

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา ความก้าวหน้าทางด้านวิชาการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เชื่อมโยงกันได้อย่างรวดเร็ว เป็นเครือข่ายที่ไร้พรมแดน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นพลวัตรทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ทำให้เกิดผลกระทบทั้งในแง่โอกาสและภัยคุกคามต่อทุกองค์การ

ประเทศไทยภายใต้บริบทของความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจึงจำเป็นต้องปฏิรูป ปรับปรุงและพัฒนาในทุกๆ ด้านอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ซึ่งในส่วนของระบบราชการ รัฐบาลได้ผลักดันให้มีการปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจ ระบบงบประมาณ โครงสร้างการบริหาร กระบวนการ และวิธีการทำงาน มีการเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัยโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนปรับปรุงพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้มีกระบวนการ วัฒนธรรม ค่านิยม ความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม โดยมีเป้าประสงค์หลักหรือผลลัพธ์สุดท้ายที่พึงประสงค์ของการพัฒนาระบบราชการ คือ

1. พัฒนาคูณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น (Better Service Quality)
2. ปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม (Rightsizing)
3. ยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูง และเทียบเท่าเกณฑ์สากล (High Performance)
4. ตอบสนองด้านการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย (Democratic Governance) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

ทั้งนี้ ลักษณะของราชการยุคใหม่ จะต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพสูง และมุ่งผลสัมฤทธิ์ ทั้งยังต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพสูง มีวัฒนธรรมในการทำงานแบบเป็นทีมและมีส่วนร่วม มีความกระตือรือร้น คล่องตัว ยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนได้ง่าย มีกลไกสร้างแรงจูงใจ และมีการบริหารงานบุคคลในลักษณะส่งเสริมให้มีข้าราชการที่ดีและเก่ง อยากทำงาน ตลอดจนมีลักษณะของการทำงานที่ทันสมัยคือ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและมีนวัตกรรมใหม่ในการปฏิบัติงาน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2545)

เพื่อให้ทันกับความจำเป็นที่ต้องเปลี่ยนแปลงและมีลักษณะของราชการดังกล่าวข้างต้น ทุกส่วนราชการได้กำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการต่างๆ ขึ้น เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินงานบรรลุซึ่งบทบาทภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นส่วนราชการที่ได้รับผลกระทบกับความเปลี่ยนแปลง จากความก้าวหน้าด้านวิทยาการสื่อสารดังกล่าว คณะ วิทยาลัย สถาบัน สำนักและมหาวิทยาลัยจึง จำเป็นที่จะต้องพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่างๆ เช่นกัน จึงได้กำหนดนโยบายและ แผนพัฒนามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เพื่อเป็นทิศทางในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย โดย ในช่วงปี พ.ศ. 2546-2549 มหาวิทยาลัยได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่จะเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในระดับ ภูมิภาคเอเชีย ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิต บริการวิชาการต่อชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดย มีการวิจัยเป็นฐาน เพื่อที่จะส่งผลให้วิสัยทัศน์ดังกล่าวเป็นจริง มหาวิทยาลัยจึงได้กำหนดนโยบาย แผนพัฒนา กลยุทธ์และมาตรการต่างๆ ขึ้นรองรับ เช่น พัฒนาระบบและกลไกการบริหารจัดการให้ สามารถขับเคลื่อนองค์การไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ที่มีประสิทธิภาพและเพียงพอ สร้างระบบ Benchmarking และ Best Practice พัฒนาการศึกษาระดับ พัฒนาวิทยาเขตต่างๆ ให้เข้มแข็งสามารถปฏิบัติการกิจได้คล่องตัว ยึดหยุ่นและเกื้อหนุนกันระหว่าง วิทยาเขต นอกจากนี้มหาวิทยาลัยได้ออกมาตรการปรับ โครงสร้างกำลังคนของ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2545-2547 โดยให้คณะ/หน่วยงานปรับระบบการบริหารจัดการ งานช่วยอำนวยความสะดวกและงานสนับสนุนการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการเป็นแบบรวมศูนย์ (กอง แผนงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2546)

นอกจากที่กล่าวมาแล้ว มหาวิทยาลัยได้วางวัตถุประสงค์ในหลักการการจัดโครงสร้างการบริหารไว้ ดังนี้

1. เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ภาควิชาทำภารกิจด้าน Academic ได้เต็มที่
2. เพื่อลดความซ้ำซ้อนของ Paper work และลดขั้นตอนการทำงานระหว่าง คณะ/ หน่วยงานกับสำนักงานกลาง
3. เพื่อ Minimize อัตรากำลังสายสนับสนุน
4. ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาทำงาน
5. ใช้การจ้างงานบางประเภทจากเอกชน

จะเห็นว่านโยบาย แผนพัฒนา กลยุทธ์และมาตรการต่างๆ ที่กล่าวมาแล้ว สอดคล้องกับ แนวทางการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามนโยบายของรัฐบาลในเรื่องการปฏิรูประบบราชการ และ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 ซึ่งมหาวิทยาลัยคาดหวังว่า เมื่อมี ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว จะทำให้มหาวิทยาลัยบรรลุซึ่งวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และ วัตถุประสงค์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้นโยบาย แผนพัฒนา กลยุทธ์และมาตรการต่างๆ เป็นจริงในทางปฏิบัติ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาวิเคราะห์ระบบการบริหารจัดการงานด้านสนับสนุนของ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของวิทยาเขตหาดใหญ่และวิทยาเขตปัตตานี ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาวิเคราะห์ดังกล่าวเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการด้านสนับสนุนให้เป็นไปตามหลักการดังกล่าวข้างต้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ระบบงานและโครงสร้างการบริหารจัดการงานด้านสนับสนุนของวิทยาเขตหาดใหญ่ และวิทยาเขตปัตตานี ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน
2. เพื่อนำเสนอระบบงานและโครงสร้างการบริหารจัดการงานด้านสนับสนุนของวิทยาเขตหาดใหญ่ และวิทยาเขตปัตตานี ในรูปแบบที่ควรจะเป็น

คำถามการวิจัย

เมื่อมหาวิทยาลัยกำหนดให้การบริหาร โดยที่มีเป้าหมายให้ภาควิชา ได้ทำงานด้านวิชาการได้เต็มที่ ลดจำนวนนักวิชาการระดับสูงในการทำงานเชิงบริหารและธุรการ ลดความซ้ำซ้อนของงาน และกำหนดอัตรากำลังคนให้เหมาะสมและเพิ่มประสิทธิภาพในงานสนับสนุน ควรจะวางระบบงานและโครงสร้างการบริหารจัดการงานด้านสนับสนุนอย่างไร ควรปรับปรุงระเบียบ กฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้นเอง รวมทั้งควรมอบอำนาจอย่างไร และควรพัฒนาบุคลากรแต่ละวิทยาเขตให้สามารถรองรับกับระบบงานและโครงสร้างการบริหารจัดการที่ปรับปรุงได้อย่างไร

ขอบเขตของการวิจัย

ระบบงานและ โครงสร้างการบริหารจัดการงานด้านสนับสนุนที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ทำการศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เฉพาะวิทยาเขตหาดใหญ่ และวิทยาเขตปัตตานีเท่านั้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

มหาวิทยาลัยทราบระบบงานและ โครงสร้างการบริหารจัดการงานด้านสนับสนุนของ วิทยาเขตหาดใหญ่และวิทยาเขตปัตตานีในปัจจุบันและปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน และสามารถนำรูปแบบของระบบงานและ โครงสร้างการบริหารจัดการงานด้านสนับสนุนที่ได้จากการวิจัยนี้ ไปปรับใช้ให้เกิดการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ สอดรับกับภารกิจหลักของแต่ละวิทยาเขต และของมหาวิทยาลัยในภาพรวมได้

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ระบบงาน หมายถึง กลุ่มของงาน/กิจกรรมซึ่งมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน มีขั้นตอนและกระบวนการที่มีความเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงกัน
2. ระบบบริหารจัดการ หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่คณะบุคคลตั้งแต่สองหน่วยงานขึ้นไปร่วมมือกันในการบริหารทรัพยากรและกิจกรรมอื่นๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยใช้กระบวนการอย่างมีระบบ
3. วิทยาเขต หมายถึง เขตที่ตั้งของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งได้แก่ วิทยาเขตหาดใหญ่ และวิทยาเขตปัตตานี
4. งานด้านสนับสนุน หมายถึง งานด้านบริหารธุรการ ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้ ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สำนักงานเลขานุการคณะ/หน่วยงาน เป็นต้น