยการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐานรวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์การสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) คือ การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง

4) หลักการรับผิดชอบ (Accountability) คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5) หลักความโปร่งใส (Transparency) คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ และสามารถตรวจสอบได้

6) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) คือ กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา หรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่น ๆ (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทน โดยมีอิสระตามสมควรรวมถึงการมอบอำนาจและความ

รับผิดชอบในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

8) หลักนิติธรรม (Rule of Law) คือ การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ ในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9) หลักความเสมอภาค (Equity) คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกเพศชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่น ๆ

10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้

จากการทบทวนแนวคิดในการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การตามแนวความคิดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นยุทธศาสตร์สำคัญที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ใช้เป็นมาตรการสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูประบบราชการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555- 2559) ตลอดแผนพัฒนา

3. การปรับเปลี่ยนค่านิยม

ค่านิยมในระบบราชการไทยสอดคล้องกับวิถีชีวิตของพลเมืองไทยและสังคมไทยที่มีวิวัฒนาการและสังคมสืบทอดมาแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในทศวรรษที่ผ่านมา (พ.ศ. 2545 – 2555) ได้เกิดวิกฤตทางการเมืองและวิกฤตทางเศรษฐกิจมาโดยตลอด รัฐบาลปัจจุบันจึงได้ใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับชั่วคราว เป็นแนวทางในการบริหารราชการแผ่นดิน ในขณะที่เดียวกันได้มีการยกร่างรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ ที่จะเป็แนวทางในการบริหารราชการแผ่นดินต่อไป โดยมีการกำหนดสาระสำคัญในการปฏิรูประบบบริหารราชการสรุปได้ดังนี้

สาระสำคัญในการปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินที่บรรจุไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มีการกำหนดสาระสำคัญของการปฏิรูปที่ครอบคลุมเนื้อหา (มติชนรายวัน ปีที่ 38, ฉบับที่ 13456, วันอังคารที่ 13 มกราคม 2558, “เปิดจุลสารรัฐธรรมนูญฉบับปฏิรูป”, หน้า 2) สรุปดังนี้ 1) ความเป็นพลเมืองและหน้าที่พลเมือง 2) สิทธิเสรีภาพของพลเมือง 3) การมีส่วนร่วมทางการเมืองของพลเมือง 4) การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบพลเมือง 5) การปฏิรูปการเงิน การคลัง และงบประมาณ 6) ความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ 7) การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น สาระสำคัญของการปฏิรูปการเมืองดังกล่าวข้างต้นจะมีแนวปฏิบัติที่บุคลากรภาครัฐใช้เป็นหลักในการบริการสาธารณะแก่ประชาชน ซึ่งเกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสภาคณาจารย์และข้าราชการและบทบาทหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในฐานะสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

นอกจากแนวทางในการปฏิรูปทางการเมืองดังกล่าวข้างต้นแล้ว พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้นำเสนอ ประกาศนโยบาย “ค่านิยมหลักของพลเมืองไทย 12 ประการ” เพื่อเสริมสร้างค่านิยม เป็นแนวทางการประพฤติปฏิบัติของคนไทยที่สอดคล้องกับการปฏิรูปประเทศ ดังนี้

ค่านิยมหลักของคนไทย “ค่านิยมหลักของพลเมืองไทย 12 ประการ” ของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) นั้น กำหนดขึ้นเพื่อมุ่งหวังสร้างประเทศในอนาคตให้เข้มแข็ง ซึ่งการที่ประเทศไทยจะเข้มแข็งได้ ต้องมีคนในชาติที่เข้มแข็งก่อน ดังนั้น จึงกำหนดค่านิยมหลักของคนไทยให้ชัดเจนขึ้น เพื่อให้คนไทยใช้เป็นแนวทางประพฤติปฏิบัติตน โดยค่านิยมหลักของคนไทย 12 ประการ มีดังนี้

1) มีความรักชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ซึ่งเป็นสถาบันหลักของชาติในปัจจุบัน หมายถึง การประพฤติปฏิบัติตนที่แสดงถึงความศรัทธา ห่วงแหน ปกป้อง ยกย่องความเป็นชาติไทย ยึดมั่นศาสนา และจงรักภักดีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ เช่น รับรู้ความสำคัญและให้ความเคารพชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ เป็นต้น

2) ซื่อสัตย์ เสียสละ อดทน มีอุดมการณ์ในสิ่งที่ดีงามเพื่อส่วนรวม หมายถึง การปฏิบัติตนที่แสดงถึงการยึดมั่นในความถูกต้อง ตรงตามความเป็นจริง รู้จักแบ่งปันช่วยเหลือ รู้จักควบคุมตนเอง เมื่อประสบกับความยากลำบาก เช่น การเล่นและทำงานกลุ่มร่วมกับเพื่อน

3) กตัญญูต่อพ่อแม่ ผู้ปกครอง ครูบาอาจารย์ หมายถึง การประพฤติตนที่แสดงถึงการรู้จักบุญคุณปฏิบัติตามคำสั่งสอน แสดงความเคารพ ความเอาใจใส่ และตอบแทนบุญคุณของพ่อแม่ ผู้ปกครองและครูอาจารย์ เช่น เชื่อฟังคำสั่งสอนของพ่อ แม่ และครู ดูแลเอาใจใส่ รักเคารพต่อพ่อ แม่ ผู้ปกครอง ครู อาจารย์ เป็นต้น

4) ใฝ่หาความรู้ หมั่นศึกษา เล่าเรียน ทั้งทางตรงและทางอ้อม หมายถึง การปฏิบัติตนที่แสดงความตั้งใจเพียรพยายามในการศึกษาเล่าเรียน แสวงหาความรู้ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ตั้งใจศึกษาในเรื่องที่เรียน และเรื่องที่สนใจ มีความอยากรู้และสงสัยในเรื่องต่าง ๆ แสวงหาความรู้เพื่อการศึกษาเล่าเรียน โดยใช้สื่อเทคโนโลยีและแหล่งเรียนรู้ เป็นต้น

5) รักษาวัฒนธรรมประเพณีไทยอันงดงาม หมายถึง การเรียนรู้ ปฏิบัติตน และเห็นคุณค่าที่แสดงถึงการอนุรักษ์ การสืบทอดวัฒนธรรม ประเพณีไทยอันดีงามด้วยความภาคภูมิใจ เช่น เรียนรู้วัฒนธรรมประเพณีไทยและสามารถปฏิบัติตามได้ เป็นต้น

6) มีศีลธรรม รักษาความสัตย์ หวังดีต่อผู้อื่น เฝอแม่และแบ่งปัน หมายถึง การประพฤติปฏิบัติตนที่ดีงาม ยึดคำมั่นสัญญา มีจิตใจโอบอ้อมอารี ช่วยเหลือผู้อื่น เช่น พูดความจริง มีน้ำใจต่อเพื่อน ไม่ลักขโมย เป็นต้น

7) เข้าใจ เรียนรู้ การเป็นประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุขที่ถูกต้อง หมายถึง ปฏิบัติตนตามสิทธิและหน้าที่ของตนเองปฏิบัติตามกฎหมาย เคารพสิทธิและหน้าที่ของผู้อื่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ตามการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข เช่น รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รู้จักใช้สิทธิและหน้าที่ของตนปฏิบัติตามข้อตกลงของกลุ่ม ให้ความร่วมมือโดยใช้เหตุผล เป็นต้น

8) มีระเบียบวินัย เคารพกฎหมาย ผู้น้อยรู้จักการเคารพผู้ใหญ่ หมายถึง การปฏิบัติตนตามข้อตกลง กฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับ และกฎหมาย มีความเคารพและนอบน้อมต่อผู้ใหญ่ เช่น ปฏิบัติตามข้อตกลง หรือกฎระเบียบของครอบครัว และชุมชนที่ตนอยู่ แสดงกิริยาที่เหมาะสมมีสัมมาคารวะต่อผู้อาวุโส เป็นต้น

9) มีสติ รู้ตัว รู้ทำ รู้ปฏิบัติ ตามพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว หมายถึง การน้อมนำพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มาประพฤติปฏิบัติตนอย่างมีสติ รู้ตัว รู้คิด รู้ทำ อย่างรอบคอบ ถูกต้อง เหมาะสม เช่น มีสติ รู้ในสิ่งที่กำลังทำอยู่ นำพระราชดำรัสมาปรับใช้ในชีวิตประจำวัน เป็นต้น

10) รู้จักดำรงตนอยู่โดยใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ตามพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รู้จักอดออมไว้ใช้เมื่อยามจำเป็น มีไว้พอกินพอใช้ ถ้ามีเหลือก็แจกจ่าย และขยายกิจการเมื่อมีความพร้อม โดยมีภูมิคุ้มกันที่ดี หมายถึง ดำรงชีวิตอย่างพอประมาณ มีเหตุผล ภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี มีความรู้ มีคุณธรรม และอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขและใช้ชีวิตอย่างพอเพียง ประหยัด อดออม เป็นต้น

11) มีความเข้มแข็งทั้งร่างกายและจิตใจ ไม่ยอมแพ้ต่ออำนาจฝ่ายต่ำ หรือกิเลส มีความละอายเกรงกลัวต่อบาป ตามหลักของศาสนา หมายถึง การปฏิบัติตนให้ร่างกายและจิตใจมีความเข้มแข็ง มีความละอายเกรงกลัวต่อบาป ไม่กระทำความชั่วใด ๆ ยึดมั่นในการทำความดีตามหลักของศาสนา เช่น รู้จักแยกแยะความดีความชั่ว รู้ว่าสิ่งใดถูก สิ่งใดผิด สิ่งใดที่ควรทำ หรือไม่ควรทำ เป็นต้น

12) คำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมและต่อชาติมากกว่าผลประโยชน์ของตนเอง หมายถึง ปฏิบัติตนด้วยความเสียสละให้ความร่วมมือทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมและประเทศชาติ เช่น การมีจิตสาธารณะ เข้าร่วมในกิจกรรมอาสาสมัคร เข้าร่วมในกิจกรรมที่สอดคล้องกับแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ และการปฏิรูปประเทศตามหลักการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข

จากการทบทวนแนวคิดกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมของบุคคลในองค์การภาครัฐ มีแนวโน้มที่ชี้ให้เห็นว่ากระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมดั้งเดิมอาจจะเหมาะสมกับการปฏิบัติงานในยุคสมัยหนึ่ง แต่เมื่อมาถือปฏิบัติในยุคปัจจุบันก็อาจจะเปิดปัญหาในการดำเนินงานได้ เนื่องจากระบบราชการได้เปลี่ยนแปลงไปสู่แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์เพื่อประโยชน์ของประชาชน เน้นความรับผิดชอบ ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม การป้องกันการทุจริต และประเพณีมิชอบในระบบราชการ รวมทั้งการยึดถือความสัมพันธ์ส่วนบุคคล โดยนำค่านิยมของการแก้กฏในระบบอุปถัมภ์ ระบบครอบครัว ระบบอาวุโส มาใช้ในระบบราชการจนถือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติ ทำให้บุคลากรภาครัฐมักจะเอื้อประโยชน์แก่พวกพ้องมากกว่าประโยชน์สาธารณะ และในบางครั้งการมีวัฒนธรรมการทำงานที่ยึดติดกับกฎระเบียบโดยไม่ตระหนักถึงความคุ้มค่า หรือผลลัพธ์ของการทำงาน ตามแนวทางการบริหารองค์การภาครัฐแนวใหม่ ก็จะมีอุปสรรคสำคัญต่อการปฏิรูประบบราชการไทย

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐ พบว่า มีแนวทางการบริการองค์การที่มีจุดเน้นแตกต่างกันตามทัศนะของ จินดาภิรักษ์ วิฒนสินธุ์ (วารสารการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ปีที่ 21 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2557) กล่าวคือ กระบวนทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์ดั้งเดิม กระบวนทัศน์การจัดการภาครัฐแนวใหม่สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1. กระบวนทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์ดั้งเดิม

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์ดั้งเดิม (Old Public Administration: OPA) สามารถสรุปประเด็นได้ 2 แนวคิดหลัก คือ การแยกการเมืองกับการบริหารออกจากกัน (Separating Politics and Administration) และการแสวงหาประสิทธิภาพที่ปฏิบัติได้สูงสุด (Seedking the greadtest possible efficiency) ตามแนวคิดของนักรัฐประศาสนศาสตร์ในยุคนี้ เช่น วูดโร วิลสัน (Woodrow Wilson) พอล แอปเปิ้ลบี (Paul Appleby) เฟรดเดอริก เทเลอร์ (Frederick Taylor) ลูเธอร์ กุลิก (Luther Gulick) ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

- 1) การบริหารองค์การภาครัฐส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการวางนโยบายและการนำนโยบายสู่การปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ที่ฝ่ายการเมืองกำหนด
- 2) บุคลากรภาครัฐมีบทบาทจำกัดในการกำหนดนโยบายและจะทำหน้าที่เพียงการนำนโยบายสู่การปฏิบัติบางครั้งขาดหลักธรรมาภิบาลและมีขอบเขตอำนาจค่อนข้างจำกัด
- 3) การบริหารแผนงานโครงการเป็นไปตามสายการบังคับบัญชาที่มีการควบคุมจากบนลงล่างจากระบบการเมืองจนขาดความเป็นอิสระในการบริหารกลายเป็นวัฒนธรรมองค์การที่ต้องปฏิบัติ
- 4) ค่านิยมเบื้องต้นขององค์การภาครัฐ คือ หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเหตุผลทางการเมืองของพรรคร่วมรัฐบาล
- 5) นักบริหารมักจะคำนึงถึงผู้นำทางการเมืองที่ได้รับการเลือกตั้งตามระบบประชาธิปไตยมากกว่าประชาชนทั่วไปตามการอ้างสิทธิผู้แทนของประชาชน
- 6) บทบาทหน้าที่ในการบริหารองค์การ คือ การวางแผนการจัดองค์การ การจัดบุคคล การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงาน และการงบประมาณ (POSDCORB)

2. กระบวนทัศน์การจัดการภาครัฐแนวใหม่

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีใหม่รัฐประศาสนศาสตร์ดั้งเดิมกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (The new Public Management: NPM) มีแนวคิดหลักที่เป็นจุดเน้นกลาง คือ การนำแนวทางการบริหารธุรกิจภาคเอกชนมาใช้ในการบริหารองค์การภาครัฐจากทัศนะของนักรัฐประศาสนศาสตร์ เช่น ออสบอร์น และเกเบล (Osborn & Gaebler) แคทเทิล และมิลวาร์ด (Kettle & Milward) ซึ่งเป็นที่มาของกระบวนทัศน์การจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยจุดเน้นสำคัญ 6 ประการ คือ 1) ผลิตภาพ: Productivity 2) การตลาด: Marketing 3) การให้บริการ: Service Orientation 4) การกระจายอำนาจ: Decentralization 5) นโยบาย: Policy และ 6) ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้: Accountability ซึ่งมีการนำแนวคิดนี้สู่การบริหารองค์การภาครัฐ รวมทั้งการนำระบบการให้รางวัล เช่น โบนัสราชการ มาใช้เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วย นอกจากนี้ ยังได้นำแนวคิด เรื่องกระบวน

ทัศน์ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ตามทัศนะของออสบอร์น และเกเบลอ ในเรื่อง การเนรมิตรัฐบาลใหม่ (Reinventing Government) ที่รัฐบาลสหรัฐอเมริกาในสมัยประธานาธิบดีคลินตัน นำไปใช้ในลักษณะรัฐบาลประกอบการ มากกว่ารัฐบาลในระบบราชการเดิม โดยมุ่งเน้นการตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจ โดยการกระจายอำนาจจากสายการบังคับบัญชาไปสู่การมีส่วนร่วม และการทำงานเป็นทีมเพื่อบริการประชาชนตามแนวคิดที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

3. กระบวนทัศน์การบริการสาธารณะแนวใหม่

จากการทบทวนแนวคิดของ เดนฮาร์ท และเดนฮาร์ท (Janet V. Denhardt & Robert B. Denhart, 2007) ในหนังสือ The new Public Service) ทัศนะของศาสตราจารย์ Janet V. Denhardt คณะกิจการสาธารณะ มหาวิทยาลัยโอรีโฮน่า ซึ่งมีผลงานทางด้านการบริหารสาธารณะ ได้เสนอแนวคิดในการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) โดยนำเสนอแนวคิดหลัก 4 แนวทาง กล่าวคือ 1) ทฤษฎีการเป็นพลเมืองในระบบประชาธิปไตย (Theories of Democrat Citizenship) 2) ตัวแบบชุมชนและประชาสังคม (Models of Community and Civil Society) 3) มนุษยนิยมในองค์กรและรัฐประศาสนศาสตร์แนวใหม่ (Oregonifairnard Humanism and New public Administration) 4) รัฐประศาสนศาสตร์ยุคหลังความทันสมัย (Post – Modernism public Administration) จากแนวคิดหลักที่กล่าวข้างต้น ได้ปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์จากประชาชนเป็นลูกค้าตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไปสู่กระบวนทัศน์ใหม่ในมุมมองประชาชน เป็นพลเมืองในระบบประชาธิปไตย (Democrat Citizenship) มากกว่าการมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน แต่เพียงมิติเดียว

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ตามทัศนะของจินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ ซึ่งได้วิเคราะห์เปรียบเทียบแนวคิดกระบวนทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์ดั้งเดิม การจัดการภาครัฐแนวใหม่ และการบริการสาธารณะแนวใหม่ ตามตารางเปรียบเทียบต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์เก่า การจัดการรัฐแนวใหม่และบริการสาธารณะแนวใหม่

	OPA	NPM	NPS
ทฤษฎีเบื้องต้นและจริยศาสตร์พื้นฐาน	ทฤษฎีการเมืองและความเห็นทางสังคมและการเมืองสนับสนุนโดยสังคมศาสตร์แบบหลวม ๆ	ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์และการตอบโต้อย่างมีเหตุผลบนรากฐานของนักสังคมศาสตร์	ทฤษฎีประชาธิปไตยแนวทางการความรู้ต่าง ๆ ที่รวมทั้งแนวปฏิบัติการตีความ
เหตุผลหลักที่เชื่อมโยงกับพฤติกรรมมนุษย์	หลักเหตุผลรวม "คนบริหาร"	หลักเหตุผลทางวิชาการและเศรษฐศาสตร์ "คนเศรษฐกิจ" หรือผู้ตัดสินใจโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตน	หลักเหตุผลเชิงกลยุทธ์หรือเหตุผลทางการ มีการตรวจสอบเหตุผลหลายด้าน (การเมือง เศรษฐกิจ และองค์การ)
แนวคิดเรื่องผลประโยชน์สาธารณะ	ผลประโยชน์สาธารณะฝ่ายการเมืองเป็นผู้กำหนดและตราเป็นกฎหมาย	ผลประโยชน์สาธารณะคือผลรวมของผลประโยชน์ของแต่ละบุคคล	ผลประโยชน์สาธารณะคือผลลัพธ์ของการเจรจาเรื่องค่านิยมร่วม
เจ้าหน้าที่ของรัฐรับผิดชอบใคร	ผู้มาขอรับบริการและคนในเขตบริการ	ลูกค้า	พลเมือง (ประชาชนของประเทศ)
บทบาทของรัฐบาล	ลงมือทำเอง ตั้งแต่กำหนดนโยบาย นำนโยบายไปปฏิบัติ โดยมีจุดหมายหนึ่งเดียวที่ฝ่ายการเมืองกำหนด	กำกับดูแลเจ้าหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือให้เข้าถึงตลาด	ให้บริการ (ด้วยการเจรจาและเป็นนายหน้าจัดการผลประโยชน์ระหว่างพลเมืองกลุ่มชุมชนเพื่อสร้างค่านิยมร่วม)
กลไกที่ทำให้วัตถุประสงค์ของนโยบายบรรลุผล	บริหารตามแผนงานโดยหน่วยงานของรัฐบาลที่มีอยู่	สร้างกลไกและโครงสร้างการจูงใจให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายโดยหน่วยงานเอกชนและหน่วยงานไม่แสวงหากำไร	สร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และไม่แสวงหากำไร เพื่อบรรลุความต้องการร่วมกัน
แนวทางในการตรวจสอบ	ตามที่สายการบังคับบัญชาของนักบริหารที่รับผิดชอบต่อนำทางการเมืองที่มาจาก การเลือกตั้งตามระบอบประชาธิปไตย	ตามกลไกตลาด ผลรวมของผลประโยชน์แต่ละคนจะส่งตามมาตามที่พลเมืองส่วนใหญ่หรือลูกค้าปรารถนา	ทำได้หลายแนวทางเจ้าหน้าที่รัฐต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ค่านิยมของชุมชน ทางการเมือง มาตรฐานวิชาชีพ และผลประโยชน์ของพลเมือง

ที่มา: จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์, บทปริทัศน์ The New Public Service, วารสารการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ปีที่ 21 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2557, หน้า 113 - 121.

การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม ของบุคลากรในองค์การภาครัฐเป็นการบูรณาการองค์ความรู้จากแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์ดั้งเดิม การจัดการภาครัฐแนวใหม่ การบริการสาธารณะแนวใหม่ เพื่อตอบสนองความเป็นพลเมืองของประชาชนในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นแนวทางใหม่ที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้นำแนวคิดดังกล่าวข้างต้นไปดำเนินการในการปฏิรูประบบราชการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2551 – 2555 และใน พ.ศ. 2556 – 2561

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย

การปฏิรูประบบราชการไทยได้เริ่มต้น ตามแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2540 – 2545 โดยมีสาระสำคัญของแผนแม่บท 6 ประการ กล่าวคือ 1) การปฏิรูประบบราชการในลักษณะองค์รวมเพื่อการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารภาครัฐไปสู่รูปแบบการจัดการภาครัฐแนวใหม่ 2) มุ่งเน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์เป็นหลักมีการวัดและประเมินผลลัพท์อย่างเป็นรูปธรรม 3) มีความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงานแทนการควบคุมปัจจัยนำเข้าไปสู่การมีผลงานเพื่อประชาชน 4) มีความโปร่งใสในการตัดสินใจ 5) มีวิธีการทำงานที่รวดเร็วคล่องตัวเป็นอิสระเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม 6) เป็นระบบราชการที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง

ในส่วนของแผนพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 – 2550 ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยต่อเนื่องจากแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2540 – 2545 โดยกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา 7 ยุทธศาสตร์ กล่าวคือ 1) การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน 2) การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน 3) การปรับปรุงระบบการเงินและการงบประมาณ 4) การสร้างระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนใหม่ 5) การปรับเปลี่ยนกระบวนการพัฒนาวัฒนธรรมและค่านิยม 6) การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย และ 7) การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในระบบประชาธิปไตย

ในระยะต่อมาคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 – 2555) มีประเด็นยุทธศาสตร์ 4 ด้าน คือ 1) การยกระดับการให้บริการและการทำงานเพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อนหลากหลายและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว 2) การปรับรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการเกิดการแสวงหาความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม 3) มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมและความสามารถในการเรียนรู้คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ 4) สร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี เกิดความโปร่งใส มั่นใจและสามารถตรวจสอบได้รวมทั้งทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึก มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อประชาชน และต่อสังคมโดยรวม

สำหรับผลการพัฒนาระบบราชการไทยตามแผนยุทธศาสตร์ (พ.ศ. 2551 – 2555) ที่ผ่านมาพบว่า สามารถและเข้าถึงเป้าประสงค์ตามที่ต้องการ กล่าวคือ 1) ประชาชนมีความพึงพอใจในระบบราชการ คิดเป็นร้อยละ 82.65 2) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในด้านการจัดการกระบวนการของส่วนราชการ คิดเป็นร้อยละ 89.50 และ 3) หน่วยงานภาครัฐมีการปรับปรุงรูปแบบวิธีการทำงานและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม คิดเป็นร้อยละ 86.00 4) การพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการมีการดำเนินงานสูงกว่าเป้าหมาย คิดเป็นร้อยละ 89.87 5) ประชาชนมีความเชื่อมั่นในระบบราชการสูง คิดเป็นร้อยละ 81.03 และ 6) หน่วยงานภาครัฐมีการพัฒนาระบบการควบคุมภายในเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 91.29 อย่างไรก็ตามการส่งเสริมให้ส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการให้บริการประชาชน ยังไม่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 – 2561) โดยกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบราชการไว้ ดังนี้

วิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบราชการ

ระบบราชการไทยมุ่งเน้นพัฒนาการทำงานเพื่อประชาชน และรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติภายใต้หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ยกระดับขีดสมรรถนะไปสู่ความเป็นเลิศบูรณาการและเพิ่มประสิทธิภาพงานของภาครัฐ ประสานการทำงานกับทุกภาคส่วน สร้างความโปร่งใสต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เป็นที่น่าเชื่อมั่นศรัทธาของประชาชน

ปรัชญา หลักการ และแนวทางการพัฒนา

ระบบราชการไทยจะต้องให้คุณค่า ความสำคัญและยึดมั่นในปรัชญา หลักการและแนวทาง ดังนี้

1. ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ผลักดันให้หน่วยงานของรัฐกำหนดทิศทางการทำงานในระยะยาวให้ชัดเจน สอดคล้องนโยบายของรัฐบาล คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมและรับฟังความคิดเห็นเพื่อไปปรับปรุงบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน อำนวยประโยชน์ วางระบบการจัดการซื้อร้องเรียนและแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชน ตลอดจนเตรียมระบบการบริหารในภาวะฉุกเฉินเพื่อเป็นที่พึ่งของประชาชนในภาวะวิกฤต

2. ลดบทบาทภารกิจของภาครัฐให้ดำเนินการเฉพาะส่วนที่เป็นภารกิจที่รัฐควรดำเนินการลดความซ้ำซ้อน ปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน และเพิ่มขีดสมรรถนะ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาสนับสนุนในการทำงาน ทำงานด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

3. บูรณาการการทำงานของภาครัฐและในระดับต่าง ๆ พัฒนารูปแบบการทำงานให้มีความสอดคล้อง เชื่อมโยงกันเพื่อรองรับการดำเนินงานนโยบายสำคัญของประเทศและระดมสรรพกำลังบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาเพื่อผลักดันการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ รวมถึงเพิ่มบทบาทของมทบบาทของภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคมที่มีความพร้อม เช่น ภาคประชาชน ภาคประชาสังคม และภาคเอกชน เข้ามาร่วมดำเนินการ

4. เสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันระดับพื้นที่ ให้เป็นศูนย์ความเจริญในระดับภูมิภาคเชื่อมโยงอาเซียน เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน การใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่า เป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยยึดพื้นที่เป็นหลัก

5. ลดการควบคุมที่ก่อให้เกิดภาระ อุปสรรคหรือความยุ่งยากต่อการประกอบกิจการหรือการดำเนินชีวิตของประชาชน สร้างความโปร่งใส และความเชื่อมั่น ศรัทธา เป็นที่พึ่งของประชาชน และร่วมมือกับภาคส่วนอื่นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

6. พัฒนาและสรรหาผู้ที่มีความสามารถสูงเข้ามารับราชการ สร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลงทุกระดับเสริมสร้างทัศนคติที่ดี สร้างคุณธรรม จริยธรรม พัฒนาคูณภาพชีวิต จัดสวัสดิการ ทบพวนระบบค่าตอบแทนที่เหมาะสม

7. สร้างความพร้อมและขับเคลื่อนระบบราชการไทยเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และเวทีโลก

ยุทธศาสตร์การพัฒนา

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - 2561) ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ไว้ 7 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อประชาชนสามารถให้บริการได้ง่าย และหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์ โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมบริการที่เป็นเลิศ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่องค์กรแห่งการเป็นเลิศ โดยเน้นการจัดสร้างองค์การที่มีความทันสมัย กระทัดรัด มีรูปแบบเรียบง่าย มีระบบการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ในการทำงาน เน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พัฒนาขีดความสมรรถนะของบุคลากรในองค์การ เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐ ประหยัดค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงานต่าง ๆ และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม อนุรักษ์ต่อสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุดมีเป้าหมายเพื่อวางระบบการบริหารจัดการสินทรัพย์ของราชการอย่างครบวงจร โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่าย ที่ผูกมัด/ผูกพันติดตามมา (Ownership Cost) เพื่อให้ประโยชน์สูงสุดหรือสร้างมูลค่าเพิ่มสร้างโอกาส และสร้างความมั่นคงตามฐานะเศรษฐกิจของประเทศ ลดความสูญเสียสิ้นเปลืองและเปล่าประโยชน์ รวมทั้งวางระบบและมาตรการที่จะมุ่งเน้นการบริหารสินทรัพย์ เพื่อให้เกิดผลตอบแทนคุ้มค่า สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายโดยรวม มีต้นทุนที่ต่ำลงและลดความต้องการของสินทรัพย์ใหม่ที่จำเป็น

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการทำงานร่วมกันภายในระบบราชการด้วยกันเอง เพื่อแก้ปัญหาการแยกส่วนในการปฏิบัติงาน ระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการวางระบบความสัมพันธ์และประสานความร่วมมือระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของการประสานความร่วมมือที่หลากหลายภายใต้วัตถุประสงค์เดียวกัน คือ นำศักยภาพเฉพาะของแต่ละหน่วยงานมาสร้างคุณค่าให้กับงานตามเป้าหมายที่กำหนด เพื่อขับเคลื่อนนโยบายยุทธศาสตร์ของประเทศ และการใช้ประโยชน์ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานราชการทบทวนบทบาทและภารกิจของตน ให้มีความเหมาะสม โดยให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนมุ่งเน้นการพัฒนาแบบความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับภาคส่วนอื่น การถ่ายโอนภารกิจบางอย่างที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องดำเนินงานเองให้ภาคส่วนอื่น รวมทั้ง การสร้างความร่วมมือหรือความเป็นภาคีหุ้นส่วน (Partnership) ระหว่างภาครัฐและภาคอื่น

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมและวางกลไกให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ การทำงานของทางราชการ ตลอดจนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และมาตรการในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทย เพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียนมีเป้าหมายเพื่อเตรียมความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน รวมทั้งประสานพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกันในการส่งเสริมและยกระดับธรรมาภิบาลในภาครัฐของประเทศสมาชิกอาเซียน อันจะนำไปสู่ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงทางการเมือง และความเจริญผาสุกของสังคมร่วมกัน

ในส่วนของการนำยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ ได้กำหนดเป้าประสงค์และเป้าหมาย ตัวชี้วัดไว้ อย่างชัดเจน กล่าวคือ 1) การสร้างความเชื่อถือไว้วางใจจากประชาชน (Trustworthy) 2) การพัฒนาสุขภาวะเพื่อให้ระบบราชการไทย เป็นองค์การที่มีสุขภาวะ (Healthy) และมีขีดสมรรถนะในการทำงานสูง และ 3) การมุ่งสู่ลักษณะการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable) เพื่อให้สังคมไทยเกิดการปรับตัวอย่างสมดุล ภาครัฐสามารถส่วนงานกับระบบเครือข่ายภาคเอกชน โดยมีการบูรณาการ โดยอาศัย ยุทธศาสตร์เป็นตัวขับเคลื่อนที่ดี

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นในศตวรรษที่ 21

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 กำหนดให้มหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาท้องถิ่น สร้างสรรค์ศิลปวิทยาเพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน (มาตรา 7)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในฐานะสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น จึงได้จัดตั้งหน่วยงานในกำกับเพื่อการบริหารจัดการที่มีความอิสระ ซึ่งได้รับการอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัย จำนวน 11 หน่วยงาน ได้แก่ 1) บัณฑิตวิทยาลัย 2) วิทยาลัยนานาชาติ 3) วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ 4) วิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ 5) โรงเรียนสาธิต 6) สำนักการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ 7) สำนักงานทรัพย์สินและรายได้ 8) กองคลัง 9) วิทยาลัยสหเวชศาสตร์ 10) วิทยาลัยภาพยนตร์ศิลปะการแสดงและสื่อใหม่ 11) สำนักงานวิทยาเขต: ซึ่งกำกับดูแลศูนย์ให้การศึกษาरणอง ศาลายา สมุทรสงคราม และอุดรธานี

จากการทบทวนสาระสำคัญของพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 (มาตรา 7) ดังกล่าวข้างต้นแล้ว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และหน่วยงานในกำกับ จำนวน 11 หน่วยงาน มีภาระหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามแนวทางที่พระราชบัญญัติกำหนดไว้ (มาตรา 8) ดังต่อไปนี้

1. แสวงหาความเจริญเพื่อสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ บนพื้นฐานของภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทย และภูมิปัญญาสากล
2. ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม สำนึกในความเป็นไทย มีความรักและผูกพันต่อท้องถิ่น อีกทั้งส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตในชุมชน เพื่อช่วยให้คนในท้องถิ่นรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง การผลิตบัณฑิตดังกล่าว จะต้องให้มีจำนวนและคุณภาพสอดคล้องกับแผนการผลิตบัณฑิตของประเทศ
3. เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในคุณค่า ความสำนึก และความภูมิใจในวัฒนธรรมของท้องถิ่นและของชาติ
4. เรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้นำชุมชน ผู้นำศาสนาและนักการเมืองท้องถิ่น ให้มีจิตสำนึกประชาธิปไตย คุณธรรม จริยธรรม และความสามารถในการบริหารงานพัฒนาชุมชนและท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม
5. เสริมสร้างความรู้ความเข้มแข็งของวิชาชีพครู ผลิตพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่เหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง
6. ประสานความร่วมมือและช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างมหาวิทยาลัย ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
7. ศึกษาและแสวงหาแนวทางพัฒนาเทคโนโลยีพื้นบ้านและเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้เหมาะสมกับการดำรงชีวิต และการประกอบการอาชีพของคนในท้องถิ่น รวมถึงการแสวงหาแนวทางเพื่อส่งเสริมให้เกิดการจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน
8. ศึกษา วิจัย ส่งเสริม และสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากแนวพระราชดำริในการปฏิบัติภารกิจของมหาวิทยาลัย เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

จากการทบทวนพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 7 และมาตรา 8 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในฐานะสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น จึงมีภารกิจในแต่ละปีการศึกษา โดยรูปแบบและวิธีการที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ คือ 1) ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการ และวิชาชีพชั้นสูงโดยการผลิตบัณฑิต 2) การวิจัยเพื่อแสวงหาองค์ความรู้ 3) การบริการวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี 4) การทะนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม 5) การผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู

ลักษณะองค์การของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ลักษณะองค์การของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 กำหนดให้มหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่งเป็นนิติบุคคล และเป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยงบประมาณในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ โดยหลักการดังกล่าวนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏจึงเป็นองค์การวิชาชีพที่ต้องอาศัยทักษะหรือความชำนาญในการบริหารจัดการ โดยอาศัยฐานความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีมาตรฐานเฉพาะทักษะ ตลอดจนแนวคิดในการกระจายอำนาจทางการบริหาร เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

จากการศึกษาแนวคิดของนักทฤษฎีองค์การในเรื่องลักษณะองค์การวิชาชีพในกรณีมหาวิทยาลัยราชภัฏ ต่างมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน กล่าวคือ 1) เป็นองค์การวิชาชีพที่มีลักษณะเป็นองค์การระบบเปิด โดยมีปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการเปลี่ยนแปลงเป็นผลผลิตและย้อนกลับเป็นปัจจัยนำเข้า ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกรรมระหว่างองค์การกับสิ่งแวดล้อม 2) เป็นองค์การที่ให้บริการทางวิชาการแก่สังคมในระยะเวลานาน 3) สมาชิกมีเสถียรภาพตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ 4) มีจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพเพื่อเป็นกรอบในการประพฤติปฏิบัติภายใต้จรรยาบรรณที่กำหนดไว้ 5) มีสถาบันวิชาชีพเพื่อกำกับดูแลและจรรยาบรรณผู้ประกอบวิชาชีพ (วิโรจน์ สารรัตนะ, 2542, หน้า 11-16; Robbins, 1990, pp. 13-19)

จากการศึกษาแนวคิดของนักทฤษฎีองค์การเกี่ยวกับองค์การระบบเปิดในปัจจุบันต่างให้ความสำคัญในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับสิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตามความคิดเห็นของนักทฤษฎีองค์การอาจจะมีข้อแตกต่างกัน ทั้งในเรื่องที่มาของการเปลี่ยนแปลง ลักษณะของการเปลี่ยนแปลง และกระบวนการในการเปลี่ยน กล่าวคือ 1) ที่มาของการเปลี่ยนแปลงอาจจะเกิดมาจากสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ เช่น การกำหนดวัตถุประสงค์ โครงสร้าง กลยุทธ์ การออกแบบงาน เทคโนโลยี วัฒนธรรมองค์การ และอาจจะเกิดจากปัจจัยภายนอก เช่น การเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล การแข่งขันด้านวิชาชีพที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามกระแสโลกาภิวัตน์ เป็นต้น (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2546, หน้า 259; Narayanan & Nath, 1993) 2) ลักษณะของการเปลี่ยนแปลงองค์การเกิดขึ้นได้ในหลายระดับคือ ในระดับปัจเจกบุคคล กลุ่มคน และองค์การ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงองค์การจึงต้องให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ โดยการพัฒนาทักษะ ทักษะคน ที่จำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลง จึงจะส่งผลให้การเปลี่ยนแปลงองค์การบรรลุผลตามเป้าหมาย (John & Sak, 1991) ซึ่งแนวคิดดังกล่าวนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Kanter (1983) ที่อธิบายว่า การเปลี่ยนแปลงฐานแห่งอำนาจในองค์การระบบเปิด ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะไม่มุ่งเน้นการใช้อำนาจหน้าที่ เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการอีกต่อไป แต่จะให้ความสำคัญกับการจูงใจให้สมาชิกเกิดความศรัทธาเริ่มสร้างสรรค์ต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนให้องค์การไปสู่เป้าหมายในทิศทางเดียวกัน 3) กระบวนการในการเปลี่ยนแปลงจำเป็นต้องอาศัยผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการกำหนดขั้นตอนที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละองค์การ ตัวอย่างเช่นแนวคิดของ Lewin (1951) นำเสนอกระบวนการเปลี่ยนแปลง 3 ขั้นตอน คือ การละเมิดพฤติกรรมเดิมของสมาชิกที่เกิดจากปัญหาภายในองค์การ (unfreezing) การบริหารเชิงกลยุทธ์ (strategic management) เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง และการกำหนดให้การเปลี่ยนแปลง โดยมีกระบวนการ 8 ขั้นตอน กล่าวคือ 1) การสร้างความรู้สึกร่วมกันถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงองค์การ 2) การสร้างทีมงานที่ดีเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง 3) การสร้างวิสัยทัศน์ที่ต้องการ 4) การสื่อสารและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ 5) การขจัดอุปสรรคที่ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง 6) การวางแผนระยะสั้นเพื่อให้เกิดความสำเร็จ 7) การไม่ยึดติดกับความสำเร็จเพียงขั้นเริ่มต้น เนื่องจากต้องอาศัยการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และ 8) การทำให้ผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นคงอยู่กับองค์การเพื่อให้ผลลัพธ์ของการเปลี่ยนแปลงเป็นวัฒนธรรมองค์การที่ร่วมกันสร้างขึ้น แนวคิดดังกล่าวข้างต้นสะท้อนให้เห็นถึงธรรมชาติและความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงองค์การในศตวรรษที่ 21 ซึ่งผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องสร้างความสำนึกให้สมาชิกตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองต่อการมีส่วนร่วมในการ

เปลี่ยนแปลงองค์การให้สามารถอยู่รอดได้ และพัฒนาองค์การให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

แนวคิดองค์การยูเนสโกกับการอุดมศึกษาในศตวรรษที่ 21

จากการศึกษาผลการประชุมขององค์การยูเนสโก เรื่องการอุดมศึกษาในศตวรรษที่ 21: วิสัยทัศน์และการปฏิบัติ ระหว่างวันที่ 5 – 9 ตุลาคม พ.ศ. 2549 ณ สำนักงานใหญ่องค์การยูเนสโก กรุงปารีส ประเทศฝรั่งเศส สรุปสาระสำคัญของการประชุมที่ผู้บริหารการศึกษาของทุกประเทศควรนำไปสู่การปฏิบัติ 3 ประการ คือ 1) พันธกิจและบทบาทใหม่ของการอุดมศึกษา 2) การสร้างวิสัยทัศน์อุดมศึกษาใหม่ 3) การนำวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติ (ผดุงชาติ สุวรรณวงศ์ และไพฑูริย์ สีนลารัตน์, 2549, หน้า 1 – 5) ซึ่งมีความสอดคล้องกับหลักการพัฒนาองค์การที่ อุทัย เลหาวิเชียร (2545, หน้า 358 – 360); Weidner (1962, pp. 97 – 115) อธิบายไว้ คือ 1) มุ่งเน้นให้งานขององค์การบรรลุผลตามเป้าหมาย 2) มุ่งเน้นการบริหารเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง 3) มุ่งเน้นแสวงหาวิธีการเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ

จากหลักการและแนวทางการพัฒนาและผลของการประชุมขององค์การยูเนสโก ดังกล่าวข้างต้น ชี้ให้เห็นแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏตามแนวทางที่พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 กำหนดไว้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ทวีป ศิริรัศมี และคณะ (2548, หน้า 3) ได้สรุปรายงานการวิจัย เรื่องโครงการสังเคราะห์รายงานผลการประเมินภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เพื่อเสนอต่อสำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นประเด็นปัญหาต่อการบริหารจัดการตามแนวทางที่พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 กำหนดไว้ โดยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเร่งด่วนและนโยบายระยะยาว ดังต่อไปนี้

นโยบายเร่งด่วน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเร่งด่วน มีดังนี้

1. การผลิตบัณฑิตให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น ได้แก่ การพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ การนำภูมิปัญญาในท้องถิ่นมาเสริมการเรียนการสอน การพัฒนาทักษะที่สำคัญสำหรับบัณฑิต เช่น การใช้ภาษาอังกฤษ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการ การปรับตัวเข้าสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการนำข้อมูลความพึงพอใจของบัณฑิต มาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน และการนำผลการประเมินการสอนของอาจารย์ มาใช้ในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ตามวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่กำหนดไว้

2. การลดปริมาณนักศึกษาเพื่อเพิ่มคุณภาพ เนื่องจากอัตรากำลังของอาจารย์มีจำกัด เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนนักศึกษา ทำให้อาจารย์มีภาระงานสอนมาก จึงไม่มีเวลาในการศึกษาค้นคว้าหรือสร้างผลงานวิจัย จึงควรลดปริมาณนักศึกษา โดยเฉพาะในระดับปริญญาตรี ทั้งนี้เพื่อการสร้างคุณภาพการศึกษาได้ตามเป้าหมาย

3. การพัฒนาคุณวุฒิของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา เนื่องจากการวิเคราะห์ข้อมูล พ.ศ. 2545 – 2547 พบว่า อาจารย์ที่มีคุณวุฒิระดับปริญญาเอกในมหาวิทยาลัยราชภัฏ 23 แห่ง มีค่าเฉลี่ยเพียงร้อยละ 5.91 (ร้อยละต่ำสุด 2.91 และร้อยละสูงสุด 11.07) ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กำหนดไว้ คือ 30 : 60 : 10 จึงต้องเร่งพัฒนาคุณวุฒิในระดับปริญญาเอกของอาจารย์โดยเร่งด่วน โดยถือว่าเป็นนโยบายสำคัญ

4. การพัฒนางานวิจัยและงานสร้างสรรค์ของอาจารย์ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พ.ศ. 2545 – 2547 พบว่า ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีงานวิจัยที่เผยแพร่ทั้งหมดต่อจำนวนอาจารย์โดยเฉลี่ยร้อยละ 0.18 ต่อปี (ร้อยละต่ำสุด 0.04 และร้อยละสูงสุด 0.54) มหาวิทยาลัยราชภัฏจึงควรสนับสนุนให้อาจารย์ทำการวิจัยมากขึ้น โดยใช้มาตรการต่าง ๆ เช่น กำหนดภาระงานวิจัยอย่างชัดเจน จัดโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการวิจัย กำหนดทิศทางและแผนงานวิจัย เพิ่มศักยภาพและความรู้ในการวิจัย เพิ่มทุนการวิจัยและการจัดหาทุนจากภายนอก เพิ่มบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อลดงานธุรการของอาจารย์ สนับสนุนการเผยแพร่งานวิจัย สร้างแรงจูงใจ โดยใช้ผลงานวิจัยในการพิจารณาความดีความชอบ หรือการให้รางวัลพิเศษประจำปี สร้างความร่วมมือในลักษณะเครือข่ายเพื่อการสนับสนุนด้านงบประมาณ

5. ปรับปรุงระบบบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัย โดยการสนับสนุนให้มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ มีการนำระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ มีหน่วยงานรับผิดชอบฐานข้อมูล และมีการพัฒนาระบบบัญชีตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

6. พัฒนาระบบการติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงานตามแผนงาน โครงการต่าง ๆ ยังขาดการติดตามและประเมินผล เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการ การบริหาร การใช้งบประมาณตามแผนงานโครงการ การประเมินผลการสอน การบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่น การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การพัฒนาครู และบุคลากรการศึกษาประจำการ รวมถึงผลการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย รวมถึงการนำผลที่ได้รับเพื่อการพัฒนาภายในแต่ละด้านต่อไป

7. การสร้างความเข้มแข็งให้กับสภามหาวิทยาลัย พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นองค์กรสูงสุดไว้อย่างชัดเจน ดังนั้น สภามหาวิทยาลัย จะต้องมีความเข้มแข็งในการกำหนดนโยบายการให้ข้อเสนอแนะต่อฝ่ายบริหาร โดยเน้นการสรรหานายกสภามหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกที่มีวิสัยทัศน์ มีความเข้าใจในพระราชบัญญัติ สามารถกำหนดนโยบายและแผนในการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้มหาวิทยาลัยราชภัฏต้องให้ความสำคัญแก่ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมากขึ้น โดยมีหลักเกณฑ์และกลไกในการสรรหานายกสภามหาวิทยาลัย กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกที่ชัดเจนด้วย นอกจากนี้ คณะกรรมการสรรหาจะต้องเป็นบุคคลภายนอก ที่ไม่มีผลประโยชน์ได้เสีย (conflict of interest) กับมหาวิทยาลัย

8. การปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐาน หลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 ในการพัฒนาหลักสูตร และการบริหารหลักสูตร จะต้องใช้เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ตัวอย่างเช่น หลักสูตรระดับปริญญาตรี ต้องมีอาจารย์ประจำหลักสูตรตลอดระยะเวลาที่บริหารหลักสูตรนั้น โดยมีคุณวุฒิตรงหรือ

สัมพันธ์กับสาขาวิชาที่เปิดสอนไม่น้อยกว่า 5 คน ในจำนวนนี้ ต้องมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโท หรือเทียบเท่า หรือเป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่า ผู้ช่วยศาสตราจารย์อย่างน้อย 2 คน และเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรเกิดกว่า 1 หลักสูตร ในเวลาเดียวกันไม่ได้ หรือในหลักสูตรปริญญาเอก ผลงานวิทยานิพนธ์จะต้องได้รับการตีพิมพ์ หรือดำเนินการให้ผลงานหรือส่วนหนึ่งของผลงาน ได้รับการยอมรับ ให้ตีพิมพ์ หรือดำเนินการให้ผลงานหรือส่วนหนึ่งของผลงานได้รับการยอมรับ ให้ตีพิมพ์ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ทางวิชาการที่มีกรรมกรภายนอกมาร่วมกลั่นกรอง (peer review) ก่อนการตีพิมพ์ และเป็นที่ยอมรับในสาขาวิชานั้น เป็นต้น

นโยบายระยะยาว

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายระยะยาว มีดังนี้

1. การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยและท้องถิ่น เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีที่ตั้งกระจายอยู่ในท้องถิ่นทุกภูมิภาค จึงเป็นจุดแข็งและเป็นโอกาสในการทำงานใกล้ชิดกับท้องถิ่น โดยมุ่งเน้นการเป็นมหาวิทยาลัยสำหรับการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ พัฒนาตนและเขตชุมชนในท้องถิ่นให้เกิดความเข้มแข็ง เครือข่ายความร่วมมือจึงควรเป็นเครือข่ายในการกิจทุกด้านของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้แก่ การสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การพัฒนาครู และบุคลากรทางการศึกษาประจำการ ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับเครือข่ายภายนอก รวมทั้งเครือข่ายระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภูมิภาคเดียวกัน

2. การพัฒนาทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏมีทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้ที่สำคัญยิ่ง คือ ห้องสมุด แต่ผลสำรวจจากข้อมูลที่ปรากฏระหว่าง พ.ศ. 2545 – 2547 มีการลงทุนเกี่ยวกับห้องสมุดน้อยมาก ค่าใช้จ่ายทั้งหมดของห้องสมุดและระบบสารสนเทศต่อนักศึกษาเต็มเวลาของมหาวิทยาลัย โดยเฉลี่ยเท่ากับ 894.76 บาทต่อคนต่อปี มหาวิทยาลัยราชภัฏจึงควรเร่งพัฒนาทรัพยากรในด้านนี้อย่างจริงจัง

3. การพัฒนาความเข้มแข็งด้านการบริการทางวิชาการและการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อการบริการทางวิชาการและการวิจัย ให้มีสัดส่วนร้อยละสูงขึ้น เนื่องจากการบริการทางวิชาการ โดยนำผลการวิจัย เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ และภูมิปัญญาท้องถิ่นไปประยุกต์ใช้ จะเป็นบทบาทสำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏในอนาคต

4. การค้นหาและสร้างเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยการรักษาเอกลักษณ์ด้านการผลิตครู การพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาประจำการ เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏถือกำเนิดมาจากการฝึกหัดครู จึงมีประสบการณ์สะสมทางด้านครุศาสตร์มาเป็นระยะเวลายาวนาน ประกอบกับในปัจจุบัน ครู และบุคลากรทางการศึกษาประจำการ จะต้องมีการพัฒนาต่อเนื่องตามมาตรฐานวิชาชีพ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จึงต้องสร้างความเข้มแข็ง และเป็นโอกาสดีที่จะรักษาเอกลักษณ์และพัฒนา ศาสตร์ด้านนี้ต่อไปในอนาคต

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ควรเน้นการเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในมาตรา 8 ดังนั้น จึงควรเร่งพัฒนาหลักสูตรใหม่ที่สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น ดังเช่น ปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียง การจัดการเกษตรโดยเน้นทฤษฎีใหม่ และเศรษฐกิจพอเพียง การท่องเที่ยวเชิง

อนุรักษ์ เทคโนโลยีทางการเกษตรแผนใหม่ วิทยาศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น การจัดการอุตสาหกรรมครัวเรือน เป็นต้น การพัฒนาหลักสูตรเช่นนี้ จะเป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่แตกต่างและสร้างความเข้มแข็ง และความสามารถในการแข่งขันกับมหาวิทยาลัยที่มีแตกต่างและสร้างความเข้มแข็ง และความสามารถในการแข่งขันกับมหาวิทยาลัยที่มีพัฒนาการแล้วได้

จากการศึกษาแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพการอุดมศึกษาไทยตามทัศนะของกฤษณพงศ์ กีรติกร (2532, หน้า 3 – 7) ได้นำเสนอปัญหา อุปสรรค และโอกาสในการพัฒนาคุณภาพการอุดมศึกษา ซึ่งเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยราชภัฏในฐานะเป็นมหาวิทยาลัยใหม่ สรุปสาระสำคัญ ได้ดังนี้

1. สถาบันอุดมศึกษาต้องทบทวนบทบาทหน้าที่ในด้านการผลิตบัณฑิต การสร้างความรู้ใหม่ และใช้ความรู้ผ่านการวิจัย เพื่อให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชนและการทำงานบูรณาการศิลปวัฒนธรรมตามพระราชบัญญัติที่กำหนดไว้ในแต่ละมหาวิทยาลัย

2. ปัญหาของอุดมศึกษาที่ได้รับการวิพากษ์จากสังคมอยู่เสมอ คือ การผลิตบัณฑิตที่ไม่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน เพราะมหาวิทยาลัยเคยชินกับการผลิตคนเข้าสู่ระบบราชการ

3. มหาวิทยาลัยจะต้องปรับตัวเองโดยการจัดหลักสูตรที่มีความหลากหลายมากขึ้น เป็นหลักสูตรที่มีมิติของความเป็นวิชาชีพและเชื่อมโยงกับการทำงานในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมให้ได้ และต้องปรับการเรียนการสอนให้นิสิต นักศึกษา ได้ไปสัมผัสกับอาชีพนั้นจริง โดยมีความสามารถในทักษะภาษา ทักษะการสื่อสาร ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การคิดวิเคราะห์ การทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นทักษะใหม่ในการประกอบวิชาชีพที่ตลาดแรงงานต้องการ

4. การจัดสรรงบประมาณแผ่นดินเพื่อการอุดมศึกษามีข้อจำกัดมาก เนื่องจากได้รับการจัดสรรจากส่วนกลางปีละไม่เกิน 70,000 ล้านบาท งบประมาณที่จัดสรรให้มหาวิทยาลัยเดิมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏ ยังคงมีความแตกต่างกันอยู่ประมาณ 3 – 5 เท่า การจัดสรรงบประมาณจึงต้องดูที่ความแตกต่างทางด้านคุณภาพ ซึ่งจะต้องดูความสามารถในด้านการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพด้วย นอกจากนี้การสนับสนุนงบประมาณเพื่อการวิจัยทางวิทยาศาสตร์ แพทยศาสตร์ เทคโนโลยีในกลุ่มมหาวิทยาลัยเก่า ต้องใช้งบประมาณสูงมากในขณะที่การวิจัยทางสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ อาจใช้เงินลงทุนต่ำกว่า ดังนั้น การจัดสรรงบประมาณจากรัฐจึงต้องพิจารณาเป็นกรณีเฉพาะมิได้หมายความว่า เมื่อเป็นมหาวิทยาลัยแล้วจะได้รับงบประมาณในลักษณะที่ใกล้เคียงกันทุกมหาวิทยาลัย

แนวคิดในการจัดแบ่งประเภทอุดมศึกษาไทยในปัจจุบัน จากผลการประชุมของคณะกรรมการการอุดมศึกษา (กกอ.) ในการประชุมเรื่อง กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 – 2565) ได้เสนอแนวคิดในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาออกเป็น 4 กลุ่ม คือ 1) วิทยาลัยชุมชน (community colleges) 2) มหาวิทยาลัยศิลปศาสตร์ (liberal arts university) 3) มหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หรือมหาวิทยาลัยเฉพาะทาง (comprehensive and specialized university) 4) มหาวิทยาลัยวิจัย (research university) และมหาวิทยาลัยบัณฑิตศึกษา (graduate university) (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2550, หน้า 30)

การจัดแบ่งกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาออกเป็น 4 กลุ่ม ตามแนวคิดดังกล่าวข้างต้น เป็นการเปลี่ยนแปลงสถาบันอุดมศึกษาไทย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ และ

ช่วยให้การบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาบรรลุตามเจตนาการณ์ที่กฎหมายกำหนดไว้ตามเหตุผลดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2550, หน้า 30 - 32)

1. สถาบันอุดมศึกษาไทย สามารถพัฒนาความเป็นเลิศได้ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งจะได้รับการสนับสนุนงบประมาณได้ตามพันธกิจที่กำหนดไว้

2. การตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ สถาบันอุดมศึกษาไทยในปัจจุบันจะต้องกำหนดทิศทางการพัฒนา ให้สอดคล้องกับนโยบายด้านการศึกษาของรัฐ กล่าวคือ การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนาภาคการผลิต ภาคอุตสาหกรรมและการบริการ การพัฒนาอาชีพ การพัฒนาคุณภาพชีวิต การพัฒนาความรู้ ทักษะ ค่านิยม การเปลี่ยนอาชีพ และการเรียนรู้ตลอดชีพ เป็นต้น

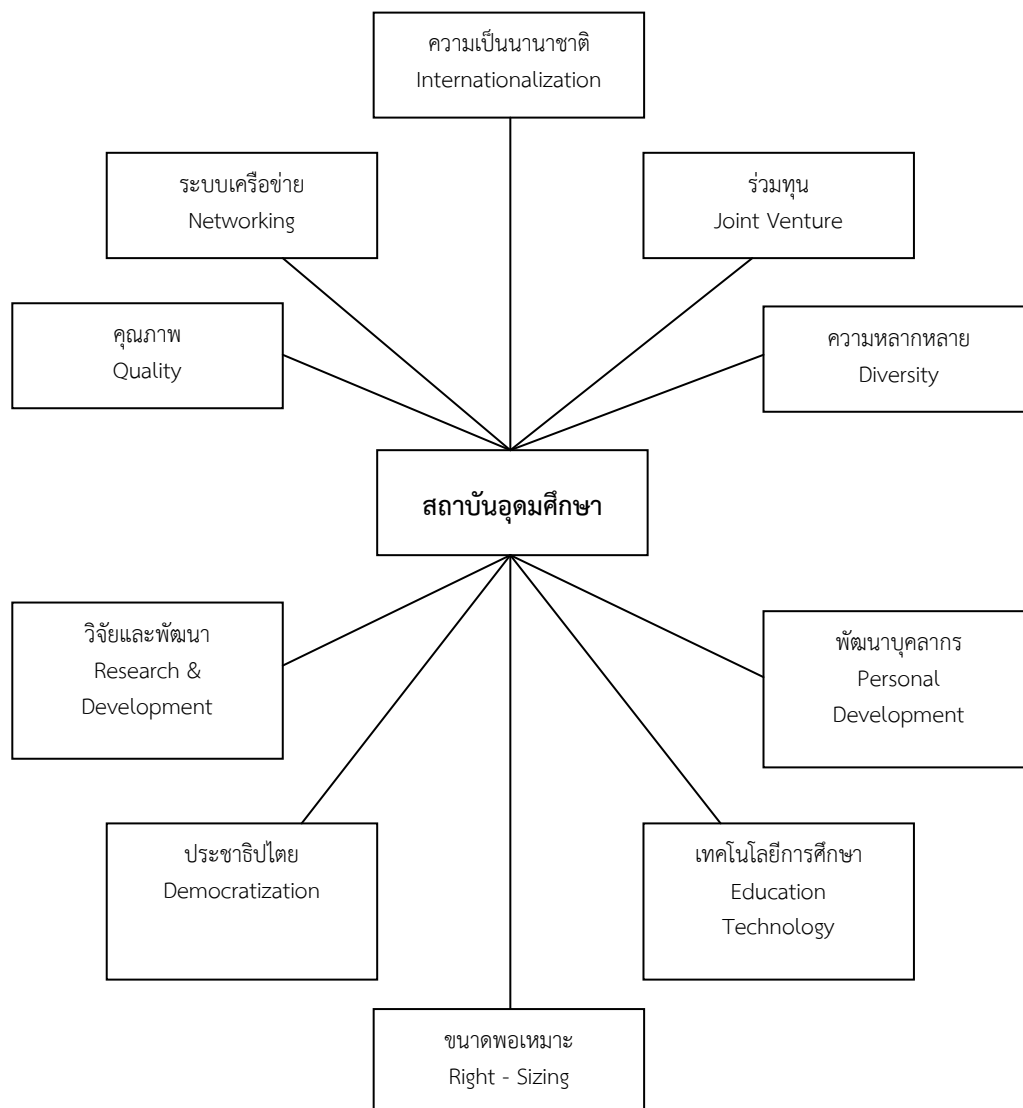
3. การตอบสนองต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันอุดมศึกษาไทยจะต้องคำนึงถึงการลงทุนเพื่อการผลิต หรือพัฒนาอาจารย์ให้มีเป้าหมายที่ชัดเจนยิ่งขึ้น มีการกระจายอาจารย์ได้อย่างเหมาะสมกับความถนัดและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ และตรงกับเป้าหมายของการอุดมศึกษายิ่งขึ้น

4. สถาบันอุดมศึกษาไทย สามารถปรับจำนวนนักศึกษาในสาขาที่ตรงกับความต้องการด้านกำลังคนของประเทศ การสร้างองค์ความรู้ใหม่ การผลิตบัณฑิต การเรียนรู้ และการบริการทางวิชาการ จะเป็นกระบวนการเดียวกัน

5. สถาบันอุดมศึกษาไทยในกลุ่มวิทยาลัยชุมชน ซึ่งเป็นปัจจุบันอยู่ในช่วงระยะของการก่อตั้ง จะมีการขยายตัวต่อไป ตามหลักความร่วมมือทางวิชาการกับท้องถิ่น และปรัชญาของวิทยาลัยชุมชนในการสร้างคนให้ชุมชน จัดหลักสูตรตามความต้องการของชุมชน และสร้างองค์ความรู้เพื่อพัฒนาท้องถิ่นตนเอง โดยใช้ทรัพยากรทางการศึกษาที่มีอยู่แล้วในท้องถิ่น

ประกอบ คูปรรัตน์ (2538, หน้า 163) ได้นำเสนอแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของอุดมศึกษาไทยในอนาคตไว้ดังต่อไปนี้ 1) ระบบอุดมศึกษาไทยจะมีลักษณะเป็นประชาธิปไตย โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิจากบุคคลภายนอกเป็นตัวแทนของประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย กำกับดูแลรักษาประโยชน์ และใช้ประโยชน์จากสถาบันอุดมศึกษามากขึ้น ในภารกิจด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่น สังคม มากขึ้น 2) การสร้างความหลากหลายให้เกิดขึ้นในระบบอุดมศึกษาเพื่อตอบสนองต่อระบบเศรษฐกิจและเสรีภาพของระบบการผลิตในสาขาวิชาที่แตกต่างกันไป 3) การสร้างจุดเน้นด้านคุณภาพ สังคมจะบริโภคสิ่งที่มีคุณภาพมากขึ้น มีกลไกตรวจสอบคุณภาพมากขึ้น 4) อุดมศึกษาในอนาคตจะมีขนาดที่เหมาะสมกับการดำเนินการลดต้นทุน และค่าใช้จ่าย เพื่อให้เกิดประโยชน์คุ้มค่ามากขึ้น 5) การใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาจะเป็นไปอย่างกว้างขวาง มากขึ้นในอนาคต เพื่อบริการได้หลากหลายรูปแบบ 6) ระบบเครือข่ายความสัมพันธ์หรือสายการบังคับบัญชาที่เป็นแนวดิ่ง จะเปลี่ยนเป็นระบบเครือข่าย พึ่งพาซึ่งกันและกัน และมีประโยชน์ร่วมกัน โดยเน้นการตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ 7) การลงทุนร่วมในกิจกรรมการอุดมศึกษา ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำเป็นต้องเชื่อมโยงสัมพันธ์กับองค์การภายนอก เพื่อจะได้รับประโยชน์จากกิจกรรมที่จัดขึ้นร่วมกัน 8) ก้าวสู่นานาชาติ ระบบอุดมศึกษากำลังก้าวไปสู่ความเป็นนานาชาติ ซึ่งเกิดขึ้นในหลายรูปแบบ โดยการสัมพันธ์กับสังคมโลก และปรับตัวเองไปสู่การแข่งขันเชิงคุณภาพใน

ระดับนานาชาติ 9) การบุกเบิกด้านการวิจัยพื้นฐาน และการวิจัยเพื่อพัฒนา สถาบันอุดมศึกษาต้องสามารถสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ขึ้นเอง เพื่อการผลิตบัณฑิต การบริการทางวิชาการให้แก่ท้องถิ่น และชั้นนำสังคมไปในทิศทางที่ถูกต้อง 10) การพัฒนาบุคลากร สถาบันอุดมศึกษาจะต้องหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรของบัณฑิตให้มากยิ่งขึ้น เพื่อการพัฒนากำลังคนให้เกิดความสมบูรณ์มากขึ้น ดังแผนภูมิแสดงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของอุดมศึกษาไทยในอนาคต



ภาพที่ 2.1 แผนภูมิแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของอุดมศึกษาไทยในอนาคต

ที่มา: รูปแบบและภารกิจอุดมศึกษา (หน้า 167), โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543, กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

มานิต บุญประเสริฐ และคณะ (2546, หน้า 87 – 90) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาแนวใหม่ (management innovation in higher education) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลทำให้การบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาจากบริบทเดิมไปสู่บริบทใหม่ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ รวม 11 ด้าน ดังต่อไปนี้ 1) ลูกค้ำอุดมศึกษา 2) พันธกิจ 3) หลักสูตร 4) การเรียนการสอน 5) เทคโนโลยีสารสนเทศ 6) การเงินและงบประมาณ 7) คุณภาพ 8) ระบบข้อมูล 9) บุคลากร 10) ความเป็นสากล และ 11) วัฒนธรรมองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังตารางสรุปต่อไปนี้

ตารางที่ 2.2 การบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาแนวใหม่ บริบทที่เปลี่ยนไป

ปัจจัย	บริบทเดิม	บริบทใหม่	การเปลี่ยนแปลง
1. ลูกค้ำ อุดมศึกษา	- สำหรับคนที่มีสติปัญญา ความสามารถทางวิชาการเท่านั้น	- เปิดกว้างสำหรับผู้ที่ประสงค์จะ ศึกษา มีความหลากหลาย	- ความรู้ระดับปริญญาตรี จะเป็น ความจำเป็นสำหรับประชาชนใน สังคมอิงฐานความรู้
2. พันธกิจ	- เน้นหนักการสอน	- เพิ่มความสำคัญของการวิจัย	- คาดหวังว่าสถาบันอุดมศึกษา เป็นแหล่งความรู้ที่จะช่วยเหลือ และชี้นำสังคมได้
3. หลักสูตร	- เน้นหนักวิชาการ	- ผสมผสานระหว่างวิชาการและ วิชาชีพ	- ทำงาน / ประกอบอาชีพ สร้าง งานได้
4. การเรียนการ สอน	- เน้นเนื้อหาวิชา	- สหวิทยาการองค์รวม - เป็นการเรียนรู้ของผู้เรียนและ สามารถนำไปประยุกต์ได้ในชีวิต จริง	- บัณฑิตจบแล้วมีงานทำ - รู้วิธีการเรียนรู้และการศึกษา ตลอดชีวิต
5. เทคโนโลยี สารสนเทศ	- ใช้อยู่ในวงจำกัด - ค่าใช้จ่ายสูง	- ก้าวหน้าเป็นประโยชน์ต่อการ บริหารและการสอน มีให้เลือกใช้ ได้สะดวก	- บัณฑิตจะต้องมีทักษะในการ เข้าถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทาง อิเล็กทรอนิกส์
6. การเงินและ งบประมาณ	- รัฐบาลสนับสนุนทั้งหมดสำหรับ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ - นักศึกษารับผิดชอบ ค่าลงทะเบียนเรียนเป็นส่วนน้อย	- รัฐบาลจำกัดการสนับสนุนทาง การเงินและมีแนวโน้มลดลง - นักศึกษาอาจต้องรับภาระ ค่าใช้จ่ายสูงขึ้น	- มุ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผล - การใช้ทรัพยากรของสถาบัน ตรวจสอบได้
7. คุณภาพ	- อยู่ที่สถาบัน - ผู้เรียนเลือกสถาบันจากชื่อเสียง ของสถาบันตามความเชื่อ	- มีหน่วยงานตรวจสอบจาก ภายนอก เพื่อยืนยันคุณภาพแสดง ต่อสาธารณชน	- ดุดันทุนรายจ่ายต่อหน่วยผลิต - มีระบบประกันคุณภาพภายใน สถาบันและประเมินตนเองทุกปี
8. ระบบข้อมูล	- เป็นสถิติที่หน่วยงานแต่ละ หน่วยงานเก็บไม่เชื่อมโยงกัน และ ไม่ได้ใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ	- เป็นระบบสารสนเทศที่เชื่อมโยง ทั้งองค์กรเป็นปัจจุบันเชื่อมโยงทั้ง องค์กรเป็นปัจจุบันเชื่อถือได้ และ สำคัญสำหรับการบริหารแบบใหม่	- ความรวดเร็วของบริการ
9. บุคลากร	- มีคนตามตำแหน่ง - มีความมั่นคง	- คุณภาพของคนคือข้อได้เปรียบใน การแข่งขัน - เน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล	- ก้าวทันโลก - พัฒนาตนเองตลอดเวลา

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ปัจจัย	บริบทเดิม	บริบทใหม่	การเปลี่ยนแปลง
10. ความเป็นเลิศ	- ค่อยเป็นค่อยไป	- Institutionalization - Localization - Globalization	- สามารถสื่อสารได้หลายภาษา
11. วัฒนธรรมองค์การ	- บอกลักษณะขององค์การ	- เป็นตัวกำหนดความก้าวหน้า / ความล่าช้าขององค์การ	- ยอมรับการเปลี่ยนแปลง - ทำงานแบบมีเป้าหมาย มีแผนกลยุทธ์ - เน้นการมีส่วนร่วม

จากการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาแนวใหม่ในต่างประเทศและในประเทศไทย มีแนวโน้มที่ชี้ให้เห็นว่าในการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏในฐานะที่เป็นมหาวิทยาลัยใหม่ ควรจัดรูปแบบการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับแนวคิดดังกล่าวข้างต้น กล่าวคือ การจัดบริการทางวิชาการให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียน ซึ่งมีหลายกลุ่มอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มคนที่อยู่ในวัยแรงงาน ซึ่งมีหลายกลุ่มอายุ กลุ่มคนที่อยู่ในวัยแรงงาน ซึ่งต้องการศึกษาภาพทางวิชาการในระดับที่สูงขึ้นกว่าเดิม การพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ร่วมกับสถานประกอบการ การพัฒนาคุณภาพผลผลิตให้ได้ตามมาตรฐานอุดมศึกษา การจัดระบบบริหารที่ตระหนักถึงบทบาทการมีส่วนร่วมขององค์คณะบุคคล การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเตรียมความพร้อมในด้านศักยภาพของมหาวิทยาลัยในการเปลี่ยนแปลงไปสู่จุดเน้นในลักษณะที่เหมาะสม เช่น มหาวิทยาลัยเฉพาะทาง มหาวิทยาลัยวิจัย มหาวิทยาลัยศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยบัณฑิตศึกษา เป็นต้น

ยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตั้งอยู่เลขที่ 1 ถนนอุทองนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10300 พื้นที่แห่งนี้ในอดีตเป็นส่วนหนึ่งของวังสวนสุนันทา และเป็นเขตพระราชฐานซึ่งพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าให้สร้างขึ้นมีลักษณะเป็นสวนป่า เพื่อพักผ่อนอิริยาบถ จึงมีพันธุ์ไม้ดอกไม้หายากนานาชนิด มาปลูกไว้ ที่มาของชื่อส่วนแห่งนี้มาจากชื่อส่วนของพระอินทร์บนสวรรค์ดาวดึงส์ ซึ่งมีชื่อว่า “สุนันทาอุทยาน” และพระนามของสมเด็จพระนางเจ้าสุนันทากุมารีรัตน์ พระบรมราชเทวี นอกจากนี้ยังโปรดเกล้าให้สร้างตำหนักเพื่อเตรียมไว้เป็นที่ประทับของเจ้านายฝ่ายใน แต่ด้วยเหตุที่พระองค์เสด็จสวรรคต การก่อสร้างจึงไม่แล้วเสร็จตามพระราชประสงค์

เมื่อพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว เสด็จขึ้นครองราชย์ จึงโปรดเกล้าให้สร้างพระตำหนักในบริเวณ “สุนันทาอุทยาน” อีกจำนวน 32 ตำหนัก เพื่อเป็นที่ประทับของพระบรมวงศานุวงศ์ฝ่ายในของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยมีสมเด็จพระวิมาดาเธอ พระองค์เจ้าสายสวลีภิรมย์ กรมพระสุทธาสินีนาฏ ปิยมหาราชปดิวรัดา ได้เสร็จไปประทับ ณ ตำหนักสายสุธานภดล

(อาคาร 27) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2467 – 2472 และเนื่องจากในสมัยนั้นบรรดาขุนนาง ข้าราชการ นิยมนำ บุตรีมารายงานตัวต่อสมเด็จพระวิมาดาเธอฯ เป็นจำนวนมาก จึงทรงให้สร้าง “โรงเรียนนิภาคาร” ขึ้น ภายในสวนแห่งนี้ เปิดสอนตามหลักสูตรการศึกษาในสมัยนั้น รวมทั้งการอบรมกิริยามารยาท การ ฝีมือ การบ้านการเรือน ให้เป็นกุลสตรี

