

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตั้งแต่ก้าวเข้าสู่ยุคของการพัฒนาระบบราชการ ตามที่แนวทางการบริหารราชการแนวใหม่ ได้นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) มาเป็นเครื่องมือในการบริหารราชการ ส่งผลให้ทุกหน่วยงานในภาคราชการต่างต้องปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายในองค์กรด้วยการวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อปรับกลยุทธ์ในการทำงานให้เป็นหน่วยงานราชการที่ประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถบริหารราชการจนบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาระบบราชการในประเด็นดังต่อไปนี้ (1) เกิดประโยชน์ต่อประชาชน (2) เกิดสัมฤทธิ์ผลต่อภารกิจแห่งรัฐ (3) มีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองของความต้อองการ (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งการปรับระบบและวิธีทำงานของหน่วยงานภาคราชการให้มีความทันสมัยด้วยการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้จึงนับได้ว่า เป็นช่วงของการปรับเปลี่ยนระบบบริหารราชการทั้งระบบ ไม่ว่าจะเป็นระบบคน เงิน งาน และการบริหารจัดการให้มีเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน มีการวัดผลงานที่เป็นระบบ และมีรูปธรรมชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ โดยกระทรวง ทบวง กรม และจังหวัด ได้มีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานเพื่อบูรณาการแผนงานโครงการด้วยการเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ชาติ นโยบายรัฐบาล เข้ากับภารกิจของหน่วยงาน เพื่อประสานทรัพยากรในการบริหารให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด และสามารถตอบสนองความต้อองการของประชาชนได้อย่างคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ นั้นหมายถึงการมุ่งปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการผลงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าสู่การบริหารจัดการผลงาน (Performance Management) ที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ของงาน (Result Based Management) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการบริหารงานภาครัฐในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) และการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS)

การพัฒนาาระบบราชการของประเทศให้ประสบผลสำเร็จจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากข้าราชการและบุคลากรทุกคน ทั้งนี้เพราะกลยุทธ์ และมาตรการต่างๆ ที่รัฐบาลนำมาใช้ ล้วนเป็นมาตรการที่จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน นับตั้งแต่การบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ การประเมินผลงานที่เข้มข้นจริงจัง รวมทั้งการกำหนดมาตรการลดกำลังคนภาครัฐ การปฏิบัติงานในระบบราชการเดิมที่ไม่สนใจผู้รับบริการ ไม่มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานจะต้องได้รับการปรับปรุงให้หมดไปจากระบบราชการ ทั้งนี้เพราะผู้รับบริการจะมีบทบาทสำคัญ และสามารถเรียกร้องความเป็นธรรมและตรวจสอบการทำงานของภาครัฐได้มากขึ้นตามรัฐธรรมนูญที่ระบุไว้ จากเหตุผลดังกล่าวผู้ปฏิบัติงานจึงได้รับผลกระทบจากการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานดังกล่าว ซึ่งอาจส่งผลต่อความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในระบบงาน ขณะเดียวกันผู้ปฏิบัติงานที่มีการรับรู้ความสามารถในตนเอง ในทางบวกจะมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ขณะที่ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถในตนเองน้อย อาจรู้สึกถึงความไม่มั่นคงและส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นต่อการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน วัฒนธรรมในการปฏิบัติราชการในทางลบและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของหน่วยงาน อย่างไรก็ตามยังมีองค์ประกอบพื้นฐานอีกหลายประการ โดยเฉพาะองค์ประกอบด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานที่มีพื้นฐานแตกต่างกันก็อาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน วัฒนธรรมในการปฏิบัติราชการได้

นอกจากการปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและเป็นรูปธรรมในระดับองค์กรดังกล่าวข้างต้นแล้ว การปรับเปลี่ยนที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปด้วย คือ การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนวัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานใหม่ของข้าราชการ ให้เป็นข้าราชการที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของข้าราชการ จึงเป็นเป้าหมายหนึ่งของการพัฒนาระบบราชการ เพราะการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของข้าราชการให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ นั้นถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการพัฒนาระบบราชการเข้าสู่การบริหารราชการแนวใหม่

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เป็นองค์กรหนึ่งในระบบราชการมีประวัติและการพัฒนาการยาวนานถึง 80 ปี มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง คือเริ่มจากโรงเรียนฝึกหัดครู ในปี พ.ศ. 2466 ได้ยกฐานะขึ้นเป็นวิทยาลัยครูเชียงใหม่ ในปี พ.ศ. 2503 มีการผลิตครูเพียงอย่างเดียวจนกระทั่ง ในปี พ.ศ. 2528 ได้จัดตั้งคณะวิทยาการจัดการและในปี พ.ศ. 2532 ได้เริ่มผลิตบัณฑิตสาขาวิทยาศาสตร์และในปี พ.ศ. 2547 ได้ยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้พัฒนา

หลักสูตรทั้งปริญญาตรีและปริญญาโท ใน 5 คณะวิชา คือ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีการเกษตร ในปี พ.ศ. 2549 ได้พัฒนาหลักสูตรปริญญาเอก ใน 2 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาลุ่มแม่น้ำโขงและสาละวินศึกษา และสาขาผู้นำทางการศึกษาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ตั้งอยู่ที่ 202 ถนนโชตนา ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ มีเนื้อที่ทั้งหมด 92 ไร่ ที่ตำบลแม่สา อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ มีเนื้อที่ประมาณ 50 ไร่ และที่ตำบลสลวง-ชี้เหล็ก อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ให้สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ใช้ประโยชน์จากที่ดิน จำนวน 6,235 ไร่ อีกทั้งมีพื้นที่ที่จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประมาณ 109 ไร่