ในปี พ.ศ. 2475 มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ เป็นระบบ ประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข บรรดาพระบรมวงศานุวงศ์ในสวนสุนันทา จึง ทอยออกไปอยู่หัวเมือง และลี้ภัยการเมืองไปต่างประเทศ โรงเรียนนิภาคารจึงเลิกดำเนินการ ต่อมา ในสมัยรัชกาลพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดล คณะผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ มีดำริ ให้สถานที่แห่งนี้เป็นที่พักอาศัยของรัฐมนตรี และผู้แทนราษฎร แต่สภาผู้แทนราษฎรขอเพียงพื้นที่ ภายนอกกำแพงริมถนนสามเสนเท่านั้น คณะรัฐมนตรีจึงมีมติเห็นสมควรมอบให้กระทรวงธรรมการ จัดตั้งเป็นสถานศึกษาให้ชื่อนานนามว่า “โรงเรียนสวนสุนันทาวิทยาลัย”

ในวันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2480 ได้จัดตั้งการเรียนการสอนตามหลักสูตรประกาศนียบัตร ประโยคครูประถม (ป.ป.) ต่อมาในปี พ.ศ. 2518 ได้ยกฐานะเป็นวิทยาลัยครูสวนสุนันทา ตาม พระราชบัญญัติครู พ.ศ. 2518 เปิดสอนหลักสูตรระดับปริญญาตรี หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ในปี พ.ศ. 2535 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทาน นาม “สถาบันราชภัฏ” เป็นชื่อสถานศึกษาในสังกัดกรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการ ทั้งยัง พระราชทานตราพระราชสัญลักษณ์ ประจำพระองค์ให้เป็นตราสัญลักษณ์ประจำสถาบันราชภัฏ ตาม พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 วิทยาลัยครูสวนสุนันทาจึงมีชื่อเป็นสถาบันราชภัฏสวน สุนันทา

ต่อมาให้ตราพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ตามประกาศในราชกิจจา นุเบกษา ณ วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2547 สถาบันราชภัฏ จึงยกฐานะเป็น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน สุนันทา จนถึงปัจจุบัน

ในปีการศึกษา 2559 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้กำหนดทิศทางการพัฒนา โดยมี ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจหลัก ค่านิยมหลัก และยุทธศาสตร์ สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

ปรัชญา: ทรงปัญญา ศรีทธาธรรม นำสังคม

วิสัยทัศน์: มหาวิทยาลัยคุณภาพชั้นนำเพื่อปวงชน

พันธกิจ: ผลิตบัณฑิตที่เน้นองค์ความรู้สู่ท้องถิ่น วิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม

ภารกิจหลัก:

1. ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพระดับแนวหน้า ตรงกับความต้องการของชุมชนและสังคม ยุค เศรษฐกิจฐานความรู้ อยู่ในสังคมอาเซียนและประชาคมโลกอย่างมีความรู้
2. ผลิตและพัฒนาครูมืออาชีพที่ตอบสนองการปฏิรูปการศึกษา และการฝึกหัดครูสู่ อาเซียน
3. ให้บริการวิชาการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่ชุมชน สังคม และประชาคมอาเซียนอย่าง มีคุณภาพ รวมทั้งยกมาตรฐานชุมชน สังคม และผู้ประกอบการขนาดเล็ก และขนาดกลางให้เข้มแข็ง

4. อนุรักษ์ พัฒนา ให้บริการ และเป็นศูนย์กลางบริการข้อมูลสารสนเทศทางด้าน ศิลปวัฒนธรรมกรุงรัตนโกสินทร์สู่อาเซียน

5. วิจัย สร้างนวัตกรรม และองค์ความรู้สู่การพัฒนาท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาภูมิปัญญา ไทยสู่ประชาคมอาเซียนและสากล

ค่านิยมหลัก: “WHIP”

1. ปัญญาและความคิดสร้างสรรค์: Wisdom and Creativity
2. ความผูกพันและความภักดีในองค์กร: Happiness and Loyalty
3. บูรณาการและความร่วมมือ: Integration and Collaboration
4. ความเป็นมืออาชีพ: Professionalism

ยุทธศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้นำแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มาเป็นแนวทางในการพัฒนายุทธศาสตร์ โดย รองศาสตราจารย์ ดร.ฤๅเดช เกิดวิชัย อธิการบดี ได้นำ แนวทางการจัดอันดับมหาวิทยาลัยที่ยอมรับในสากล (Webometrics, Spain) มาเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดทิศทางการพัฒนาด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้กำหนดทิศทางการพัฒนาตอบสนองยุทธศาสตร์ อุดมศึกษา 15 ปี และตอบสนองความต้องการของรัฐในด้านการผลิตกำลังคน การแก้ปัญหาความ ยากจน ปัญหาด้านประชากร การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การบูรณาการ และการใช้ ทรัพยากรร่วมกัน จึงได้กำหนดจุดเน้นของยุทธศาสตร์ จำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม (Clusters) ได้แก่

กลุ่มที่ 1: ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิต วิจัยและพัฒนา การบริการทาง วิชาการในสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ การดูแลสุขภาพ กายภาพบำบัด การพยาบาลศาสตร์ การแพทย์ ทางเลือก แพทย์แผนไทยประยุกต์ วิทยาศาสตร์ความงาม และยกมาตรฐานการดูแลรักษาสุขภาพตาม ภูมิปัญญาไทยสู่สากล

กลุ่มที่ 2: ด้านอุตสาหกรรมบริการ มุ่งเน้นความเป็นเลิศด้านอุตสาหกรรมบริการ ได้แก่ อาหารวังสวนสุนันทา อาหารประจำท้องถิ่น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การจัดการโรงแรม ภัตตาคาร และที่พัก ธุรกิจการบินเพื่อชุมชนท้องถิ่น การเพิ่มรายได้ สร้างมูลค่าและความมั่นคงจากอุตสาหกรรม บริการให้แก่ชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

กลุ่มที่ 3: ด้านศิลปวัฒนธรรม สื่อสาร บันเทิง และการแสดงสร้างสรรค์ มุ่งเน้นความเป็น ผู้เชี่ยวชาญด้านการแสดง การละคร สื่อสารบันเทิง การผลิตและสร้างภาพยนตร์ โทรทัศน์ การ ออกแบบกราฟิกและสื่อประสม การจำลองภาพและการแพร่ภาพ และเสียงผ่านระบบสื่อดิจิทัล สู่ เศรษฐกิจสร้างสรรค์

กลุ่มที่ 4: ด้านผลิตครู และพัฒนาครูสู่มืออาชีพ มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการผลิตครูและ พัฒนาครูประจำการให้มีคุณภาพ และสู่ความเป็นครูมืออาชีพ รวมทั้งการพัฒนา รูปแบบโรงเรียน ต้นแบบให้มีคุณภาพและมาตรฐานสากล

ศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง

จังหวัดระนอง ตั้งอยู่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันตกของภาคใต้ มีพื้นที่ประมาณ 2,141,250 ไร่ มีพื้นที่ติดต่อกับจังหวัดชุมพร ด้านทิศตะวันออก ติดต่อกับจังหวัดสุราษฎร์ธานี และจังหวัดพังงา ทางด้านทิศใต้ มีพื้นที่ติดต่อกับประเทศเมียนมาร์ และทะเลอันดามัน ทางด้านทิศตะวันตก มีลักษณะพื้นที่เรียงยาวและแคบมีความยาว 169 กิโลเมตร และมีส่วนแคบบริเวณคอคอดกระ ประมาณ 9 กิโลเมตร จังหวัดระนอง แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 5 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอเมืองระนอง อำเภอละอุ่น อำเภอกระบุรี อำเภอกะเปอร์ และอำเภอสุขสำราญ ทุกอำเภอมีทิวเขา ป่าไม้ และป่าชายเลน นอกจากนี้ยังมีบ่อน้ำพุร้อน และน้ำแร่ธรรมชาติปรากฏอยู่ทั่วไป สภาพภูมิอากาศของจังหวัดระนอง ได้รับอิทธิพลจากลมมรสุม ตะวันตกเฉียงใต้ จึงมีฝนตก 8 เดือน ระหว่าง เมษายน – พฤศจิกายน และฤดูแล้ง 4 เดือน ระหว่างธันวาคม – มีนาคม ปริมาณน้ำฝนสูงที่สุดในเดือนสิงหาคม ประมาณ 650 – 800 มิลลิเมตร มีฝนตกเฉลี่ย 23 – 28 วันต่อเดือน ด้วยสภาพภูมิอากาศดังกล่าว จึงมีชื่อเมืองเรียกว่า “เมืองฝนแปด แดดสี่”

มหาวิทยาลัยได้จัดตั้ง “ศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง” เป็นหน่วยงานในกำกับของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีที่ตั้งบริเวณ หมู่ที่ 1 ตำบลหงาว อำเภอเมือง จังหวัดระนอง มีเนื้อที่ประมาณ 100 ไร่เศษ ปัจจุบันจัดการเรียนการสอน ในสาขาวิชาการจัดการโรงแรมและธุรกิจที่พัก และสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ในระดับปริญญาตรี และมีแนวโน้มในการขยายหลักสูตร เพื่อตอบสนองนโยบาย ยุทธศาสตร์ของจังหวัดระนอง และเขตเศรษฐกิจแดนพิเศษภาคใต้ฝั่งทะเลตะวันตก ตามแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ต่อไป

ความเป็นมา

ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จังหวัดระนอง ตั้งอยู่ถนนเพชรเกษม ตำบลหงาว อำเภอเมือง จังหวัดระนอง โดยก่อตั้งขึ้นตามแนวคิดและทิศทางมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดเป้าหมาย แผนยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ เพื่อการพัฒนาจากสภาพการณ์ทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยกำลังเร่งรัดเปลี่ยนแปลงรูปแบบการพัฒนาเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจใหม่ และสังคมฐานความรู้ (knowledge-based society) เพื่อให้ประเทศมีศักยภาพในการแข่งขันทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการศึกษา มหาวิทยาลัยเป็นขุมกำลังทางปัญญาที่จะสามารถชี้นำสังคมไปในทิศทางที่ถูกต้อง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาหลักเล็งไม่ได้จำเป็นต้องเร่งรัดพัฒนาและปรับเปลี่ยนการจัดการศึกษาและการเรียนการสอน เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและรุนแรง เพื่อให้การจัดการศึกษามีคุณภาพ สนองตอบความต้องการของสังคม และสามารถแข่งขันกับมหาวิทยาลัยทั้งในและต่างประเทศในท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีพันธกิจที่สำคัญ คือ การผลิตบัณฑิต สร้างและพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรม บริการวิชาการแก่สังคม ทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และการส่งเสริมวิชาชีพครู ยังต้องมีบทบาทสำคัญในการตอบสนอง ชี้นำ แจ้งเตือนและแก้ปัญหาให้กับชุมชนและสังคม จึงเป็นเสมือนสมองขุมกำลังทางวิชาการและจิตวิญญาณของสังคม การที่มหาวิทยาลัยจะสามารถดำเนินภารกิจ ตามบทบาทหน้าที่ดังกล่าวให้บรรลุได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องมีความคล่องตัวและมีความอิสระในการดำเนินงาน ทั้งด้านการบริหารวิชาการ บริหารงบประมาณ และบริหารทรัพยากรต่าง ๆ และมีเสรีภาพทางวิชาการเพื่อสามารถคิดค้น แสวงหาความรู้ ความจริง เพื่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมและพัฒนาความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการ ให้กับชุมชนและสังคม ตลอดจนประเทศไทยที่จะสามารถแข่งขันกับนานาชาติประเทศ ทั้งนี้ควบคู่กับความรับผิดชอบต่อ (accountability) ที่มหาวิทยาลัยพึงมีต่อสังคมและประเทศชาติ ภายใต้การกำกับ และตรวจสอบโดยรัฐและประชาชน

การบริหารจัดการมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมีเอกภาพเชิงนโยบาย มีระบบการจัดการที่ดี หรือระบบธรรมาภิบาล (good governance) และโปร่งใส ที่ต้องอาศัยการมีส่วนร่วม ความร่วมมือ ร่วมใจของทีมงานบริหาร คณาจารย์ และบุคลากรทุกฝ่ายทุกระดับของมหาวิทยาลัย มีการกระจาย อำนาจ (empowerment) อย่างเป็นระบบเพื่อที่จะนำพาและขับเคลื่อนองคัพพของมหาวิทยาลัย ให้บรรลุตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ โดยเน้นการระดมทรัพยากร การสร้างพันธมิตร (partnership) เครือข่าย และการมีส่วนร่วมจากทั้งภาครัฐและเอกชน ศิษย์เก่า ตลอดจนองค์กร ท้องถิ่น ชุมชนและประชาชน

การดำเนินการของศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จังหวัดระนอง ได้ พิจารณาจากสภาพแวดล้อม จุดแข็ง จุดอ่อน ศักยภาพทางเศรษฐกิจ การขยายโอกาสทางเศรษฐกิจ การสร้างรายได้ภาคบริการ การเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน ตลอดจนความสอดคล้องของ วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของประเทศไทย กลุ่มจังหวัดและจังหวัดระนองและของมหาวิทยาลัย โดย ประเทศไทยได้กำหนดวิสัยทัศน์ว่า “มีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการ พัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” หรือคติพจน์ประจำชาติ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” เพื่อให้ ประเทศมีขีดความสามารถ ในการแข่งขัน มีรายได้สูงอยู่ในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว คนไทยมีความสุข อยู่ดีกินดี สังคมมีความมั่นคง เสมอภาคและเป็นธรรม ซึ่งยุทธศาสตร์ชาติที่จะใช้เป็นกรอบแนวทางการพัฒนาในระยะ 20 ปี ต่อจากนี้ไป จะประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) ยุทธศาสตร์ด้าน การมั่นคง 2) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน 3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาและ เสริมสร้างศักยภาพคน 4) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม 5) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และ 6) ยุทธศาสตร์ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

ส่วนการพัฒนากลุ่มจังหวัดและจังหวัดระนอง และของมหาวิทยาลัย โดยกลุ่มจังหวัด ภาคใต้ฝั่งอันดามัน ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดระนอง จังหวัดพังงา จังหวัดภูเก็ต จังหวัดกระบี่ และ จังหวัดตรัง โดยจังหวัดระนอง กำหนดวิสัยทัศน์ว่า “ศูนย์กลางการท่องเที่ยวทางทะเลระดับโลก ประตุเชื่อมโยงเศรษฐกิจสู่นานาชาติ” โดยมีประเด็นยุทธศาสตร์ประกอบด้วย 1) ศูนย์กลางการ ท่องเที่ยวทางทะเลระดับโลก 2) ประตุเชื่อมโยงเศรษฐกิจสู่นานาชาติ

สำหรับวิสัยทัศน์จังหวัดระนอง กำหนดว่า “เป็นศูนย์กลางการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ฝั่งอันดามัน ที่ดำรงไว้ซึ่งการเป็นเมืองท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและสิ่งแวดล้อมที่น่าอยู่” โดยมีพันธกิจ “มุ่งเน้นในการพัฒนาสังคมให้น่าอยู่ เศรษฐกิจเจริญเติบโตและกระจายรายได้ที่เป็นธรรม โดยใช้ ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบขนส่งทางทะเลและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นตัวขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ของ จังหวัด” และมีเป้าประสงค์

1. ให้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศได้อย่างรวดเร็ว สะดวก และปลอดภัย สามารถแข่งขันได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
2. มีน้ำแร่ร้อนคุณภาพดี ได้ใช้ประโยชน์เต็มศักยภาพคุ้มค่าและเป็นธรรม
3. จังหวัดระนองมีชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ทั้งภายในและภายนอกประเทศ
4. ทรัพยากรธรรมชาติอุดมสมบูรณ์ มีการนำมาใช้ประโยชน์คุ้มค่า เป็นธรรม ยั่งยืน และสภาพแวดล้อมของเมือง ชุมชน สะอาด สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย
5. เศรษฐกิจดี มีการกระจายรายได้อย่างเป็นธรรม
6. สังคมมีความสงบเรียบร้อยปลอดภัย และมีคุณภาพชีวิตที่ดี
7. แรงงานต่างด้าวได้รับการจัดระเบียบด้านการทำงานและด้านสุขภาพ

ที่มา: <http://ranongcities.com/index.php?cmd=contentdesign&mode=vision>

เป้าหมายและวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้กำหนดวิสัยทัศน์ว่า “มหาวิทยาลัยแม่แบบที่ดีของสังคม (Smart Archetype University of the Society)” โดยมีพันธกิจ ดังนี้

1. ให้การศึกษา (To offer education) ผลิตบัณฑิตที่เน้นองค์ความรู้เป็นเอตทัคคะ ฝึกหัดครู ปลูกฝังประชาชนให้สามารถเรียนรู้ในระดับสูง มีความเป็นมนุษย์ที่รับผิดชอบต่ออนาคตของโลกที่มีแนวโน้มเป็นนานาชาติ มีจิตวิญญานในการทำหาย โดยไม่กลัวล้มเหลว
2. วิจัย (To conduct research) มุ่งมั่นในการลงทุนทางการศึกษาวิจัยในศาสตร์ที่เป็นเอตทัคคะ ที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดผลประโยชน์ได้เพื่อความสงบสุข และความเจริญรุ่งเรือง ผ่านการแสวงหาดำยการวิจัยทางวิชาการที่อุดมไปด้วยความคิดสร้างสรรค์
3. บริการวิชาการ (To provide academic services) การส่งมอบผลงานวิชาการในระดับเอตทัคคะที่ตอบและแก้ปัญหาของสังคม โดยการมีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น และสังคม
4. ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (To conserve arts and culture) การส่งเสริมและสนับสนุนศิลปะและวัฒนธรรมไทย โดยการพัฒนาและสร้างแม่แบบวัฒนธรรมวังสวนสุนันทา ให้เป็นที่ยกย่องและชื่นชมของมนุษยชาติ (ที่มา: <http://www.ssr.ac.th/about/goals-vision> สืบค้นเมื่อ มีนาคม, 2560)

วิสัยทัศน์ “แหล่งภูมิปัญญา พึ่งพาตนเองได้ มีความยั่งยืน”

ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จังหวัดระนอง มุ่งที่จะเป็นแหล่งภูมิปัญญา ด้านการท่องเที่ยวและด้านสุขภาพผู้สูงอายุ ที่สามารถพึ่งพาตนเองได้และมีความยั่งยืน โดยแต่มีมุมมองและเป้าหมายที่จะเป็นแหล่งภูมิปัญญา พึ่งพาตนเองได้ และมีความยั่งยืนของชาวระนองและภูมิภาคอันดามัน

ยุทธศาสตร์

ในการที่จะบรรลุวิสัยทัศน์และทำให้ศูนย์การศึกษาพัฒนาไปสู่อนาคตที่พึงประสงค์นั้น จำเป็นจะต้องมีการวางแผนและกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาในระยะยาว และกำหนดแนวทางการพัฒนาของทุกภาคส่วน ให้ขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องกำหนดยุทธศาสตร์ชาติในระยะยาว เพื่อถ่ายทอดแนวทางการพัฒนาสู่การปฏิบัติในแต่ละช่วงเวลาอย่างต่อเนื่องและมี

การบูรณาการ และสร้างความเข้าใจถึงอนาคตของศูนย์การศึกษาร่วมกัน ดังนั้น ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จังหวัดระนอง จึงได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 – 2564) ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ด้านการเสริมสร้างและเชื่อมโยงเครือข่าย
2. ยุทธศาสตร์ด้านการเสริมสร้างโอกาสและเพิ่มแหล่งจัดการจัดการรายได้
3. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน
4. ยุทธศาสตร์ด้านการเติบโตด้วยคุณภาพการบริหารจัดการที่ดี



ภาพที่ 2.2 แผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 – 2564)

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จังหวัดระนอง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย จึงได้พิจารณาแนวทางการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของการบรรลุยุทธศาสตร์ โดยนำแนวคิด Balanced Scorecard มาประยุกต์ใช้ ดังนี้

ตารางที่ 2.3 แนวทางการกำหนดเป้าหมายความสำเร็จของการบรรลุยุทธศาสตร์

ประเด็นพิจารณา	แนวทางการกำหนดเป้าหมายความสำเร็จของการบรรลุยุทธศาสตร์			
	สร้างเครือข่าย	จัดหารายได้	พัฒนาคน	การจัดการที่ดี
The Financial Perspective ด้านการเงิน	มีหน่วยงานภายนอกที่สามารถพึ่งพาได้ และ	- มีสภาพคล่อง - มีความสามารถชำระได้ - มีการเพิ่มแหล่งรายได้	ประสิทธิภาพและคุณภาพการปฏิบัติงาน	มีความคุ้มค่า
The Customer Perspective ด้านผู้รับบริการ	สร้างมูลค่าการเป็นเครือข่ายร่วมกัน	มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ	มีความพึงพอใจ
The Business Process Perspective กระบวนการทำงานภายในองค์กร	มีบุคลากรและระบบการทำงานที่เอื้อต่อการเชื่อมโยงเครือข่าย	มีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ	มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	มีระบบการทำงานรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส
The Learning and Growth Perspective การเรียนรู้และการเติบโต	การจัดการความรู้	การจัดการความรู้	ความสามารถด้าน IT ภาษา การสื่อสาร	มีระบบการจัดการความรู้

ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

ศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง

บุคลากรประจำศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง ประกอบด้วย อธิการบดี หรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมาย ผู้บริหารระดับกลาง ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดีที่จัดการเรียนการสอนตามหลักสูตร ผู้บริหารระดับปฏิบัติงานหลักในด้านการเรียนการสอน ประกอบด้วย คณะกรรมการบริหารหลักสูตร คณาจารย์ และอาจารย์ผู้รับผิดชอบการเรียนการสอน ตลอดจนบุคลากรประจำศูนย์ และนักศึกษาที่ศึกษาเรียนรู้ตามที่หลักสูตรกำหนดไว้

จากการทบทวน ความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหาร นักศึกษา อาจารย์ ผู้ปกครอง และศิษย์เก่า ตลอดจนประชาชน ที่มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ สรุปลักษณะ ทฤษฎีของนักวิชาการ สรุปลักษณะสำคัญได้ ดังนี้

Steers, R. M. & Porter L. W. (1991) ได้อธิบายความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) แนวทางนี้เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของสมาชิกในองค์กร ซึ่งแสดงออกถึงความสม่ำเสมอของพฤติกรรมที่ต่อเนื่องหรือความคงเส้นคงวาในการทำงานและการไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน ทั้งนี้อาจเกิดจากการที่บุคคลได้เปรียบเทียบกับ

ถึถ้วนแล้วถึงสิ่งที่ได้ลงทุนไปในองค์การและผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้นว่าไม่คุ้มค่าที่จะจากองค์การไป 2) ความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) คือ การที่บุคคลรู้สึกว่าคุณค่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและเป้าหมายขององค์การ และบุคคลต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพขององค์การไว้เพื่อที่จะได้มีส่วนร่วมในการนำพาให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ในท้ายที่สุด ความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติมีความหมายที่กว้างกว่าความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นอย่างช้า ๆ หากแต่มีแนวโน้มที่จะคงอยู่ยาวนานกว่าความพึงพอใจในงาน

นอกจากนี้ พอลเตอร์ และคณะ ยังได้เสนอรูปแบบความผูกพันต่อองค์การ ไว้ 3 ลักษณะ คือ 1) ความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ คือ ทัศนคติและความเชื่อของบุคลากรที่มีความเชื่อถ้อยยอมรับและพร้อมที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายและคุณค่าขององค์การอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังมีความเลื่อมใสศรัทธาต่อเป้าหมายที่องค์การกำหนด รวมถึงความรู้สึกว่าเป้าหมายและคุณค่าของตนเองคล้ายคลึงกับองค์การ บุคคลที่มีความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่างมากจะเห็นว่างานคือหนทางที่จะสามารถทำประโยชน์แก่องค์การได้ ดังนั้น บุคคลกลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การ และทำงานตามคุณค่า อุดมศึกษาและเป้าหมายขององค์การ 2) ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ เป็นความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ ทำงานให้องค์การอย่างเต็มความสามารถ รวมถึงการเสียสละ ความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์การ เพื่อแก้ไขปัญหา และพัฒนางานขององค์การให้บรรลุเป้าหมายแม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทนก็ตาม 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์การนั้นต่อไป โดยที่บุคคลมีความจงรักภักดีต่อองค์การยังคงอยู่กับองค์การ ไม่ปรารถนาจะไปจากองค์การถึงแม้ว่าองค์การอื่น จะให้ผลประโยชน์ตอบแทนมากกว่ามีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การและพร้อมที่จะบอกคนอื่นว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์การ รวมทั้งมีความคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การด้วย

Robbinz (1992) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การ คือ สภาวะที่บุคคลยอมรับในเป้าหมายขององค์การและมีความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพขององค์การไว้ ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวชี้วัดอัตราการลาออกจากงานที่ต่ำที่สุดมากกว่าความพึงพอใจในงาน เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การแสดงถึงทัศนคติและพฤติกรรมการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อองค์การในภาพรวม แต่ความพึงพอใจในงานจะจำกัดอยู่เพียงแค่ทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่รับผิดชอบเท่านั้น

Baron & Greenberg (1990) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ทัศนคติที่ดีต่อองค์การ เป็นการสะท้อนถึงขอบเขตที่แต่ละบุคคลแสดงตนต่อองค์การ และเกี่ยวข้องกับองค์การ

จากความหมายที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติอันดีของบุคลากรที่มีต่อองค์การ ยอมรับเป้าหมายขององค์การ เต็มใจทุ่มเทให้กับงาน และต้องการเป็นสมาชิกขององค์การด้วยความภาคภูมิใจและตลอดไป

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะทำให้งานขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์ได้ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง จะเป็นผู้ที่ยินดีที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด และดีกว่าผู้ที่มีความ

ผูกพันต่อองค์การน้อยหรือไม่มีเลย ซึ่งการที่จะเกิดความผูกพันได้ก็ต่อเมื่อจุดมุ่งหมายของสมาชิกได้รับการตอบสนองจากองค์การ จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์การที่จะพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์การ เพื่อให้สมาชิกในองค์การคงอยู่กับองค์การอย่างมีคุณค่า ด้วยการสร้างให้สมาชิกเกิดความผูกพันต่อองค์การ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดจะได้เกิดแก่องค์การและมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การไว้ ดังนี้

Steers (1994) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้นำนายอัตราการเข้าออก จากงานของสมาชิกองค์การ ได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเสียอีก กล่าวคือ 1) ความผูกพันต่อองค์การเป็นแนวความคิด ซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์การ โดยส่วนรวมในขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงความตอบสนองของบุคคลต่องานหรือแง่มุมหนึ่งของงานเท่านั้น 2) ความผูกพันต่อองค์การค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจถึงแม้จะมีการพัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่ก็คงอยู่อย่างมั่นคง 3) เป็นตัวชี้วัดที่ดีความมีประสิทธิภาพขององค์การ

Buchanan (1974) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์การ เนื่องจาก 1) เป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการหรือความต้องการของสมาชิกเข้ากับเป้าหมายขององค์การ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ 2) ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักและผูกพันต่อองค์การของตนเอง

ภรณ์ มหามนต์ (2529) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์การ ดังนี้ พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การอยู่ในระดับสูงพนักงาน ซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไปเพื่อทำงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งตนเองเต็มใจเสียสละ โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์การและเต็มใจเสียสละในเป้าหมายขององค์การบุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องานเพราะเห็นว่างานคือหาทางซึ่งตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์การให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

จากการทบทวนความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรประจำศูนย์ให้การศึกษา จังหวัดระนอง ซึ่งเป็นบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรตามพันธกิจ ที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ จึงมีลักษณะที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์การบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ตามทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง กระบวนทัศน์การบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

รัชชา ศานตยานนท์ และคณะ (2543) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบใหม่ของการบริหารจัดการที่ดีในมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้ ประชาคมมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป็นเป้าหมายหลักในการพัฒนามหาวิทยาลัย คือ การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ ความเป็นเลิศทางวิชาการ

การตอบสนองความต้องการของสังคม โดยมีองค์กรสูงสุดคือ สภามหาวิทยาลัย ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย การวางแผน และกำกับการบริหารองค์ประกอบของสภามหาวิทยาลัย ควรประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ผู้บริหาร และผู้แทนคณาจารย์ โดยอาจมีผู้แทนนิสิต นักศึกษา ศิษย์เก่า หรือผู้แทนชุมชน ร่วมด้วยประชาคมให้ความสำคัญของการที่มีส่วนร่วมทั้งในระดับนโยบาย การบริหาร การตรวจสอบ ทั้งโดยตรงหรือโดยผ่านผู้แทนประชาคม ในส่วนด้านการบริหารจัดการประชาคม มหาวิทยาลัยมีความเห็นว่า ควรมีความอิสระ คล่องตัว ในการบริหาร โดยควบคู่ไปกับการประเมินที่เน้นผลงานและการตรวจสอบที่เปิดเผยได้ กฎ ระเบียบต่าง ๆ ต้องมีการกำหนดชัดเจนในหลักการ มีการเปิดเผยให้รับรู้ทั่วกัน มหาวิทยาลัยต้องพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในด้านการบริหาร การงานและทรัพย์สิน โดยมีคณะกรรมการนโยบายการเงินและทรัพย์สิน ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง แต่แหล่งรายได้หลักยังคงมาจากงบประมาณแผ่นดิน สิ่งสำคัญสามอันดับแรกในการบริหารจัดการการเงินที่ดี คือ มีระบบการประเมินการใช้เงิน การกำกับการใช้จ่ายให้เป็นไปตามแผนและความซื่อสัตย์ของผู้บริหาร การมีหน่วยงานตรวจสอบเป็นสิ่งจำเป็นและประชาคมมีความเห็นว่า สภาคณาจารย์ควรมีบทบาทหน้าที่เป็นอันดับแรก

ในส่วนของการวิเคราะห์องค์ประกอบของการบริหารจัดการที่ดีในมหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะสำคัญของดัชนีชี้วัดการบริหารจัดการที่ดี จะต้องครอบคลุมองค์ประกอบด้วยความเป็นธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความมีอิสระ ประสิทธิภาพและความคล่องตัว นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยยังประมวลข้อมูลทุกส่วนและให้ความเห็นว่า การบริหารจัดการที่ดีในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัย คือ การบริหารที่เป็นธรรม โปร่งใส แต่ในขณะเดียวกันก็เน้นความเป็นอิสระ ความคล่องตัว ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ ดังนั้น ความเป็นธรรมและความโปร่งใส มิได้เกิดจากการมีกฎระเบียบในการดำเนินงานที่เคร่งครัดและหลายขั้นตอน เช่นในปัจจุบัน แต่จะได้จากการบริหารที่ประชาคมในมหาวิทยาลัยมีส่วนร่วม การกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานและกฎเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน โดยมีผลจากการประเมินการปฏิบัติงานที่มีข้อมูลสนับสนุน อย่างไรก็ตาม คณะผู้วิจัยให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ผลการศึกษานี้เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้ของประชาคมมหาวิทยาลัยในเรื่องรูปแบบการบริหารจัดการที่ดี ในระยะที่มหาวิทยาลัยกำลังอยู่ในระหว่างการเปลี่ยนผ่าน ซึ่งจำเป็นต้องพัฒนาต่อไป ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปจนกว่าจะได้รูปแบบการบริหารจัดการที่ดีในอุดมคติ ซึ่งจะทำให้มหาวิทยาลัยมีความเป็นเลิศ สามารถตอบสนองความต้องการของสังคม ประเทศชาติ ประชาคมในมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีความสุข

มานิต บุญประเสริฐ และคณะ (2546) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า สถาบันอุดมศึกษาของไทยมีความตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ก่อให้เกิดนวัตกรรมด้านการบริหารงานภายในสถาบันอย่างมาก ในด้านการบริหารงานจัดการทั่วไป การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานวิจัย การบริหารงานและงบประมาณ การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

ด้านการบริหารจัดการทั่วไป จากการศึกษาพบว่า แรงขับเคลื่อนของการเปลี่ยนแปลง ส่วนใหญ่มาจากการปฏิรูปการศึกษาและนโยบายรัฐบาลที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยมีอิสระในการบริหาร และสามารถพึ่งพาตนเองได้ การเปลี่ยนแปลงภายในมหาวิทยาลัยที่เป็นการบริหารเชิงรุก เกิดจากแรง

ขับเคลื่อนที่แตกต่างกันของแต่ละมหาวิทยาลัย จึงส่งผลต่อการปรับระบบการบริหารที่แตกต่างกันด้วย โดยมีปัจจัยที่ควรคำนึง คือ คุณลักษณะเฉพาะของสถาบัน เช่น ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ รูปแบบการบริหารของผู้บริหาร ความมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวของสถาบัน ระยะเวลาของสถาบันที่เปิดดำเนินการ นอกจากนี้ยังพบว่า การเปลี่ยนแปลงที่คล้ายคลึงกัน คือ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การการเกิดหน่วยงานใหม่ การปรับกระบวนการบริหารภายในสู่กระบวนการปรับปรุงคุณภาพ และการประเมินคุณภาพจากภายนอก โดยคำนึงถึงการทำงานที่เน้นผลการปฏิบัติการ เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การออกนอกระบบราชการ บางสถาบันได้มีการคัดเลือกหน่วยงานในสถาบัน เพื่อนำร่องสู่การออกนอกระบบราชการ ส่วนสถาบันอุดมศึกษาเอกชนนั้น เน้นการบริหารเชิงธุรกิจ และให้ความสำคัญต่อต้นทุนต่อหน่วยการจัดโครงสร้างองค์การและระบบการบริหารที่คล่องตัว

ด้านการบริหารวิชาการ จากการศึกษาพบว่า สถาบันอุดมศึกษามีภารกิจหลักด้านการสอน จึงให้ความสำคัญต่อผู้เรียนมากขึ้น มีการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนหลายสถาบันได้นำแนวคิดด้านธุรกิจมาใช้ในการจัดหลักสูตรใหม่ที่สนองความต้องการของตลาดแรงงาน และจัดกลุ่มผู้เรียนในลักษณะหลักสูตรพิเศษนอกเวลาราชการ มีการวางกลยุทธ์ด้านการตลาดในด้านสถานที่เรียน ค่าหน่วยกิต ระบบเหมาจ่าย ในบางหลักสูตรอาจสร้างผลกระทบต่อภาพลักษณ์ทางวิชาการในด้านการเรียนการสอน เพื่อไปสู่การแสวงหารายได้มากกว่าการสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้เรียน มหาวิทยาลัยและสังคม ดังนั้น การบริหารวิชาการ จึงควรเน้นการสร้างองค์ความรู้เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดมูลค่าเพิ่มในขอบเขตของการเป็นผู้ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม นอกจากนี้ บางสถาบันอุดมศึกษาเริ่มพัฒนาความร่วมมือทางวิชาการในลักษณะการสร้างเครือข่าย และขยายรูปแบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตอีกด้วย

ด้านการบริหารงานวิจัย จากการศึกษาพบว่า สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีแนวโน้มที่จะสนับสนุนการวิจัยเพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย มีการจัดตั้งหน่วยงานวิจัยประจำสถาบัน มีการจัดตั้งกองทุนวิจัย มีการฝึกอบรมเพื่อการเรียนรู้วิธีการวิจัย มีการสนับสนุนให้บุคลากรทำโครงการวิจัยร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ มีการเปิดหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาร่วมกับสถาบันต่างประเทศ มีการผลิตวารสารเพื่อเผยแพร่งานวิจัยของแต่ละสถาบัน เป็นต้น นอกจากนี้ การบริหารงานวิจัยยังมีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบการบริหารมหาวิทยาลัย ในด้านนโยบาย กลยุทธ์ งบประมาณ ความพร้อมของบุคลากรในการวิจัย วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย เพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการสร้างงานวิจัยให้เกิดขึ้นต่อเนื่อง

ด้านการบริหารงานการเงินและงบประมาณ จากการศึกษาพบว่า รายได้ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มาจากสองทางคือ งบประมาณแผ่นดิน และเงินบำรุงการศึกษา รวมทั้งแหล่งรายได้อื่นที่แสวงหาเอง สถาบันจึงต้องระมัดระวังในด้านรูปแบบและวิธีการหารายได้ที่สอดคล้องกับปณิธาน ปรัชญา วัฒนธรรมองค์การ และชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของสถาบันในระยะยาว ดังนั้น การหารายได้และการบริหารงานงบประมาณ ควรอยู่บนพื้นฐานของคุณภาพการศึกษา การสร้างองค์ความรู้ใหม่ การถ่ายทอดเทคโนโลยี การบริการทางวิชาการแก่ชุมชน การจัดสิทธิบัตรหรือการขายสิทธิบัตร การบริหารสินทรัพย์ด้านที่ดินให้สามารถใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพ จะเป็นทางเลือกที่อาจสร้างรายได้ที่ยั่งยืน

ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผลการศึกษาพบว่า มหาวิทยาลัยต้องให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ทุกระดับ ทุกหน้าที่ในมหาวิทยาลัย นับตั้งแต่กรรมการสภามหาวิทยาลัย อธิการบดี คณบดี หัวหน้าหน่วยงาน และองค์คณะบุคคลคณะต่าง ๆ ที่เป็นคณะกรรมการตามกฎหมายและข้อบังคับของแต่ละแห่ง ซึ่งสามารถกำหนดทางเลือกในการบริหารงานบุคคล การปรับเปลี่ยนรูปแบบการคัดเลือก การสรรหา การกำหนดเงินเดือนที่แตกต่างจากระบบราชการ จากบุคลากรประเภทข้าราชการสู่การเป็นพนักงานราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย การบรรจุแต่งตั้งที่มีแนวโน้มมากขึ้นคือ สัญญาจ้างเต็มเวลา บางเวลา การใช้บุคลากรร่วมกันในบางตำแหน่ง บุคลากรที่รับเข้าใหม่มีเงินเดือนสูงกว่าข้าราชการ แต่ต้องได้รับการประเมินผลการทำงานตามเกณฑ์ของแต่ละสถาบัน บางสถาบันมุ่งพัฒนาระบบสัญญาจ้าง ทั้งในระดับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ บางสถาบันมีการนำระบบการจ้างงานภายนอกเข้ามาใช้ในการบริหารเพื่อประสิทธิภาพ และลดจำนวนบุคลากรประจำลง

นอกจากนี้ สถาบันอุดมศึกษาจะต้องพัฒนาบุคลากรทั้งสองประเภท คือ คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ที่ควรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการอาศัยภาวะผู้นำของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาในภาครัฐ ที่จะต้องกล้านำองค์การไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพของมนุษย์ในองค์การ จะเป็นตัวแปรสำคัญในการที่สถาบันอุดมศึกษาจะก้าวไปสู่การบริหารจัดการแบบใหม่ และถ้ามนุษย์ในองค์การไม่มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน กระบวนการเปลี่ยนแปลงจะเป็นไปได้ยาก

พิบูล ภูมิโคกรักษ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏ ภายใต้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัย และด้านการบริการชุมชน สรุปสาระสำคัญของผลการศึกษาได้ดังนี้คือ ด้านการเรียนการสอน พบว่า หลักสูตรตอบสนองให้ผู้เรียนเป็นคนเก่ง คนดี และอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข การเปิดหลักสูตรใหม่พิจารณาตลาดแรงงาน และบุคลากรที่มีอยู่มีความรู้ความชำนาญ ตลอดจนเป็นหลักสูตรที่สภามหาวิทยาลัยอนุมัติแล้ว โดยยึดตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และมหาวิทยาลัยราชภัฏ ควรมุ่งผลิตบัณฑิตตามเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตกำลังคน ด้านการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสนับสนุนการวิจัย โดยจัดฝึกอบรมหรือจัดหาที่ปรึกษาในการให้คำแนะนำ โดยมีหน่วยงานกลางดูแลการบริหารจัดการงานวิจัยในภาพรวม เพื่ออำนวยความสะดวกและประสานงานเครือข่ายการวิจัย รวมทั้งพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน ระดับบัณฑิตศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานสากล สามารถสร้างงานวิจัยที่มีคุณภาพและนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นและสังคมได้ ด้านการบริการชุมชน มีการเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความคิดเห็น ความรู้ ข้อเสนอแนะในกิจการของมหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่ชุมชน ตามความต้องการของชุมชน เน้นบริการชุมชนทุกรูปแบบ เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชนอย่างแท้จริง

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงองค์การของ Schein (1996) พบว่า ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง (change theory) ซึ่งมีองค์ประกอบทางด้านจิตวิทยา (psychological elements) มีความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเปลี่ยนแปลงโดยผู้ในการ

เปลี่ยนแปลง (transformational leader) สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการเปลี่ยนแปลงองค์การได้อย่างต่อเนื่อง

Kanter (1983, 2002) อธิบายเรื่องแผนแม่บทของการเปลี่ยนแปลง (the change master) เกิดจากสาระสำคัญในด้านสิ่งแวดล้อมองค์การและบทบาทของภาวะผู้นำ ที่จะต้องจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานได้เกิดกว่าความคาดหวัง โดยมีองค์ประกอบสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การ เช่น การทบทวนวิสัยทัศน์ในอดีต ความรับผิดชอบของบุคคลต่อพันธกิจใหม่ การใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารและทรัพยากรในองค์การ การมองเห็นคุณค่าของวัฒนธรรมองค์การในการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียในขณะเดียวกัน แคนเทอร์ได้เสนอแนะแนวคิดในการลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงไว้ดังนี้ 1) การทบทวนวิสัยทัศน์ในอดีต เพื่อให้เกิดความคิดใหม่หรือการนำเทคนิควิธีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน 2) การพัฒนาสมรรถภาพของบุคลากรและหน่วยงาน 3) การสื่อสารเพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้แก่สมาชิก 4) การสนับสนุนการทำงานเป็นทีม 5) การแสดงความมุ่งมั่นผูกพันต่อแนวทางการเปลี่ยนแปลง 6) การให้สิ่งตอบแทนที่คุ้มค่าเพื่อสร้างความมั่นใจในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

จากการศึกษาผลงานวิจัยของ Claudette (2003) ในเรื่องการประเมินอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การบนพื้นฐานความสำเร็จของการจัดการความรู้ พบว่า ผลการดำเนินงานขององค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวก ระหว่างการจัดการความรู้และวัฒนธรรมองค์การ นอกจากนี้ยังพบว่า ความสำเร็จขององค์การขึ้นอยู่กับยุทธศาสตร์ขององค์การ เช่น การแบ่งปันความรู้ การพัฒนาศักยภาพใหม่ขององค์การเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ขององค์การ โดยศึกษาจากองค์การที่เป็น “best practice” ในอเมริกา จำนวน 49 หน่วยงาน ได้รับแบบสอบถาม คืนกลับจำนวน 38 หน่วยงาน จากผู้ตอบแบบสอบถาม 183 คน ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือ 2 ชนิด คือ มาตรการวัดของ Cameron and Quinn (1999) ในการวัดวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งพัฒนามาจากมาตรวัดของ Cameron and Ettington (1988) ซึ่งจำแนกตัวแบบในการศึกษาออกเป็น 4 ตัวแบบ คือ ตัวแบบวัฒนธรรมองค์การแบบครอบครัว (clan) ตัวแบบวัฒนธรรมองค์การแบบระบอบราชการ (hierarchy) ตัวแบบวัฒนธรรมองค์การแบบเฉพาะกิจ (adhocracy) และตัวแบบวัฒนธรรมองค์การแบบกลไกตลาด (market) และมาตรวัดของ Lawaon (as cited in Duangduen Seatang, 2004) ในการวัดการจัดการความรู้ ซึ่งจำแนกเป็นการจัดระบบความรู้ การประยุกต์ใช้ความรู้ และผลลัพธ์การดำเนินการ นอกจากนี้ยังพบว่า ในตัวแปรย่อย เช่น ความเจริญเติบโตขององค์การนวัตกรรม และความสามารถในการแข่งขันขององค์การมีความสัมพันธ์ระหว่างกันในระดับสูง

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำไปกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อให้การวิจัยเรื่อง กระบวนการทัศนการบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ และวิธีดำเนินการวิจัยที่กำหนดไว้