ในเส้นทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยซึ่งประกอบด้วยบุคลากรที่เป็นทั้งข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัยรวมทั้งบุคลากรอื่น ๆ ที่รวมกันปฏิบัติงานให้มหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานราชการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความจำเป็นต้องพัฒนาและปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกลมกลืนกับการเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อนำผลการวิจัยเสนอฝ่ายบริหารและบุคลากรทุกระดับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการพัฒนาให้เป็นหน่วยงานราชการแนวใหม่ตามนโยบายของรัฐบาลและของประเทศชาติต่อไป

โจทย์และคำถามวิจัย

1. ความคิดเห็นที่มีต่อการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เป็นอย่างไร
2. ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคล สมรรถนะในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงานกับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เป็นอย่างไร
3. มีปัจจัยอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และ ค่านิยม ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์วัฒนธรรมและค่านิยมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคล สมรรถนะในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงานกับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สมมติฐานการวิจัย

1. สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา กลุ่มงาน ประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์วัฒนธรรมและค่านิยมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. สมรรถนะในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์วัฒนธรรมและค่านิยมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์วัฒนธรรมและค่านิยมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคล สมรรถนะในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงานกับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
3. ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามระบบราชการแนวใหม่ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

- 1.1 ความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการทำงาน
- 1.2 การรับรู้ความสามารถของตนเอง
- 1.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 1.4 ความคิดเห็นต่อการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงาน

2. ขอบเขตพื้นที่วิจัย

ดำเนินการวิจัยในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และวิทยาเขตสะลวง วิทยาเขตแม่ฮ่องสอน

3. ขอบเขตของช่วงเวลาที่ยวิจัย

ดำเนินการวิจัยในช่วงปี พ.ศ. 2550 - 2551

4. ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ 2550 จำนวน 832 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่สุ่มมาแบบแบ่งชั้นเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ในสัดส่วนร้อยละ 50 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 416 คน

5. ตัวแปรที่ศึกษา

5.1 ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา สมรรถนะในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความพึงพอใจในงาน

5.2 ตัวแปรตาม คือ การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์วัฒนธรรมและค่านิยมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประกอบด้วย การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี ความตั้งใจในการทำงาน การมีศีลธรรมและคุณธรรมในการทำงาน การเรียนรู้และการปรับตัวให้ทันโลกทันต่อสิ่งท้าทาย การมุ่งเน้นประสิทธิภาพของงาน การรับผิดชอบต่อผลงานต่อสังคม การมีใจและการทำงานที่เป็นประชาธิปไตย การมีผลงานเป็นที่ประจักษ์และปฏิบัติงานโดยเน้นผลสัมฤทธิ์เป็นสำคัญ

นิยามศัพท์เฉพาะ

การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม หมายถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์วัฒนธรรมและค่านิยมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ที่ครอบคลุมองค์ประกอบ 8 ด้าน ตามแนวคิดการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานของข้าราชการ ตามที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด ได้แก่ การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี ความตั้งใจในการทำงาน การมีศีลธรรมและคุณธรรมในการทำงาน การเรียนรู้และการปรับตัวให้ทันโลกทันต่อสิ่งท้าทาย การมุ่งเน้นประสิทธิภาพของงาน การรับผิดชอบต่อผลงานต่อสังคม การมีใจและการทำงานที่เป็นประชาธิปไตย การมีผลงานเป็นที่ประจักษ์และปฏิบัติงานโดยเน้นผลสัมฤทธิ์เป็นสำคัญ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในระบบราชการของข้าราชการ หมายถึง สถานภาพของบุคคล สมรรถนะในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในการทำงาน

บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัยและพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สถานภาพส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และกลุ่มงาน

กลุ่มงาน หมายถึง คณะครุศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะมนุษยศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย โรงเรียนสาธิต วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน วิทยาเขตสะลวงซีเหล็ก สถาบันภาษาฯ สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักงานอธิการบดี สำนักมาตรฐานฯ สำนักวิทยบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการ

สมรรถนะในการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่ทำให้พฤติกรรมการทำงาน มีประสิทธิภาพและเป็นคุณลักษณะที่สามารถวัดและประเมินได้ จำแนกเป็น **สมรรถนะหลัก** ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม ความร่วมแรงร่วมใจ **สมรรถนะรอง** ประกอบด้วย การคิดวิเคราะห์ การมองภาพองค์รวม การพัฒนาศักยภาพงาน การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ การสืบเสาะหาข้อมูล ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม ความเข้าใจผู้อื่น ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ การดำเนินการเชิงรุก ความถูกต้องของงาน ศิลปะการสื่อสารจูงใจ สนทริยภาพทางศิลปะ ความยืดหยุ่น ผนอนปรน ความมั่นใจในตนเอง สภาวะผู้นำ

การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self efficacy) หมายถึง การรับรู้ความสามารถของการจัดการกับปัญหา และมีความยากลำบากต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานในระบบราชการตามความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายใน 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน