

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิด ตัวแปร สมมติฐานการวิจัยและสร้างเครื่องมือ เพื่อเป็นแนวทางให้เกิดความชัดเจนของปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
2. ปัจจัยด้านองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน
3. ข้อมูลพื้นฐานของกรมส่งเสริมการเกษตร
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้แก่ ความหมายของประสิทธิผล ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล การประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน รายละเอียดดังนี้

1.1 ความหมายของประสิทธิผล

ปัจจุบันได้มีการศึกษาเรื่องประสิทธิผลกันอย่างแพร่หลายและมีการนิยามความหมายไว้แตกต่างกัน โดยมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิผล ไว้ดังนี้

ธงชัย สันติวงศ์ (2540 : 314) มีความเห็นว่า ประสิทธิผลขององค์กร จะมีได้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่าองค์กรสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้แต่สิ่ง ที่สำคัญที่สุดอยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิผล คือ ความมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูง โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าทรัพยากรที่ใช้ไป

สมชาย หิรัญกิตติ (2541: 76) กล่าวว่า ประสิทธิผล คือ ความสามารถขององค์กร ในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งในบางครั้งไม่ได้คำนึงถึงปริมาณทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการ เป็นการกระทำที่ถูกต้อง โดยคำนึงถึงความสามารถบรรลุเป้าหมาย ที่กำหนดไว้

ทวีป ศิริรัมย์ (2544 : 129) กล่าวว่า วัตถุประสงค์เป็นการประเมินความสำเร็จที่แท้จริงของนโยบาย / แผนงานว่าเมื่อเสร็จสิ้นสุดการดำเนินงานตามนโยบายหรือแผนงานแล้ว ได้ผลงานหรือผลลัพธ์ออกมาทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือผลที่คาดว่าจะได้รับเพียงใด โดยไม่ได้สนใจว่านโยบาย/แผนงาน จะดำเนินไปตามกระบวนการที่วางแผนไว้หรือไม่ และใช้เวลาและงบประมาณเท่าใด แต่มุ่งวัดผลที่ปรากฏในสภาพแวดล้อมเท่านั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545: 31) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง” และประสิทธิภาพ เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือเป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย คือ ประสิทธิภาพหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่างๆ ให้ถูกต้อง”

รุ่งนภา เลิศพัชรพงศ์ (2545: 21) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถของการได้มาและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และมีคุณค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุดเป็นไปตามเป้าหมายได้ผลกำไร และมีคุณภาพ

ชัยณรงค์ สุวรรณสารและรุ่ง แก้วแดง (2546 : 3) กล่าวถึง ประสิทธิภาพขององค์กรว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์

Hall (อ้างถึงในโสธร บุญเลิศ, 2546 : 46) กล่าวถึง ประสิทธิภาพขององค์กรในแง่ของความสามารถขององค์กรในการหาทรัพยากรจากสิ่งแวดล้อมมาสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สุเทพ เชาวลิต (2548) ได้อธิบายความหมายของควมมีประสิทธิภาพไว้ว่า เป็นการเปรียบเทียบระหว่างวัตถุประสงค์ (Objectives) กับผลลัพธ์ (Outcome) ของโครงการ ซึ่งหมายถึงระดับของการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ล่วงหน้าของโครงการนั้นๆ ว่าได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เพียงใด

พิทยา บวรวัฒนา (2549 : 176) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ ประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องของความสำเร็จขององค์กรในการกระทำสิ่งต่างๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้

Geogopoulos และ Tannenbaum (อ้างถึงในสัญญา มั่นทางกูร, 2552: 13) ได้ให้คำจำกัดความของประสิทธิภาพขององค์กรไว้ว่า หมายถึง ความมากน้อยของการที่องค์กรในฐานะที่เป็นระบบสังคมสามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้ โดยทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่ โดยไม่ทำให้

ทรัพยากรและหนทางต้องเสียหายและไม่สร้างความตึงเครียดที่ไม่สมควรแก่สมาชิก ดังนั้น ตัวแปรที่จะใช้วัดประสิทธิผลองค์กร จึงประกอบไปด้วย

- 1) ความสามารถในการผลิตขององค์กร (Productivity)
- 2) ความยืดหยุ่น (Flexibility) ขององค์กรในรูปของความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรและความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดขึ้นภายนอกองค์กร
- 3) การปราศจากความตึงเครียด (Strain) หรือการขัดแย้งรุนแรงระหว่างกลุ่มภายในองค์กรหรือระหว่างหน่วยงานในองค์กร

Gibson (1982 อ้างถึงในชาอุ จิตรปรีดา : 2552) ได้ให้ความหมายประสิทธิผลไว้ว่าเป็นสถานะซึ่งองค์กรที่ระยะเวลาผ่านไปเพิ่มผลผลิตขึ้น ในขณะที่ปัจจัยนำเข้าคงที่หรือลดน้อยลงหรือผลผลิตคงที่ขณะที่ปัจจัยนำเข้าลดน้อยลงโดยมีตัวบ่งชี้จำแนกได้ดังนี้

1. ระยะสั้น วัดจากการผลิต ประสิทธิภาพและความพอใจ
2. ระยะกลาง วัดจากความสามารถในการปรับตัวและพัฒนา
3. ระยะยาว วัดจากความอยู่รอดขององค์กร

เจมส์ แอล ไพรซ์ (James L. Price อ้างถึงในวรารณ สุวรรณรัตน์ : 2553) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กรว่า “เป็นความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย” โดยเขาได้พบตัวแปรแทรกซ้อนซึ่งมีผลกระทบที่สำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลและการแบ่งส่วนงาน การติดต่อสื่อสาร และขนาดขององค์กร ดังนี้คือ ความสามารถในการผลิต การยินยอมปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ความเป็นปึกแผ่น ความสามารถในการปรับตัว และขวัญกำลังใจ

1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล

ในการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล พบว่ามีผู้ให้ความเห็นไว้ต่างกัน ดังนี้

Steers (1977 อ้างถึงในประเสริฐ บัณฑิตศักดิ์, 2540 : 20 – 24) ได้เสนอตัวแปรสำคัญ (variables) ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร โดยแยกออกตามลักษณะได้ 4 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ลักษณะขององค์กร ประกอบด้วย โครงสร้างและเทคโนโลยี
 - 1.1 โครงสร้าง หมายถึง ความสัมพันธ์ของทรัพยากรด้านมนุษย์ที่ได้กำหนดไว้ในองค์กร การวิเคราะห์โครงสร้างจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ต่อไปนี้คือ การกระจายอำนาจ

ความชำนาญเฉพาะอย่าง ความเป็นทางการ สายการบังคับบัญชา ขนาดขององค์กร ขนาดของคณะกรรมการ

1.2 เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือหรือวิธีการซึ่งองค์กรใช้ในการแปรสภาพตัวป้อนออกไปเป็นผลผลิต ซึ่งมีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรด้วยเช่นกัน การวิเคราะห์เทคโนโลยีจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ต่อไปนี้คือ การปฏิบัติการ วัสดุและอุปกรณ์ ความรู้

2. ลักษณะของสภาพแวดล้อมประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายใน

2.1 สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง สภาพแวดล้อมของงานซึ่งมีความหมายต่อกิจกรรมในการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ ความสลับซับซ้อน ความมั่นคง ความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมขององค์กร

2.2 สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง บรรยากาศองค์กร การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน จึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ โอกาสของความสำเร็จ ความเอาใจใส่ การให้รางวัล ความมั่นคง ความเสี่ยง ความเปิดเผย การปกป้ององค์กรในการปฏิบัติงาน

3. ลักษณะบุคคลในองค์กร ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงาน

3.1 ความผูกพันขององค์กร หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ ความผูกพันแบบเป็นทางการ และความผูกพันทางจิตในและความรู้สึก การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร จึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ ความสนใจและความผูกพันที่บุคลากรมีต่อองค์กร

3.2 การปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ดีตามที่องค์กรต้องการในทุกระดับองค์กร การวิเคราะห์การปฏิบัติงาน จึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ แรงจูงใจ เป้าหมาย ความต้องการ ความสามารถ และความชัดเจนในบทบาทของบุคลากรในองค์กร

4. นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน หมายถึง เครื่องมือที่จะช่วยฝ่ายบริหารให้สามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้และมีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์นโยบายการบริหารและการปฏิบัติจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน การจัดหาและการใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แบบของผู้นำ ภาวะผู้นำ และการตัดสินใจ ระยะเวลาการฝึกอบรม ระยะเวลาในการจัดตั้งองค์กร กระบวนการติดต่อสื่อสาร การให้คำปรึกษา การปรับตัวขององค์กร และการริเริ่มสิ่งใหม่

มฤดี กองสำลี (2549 : 47-48) กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- 1) การจัดโครงสร้างอย่างเหมาะสมชัดเจน
- 2) บรรยากาศในทางสร้างสรรค์เอื้ออำนวยต่อการทำงาน
- 3) มุ่งเน้นการบริหารการตลาด
- 4) พัฒนานักบริหารอย่างต่อเนื่องให้มีคุณภาพดีเยี่ยม ฝึกอบรม สร้างคน ขึ้นมารับผิดชอบงานได้ครบทุกระยะทุกระดับ ยึดโยงให้ผู้บริหารยึดมั่นผูกพันกับเป้าหมายและวิธี ต่างๆ ขององค์การ
- 5) คอยสำรวจทัศนคติ ติดตามดูแลความเป็นอยู่ของพนักงาน
- 6) ให้ความสำคัญและปรับปรุงการติดต่อสื่อสารกับพนักงานให้ตลอดเวลา
- 7) สร้างแรงจูงใจในการทำงานและร่วมแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่างๆ ให้ ลุล่วงไป
- 8) มีแผนงานที่ดี
- 9) มีหน่วยธุรกิจกลยุทธ์ พัฒนาระบบการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ
- 10) มีความพร้อม ความถูกต้องความสมบูรณ์ของข้อมูล

1.3 การประเมินประสิทธิภาพขององค์การ

การประเมินประสิทธิภาพขององค์การต้องอาศัยหลักเกณฑ์หรือตัวชี้วัดความสำเร็จ เป็นแนวทางในการประเมิน นักวิชาการจึงมีความพยายามที่จะแสวงหาแนวทางและมาตรฐานสากล ที่จะใช้วัดประสิทธิภาพ ดังจะกล่าวดังต่อไปนี้

Steers (1977 อ้างถึงในประเสริฐ บัณฑิตศักดิ์, 2540 : 20 – 24) ได้เสนอแนวทางใน การวิเคราะห์องค์การ เพื่อประเมินหาความมีประสิทธิภาพขององค์การด้วยตัวแบบที่เรียกว่าตัวแบบ กระบวนการ (process model) โดยเสนอการวัดประสิทธิภาพสามารถทำได้ดีที่สุดด้วยการพิจารณา แนวความคิดที่สัมพันธ์กับ 3 ประการ

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมายขององค์การให้ได้สูงที่สุด (goal optimization) หมายถึง การใช้เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นเครื่องวัดประสิทธิภาพขององค์การซึ่งเป็น วิธีการ ที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการได้มาและใช้ประโยชน์ ทรัพยากรที่มีจำกัด และมีคุณค่าให้มีประโยชน์มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในการปฏิบัติตาม เป้าหมาย ดังนั้น แทนที่จะยอมรับว่ามีข้อจำกัดอยู่หลายประการ เช่น คน เงิน เทคโนโลยี ซึ่งเป็น อุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น เมื่อยอมรับและบ่งชี้ได้ว่าอะไรคือ ข้อจำกัดแล้ว

ก็สามารถวัดได้ว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้จากทรัพยากรที่มีอยู่โดยคำนึงถึงข้อจำกัดเหล่านั้นคืออะไร

การใช้แนวทางวิเคราะห์การบรรลุถึงเป้าหมายได้มากที่สุดนี้ ประเด็นสำคัญคือ แนวความคิดนี้ไม่เชื่อว่าการบรรลุถึงเป้าหมายสูงสุด เป็นสิ่งที่เป็นไปได้ และถ้าถึงแม้ว่าจะเป็นไปได้ก็อาจเป็นโทษต่อองค์กรและการอยู่รอดขององค์กร เป็นต้นว่า องค์กรอาจมุ่งบรรลุเป้าหมายให้ได้การผลิตให้ได้สูงสุดจนไม่เหลือทรัพยากรพอเพียง สำหรับการวิจัยและพัฒนาผลิตผลใหม่ซึ่งก็จะมีผลกระทบทำให้การเจริญเติบโตขององค์กรในระยะยาว ตลอดจนการพัฒนาและการอยู่รอดขององค์กรตกอยู่ในอันตราย นอกจากนี้หากเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจแก่พนักงานในองค์กร ได้รับการบรรลุถึงสูงสุด ปัญหาเป้าหมายด้านการผลิตก็ย่อมเกิดขึ้นเช่นกัน

การใช้แนวคิดด้านการบรรลุเป้าหมายให้ได้สูงสุด เป็นการยอมรับว่าเป้าหมายขององค์กรมีหลายประการและมักขัดแย้งกัน ทั้งยอมรับว่ามีข้อจำกัดหลายประการ ในการพยายามบรรลุเป้าหมายขององค์กร ถ้ามีการประเมินประสิทธิผลจึงเป็นไปในรูปแบบของการวิเคราะห์ว่า องค์กรสามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่เป็นไปได้ (feasible goals) ได้ดีเพียงใด ซึ่งเป็นแนวทางที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากกว่าการวัดประสิทธิผลจากเป้าหมายที่เป็นที่ปรารถนาสูงสุดขององค์กร

2. แนวความคิดด้านระบบ (system perspective) หมายถึง การใช้แนวความคิดด้านระบบซึ่งไม่เพียงแต่สอดคล้องกับความคิดเรื่องเป้าหมายแล้ว ทั้งแนวความคิดด้านระบบและแนวความคิดเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมายขององค์กรให้ได้สูงที่สุดยังสัมพันธ์กันอีกด้วย การวิเคราะห์เป้าหมายของแนวความคิดนี้กระทำในรูปของระบบซึ่งหมายความว่าเป้าหมายไม่ได้อยู่ในสภาพนิ่งอยู่กับที่ แต่เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา นอกจากนี้การบรรลุถึงเป้าหมายระยะสั้นก็คือ ตัวป้อนใหม่ที่จะเข้าไปมีส่วนในการบรรลุเป้าหมายต่อไป ความเป็นวงจรของเป้าหมายขององค์กร ดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความเป็นระบบขององค์กร

3. การเน้นเรื่องพฤติกรรม (behavioral emphasis) แนวความคิดการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรให้ได้สูงสุด เน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว หรืออีกนัยหนึ่ง คือ การยอมรับว่าเป็นเป้าหมายขององค์กรจะสามารถบรรลุถึงได้ก็โดยอาศัยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

พิทยา บวรวัฒนา (2541 : 184-197) ได้เสนอวิธีการวัดประสิทธิผลองค์กรโดยตัวบ่งชี้ 4 ตัว คือ

1. วัดจากความสามารถในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งต้องเป็นเป้าหมายที่แท้จริงโดยวัดจากปัจจัยนำเข้า ตัวอย่างเช่น การบริหารที่ยึดวัตถุประสงค์ แต่ในทางปฏิบัติยังมีความซับซ้อนมากเกินไปกล่าวคือ

1.1 เป้าหมายทางการมีความแตกต่างจากเป้าหมายในทางปฏิบัติ

1.2 บุคคลใดที่มีบทบาทในการกำหนดเป้าหมายขององค์กรอย่างแท้จริง

1.3 องค์กรมีหลายเป้าหมายและอาจขัดแย้งกัน เช่น การลงทุนวิจัยพัฒนาอาจทำให้กำไรลดลงแต่อาจส่งผลต่อกำไรที่สูงขึ้นในอนาคต ซึ่งองค์กรต้องพยายามสร้างความสมดุลให้ได้

2. วัดโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ โดยเน้นที่ปัจจัยนำเข้า เช่น ทรัพยากรทุน และคน เพื่อทดแทนของเดิมกับระบบการแปรรูปปัจจัยและความอยู่รอด วิธีนี้จะมีข้อบกพร่องอันเกิดจากการวิเคราะห์โดยประเมินจากเป้าหมาย ในกรณีที่มีหลายเป้าหมาย แต่จุดอ่อนก็คือ องค์กรอาจหันไปสนใจวิธีทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย แทนที่จะพิจารณาจากเป้าหมายที่แท้จริง

3. วัดจากความสามารถขององค์กรในการเอาชนะใจผู้มีอิทธิพล เพื่อไม่ให้กลุ่มผลประโยชน์เหล่านั้น ซึ่งมีอิทธิพลควบคุมทรัพยากรที่จำเป็นต่อความอยู่รอดขัดขวางการดำเนินงานขององค์กร โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กรว่าเรามีความต้องการและคาดหวังอะไร ซึ่งถือเป็นการแลกเปลี่ยนกัน แต่ปัญหาก็คือใครคือผู้มีอิทธิพลที่แท้จริง เพราะอาจมีการแลกเปลี่ยนได้

4. วัดจากค่านิยมที่แตกต่างกันของสมาชิกองค์กร เพราะสมาชิกมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับตำแหน่งอะไร จึงต้องวัดจากการผสมผสานผลประโยชน์ระหว่างบุคคลกับองค์กร

Hoy & Miskel (1991 อ้างถึงในรุ่ง แก้วแดง, 2544 : 185) ได้เสนอเกณฑ์ในการประเมินผลประสิทธิผลขององค์กรไว้ 4 ด้าน คือ

1. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptation) เป็นหน้าที่หลักขององค์กรที่จะต้องปรับตัวให้สอดคล้องและเข้ากันได้กับสิ่งแวดล้อม เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของสังคม ตัวเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินความสามารถในการปรับตัว ได้แก่ ความสามารถในการปรับเปลี่ยนนวัตกรรม ความเจริญเติบโตและการพัฒนา

2. การบรรลุเป้าหมาย (Goal Achievement) องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ หรือผลสำเร็จที่พึงปรารถนา ซึ่งองค์กรจะต้องจัดหาและใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อการบรรลุผลตามที่ต้องการ เกณฑ์การประเมินการบรรลุเป้าหมาย ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ คุณภาพการจัดหาทรัพยากร และประสิทธิภาพ

3. การบูรณาการ (Integration) คือ ความสามารถในการหล่อหลอมประสมประสานความสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์กรเพื่อรวมพลัง เพื่อการปฏิบัติการกิจ เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินการบูรณาการ ได้แก่ ความพึงพอใจ บรรยากาศการทำงาน การสื่อความหมาย และความขัดแย้ง

4. การคงไว้ซึ่งระบบค่านิยม (Latency) ความสามารถขององค์กรที่จะโน้มน้าวบุคคลในองค์กรให้ดำรงรักษาไว้ซึ่งค่านิยมรูปแบบวัฒนธรรมของบุคคลในระดับกฎเกณฑ์หรือตัวชี้วัดความสำเร็จหลายตัว ทั้งนี้องค์กรสามารถกำหนดรูปแบบการประเมินประสิทธิผลได้ตามความเหมาะสม

สิริรัตน์ สวดยสม (2546 : 18) กล่าวว่า การดำเนินการใดๆ ก็ตามที่จะทำให้เกิดประสิทธิผลเต็มที่ 100% ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้นเป็นไปได้ยากแต่อย่างไรก็ตามการประเมินประสิทธิผล สามารถมองได้ 2 แง่ คือ

1. ในแง่ประสิทธิผลสมบูรณ์ คือ การทำงานนั้นต้องให้ผลออกมา 100% แต่ในความเป็นจริงประสิทธิผลย่อมไม่เกิดขึ้น

2. ในแง่ประสิทธิผลสัมพัทธ์ (Relative Efficiency) เป็นการศึกษาประสิทธิผลในแง่เปรียบเทียบ เช่น

2.1 การเปรียบเทียบกับองค์กรที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน

2.2 การเปรียบเทียบผลงานของตนเองในอดีต

2.3 การเปรียบเทียบศักยภาพ ความรู้ และขีดความสามารถของตนเองในแต่ละช่วงเวลา โดยพิจารณาว่าทำงานได้เต็มขีดความสามารถหรือไม่

2.4 การเปรียบเทียบความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

2.5 การเปรียบเทียบคุณภาพของงาน

2.6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มอดด์ (อ้างถึงในภัทรกร เนียมแดง , 2552 : 30) ได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลขององค์กร โดยพิจารณาจาก

1) ปริมาณและคุณภาพของผลผลิต

2) ประสิทธิภาพ

3) ความสามารถในการปรับตัว และ

4) ความสามารถในการยืดหยุ่นได้

การประเมินผลสามารถประเมินได้ทั้งกิจกรรมของปัจเจกบุคคลและการร่วมมือกันทำกิจกรรม เมื่อผลลัพธ์บรรลุผลตามที่ตั้งใจไว้ การกระทำจึงได้รับการตัดสินว่ามีประสิทธิผล

การวัดประสิทธิผลจึงวัดจากพฤติกรรมของปัจเจกบุคคล ประสิทธิภาพเป็นกุญแจสำคัญของความสำเร็จขององค์กร

2. ปัจจัยด้านองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

Steers (1977 อ้างถึงในนฤมล มหารธรรม, 2550 : 26-28) อธิบายว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการในที่นี้ผู้วิจัยจะศึกษาเฉพาะปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อม และด้านนโยบายการปฏิบัติงาน ดังนี้

2.1 ด้านโครงสร้างองค์กร

2.1.1 ความหมายของโครงสร้างองค์กร

ชัชวาลิต สรวารี (2550) อธิบายว่า โครงสร้างองค์กร ก็เปรียบเสมือนกับกระดูก ของคนเรา ซึ่งเป็นแกนที่ทำให้อวัยวะส่วนต่างๆ คงรูป และสามารถทำหน้าที่ได้เหมือนกับที่ ทำให้องค์การตั้งอยู่ได้ ดังนั้น แนวความคิดเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร การออกแบบรูปแบบ โครงสร้างองค์กรจึงมีจุดมุ่งหมายที่จะพัฒนาหรือปรับปรุง โครงสร้างองค์กร ให้เหมาะสม สอดคล้องกับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ เพื่อให้้องค์การนั้นได้บรรลุถึงจุดประสงค์ โครงสร้างองค์กร เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน และกลุ่มคนภายใน องค์กร ซึ่งอิทธิพลที่สร้างขึ้นนั้น ส่วนใหญ่เกิดจากวัตถุประสงค์ในการควบคุม (Control) โดยการ ถูกควบคุมนั้นมาจากลักษณะของงาน ที่ได้ออกแบบไว้ภายในโครงสร้างองค์กรทั้งนี้ เป็นเพราะ พนักงานทุกคนในองค์กรไม่สามารถไปทำงานประจำวัน เพื่อทำในสิ่งที่อยากจะทำตามอำเภอใจได้ แต่จะต้องถูกควบคุมให้ปฏิบัติตามความต้องการขององค์กร หรือตามเหตุผลที่องค์กรจ่าย ค่าตอบแทนให้ ดังนั้น งานและคำบรรยายลักษณะงาน จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการ ควบคุมพฤติกรรมคนภายในองค์กรโดยทั่วไปองค์กรทุกองค์กร จะมีการจัดกลุ่มของงานเข้าด้วยกัน เป็นหน่วยงานและยุทธศาสตร์ในการจัดกลุ่มงานนี้เอง ที่ทำให้เกิดโครงสร้างและลักษณะองค์กร ที่แตกต่างกัน ซึ่งมักจะมีการแสดงการจัดกลุ่มนั้นๆ ไว้ด้วยผังองค์กร (Organization Chart) ซึ่งหาก องค์กรมีขนาดเล็กมาก อาจจะไม่จำเป็นต้องมีผังองค์กรเลยก็ได้ トラบที่ทุกคนในองค์กรรู้ว่า จะต้อง ทำอะไรกับใครภายในองค์กรและภายในโครงสร้างองค์กรนั่นเอง ก็จะประกอบไปด้วยกิจกรรม หลากหลายที่มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างงาน หรือกลุ่มงาน เราอาจจะกล่าวได้ว่า กิจกรรมที่เกิดขึ้น ภายในโครงสร้างองค์กรทั้งหลายนั้นซ้ำซากจำเจ ทำให้เกิดกระบวนการทำงาน (Process) ที่สามารถ รับรู้และกำหนดได้อย่างชัดเจน เช่น เรามาทำงานตั้งแต่ 9 โมงเช้า มาที่โต๊ะทำงานตัวเดิม ทำงาน อย่างเดิมเหมือนเดิมทุกๆ วัน สนทนากับกลุ่มคนกลุ่มเดิม ได้รับข้อมูลจากแหล่งเดิม ฯลฯ แต่ในทาง

กลับกัน หากปราศจากการทำงานเช่นนี้แล้ว องค์กรก็จะไม่ได้งานตามที่ต้องการ และไม่มีความเป็นองค์กรเช่นกัน

วัชรินทร์ ประทุม (2531) กล่าวว่า โครงสร้างองค์กรคือ แบบแผนของความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ ขององค์กร ถ้ามองในฐานะระบบ จะมีส่วนย่อยต่างๆ โครงสร้างจึงเป็นแบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างระบบย่อยต่างๆ

2.1.2 องค์ประกอบของโครงสร้างองค์กร

องค์ประกอบโครงสร้างองค์กรมี 3 ประการ คือ

1. ความซับซ้อน ซึ่งหมายรวมไปถึงการจำแนกแยกแยะงานหรือภารกิจต่างๆ ให้ชัดเจน หรือแบ่งงานกันทำ การจัดแผนก และการจัดชั้นสายการบังคับบัญชาขององค์กร
2. การสร้างแบบมาตรฐาน หมายถึง การที่องค์กรใดองค์กรหนึ่งกำหนดมาตรฐาน หรือ กฎระเบียบต่างๆ และนำมาตรฐานหรือกฎระเบียบเหล่านั้นไปใช้ในการนำ หรือ การควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรของตนให้ดำเนินไปในทิศทางที่ต้องการ
3. การรวมศูนย์อำนาจ หมายถึง การรวมอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ศูนย์กลางแห่งอำนาจภายในองค์กร เพื่อให้การตัดสินใจ สิ่งต่างๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

โครงสร้างองค์กรทั้ง 3 ประการ เห็นได้ชัดในองค์กรแบบราชการ กล่าวคือ องค์กรดังกล่าวมีการจัดแผนกหรือหน่วยงานต่างๆ ตามภารกิจ และจัดสรรบุคลากรเข้าทำงานในแผนกหรือหน่วยงานนั้นๆ ตามความชำนาญพิเศษ และมีการกำหนดมาตรฐาน หรือ กฎระเบียบตลอดจนกระบวนการต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรของตน และการตัดสินใจขององค์กรมักจะเป็นแบบจากบนสู่ล่างตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา การตัดสินใจที่สำคัญที่สุดจะกระทำโดยผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น

ในองค์กรแบบราชการ มีการวางนโยบายและเป้าหมายไว้อย่างกระจ่างชัด ตำแหน่งต่าง ๆ ถูกจัดวางตามลำดับชั้น การบังคับบัญชาแบบปิรามิด ผู้ที่ได้รับการเลื่อนสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในองค์กรจะมีอำนาจมากขึ้น อำนาจอยู่ที่ตำแหน่งมากกว่าอยู่ที่ตัวบุคคลที่ดำรงตำแหน่งนั้น การจัดสรรบุคลากรมีพื้นฐานอยู่บนคุณสมบัติต่างๆ ที่องค์กรต้องการ เป็นต้นว่า การศึกษาและประสบการณ์การทำงาน โดยเฉพาะการศึกษาและประสบการณ์ในด้านที่ตรงกับตำแหน่งงาน (Robbins ,1998 จาก <http://www.kamsondeedee.com/school/chapter-002/51-2008-12-13-14-44-22/112--organizing>

ค้นเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2556)

สมคิด บางโม (2538) กล่าวว่า การจำแนกองค์การโดยยึดโครงสร้าง แบ่งออกเป็น 2 แบบ ดังนี้

1. องค์การแบบเป็นทางการ (formal organization) เป็นองค์การที่มีการจัดโครงสร้างอย่างเป็นทางการเป็นระเบียบแบบแผนแน่นอน การจัดตั้งมีกฎหมายรองรับ บางแห่งเรียกว่า องค์การรูปนัย ได้แก่ บริษัท มูลนิธิ หน่วยงานราชการ กรม โรงพยาบาล โรงเรียน ฯลฯ ซึ่งการศึกษาเรื่ององค์การและการจัดการจะเป็นการศึกษาในเรื่องขององค์การประเภทนี้ทั้งสิ้น

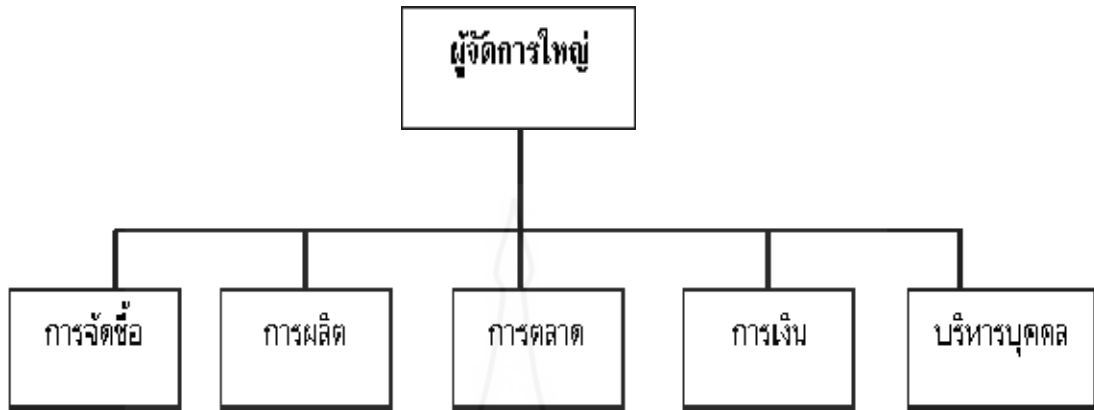
2. องค์การแบบไม่เป็นทางการ (informal organization) เป็นองค์การที่รวมกันหรือจัดตั้งขึ้นด้วยความพึงพอใจและความสัมพันธ์กันเป็นส่วนตัว ไม่มีการจัดระเบียบโครงสร้างภายใน มีการรวมตัวกันอย่างง่าย ๆ และเลิกล้มได้ง่าย องค์การแบบนี้เรียกว่า องค์การรูปนัย หรือ องค์การนอกแบบ เช่น ชมรมต่างๆหรือกลุ่มต่างๆ อาจเป็นการรวมกลุ่มกันตามความสมัครใจของสมาชิกกลุ่ม ซึ่งเนื่องมาจากรายได้ อาชีพ ทรัพย์สิน ศาสนา ประเพณี ตำแหน่งงาน ฯลฯ

2.1.3 การจัดโครงสร้างองค์การ

ศิริอร ชันธหัตถ์ (2536) ได้เสนอแนวความคิดว่า การจัดโครงสร้างขององค์การ มีหลายแบบ ซึ่งแต่ละแบบก็มีข้อดีข้อเสียในตัวของมันเอง ฉะนั้น การที่ผู้บริหารจะวางแผนในการจัดโครงสร้างนั้น อาจจะต้องพิจารณาจากหลายๆ ปัจจัยด้วยกัน อย่างไรก็ตามการจัดโครงสร้างขององค์การสามารถแบ่งแยกออกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 5 ประเภทดังนี้

1) โครงสร้างองค์การตามหน้าที่การงาน หมายถึง โครงสร้างที่จัดตั้งขึ้นโดยแบ่งไปตามประเภทหรือหน้าที่การงาน เพื่อแสดงให้เห็นว่าในแต่ละแผนกนั้นมีหน้าที่ต้องกระทำอะไรบ้าง ซึ่งผลดีก่อให้เกิดการได้คนมีความสามารถทำงานในแผนกนั้นๆ ทั้งยังฝึกอบรมคนในแผนกนั้นๆ ให้มีความเชี่ยวชาญกับหน้าที่ของงานนั้นอย่างลึกซึ้ง สำหรับฝ่ายบริหารระดับสูงนั้นก็เพียงแค่กำหนดนโยบายไว้กว้างๆ เพราะมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านคอยป้อนข้อมูลที่ถูกต้องให้พิจารณาตัดสินใจและให้มีความผิดพลาดได้น้อยมาก อีกประการหนึ่งในแต่ละแผนกนั้น เมื่อทุกคนมีความเชี่ยวชาญงานในหน้าที่ชนิดเดียวกัน ย่อมก่อให้เกิดการประสานงานได้ง่ายเนื่องจากแต่ละคนมีความสนใจในงานและใช้ภาษาเดียวกัน ทำให้สามารถสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีได้ง่าย นอกจากนั้น การบริหารงานก็เกิดความประหยัดด้วย เพราะแต่ละแผนกได้ใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านสร้างผลิตผลได้เต็มเม็ดเต็มหน่วย การใช้เครื่องจักรและแรงงานก็ใช้ได้ผลคุ้มค่า อย่างไรก็ตามการจัดรูปแบบขององค์การแบบนี้ก็มีผลเสียในทางการบริหารหลายประการ อาทิเช่น การแบ่งงานออกเป็นหลายแผนกและมีผู้เชี่ยวชาญหลายคน ทำให้การวางแผนงานยุ่งยากขึ้น อาจมีการปิดกั้นรับฟังความคิดเห็น นอกจากนั้นการจัดองค์การแบบนี้มักเน้นที่การรวมอำนาจไว้ ณ จุดที่สูงที่สุด ไม่มีการกระจายอำนาจในการบริหารให้ลดหลั่นลงไป

โครงสร้างองค์การตามหน้าที่การงาน แสดงดังภาพที่ 2.1



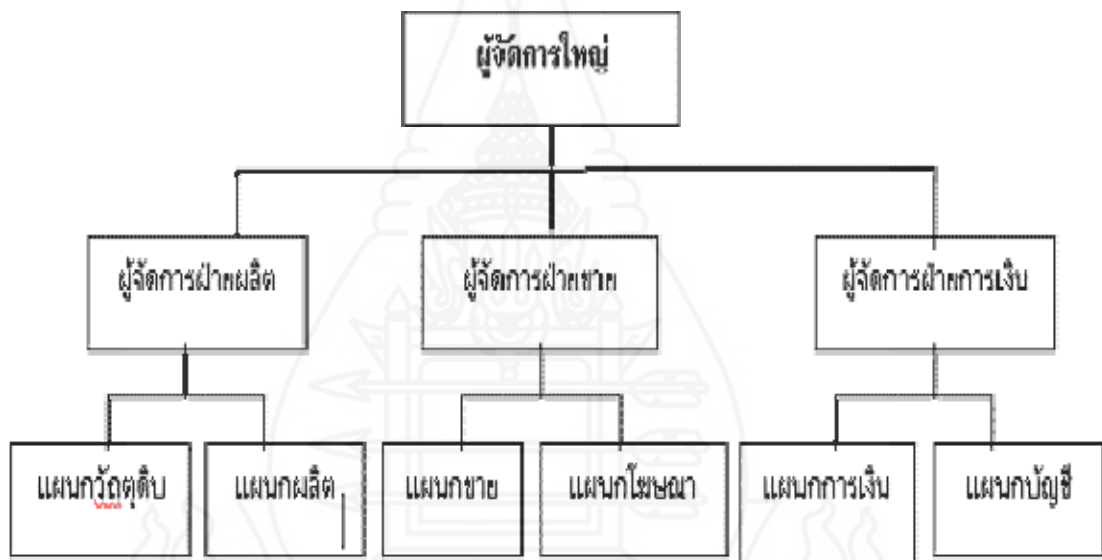
แสดงโครงสร้างองค์การตามหน้าที่การงาน

ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์การตามหน้าที่การงาน

2) โครงสร้างองค์การตามสายงานหลัก หมายถึงการจัดรูปแบบโครงสร้างให้มีสายงานหลัก และมีการบังคับบัญชาจากบนลงล่างลดหลั่นเป็นขั้นๆ จะไม่มีการสั่งการแบบข้ามขั้นตอนในสายงาน ซึ่งโครงสร้างแบบนี้เหมาะสมสำหรับองค์การต่างๆ ที่ต้องการให้มีการขยายตัวในอนาคตได้ เพราะเพียงแค่เพิ่มเติมโครงสร้างในบางสายงานให้มีการควบคุมบังคับบัญชาลดหลั่นลงไปอีกได้ การจัดองค์การแบบนี้ อาจจะคำนึงถึงสภาพของงานที่เป็นจริง เช่น แบ่งตามลักษณะของผลิตภัณฑ์ หรือแบ่งตามอาณาเขต หรือแบ่งตามประเภทของลูกค้า หรือแบ่งตามกระบวนการผลิตของโครงสร้างแบบนี้มีหลายประการ เช่น การจัดโครงสร้างด้วยรูปแบบที่เข้าใจง่าย การบังคับบัญชาตามสายงานเป็นขั้นตอน ฉะนั้นจุดใดที่มีการปฏิบัติงานล่าช้าก็สามารถตรวจสอบได้รวดเร็วจากผู้บังคับบัญชาในระดับนั้นได้ง่าย นอกจากนั้นผู้ปฏิบัติงานได้คลุกคลีกับสภาพของปัญหาที่เป็นจริงและเกิดขึ้นเสมอ ทำให้การตัดสินใจต่างๆ มีข้อมูลที่แน่นอน และสามารถตัดสินใจได้ถูกต้องรวดเร็ว ซึ่งส่งผลสะท้อนให้มีการปกครองบังคับบัญชาที่อยู่ในระเบียบวินัยได้ดี การติดต่อสื่อสารและการควบคุมการทำงานทำได้ง่าย ตลอดจนเมื่อต้องการจะเปลี่ยนรูปโครงสร้างขององค์การก็สามารถที่จะเปลี่ยนได้ค่อนข้างสะดวก เพราะการจัดรูปแบบขององค์การนี้ ไม่มีอะไรสลับซับซ้อนมากนัก ประการสุดท้าย องค์การนี้เหมาะสำหรับการจัดรูปแบบขององค์การขนาดเล็ก แต่ไม่เหมาะที่จะจัดในลักษณะองค์การขนาดใหญ่ที่มีการปฏิบัติงานสลับซับซ้อน ส่วนข้อเสียของโครงสร้างแบบนี้ได้ก่อให้เกิดปัญหาดังนี้คือ ประการแรก ไม่ได้สนับสนุนให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

นอกจากนั้นบางขณะปริมาณของงานมีมาก จนต้องใช้เวลาทำงานประจำให้เสร็จ ไม่มีเวลาที่จะมาศึกษาถึงระบบการทำงานที่ดีกว่า อีกประการหนึ่งลักษณะของโครงสร้างเช่นนี้เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เพราะไม่สามารถครอบคลุมขอบข่ายของงานได้ทั้งหมดได้ และประการสุดท้ายผู้บริหารระดับสูงอาจจะไม่ยอมมอบหมายงาน ให้ผู้บริหารงานระดับรองๆ ลงมา หรือพยายามกีดกัน หรือส่งเสริมคนอื่นให้ขึ้นมาแทนตน ทำให้ขวัญของผู้ปฏิบัติงานในระดับรองๆ ไปไม่ดี หหมดกำลังใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากโครงสร้างแบบนี้ให้อำนาจควบคุมโดยตรงต่อผู้บังคับบัญชา ระดับสูงเท่านั้น

โครงสร้างองค์การตามสายงานหลัก แสดงดังภาพที่ 2.2



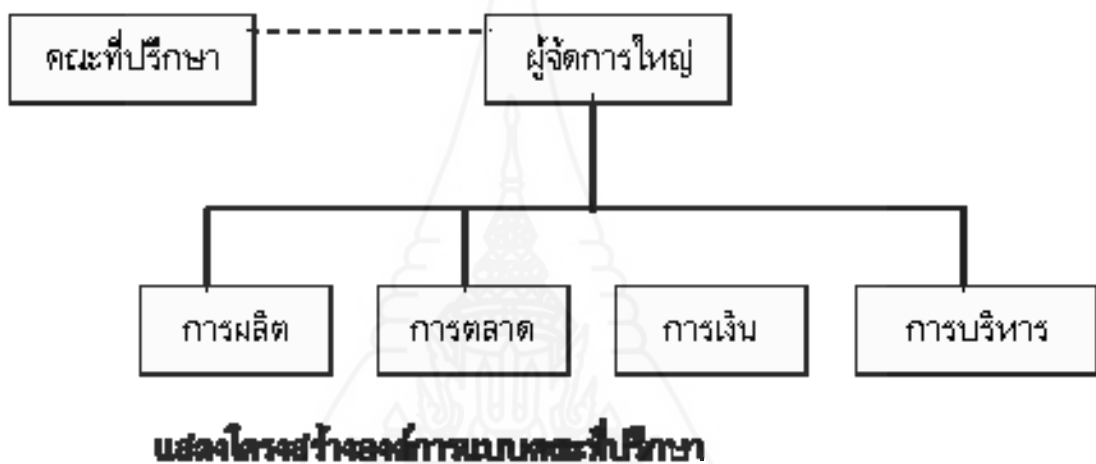
แสดงโครงสร้างองค์การตามสายงานหลัก

ภาพที่ 2.2 โครงสร้างองค์การตามสายงานหลัก

3) โครงสร้างองค์การแบบคณะที่ปรึกษา หมายถึง การจัดโครงสร้างโดยการให้มีที่ปรึกษามาช่วยการบริหารงาน เช่น ที่ปรึกษานายก ฯ ที่ปรึกษาผู้ว่า ฯ ทม. เป็นต้น เพราะว่าที่ปรึกษามีความรู้ ความชำนาญเฉพาะด้าน โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญมาช่วยหรือคอยแนะนำ ทำให้องค์การมองเห็นความสำคัญของการมีที่ปรึกษาขึ้น อย่างไรก็ตาม พวกที่ปรึกษาไม่มีอำนาจในการสั่งการใดๆ นอกจากคอยป้อนข้อมูลให้ผู้บริหารเป็นผู้ชี้ขาดอีกชั้นหนึ่ง ซึ่งการจัดองค์การรูปแบบนี้มีผลดีคือ ทำให้การดำเนินงานต่างๆ มีการวางแผน และประเมินสถานการณ์ล่วงหน้าได้ มีที่ปรึกษาคอยให้ความกระจ่างและประสานงานกับหน่วยงาน

อื่นๆ และทำให้การทำงานใช้หลักเหตุและผลมากขึ้น มีการใช้เครื่องมือที่ทันสมัย และคนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนั้น ยังทำให้งานตามสายงานและงานของคณะที่ปรึกษาสัมพันธ์กัน และเข้าใจบทบาทซึ่งกันและกัน แต่ผลเสียของการใช้ที่ปรึกษาอาจมีการปิ่นเกลียวกัน เนื่องจากความเห็นไม่ลงรอยกัน และฝ่ายคณะที่ปรึกษาอาจทอดลอยในการทำงานได้ เพราะมีหน้าที่เพียงเสนอแนะแต่ไม่มีอำนาจสั่งการ

โครงสร้างองค์การแบบคณะที่ปรึกษา แสดงดังภาพที่ 2.3

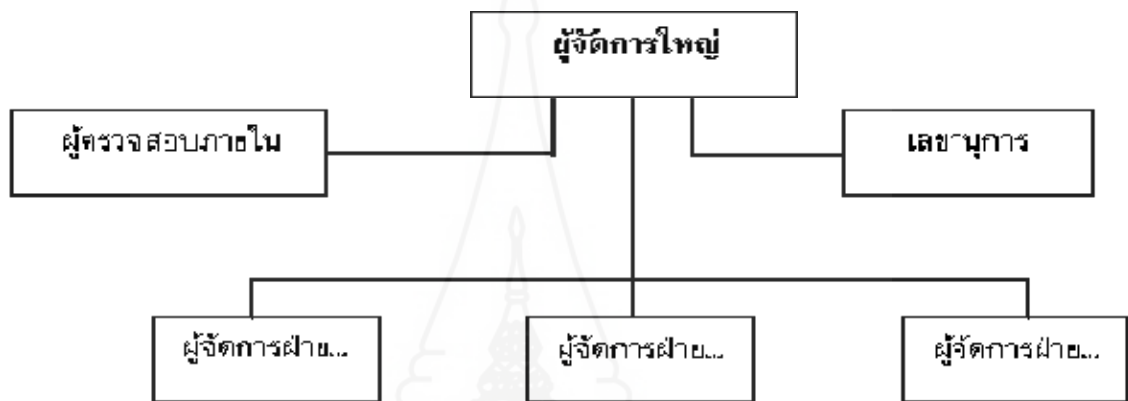


ภาพที่ 2.3 โครงสร้างองค์การแบบคณะที่ปรึกษา

4) โครงสร้างองค์การแบบคณะกรรมการบริหาร หมายถึง การจัดโครงสร้างองค์การโดยให้มีการบริหารงานในลักษณะคณะกรรมการ เช่น คณะกรรมการบริหารงานรถไฟแห่งประเทศไทย คณะกรรมการ อสมท. และคณะกรรมการบริหารบริษัทเจริญโภคภัณฑ์ เป็นต้น การบริหารงานองค์การโดยให้มีคณะกรรมการบริหารเช่นนี้ ผลดีจะช่วยจัดปัญหา การบริหารงานแบบผูกขาดของคนเดียว หรือการใช้แบบเผด็จการเข้ามาบริหารงาน นอกจากนั้น การตั้งคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วยบุคคลมาจากหลายๆ ฝ่ายจะทำให้ทุกคนเข้าใจปัญหาและก่อให้เกิดการยอมรับในปัญหาที่ฝ่ายอื่นเผชิญอยู่ทำให้การประสานงานเป็นไปได้ง่ายขึ้น แต่อย่างไรก็ตามข้อเสียของการใช้ระบบคณะกรรมการก็คือเกิดการสูญเสียทรัพยากรโดยใช่เหตุ เนื่องจากเวลาส่วนใหญ่ใช้ไปในการประชุมถกเถียงกัน กว่าจะได้ข้อยุติอาจไม่ทันการต่อการวินิจฉัยสั่งการได้ หรืออาจเป็นการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ในระดับคณะกรรมการหรือยอมประนีประนอมกันเพื่อให้ได้ข้อยุติที่รวดเร็ว ทำให้การตั้งคณะกรรมการไร้ผล

5) โครงสร้างองค์การงานธุรการ คือหน่วยงานช่วย บางที่เรียกว่าหน่วยงานแม่บ้าน ซึ่งเป็นงานเกี่ยวกับธุรการ และอำนวยความสะดวก เช่น งานเลขานุการ และงานตรวจสอบภายใน เป็นต้น

โครงสร้างองค์การแบบอนุกรม แสดงดังภาพที่ 2.4



แสดงโครงสร้างองค์การแบบอนุกรม

ภาพที่ 2.4 โครงสร้างองค์การแบบอนุกรม

2.2 ด้านเทคโนโลยี

2.2.1 ความหมายของเทคโนโลยี

ธรรมนูญ โรจนะบุรานนท์ (2531) เทคโนโลยี คือ ความวิชาการรวมกับความรู้วิธีการ และความชำนาญที่สามารถนำไปปฏิบัติการให้มีประสิทธิภาพสูง โดยปกติเทคโนโลยีนั้นมีความรู้วิทยาศาสตร์รวมอยู่ด้วย นั่นคือวิทยาศาสตร์เป็นความรู้ เทคโนโลยีเป็นการนำความรู้ไปใช้ในทางปฏิบัติ จึงมักนิยมใช้สองคำด้วยกัน คือ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อเน้นให้เข้าใจว่า ทั้งสองอย่างนี้ต้องควบคู่กันไปจึงจะมีประสิทธิภาพ

ครรรชิต มาลัยวงศ์ (2540:17) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งรวมแล้วคือเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม

วิภาวดี ดิษฐสุธรรม (2540:10) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า หมายถึง การติดต่อสื่อสารข้อมูลข่าวสารทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็น ข้อความ ตัวเลข เสียง ภาพผ่านสื่อต่างๆ

ผการัตน์ พุกกลิ่น (2549 : 8) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีและสารสนเทศ ไว้ว่า เทคโนโลยี หมายถึง การประยุกต์ระบบเทคนิค วิธีการ แนวคิด อุปกรณ์ เครื่องมือใหม่ๆ มาช่วยปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีจึงเป็นสิ่งที่คู่กันในการพัฒนา และจะหมุนเวียนเป็นวัฏจักร

เทคโนโลยี หมายถึง เทคโนโลยี เป็นการนำเอาแนวความคิด หลักการ เทคนิค ความรู้ ระเบียบวิธี กระบวนการ ตลอดจนผลผลิตทางวิทยาศาสตร์ทั้งในด้านสิ่งประดิษฐ์ และวิธีปฏิบัติมาประยุกต์ใช้ในระบบงานเพื่อช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานให้มากยิ่งขึ้น (ราตรี สายเส้น จาก <http://portal.in.th/ratree/pages/edu/> ค้นเมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2556)

การนำเทคโนโลยีมาใช้กับงานในสาขาใดสาขาหนึ่งนั้น เทคโนโลยีจะมีส่วนช่วย และถือเป็นเกณฑ์ในการพิจารณานำเทคโนโลยีมาใช้ด้วย (ก่อ สวัสดิพานิชย์ จาก <http://1kasarin015.blogspot.com/> 2011/07/2517-84-3-1.html ค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2556) คือ

1. ประสิทธิภาพ (Efficiency) เทคโนโลยีจะช่วยให้การทำงานบรรลุผลตามเป้าหมายได้อย่างเที่ยงตรงและรวดเร็ว
2. ประสิทธิภาพ (Productivity) เป็นการทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตออกมาอย่างเต็มที่มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด
3. ประหยัด (Economy) เป็นการประหยัดทั้งเวลาและแรงงานในการทำงานด้วยการลงทุนน้อยแต่ได้ผลมากกว่าที่ลงทุนไป

ขจรฤทธิ์ ภักดีพันธ์ (2549 : 34) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้สร้างข้อมูลเพิ่มให้กับสารสนเทศ ทำให้สารสนเทศมีประโยชน์และใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศรวมไปถึงการใช้เทคโนโลยีติดต่อสื่อสารกัน เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับเครื่องมือนานาชนิดในการจัดการสารสนเทศใดก็ตาม เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้างขั้นตอนวิธีการดำเนินการซึ่งเกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์เกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรเกี่ยวกับกรรมวิธีการดำเนินงานเพื่อให้ข้อมูลเกิดประโยชน์สูงสุด เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นเทคโนโลยีที่ครอบคลุมเรื่องเกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูล ซึ่งได้แก่ การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ การติดต่อ

☐ อีเมลสารระหว ☐ ำงกันด้วความรวดเร็ว การจัดการขั ☐ ้อมูล รวมถึงวิธีการที่จะใช้ ☐ ขั ☐ ้อมูล
ให้ ☐ เกิดประโยชน์ ☐ สูงสุด

2.2.2 ความสำคัญของเทคโนโลยี

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการทำงานในองค์กร โดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ข้อมูล ข่าวสาร คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ไม่ใช่สิ่งที่อยู่ในจินตนาการอีกต่อไป ปัจจุบันสิ่งเหล่านี้ได้เกิดขึ้นและเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน มีการพัฒนาปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้มากขึ้น ในขณะเดียวกันราคาก็ถูกลง ดังนั้น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเข้าไปมีบทบาทอย่างเต็มตัวในองค์กรต่าง ๆ และถือได้ว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยทำให้งานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประหยัดเวลาและแรงงาน อีกทั้งสะดวกในการเก็บรักษาข้อมูลการเรียกใช้ การส่งข้อมูลและป้องกันการสูญหายของข้อมูลได้ ดังนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศจึงจัดเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์กรที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรไม่น้อยไปกว่าทรัพยากรด้านต่างๆ ขององค์กร (<http://www.software602.com/> ค้นเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2556)

จิราภรณ์ รักษาแก้ว (2545) ได้กล่าวไว้ว่า การปฏิบัติงานธุรการในสำนักงานต้องมีการบันทึกข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร บางงานต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับตัวเลข อักษร รูปภาพ ซึ่งในการปฏิบัติงานดังกล่าว ต้องมีการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและคล่องตามเป้าหมาย ปัจจุบันมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานสำนักงานเพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิผลการดำเนินงานให้สามารถทำงานได้ทันตามเวลาที่ต้องการ ช่วยลดปริมาณทรัพยากรให้น้อยลงอีกทั้งยังช่วยเพิ่มคุณภาพในการบริการแก่ผู้รับบริการ การบริหารงานธุรการและเอกสาร มีขอบเขตครอบคลุมการดำเนินการตั้งแต่การผลิตการจัดหมวดหมู่ประเภทเอกสาร จนถึงการจัดทำหรือทำลาย หากย้อนไปในอดีต ก่อนจะมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องประสบปัญหาเกี่ยวกับการจัดการเอกสารในรูปแบบต่างๆ เช่น การพิมพ์ การบันทึกข้อมูล การจัดเก็บและการค้นหาเอกสาร การพิมพ์งานด้วยเครื่องพิมพ์ดีดที่สามารถทำสำเนาเอกสารได้อย่างมากเพียงแค่ 2 – 3 ชุดโดยใช้กระดาษคาร์บอนรองทับตอนพิมพ์เอกสารหรือแม้กระทั่งการจัดเก็บเอกสารที่มีปริมาณมาก ยังคงจัดเก็บตามแฟ้มต่างๆ ไม่มีการจัดการข้อมูลให้เป็นระบบทำให้ยากต่อการค้นหา ซึ่งต่างกับปัจจุบันการบันทึกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถพิมพ์ แก้ไขบันทึก และจัดการข้อมูลไม่ให้เกิดความผิดพลาดและเรียกใช้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันตามความต้องการ

การปฏิบัติงานสำนักงาน จึงจำเป็นต้องอุปกรณ์และอาศัยเทคโนโลยี มาใช้ในการดำเนินงานในที่นี้จะขอกล่าวถึงอุปกรณ์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานภายในสำนักงาน ดังนี้

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ สำนักงานหลายแห่งทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ตลอดจนหน่วยงานที่ประกอบธุรกิจขนาดเล็กมักเลือกเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงาน และจัดการเอกสาร เพราะมีราคาถูกขนาดของเครื่องก็เหมาะสมกับงานในสำนักงาน ปัจจุบันเครื่องคอมพิวเตอร์มีราคาถูกมาก และมีความสามารถไม่เพียงเฉพาะพิมพ์เอกสารเหมือนในอดีต แต่สามารถฟังเพลง ดูโทรทัศน์ สนทนา รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กับบุคคลอื่นนอกพื้นที่ได้ และเครื่องคอมพิวเตอร์ประเภท Notebook ยังสามารถเคลื่อนย้ายไปยังสถานที่ต่างๆ ได้ตามความต้องการ

2. เครื่อง Scanner เป็นอุปกรณ์นำเข้าข้อมูลที่ใช้ในการจับหรือคัดเฉพาะบางส่วนของเอกสารต้นฉบับ เพื่อนำเข้าข้อมูลแทน หลายหน่วยงานได้นำเครื่อง Scanner มาใช้ในการบันทึกข้อมูลจากเอกสาร และเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ความเร็วในการจัดเก็บจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของเครื่อง และการใช้จำเป็นต้องมีโปรแกรมช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น การนำเอกสารจัดเก็บในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) และการจัดทำเอกสารในการให้บริการข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-News)

3. กล้องดิจิทัล เป็นอุปกรณ์นำเข้าข้อมูลที่เป็นรูปภาพและวิดีโอ แล้วทำการบันทึกภาพในรูปแบบของสัญญาณดิจิทัลลงหน่วยจัดเก็บข้อมูลของกล้องแทนการบันทึกลงฟิล์ม เหมาะสำหรับผู้ที่ไม่ต้องการรอรูปโดยล้างฟิล์มก่อน ภาพที่ได้จากกล้องสามารถนำมาใช้งานต่างๆ ในคอมพิวเตอร์ได้ทันทีและสามารถจัดตกแต่งใช้กับงานเอกสาร งานนำเสนอข้อมูลที่ต้องการมีภาพประกอบ การลงข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต งานบันทึกภาพที่ต้องการใช้เป็นหลักฐานทางวินัยและนิติการทั้งนี้ ความคมชัดของภาพจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพและรุ่นของเครื่องด้วย

4. โปรเจคเตอร์ เป็นหน่วยแสดงผลข้อมูลที่สามารถรองรับสัญญาณจากเครื่องคอมพิวเตอร์แล้วแสดงผลขยายขนาดบนฉากรับ ช่วยให้ผู้มองเห็นได้ไกลขึ้น เหมาะสำหรับการนำเสนอข้อมูลในห้องประชุม เพื่อต้องการให้ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถมองเห็นเอกสารได้อย่างชัดเจน

2.2.3 การนำเทคโนโลยีไปใช้ จะเห็นได้ว่า ปัจจุบันสำนักงานหลายแห่งได้นำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ในการบริหารจัดการระบบเอกสารให้มีประสิทธิภาพ สะดวกในการดำเนินงาน ได้ข้อมูลรวดเร็วทันตามความต้องการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ซึ่งการที่จะนำระบบใดมาใช้ ต้องมีการศึกษาถึงข้อดีและข้อเสียเสียก่อนบางระบบอาจเหมาะสมกับองค์กรธุรกิจ บางระบบอาจเหมาะสมกับหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจแต่อย่างไรก็ตามต้องขึ้นอยู่กับประมาณ และการสนับสนุนจากผู้บริหารภายในองค์กรด้วย เสกสิทธิ ภูณศรี คั่นคืนวันที่ 20 กรกฎาคม 2556

จาก <http://www.chanthaburi.go.th/redcross/article/IT.htm> ค้นเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2556) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการพัฒนาองค์กรสามารถทำได้หลายระดับและหลายรูปแบบ เช่น การนำไปจัดระบบกระบวนการผลิตอัตโนมัติ ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาองค์กร ดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาโครงสร้างการบริหาร ในปัจจุบันหลายๆ องค์กรให้ความสนใจกับการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะการปรับปรุงโครงสร้างการบริหาร บ้างก็ยุบรวมหน่วยงาน บ้างก็แยกหน่วยงานออกมา บ้างก็ตั้งหน่วยงานกลางขึ้นมาสนับสนุนและประสานงาน ซึ่งในอดีตเราอาจจะต้องมีทีมงานขึ้นมาทำหน้าที่เป็นพิเศษและต้องใช้เวลาหลายวันหรือเป็นสัปดาห์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้น แต่ในปัจจุบันมีซอฟต์แวร์หลายๆ บริษัทที่พัฒนาการใช้งานในด้านของการจัดโครงสร้างองค์กรขึ้นมา โดยให้ผู้บริหารสามารถทดลองปรับเปลี่ยนองค์กรเพียงแค่คลิกเมาส์แล้วไปวางหน่วยงานที่ต้องการไปยังตำแหน่งที่ต้องการ ข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานนั้นๆ ทั้งหมดก็จะถูกปรับเปลี่ยนไปทั้งข้อมูลตำแหน่ง ข้อมูลหน่วยงาน และข้อมูลผู้บังคับบัญชาโดยอัตโนมัติ ทำให้ผู้บริหารสามารถประเมินผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นต่อการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรได้ง่ายและชัดเจนมากขึ้น

2. การพัฒนาและเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กร เทคโนโลยีสามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กรได้โดยรวดเร็วและถึงตัวบุคคลมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างที่เกิดขึ้นจริงก็คือ ที่โรงพยาบาลแห่งหนึ่งที่มีการประชุมระหว่างแพทย์กับพยาบาลเป็นประจำทุกสัปดาห์ ซึ่งวิธีการนัดประชุมก็คือทำเป็นจดหมายและโทรศัพท์แจ้ง ในขณะที่ประชุมก็มีเจ้าหน้าที่หนึ่งคนบันทึกการประชุม หลังประชุมเสร็จอีกประมาณ 2-3 วันเจ้าหน้าที่จึงจะพิมพ์บันทึกการประชุมไปให้ผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหมดได้ ทำให้เกิดปัญหาทั้งการมาเข้าร่วมประชุมไม่ครบ การวางแผนงานเกิดความผิดพลาดเพราะแผนที่สรุปในห้องประชุมไม่ตรงกับแผนการทำงานส่วนบุคคล เป็นต้น ในเวลาต่อมาหัวหน้าแพทย์ซื้อเครื่องบันทึกข้อมูลแบบปาล์มมาให้ทุกคนใช้งาน โดยใช้ในการนัดหมายประชุม จัดตารางนัดหมาย และบันทึกผลการประชุม ซึ่งทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนสามารถบันทึกนัดหมายได้ตรงกันมากขึ้นและรับบันทึกการประชุมได้รวดเร็วขึ้นโดยใช้การส่งข้อมูลแบบไร้สาย ทำให้เกิดวัฒนธรรมใหม่ของผู้เข้าร่วมประชุมก็คือการถือเครื่องปาล์มไปประชุมแทนการถือเอกสารพะรุงพะรัง

3. การสื่อสารภายในองค์กร (Internal Communication) ในบางองค์กรยังใช้การปิดประกาศโดยใช้กระดาษตามบอร์ดต่างๆ เพื่อสื่อสารข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ไปยังพนักงาน การปิดประกาศโดยใช้บอร์ดนี้เป็นการสื่อสารแบบทางเดียวที่ไม่ส่งถึงเฉพาะตัวบุคคล ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาความไม่ทั่วถึงของการสื่อสาร และหากจะทำการสื่อสารข้อความบางอย่างแบบถึงตัว

พนักงานเฉพาะบุคคลทั้งองค์กร ก็อาจต้องใช้ต้นทุนที่สูงและยังเสียเวลาอีกด้วย ในเรื่องนี้เทคโนโลยีได้เข้ามามีส่วนช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและประหยัดเวลาในการสื่อสารลงไปได้หลายแบบ เช่น

4. การใช้อีเมล (Email)

1. การสร้างเว็บสื่อสารสำหรับพนักงาน
2. การสร้างเว็บเพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงและดูแลรักษาข้อมูลส่วนตัว
3. การสร้างเว็บเพื่อให้ผู้บริหารสามารถจัดการและบริหารทรัพยากรบุคคล

ในหน่วยงานได้

4. การจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์สำหรับพนักงาน
5. การใช้การประชุมทางไกลด้วยวิดีโอ
6. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน หลายองค์กรในประเทศที่พัฒนาแล้วได้

นำเอาเทคโนโลยีไปช่วยในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานในหลายๆ ด้านคือ ระบบการบันทึกประวัติการติดต่อและให้บริการ โดยจะจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการที่มาติดต่อใช้บริการแต่ละครั้ง เพื่อนำไปวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกิดปัญหาต่อไป การจัดงานที่ไม่จำเป็นออกไปจากกระบวนการทำงาน เพราะถือว่างานที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ย่อมทำให้เกิดการสูญเสียทั้งเวลา กำลังคน และค่าใช้จ่ายโดยเปล่าประโยชน์ การพัฒนาความสามารถในการทำงาน

5. การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานขององค์กรต่าง ๆ ในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังใช้เอกสารเป็นกระดาด ซึ่งการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่กระบวนการพัฒนาบุคลากรทำได้ยาก หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรจึงมักถูกจำกัดอยู่ในกรอบของการสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม ซึ่งไม่เพียงพอต่อการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ปัจจุบันได้มีการนำระบบประเมินผลการทำงาน มาใช้ในองค์กรขนาดใหญ่หลายองค์กร โดยระบบดังกล่าวจะช่วยในการกระจายและเชื่อมโยงเป้าหมายและดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงานจากผู้บริหารระดับสูงสุดไปจนถึงระดับล่างสุดได้ และเมื่อพนักงานถูกประเมินผลงานแล้วผู้บังคับบัญชาสามารถวางแผนการพัฒนาให้แต่ละบุคคลได้ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานต่อไป

ดังนั้น จึงควรมีการนำเอาเทคโนโลยีไปใช้เพื่อช่วยในการพัฒนาองค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และคาดการณ์ได้ยากอย่างปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีไปใช้ในการพัฒนาองค์กรให้สำเร็จก็ขึ้นอยู่กับความพร้อมของปัจจัยภายในองค์กรหลายด้าน ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูลและสารสนเทศ ฐานข้อมูล ระบบเครือข่ายการสื่อสาร ความซับซ้อนของกระบวนการทำงาน บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับระบบ

สารสนเทศ และที่สำคัญคือผู้ใช้ โดยต้องอาศัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่ดี เพื่อให้ผู้ใช้เกิดการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

2.3.1 ความหมายของสภาพแวดล้อม

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมโดยกล่าวถึงความหมายของสภาพแวดล้อม ไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

Jone (อ้างถึงใน สกุลนารี กาแก้ว, 2546, หน้า 20) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยและองค์ประกอบที่แวดล้อมผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อบุคคลในหน่วยงาน ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม แบ่งออกเป็น สภาพแวดล้อม ในการทำงานด้านกายภาพ ด้านสังคม และด้านจิตใจ

สิริอร วิชชาวุธ (2544 : 139) กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมรอบๆ ตัว เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การปฏิบัติงาน อ่านหนังสือ เป็นต้น สภาพแวดล้อมรอบๆ ตัวจะมีอิทธิพลทำให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้พอๆ กับความรู้ความสามารถ เช่น ถ้าต้องการที่จะปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยแต่ไม่มีความรู้พอที่จะปฏิบัติงานได้ จะทำให้ปฏิบัติงานไม่สำเร็จ ในทางกลับกันหากมีความรู้ที่จะปฏิบัติงานได้แต่สภาพแวดล้อมไม่ดีพอ แสงสว่างน้อย มีเสียงดังรบกวนอยู่ตลอด สภาพแวดล้อมเช่นนี้ อาจทำให้ขาดสมาธิ เกิดความรู้สึกรำคาญ เป็นผลให้การทำงานไม่สำเร็จหรืออาจมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ สภาพแวดล้อมจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

พรนพ พุกกะพันธ์ (2544 : 236) กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพที่มีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจของบุคคลเป็นอันมาก มีส่วนเสริมสร้างและทำลายขวัญและกำลังใจเป็นอย่างยิ่ง การจัดสภาพการปฏิบัติงานที่ดีถูกหลักอนามัย เช่น สถานที่สะอาด ระบายร้อย เป็นต้น จะทำให้พนักงานบังเกิดความสบายใจไม่รู้สึกรำคาญหรืออารมณ์ขุ่นมัว ขวัญและกำลังใจก็จะดี ถ้าจัดการสภาพปฏิบัติงานไว้ระเบียบขาดสิ่งจูงใจ ขาดความสะอาด ความสวยงามพนักงานจะขาดความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และเป็นการทำลายขวัญและกำลังใจให้หมดสิ้นไปด้วย

สกุลนารี กาแก้ว (2546 : 20) ศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสรุปความหมายสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ล้อมรอบคนทำงาน ในขณะที่ทำงานอาจเป็นคน เช่น หัวหน้าผู้ควบคุมงานหรือเพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งของ เช่น เครื่องจักร เครื่องกล เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ เป็นสารเคมี เป็นพลังงาน เช่น อากาศที่หายใจ แสงสว่าง เสียง ความร้อน และเป็นเหตุปัจจัยทางจิตวิทยาสังคม เช่น ชั่วโมงการทำงาน ค่าตอบแทน

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2547 : 123) ได้กล่าวว่าสภาพแวดล้อมขององค์กร หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่อยู่ล้อมรอบองค์กรและสามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานและการเข้าถึงทรัพยากรที่หายากได้แก่วัตถุดิบ คนงานที่มีความเชี่ยวชาญ ข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการปรับปรุงเทคโนโลยีการสนับสนุนจากลูกค้าและผู้มีส่วนร่วมสถาบันการเงิน และคู่แข่ง เป็นต้น

2.3.2 ความสำคัญของสภาพแวดล้อม

ในสถานที่ทำงานที่แตกต่างกันก็อาจจะมีลักษณะของสภาพแวดล้อมการทำงาน ที่แตกต่างกันโดยจะขึ้นอยู่กับกิจกรรมที่ทำ ในบางครั้งสถานที่ทำงานหรือโรงงานประเภทเดียวกันก็อาจจะมีสภาพของสภาพแวดล้อมการทำงานที่แตกต่างกันออกไป บางแห่งอาจจะมีสภาพแวดล้อมการทำงาน ที่เหมาะสม แต่บางแห่งอาจจะไม่เหมาะสมของสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น ในสถานที่ทำงานนี้อาจจะมีฝุ่นฟุ้งกระจายอย่างมาก มีเสียงที่ดังเกินไป เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ชำรุด สารพิษต่างๆ ฟุ้งกระจายไปทั่วบริเวณที่ทำงาน พื้นสถานที่ทำงานลื่น มีแสงสว่างไม่เพียงพอ อากาศอาจจะร้อนอบอ้าว วิธีการทำงานของผู้ที่ปฏิบัติงานหรือพนักงานไม่เหมาะสม นอกจากนี้มนุษย์สัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสถานที่ทำงานอาจไม่ดี เป็นต้น (<http://forums.thaisafetywork.com/index.php?topic=1782.0> ค้นเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2556)

พงศ์ หรดาล (2548:246-247) ได้กล่าวถึง การจัดสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานที่ไม่คำนึงถึงปัจจัยความแตกต่างและขีดจำกัดของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากจะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ไม่สะดวกสบาย ไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแล้วยังส่งผลถึงระดับความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ และปัญหาด้านสุขอนามัยของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย ในการจัดสภาพแวดล้อมของผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ถูกหลักจะทำให้พนักงานเกิดความเมื่อยล้าความเมื่อยล้านี้นอกจากจะเป็นต้นเหตุที่ทำให้เกิดการผิดพลาดในการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุได้ทันที ยังส่งผลต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานในระยะยาว ซึ่งส่งผลให้ปริมาณงานและคุณภาพของการผลิตลดลง

2.3.3 ประเภทของสภาพแวดล้อม

สิริอร วิชาวุธ (2544 : 141) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

- 1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการ คือ สิ่งต่างๆ ในบริเวณที่ปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะอาคาร การออกแบบ ห้องปฏิบัติงาน สภาพของห้องปฏิบัติงาน โต๊ะทำงาน การมองเห็น เครื่องมือเครื่องใช้ รวมถึงที่จอดรถของบริษัท เป็นต้น
- 2) สภาพแวดล้อมด้านเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งกำหนดพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน จะเห็นพนักงานในสังคมปัจจุบันเคร่งเครียดกับงาน ปฏิบัติงานแข่งกับเวลา พนักงานบางคนปฏิบัติงาน 7 วันต่อสัปดาห์ บางคน 6 วันต่อสัปดาห์ และบางคน 5 วันต่อสัปดาห์

พนักงานบางคนปฏิบัติงาน 10-20 ชั่วโมง ไม่มีเวลาพัก บางคนปฏิบัติงาน 8 ชั่วโมงมีเวลาพัก พนักงานที่ปฏิบัติงาน 7 วันต่อสัปดาห์ จะปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงาน 6 วัน ต่อสัปดาห์และมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงาน 5 วันต่อสัปดาห์จริงหรือไม่ ร่างกายสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพติดต่อกันนานเท่าไร และปฏิบัติงานได้นานเพียงใดต่อวัน พนักงานปฏิบัติงาน 7 วันต่อสัปดาห์ จะมีความเครียดมากกว่าคนที่ปฏิบัติงาน 6 วันต่อสัปดาห์และมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงาน 5 วันต่อสัปดาห์ หรือไม่ คำถามนี้จะเป็นเหตุผลให้ทำการศึกษาเรื่องเวลาในการปฏิบัติงาน

3) สภาพแวดล้อมทางจิตในการปฏิบัติงาน คือ นอกจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ยังมีสภาพแวดล้อมทางจิตใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลอีกด้วย ลักษณะสังคมและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งลักษณะวัฒนธรรมในองค์กร เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกและพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน สภาพแวดล้อมมีผลต่อความรู้สึก 2 ลักษณะ คือ ความเบื่อหน่าย และความเมื่อยล้า

วัชรามณีภาส (2543) ได้ศึกษาเกี่ยวกับประเภทของสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ประกอบด้วย

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ความสั่นสะเทือน รังสี เครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ สิ่งเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับงานด้านอาชีวอนามัยทั้งสิ้น เช่น ความดังของเสียง ถ้ามีการทำงานน้อยกว่า 7 ชั่วโมง จะต้องมีความดังของเสียง 91 เดซิเบล (เอ) แต่ถ้าทำงาน 7-8 ชั่วโมง จะต้องมีความดังเสียง 90 เดซิเบล (เอ) และถ้าเกินกว่า 8 ชั่วโมงขึ้นไปก็จะลดลงไปตามลำดับ

2. สิ่งแวดล้อมทางเคมี ได้แก่ สารเคมีต่าง ๆ ที่ใช้เป็นวัตถุดิบ ผลผลิตหรือของเสียที่ต้องการกำจัด โดยทั่วไปสารเคมีดังกล่าวอาจอยู่ในรูปของฝุ่น ละออง ไอสาร ก๊าซ หรืออาจอยู่ในรูปของเหลว เช่น ตัวทำละลาย กรด ด่าง เป็นต้น

3. สิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ หมายถึง สิ่งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต เช่น เชื้อรา แบคทีเรีย ไวรัส พยาธิ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือว่าเป็นสิ่งมีชีวิตทั้งสิ้น ส่วนสิ่งแวดล้อมทางชีวภาพที่ไม่มีชีวิต ได้แก่ ฝุ่นไม้ ฝุ่นจากฝ้าย

4. สิ่งแวดล้อมทางจิตวิทยาสังคม สิ่งแวดล้อมข้อนี้หมายถึง เศรษฐกิจในการทำงาน รวมไปถึงการเร่งรีบในการทำงานเพื่อแข่งขันกับเวลา และค่าจ้างแรงงานที่ไม่เหมาะสม ซึ่งทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ถือว่าเป็นสิ่งแวดล้อมทางจิตวิทยาสังคมทั้งสิ้น

2.4 ด้านนโยบายการปฏิบัติงาน

2.4.1 ความหมายของนโยบาย

ประชุม รอดประเสริฐ (2544 : 13) กล่าวว่า นโยบายเป็นข้อความหรือความเข้าใจร่วมกันอย่างกว้างๆ ที่ใช้เป็นแนวทางการตัดสินใจเพื่อการปฏิบัติภารกิจต่างๆ ของผู้บริหารและของหน่วยงาน

วิโรจน์ สารรัตนะ (2548) ได้กล่าวถึงดังนี้ว่า นโยบาย หมายถึง ข้อความที่บอกให้ทราบถึงทิศทางของการเปลี่ยนแปลงองค์การหรือของสังคม ทิศทางดังกล่าวอาจจะอธิบายถึงเรื่องอะไร เพื่ออะไร อย่างไร และเพียงใด ของความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้ ขณะเดียวกันได้จำแนกความหมายของนโยบายออกเป็น 3 กลุ่มของความหมาย โดยกลุ่มแรก หมายถึง ข้อความที่บอกให้ทราบถึงกิจกรรมหรือการกระทำ อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างซึ่งในที่สุดจะแปรรูปออกมาเป็นแผนงาน โครงการที่กำหนดขึ้น ข้อความเชิงนโยบายในความหมายนี้จะบอกถึงเป้าหมายปลายทางของกิจกรรม แนวทางปฏิบัติ และคุณประโยชน์ของกิจกรรมหรือการกระทำที่กำหนดนั้น กลุ่มความหมายที่สอง หมายถึง ข้อความที่บอกให้ทราบถึงแนวทางหรือวิธีการ อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เพื่อเป็นเครื่องชี้นำและกำหนดแนวทางปฏิบัติจากปัจจุบันสู่อนาคต กลุ่มความหมายที่สาม หมายถึง ข้อความที่บอกให้ทราบถึงคุณค่าและการตัดสินใจ ที่ได้เลือกสรรแล้ว ซึ่งนโยบายประเภทนี้จะบ่งบอกทางเลือกที่มีหลายทางว่าทางเลือกใดดีที่สุดหรือเหมาะสมที่สุด และจากแนวคิดที่กล่าวมานโยบายเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารนั้น

2.4.2 ความสำคัญของนโยบาย

ประชุม รอดประเสริฐ (2545) ได้กล่าวถึงความสำคัญของนโยบายดังนี้

- 1) นโยบายเป็นสิ่งที่กำหนดล่วงหน้า ช่วยลดการใช้ความคิดที่จะพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ มากมายให้ลดน้อยลงและช่วยประหยัดเวลา
- 2) ช่วยให้การประสานงาน การตัดสินใจของผู้บริหารในฝ่ายต่างๆ ขององค์การให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 3) ช่วยให้เกิดความมั่นใจในองค์การ และลดความสับสนของสมาชิกเพราะสมาชิกเข้าใจเป้าหมายและทิศทางการปฏิบัติงาน
- 4) ช่วยกระตุ้นให้การตัดสินใจของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีพลัง ลดความไม่แน่ใจว่าการตัดสินใจสอดคล้องกับแนวคิดของผู้บริหารระดับสูงหรือไม่
- 5) และยังเป็นกรอบการตัดสินใจของผู้ใต้บังคับบัญชา ช่วยให้การมอบหมายอำนาจทำได้ดีขึ้น

6) ช่วยให้เกิดความเสมอภาค ยุติธรรม เทียบธรรม ความถูกต้อง และมีความชัดเจนมากขึ้นเนื่องจากการตัดสินใจที่สอดคล้องกัน การบริหารงานสถานศึกษาจะประสบผลสำเร็จมากขึ้นน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะที่ดีของนโยบายนโยบายนับว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่าและมีประโยชน์อย่างยิ่งในการบริหารงานขององค์กร ทำให้การบริหารงานระดับต้นสามารถจัดการกับปัญหาโดยไม่ต้องส่งเรื่องขึ้นไปยังผู้บริหารระดับสูงเพื่อตัดสินใจ ทั้งนี้เพราะความแจ่มชัดของนโยบายที่กำหนดขึ้นนั่นเอง ตัวอย่างเช่น นโยบายให้พนักงานแต่ละคนได้รับการหยุดงานพักผ่อนได้ใน 1 สัปดาห์ต่อปี หรือนโยบายห้ามพนักงานรับงานภายนอกขณะทำงานในบริษัท เป็นต้น นโยบายเป็นลักษณะวางแผนกว้างๆ เพื่อให้วัตถุประสงค์ขององค์กรประสบความสำเร็จ เป็นขอบข่ายที่กำหนดทิศทางให้ฝ่ายจัดการดำเนินการสู่จุดหมายปลายทางเป็นแนวทางในการดำเนินงานที่เกิดขึ้นในทุกองค์กร

2.4.3 องค์ประกอบของนโยบาย

ประชุม รอดประเสริฐ (2545) ได้กล่าวว่าปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของนโยบาย สามารถจำแนกได้ 2 ประเภท คือ

1. ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบพื้นฐาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ผู้กำหนดนโยบายต้องคำนึงถึงอยู่ตลอดเวลา หากไม่คำนึงถึงอาจทำให้นโยบายขาดความสมบูรณ์และไม่สามารถปฏิบัติได้ เช่น ปัจจัยที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ ปัจจัยที่เกี่ยวกับผู้กำหนดนโยบาย วิธีการหรือกระบวนการในการดำเนินนโยบาย ปัจจัยที่เกี่ยวกับข้อมูลและเอกสารต่างๆ
2. ปัจจัยที่เป็นสิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งแวดล้อมในสังคมที่ผู้กำหนดนโยบายต้องคำนึงถึง อาจเป็นเพราะสิ่งแวดล้อมในสังคมมีผลกระทบต่อการกำหนดนโยบาย เช่น ปัจจัยทางการเมืองและวัฒนธรรมการเมือง ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์ จากการศึกษาองค์ประกอบของนโยบายอาจกล่าวได้ว่านโยบายและกลยุทธ์ต่างเป็นประเภทของแผนงาน (types of plan) อันเป็นผลที่ได้จากกระบวนการวางแผน

3. ข้อมูลพื้นฐานของกรมส่งเสริมการเกษตร

3.1 โครงสร้างของกรมส่งเสริมการเกษตร

3.1.1 ส่วนกลาง ประกอบด้วย

- 1) สำนักงานเลขานุการกรม
- 2) กองการเจ้าหน้าที่
- 3) กองคลัง

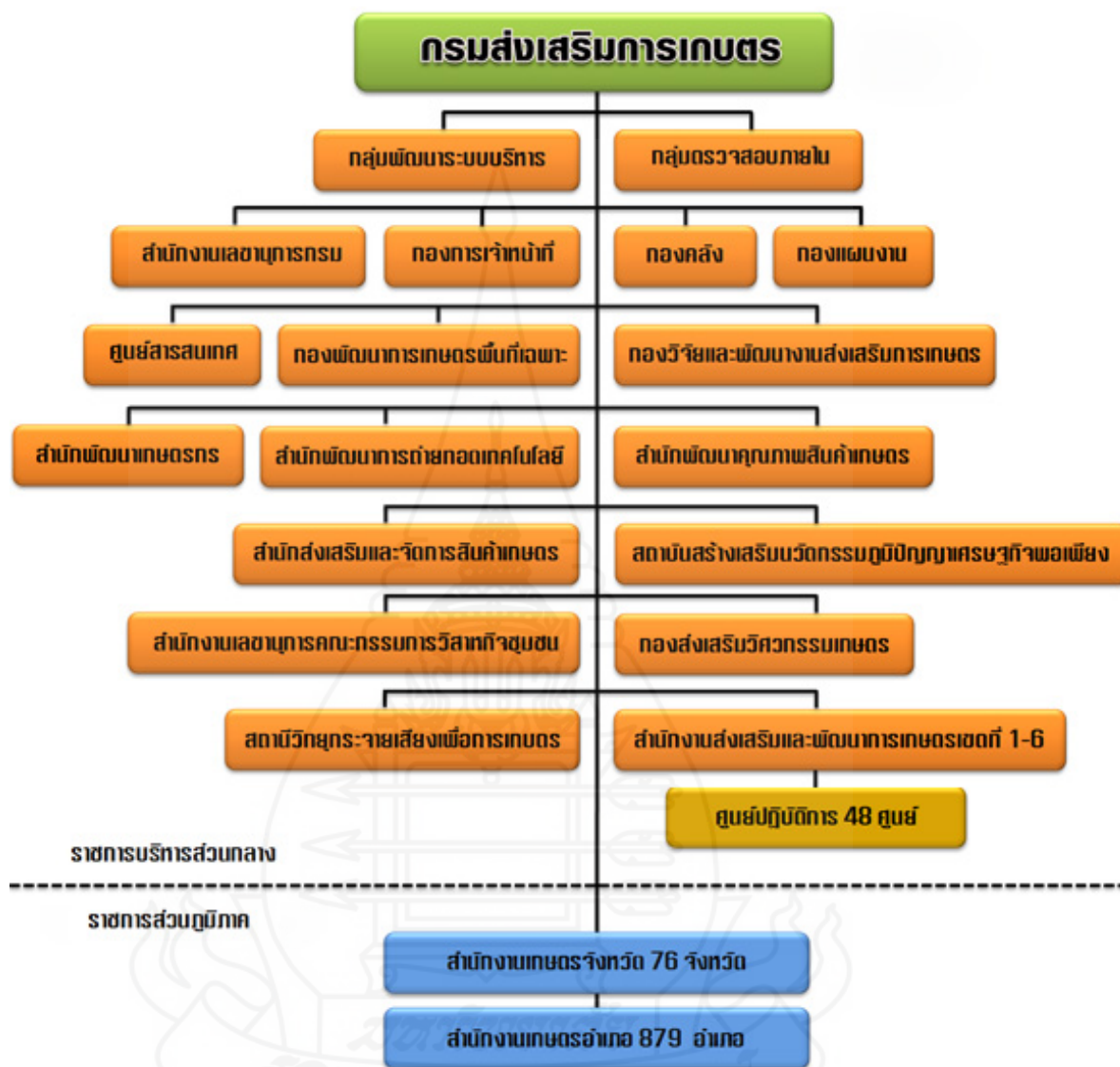
- 4) กองแผนงาน
- 5) กองพัฒนาการเกษตรพื้นที่เฉพาะ
- 6) กองวิจัยและพัฒนางานส่งเสริมการเกษตร
- 7) ศูนย์สารสนเทศ
- 8) สำนักขยายเมล็ดพันธุ์พืช
- 9) สำนักพัฒนาการถ่ายทอดเทคโนโลยี
- 10) สำนักพัฒนาเกษตรกร
- 11) สำนักพัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตร
- 12) สำนักส่งเสริมและจัดการสินค้าเกษตร
- 13) สำนักส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรเขตที่ 1-6

3.1.2 ส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย

1) สำนักงานเกษตรจังหวัด 76 จังหวัด ซึ่งโครงสร้างของสำนักงานเกษตรจังหวัด ประกอบด้วย

- (1) เกษตรจังหวัด
 - (2) ฝ่ายบริหารทั่วไป
 - (3) กลุ่มยุทธศาสตร์และสารสนเทศ
 - (4) กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกร
 - (5) กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาการผลิต
 - (6) กลุ่มอารักขาพืช
- 2) สำนักงานเกษตรอำเภอ 879 อำเภอ

โครงสร้างกรมส่งเสริมการเกษตร แสดงดังภาพที่ 2.5

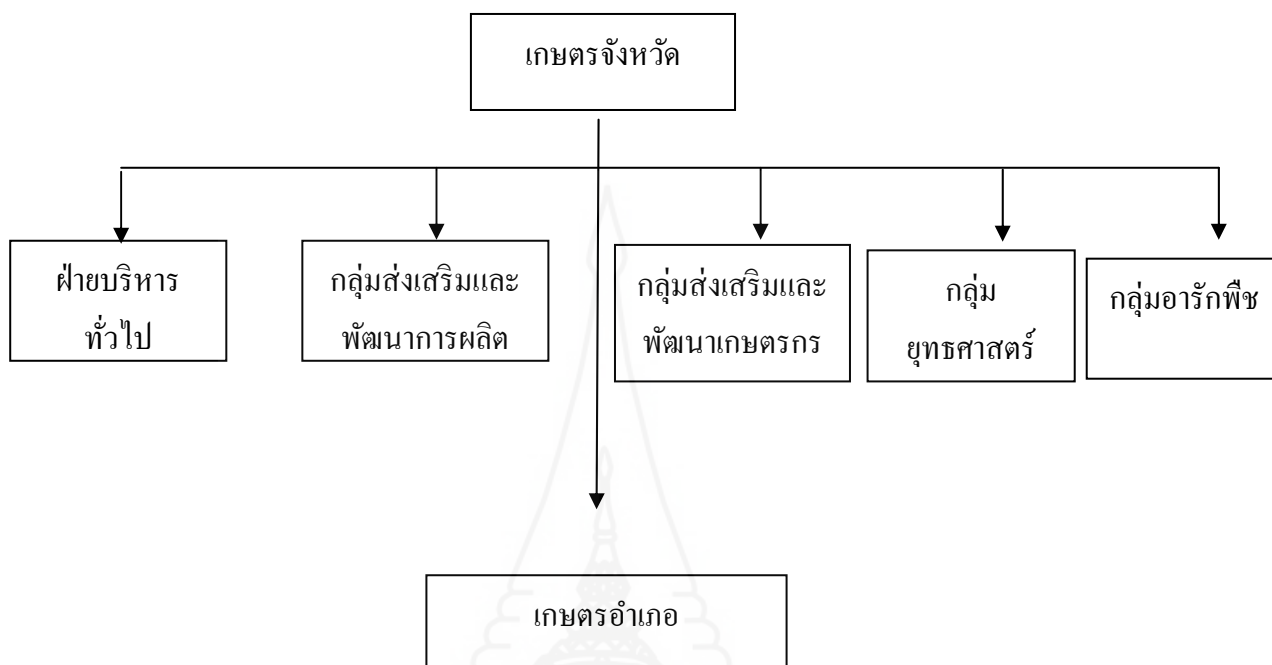


ภาพที่ 2.5 โครงสร้างกรมส่งเสริมการเกษตร

ที่มา : กรมส่งเสริมการเกษตร (2555) “โครงสร้างกรมส่งเสริมการเกษตร”

ค้นวันที่ 20 พฤศจิกายน 2555 จาก http://www.doae.go.th/page/organization_chart

โครงสร้างสำนักงานเกษตรจังหวัด แสดงดังภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 โครงสร้างสำนักงานเกษตรจังหวัด

ที่มา : กรมส่งเสริมการเกษตร (2555) ค้นวันที่ 25 พฤษภาคม 2556

จาก <http://www.nakhonsawan.doae.go.th/mainindex.html>

3.2 อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเกษตรจังหวัด และสำนักงานเกษตรอำเภอ

3.2.1 สำนักงานเกษตรจังหวัด มีอำนาจหน้าที่

- 1) ส่งเสริมการผลิตพืช ธุรกิจเกษตร และการดำเนินการของสถาบันเกษตรกร รวมทั้งประสานการพัฒนาการเกษตรในจังหวัดท้องถิ่น
- 2) กำกับ ดูแล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานเกษตรอำเภอ
- 3) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

โดยแบ่งงานภายใน ออกเป็น 1 ฝ่าย 3 กลุ่ม ดังนี้

1. **ฝ่ายบริหารทั่วไป** มีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานบริหารทั่วไป ได้แก่ งานธุรการ งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุและยานพาหนะ การจัดทำและบริหารงบประมาณ งานพิมพ์และแจกจ่ายเอกสาร งานการเจ้าหน้าที่ งานประชุม และงานประสานราชการทั่วไปของสำนักงาน

2. **กลุ่มยุทธศาสตร์และสารสนเทศ**

1) ศึกษา วิเคราะห์การดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาการเกษตรด้านการผลิตพืช การพัฒนาอาชีพของเกษตรกร และส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน เพื่อผนวกเป็นแผนพัฒนาจังหวัดของผู้ว่าราชการจังหวัด

2) ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการบูรณาการงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาการเกษตรในจังหวัด

3) พัฒนาสารสนเทศระดับจังหวัด รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล สถานการณ์ การปลูกพืชผลผลิตการเกษตร วิสาหกิจชุมชน และข้อมูลมือสองอื่นๆ เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และประชาสัมพันธ์งานส่งเสริมการเกษตรในระบบสารสนเทศ

4) ประสานงานและสนับสนุนการดำเนินงานตามระบบส่งเสริมการเกษตรงานวิจัยและพัฒนาในจังหวัด

5) สนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนของชุมชน

6) สนับสนุนสำนักงานเกษตรอำเภอในการจัดทำแผนงาน/โครงการส่งเสริมการเกษตรและการจัดทำข้อมูลสารสนเทศระดับอำเภอ

7) ติดตาม ประเมินผล รวบรวมและรายงานผลการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักงานเกษตรจังหวัด

8) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3. กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกร มีหน้าที่

1) ศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนการส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกร องค์กรเกษตรกรและเครือข่ายให้เข้มแข็ง

2) ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดทำแผนชุมชนและการพัฒนาวิสาหกิจเกษตรของชุมชน

3) ปฏิบัติงานตามระบบส่งเสริมการเกษตร รวมทั้งติดตามประเมินผลการดำเนินงานส่งเสริมการเกษตรของจังหวัด

4) ส่งเสริม สนับสนุนและประสานการดำเนินงานศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล

5) ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่และให้บริการข้อมูลสารสนเทศการเกษตร

6) ประสานและดำเนินงาน โครงการพระราชดำริและพื้นที่เฉพาะ และช่วยเหลือเกษตรกรผู้ประสบภัยธรรมชาติ

7) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

4. กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาการผลิต มีหน้าที่

- 1) ศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนการผลิตและจัดการผลผลิตพืช ประมงน้ำจืดและปศุสัตว์ขึ้นพื้นฐาน
- 2) ศึกษา พัฒนา และคัดเลือกรูปแบบการถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับท้องถิ่น
- 3) ดำเนินการส่งเสริม และประสานการถ่ายทอดความรู้ด้านการผลิตและจัดการผลผลิตพืช ประมงน้ำจืดและปศุสัตว์ขึ้นพื้นฐาน
- 4) ดำเนินการตามแผนงาน โครงการ และมาตรการด้านการส่งเสริมการผลิต การจัดการผลผลิต และการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสินค้าเกษตร
- 5) ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการส่งเสริมการผลิตและจัดการผลผลิตในพื้นที่
- 6) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

5. กลุ่มอารักขาพืช มีหน้าที่

- 1) ศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนการดำเนินงานด้านการอารักขาพืชในจังหวัดและดำเนินการตามแผนงาน โครงการและมาตรการด้านการอารักขาพืช
- 2) สำรวจ ติดตาม เฝ้าระวังการระบาดของศัตรูพืชและประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการระบาดของศัตรูพืช
- 3) ศึกษาพัฒนา รูปแบบและวิธีการจัดการศัตรูพืชที่เหมาะสมกับท้องถิ่นและถ่ายทอดเทคโนโลยีการอารักขาพืชให้กับเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอและเกษตรกร
- 4) ให้บริการตรวจ วินิจฉัยศัตรูพืชและให้คำปรึกษา แนะนำเทคโนโลยีด้านการอารักขาพืช
- 5) ติดตามประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานด้านการอารักขาพืชในจังหวัด

3.2.2 สำนักงานเกษตรอำเภอ มีอำนาจหน้าที่

- 1) วางแผนและส่งเสริมการวางแผนการผลิตการเกษตรในอำเภอ
- 2) ส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกร องค์กรเกษตรกรและวิสาหกิจเกษตรของชุมชน
- 3) ส่งเสริมและประสานถ่ายทอดความรู้ด้านการผลิต การจัดการผลผลิตพืช ประมง และปศุสัตว์
- 4) ให้บริการและส่งเสริมอาชีพการเกษตรทุกสาขา

5) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานเกษตรอำเภอ ไม่แบ่งโครงสร้างภายใน มีหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่บริหารงานการเกษตร (เกษตรอำเภอ) ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าสำนักงานเกษตรอำเภอ มีหน้าที่

1) ศึกษา วิเคราะห์ และวางแผนการดำเนินงานส่งเสริมการเกษตรในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

2) ควบคุม กำกับ ติดตามการปฏิบัติงานส่งเสริมการเกษตรให้เป็นไปตามเป้าหมาย แผนงานที่กำหนด

3) ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของเกษตรอำเภอ หรือตามที่กรมส่งเสริมการเกษตร หรือเกษตรจังหวัดมอบหมาย

2. เจ้าหน้าที่ธุรการ มีหน้าที่

1) รับผิดชอบงานธุรการ งานสารบรรณ งานการเงิน บัญชี และพัสดุ และการติดต่อประสานงานทั่วไปของสำนักงาน

2) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3. นักวิชาการส่งเสริมการเกษตร มีหน้าที่

1) ศึกษา วิเคราะห์ศักยภาพของพื้นที่ เกษตรกร และชุมชน เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางการส่งเสริมการเกษตรในพื้นที่รับผิดชอบ

2) ส่งเสริม และประสานการถ่ายทอดความรู้ด้านการผลิตการจัดการผลผลิตพืชประมงน้ำจืดและปศุสัตว์ขึ้นพื้นฐานโดยใช้ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล เป็นกลไกการดำเนินงาน

3) บริการและส่งเสริมอาชีพการเกษตร และดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกร องค์กรเกษตรกร และวิสาหกิจชุมชน

4) ให้คำปรึกษา แนะนำ และสนับสนุนให้เกษตรกร และชุมชน มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาการเกษตร

5) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3.3 ภารกิจของกรมส่งเสริมการเกษตร

ภารกิจกรมส่งเสริมการเกษตร มีทั้งหมด 10 ข้อ ประกอบด้วย

1) การส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกร และองค์กรเกษตรกร

2) การดำเนินการส่งเสริมและประสานงานการถ่ายทอดความรู้การผลิต และจัดการผลผลิตพืช ประมง ปศุสัตว์

3) การดำเนินการฝึกอบรมอาชีพเกษตรกร

4) การดำเนินการให้บริการทางการเกษตรเพื่อพัฒนาคุณภาพสินค้าเกษตร

5) การดำเนินการผลิตและจำหน่ายเมล็ดพันธุ์พืชเศรษฐกิจ

6) การดำเนินการผลิตและเผยแพร่เอกสาร คำแนะนำ และสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อใช้ในการส่งเสริมการเกษตร

7) กำกับ ดูแล การดำเนินงานสถานีวิทยุกระจายเสียงเพื่อการเกษตร (ปชส.8)

8) การดำเนินการเกี่ยวกับการประสานงานการช่วยเหลือเกษตรกรผู้ประสบภัยธรรมชาติ

9) การดำเนินการด้านความร่วมมือในการเชื่อมโยงและพัฒนาระบบส่งเสริมการเกษตร

10) การกำหนดระบบและดำเนินการเกี่ยวกับวิสาหกิจเกษตร

ในส่วน of วัตถุประสงค์หลักและประเด็นยุทธศาสตร์ของกรมส่งเสริมการเกษตร นั้น ได้จัดทำแผนกลยุทธ์โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์หลักรวม 6 ข้อ เพื่อเป็นหลักในการวางแผนการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจที่ตั้งไว้ รวมทั้งได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ รวม 8 ประเด็นยุทธศาสตร์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หลัก ที่กำหนดไว้ กล่าวคือ

3.4 วัตถุประสงค์หลัก ประกอบด้วย

3.4.1 เกษตรกรมีความรู้ ความสามารถในการผลิตและจัดการสินค้าเกษตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัยและได้มาตรฐาน

3.4.2 องค์กรเกษตรกร/ชุมชน มีความสามารถในการดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการที่เป็นระบบและเกิดเครือข่าย

3.4.3 เกษตรกรได้รับข้อมูลข่าวสารและบริการทางการเกษตรได้อย่างรวดเร็วทั่วถึง ทันสมัย และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาอาชีพการเกษตร

3.4.4 เกษตรกร ชุมชน และทุกภาคส่วนเกิดการเรียนรู้และเครือข่ายในการพัฒนา

3.4.5 บุคลากรเป็นผู้ชำนาญการและมีจิตสำนึกในการทำงานร่วมกับเกษตรกร

3.4.6 องค์กรมีการบริหารจัดการที่ดี

3.5 ยุทธศาสตร์ ของกรมส่งเสริมการเกษตร ระหว่างปี 2549-2552 ประกอบด้วย 8 ยุทธศาสตร์ กล่าวคือ

วัตถุประสงค์หลัก 1 เกษตรกรมีความสามารถในการผลิตและจัดการสินค้าเกษตร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และได้มาตรฐาน

ยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างขีดความสามารถของเกษตรกรในการผลิตและจัดการสินค้าเกษตรที่ปลอดภัย และได้มาตรฐาน : มุ่งเน้นเพิ่มขีดความสามารถของเกษตรกรในการผลิตและจัดการสินค้าเกษตร ที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และมีคุณภาพได้มาตรฐาน ทั้งผลิตผลเกษตร และผลิตภัณฑ์แปรรูป เพื่อการบริโภคในประเทศและส่งออก โดยใช้ตลาดนำการผลิตและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยผสมผสานกับภูมิปัญญาท้องถิ่นภายใต้ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อม รวมทั้งพัฒนาระบบเตือนภัยด้านการระบาดของศัตรูพืชและภัยธรรมชาติ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมการผลิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง : มุ่งเน้นลดรายจ่าย สร้างรายได้ ขยายโอกาส โดยส่งเสริมการเกษตรแบบยั่งยืน การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นสนับสนุนให้เกษตรกรมีรายได้เสริมภายใต้กระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม เพื่อให้เกษตรกรพึ่งพาตนเอง และพึ่งพากันเอง

วัตถุประสงค์หลักที่ 2 องค์กรเกษตรกร/ชุมชน มีความสามารถในการดำเนินกิจการ ได้อย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการที่เป็นระบบ และเกิดเครือข่าย

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรเกษตรกร : มุ่งเน้นส่งเสริมและพัฒนาองค์กรเกษตรกร ให้มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการองค์กร และกิจการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน : ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรเกษตรกร/ชุมชน ให้ดำเนินงานตามแนวทางวิสาหกิจชุมชน ด้วยการรับรองสถานภาพ วิสาหกิจชุมชนและเครือข่ายประสานความร่วมมือกับภาคีส่วนต่างๆ เพื่อให้เกิดการส่งเสริมสนับสนุนวิสาหกิจชุมชน เสริมสร้างการเรียนรู้ ในการบริหารทุนชุมชน และสนับสนุนองค์กรเครือข่าย

วัตถุประสงค์หลักที่ 3 เกษตรกรได้รับข้อมูลข่าวสารและบริการทางการเกษตร อย่างรวดเร็ว ทัวถึง ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาอาชีพการเกษตร

ยุทธศาสตร์ที่ 5 สร้างโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการทางการเกษตร: พัฒนาข้อมูลข่าวสาร และบริการทางการเกษตรที่ตรงกับความต้องการของเกษตรกร สร้างช่องทางที่เกษตรกรสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็วและเบ็ดเสร็จ ทั้งในส่วนของการให้บริการ ณ จุดให้บริการ และการให้บริการในลักษณะ เคลื่อนที่ไปหาเกษตรกร รวมทั้งประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการแก่เกษตรกร

วัตถุประสงค์หลักที่ 4 เกษตรกร ชุมชน และทุกภาคส่วน เกิดการเรียนรู้และเครือข่าย ในการพัฒนา

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาเครือข่ายการเกษตร : ส่งเสริมและพัฒนา ให้เกษตรกรและชุมชนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองและเกิดเครือข่ายการพัฒนาการเกษตรของทุกภาคส่วนและในทุกระดับ โดยเน้นการจัดการความรู้ และปรับกระบวนการทำงานส่งเสริมการเกษตรเพื่อให้เอื้อต่อการเรียนรู้ การทำงานร่วมกันของทุกภาคส่วนในลักษณะบูรณาการและการเชื่อมโยงเครือข่าย โดยยึดเกษตรกร พื้นที่ และสถานะแวดล้อมการทำงานเป็นหลัก

วัตถุประสงค์หลักที่ 5 บุคลากรเป็นผู้ชำนาญการและมีจิตสำนึกในการทำงานร่วมกับเกษตรกร

ยุทธศาสตร์ที่ 7 พัฒนาศักยภาพให้เป็นผู้ชำนาญการและมีจิตสำนึกในการทำงานร่วมกับเกษตรกร : โดยพัฒนาศักยภาพให้มีสมรรถนะในการทำงานตามสาขาวิชาชีพได้อย่างมืออาชีพและพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ตลอดจนเสริมสร้างจิตสำนึกการทำงานร่วมกับเกษตรกร

วัตถุประสงค์หลักที่ 6 องค์กรมีระบบบริหารจัดการที่ดี

ยุทธศาสตร์ที่ 8 เสริมสร้างการบริหารจัดการที่ดีในองค์กร : โดยบริหารจัดการตามแผนยุทธศาสตร์ให้เป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ บริหารงานบุคคลโดยใช้หลักคุณธรรม

จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีของ Steers, Hoy and Miskel ซึ่งเลือกมาเฉพาะตัวแปรที่สอดคล้องและเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ต้องการจะศึกษาเท่านั้น ตัวแปรที่ได้ประกอบด้วยปัจจัยด้านองค์กร 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างองค์กร 2) ด้านเทคโนโลยี 3) ด้านสภาพแวดล้อม 4) ด้านนโยบายการปฏิบัติงาน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) การปรับตัว 2) การบรรลุเป้าหมาย 3) การบูรณาการ และ 4) การคงสภาพความสมบูรณ์ของระบบค่านิยม โดยในที่นี้เป็นการศึกษารวมส่งเสริมการเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 19 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดนครพนม จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดบุรีรัมย์ จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดยโสธร จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดเลย จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดสกลนคร จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดหนองคาย จังหวัดหนองบัวลำภู จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดอุดรธานี และจังหวัดอุบลราชธานี

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ยังไม่เคยมีผู้ใดทำมาก่อน แต่มีผู้ศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ดังนี้

ศรีอำพร เสรีวัฒนา (2548) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า ระดับประสิทธิผลองค์การของข้าราชการสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.39 โดยมีระดับประสิทธิผลด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงและด้านความสามารถในการบริหารอยู่ระดับ ปานกลาง

ประสงค์ สุวรรณโชติ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานครูโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครระยอง ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากยกเว้นความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุและประสบการณ์การทำงานอยู่ในระดับมากยกเว้นช่วงอายุ 31 – 40 ปี อายุและประสบการณ์ในการทำงานมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ดาเรศ ชูยก (2549) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีมนำบลสถานสัมพันธ์ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดยะลา โดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีมนำบลสัมพันธ์ในพื้นที่จังหวัดยะลา 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีมนำบลสถานสัมพันธ์ จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีมนำบลสถานสัมพันธ์มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากสำหรับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อาชีพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน การประสานงานภายในทีม การได้รับการฝึกอบรม การได้รับการสนับสนุนด้านวิชาการและปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของทีมนำบลสถานสัมพันธ์

ธิดารัตน์ สุขประภากรณ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน ส่วนปัจจัยค่าจ้างที่มีผลในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านตำแหน่งและความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการและชีวิตส่วนตัว 2) ปัจจัยจิตใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้านความสำเร็จในการ

ปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยจูงใจที่มีผลในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงาน 3) กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ ประเภท ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทนต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ศิริวรรณ งามเจริญวงศ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่พัสดุมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่พัสดุในมหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมทุกด้านอยู่ในระดับสูง เฉลี่ย 3.00 ได้แก่ การเบิกจ่ายพัสดุ เฉลี่ย 3.23 ด้านการบำรุงรักษาพัสดุ การจำหน่ายพัสดุ ด้านการจัดหาพัสดุ การกำหนดความต้องการใช้พัสดุ และการวางแผนการใช้พัสดุ เฉลี่ย 3.14 3.06 3.05 2.85 และ 2.71 ตามลำดับ 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่พัสดุในมหาวิทยาลัยขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย ระดับตำแหน่ง และปัจจัยความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย นโยบายการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเงินเดือน และสวัสดิการ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน โอกาสและความก้าวหน้า ซึ่งเมื่อปัจจัยดังกล่าวเปลี่ยนแปลง ประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ๆ ก็จะเปลี่ยนแปลงด้วย 3) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่พัสดุในมหาวิทยาลัยขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่ได้จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ได้แก่ ปัจจัยความเครียดจากงานสาเหตุทางด้านจิตใจ และปัจจัยความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ลักษณะของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสำเร็จในงาน และการปกครองบังคับบัญชา ซึ่งปัจจัยดังกล่าวทั้ง 5 ปัจจัย สามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่พัสดุในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ร้อยละ 39.60

กรณิการ์ พรณะศรี (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนืออยู่ในระดับไม่เกินร้อยละ 70 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือในแต่ละจังหวัดแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้อง

กับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการทัศนวัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน

ปัจจัยด้านการบริการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยด้านสมรรถนะ มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นฤมล มหาวรรณ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลต้นเปาจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า 1) บุคลากรของเทศบาลตำบลต้นเปา จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะบุคลากรของเทศบาลด้านลักษณะของเทศบาลด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาล และด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล 2) ระดับประสิทธิผลของการดำเนินงานของเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของเทศบาล คือ ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาล

ชนมาญ พันธุ์สุกผล (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า 1) ประสิทธิผลต่อการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ อยู่ในระดับน้อยกว่าร้อยละ 80 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และประสิทธิภาพการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ อยู่ในระดับน้อยกว่าร้อยละ 80 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ มีตัวแปร 7 ตัวแปร คือ ปัจจัยย้อนกลับ หลักความคุ้มค่า ความสะดวกของช่องทางการให้บริการ การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี หลักคุณธรรม ความพร้อมในปัจจัยการให้บริการและหลักความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ มีตัวแปร 3 ตัวแปร คือ หลักนิติธรรม ความพร้อมในปัจจัยการให้บริการ/กลุ่มปัจจัยที่มีใช้บุคคล และความขยันตั้งใจทำงาน 3) ประสิทธิผลของการบริการประชาชนในแต่ละระดับชั้นของสำนักงานทะเบียนอำเภอ มีความแตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐาน 4) ประสิทธิภาพของการบริการประชาชนในแต่ละระดับชั้นของสำนักงานทะเบียนอำเภอไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ 5) ปัญหาอุปสรรค พบว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีไม่เพียงพอ ขาดความพร้อมวัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี อำนาจความสะดวกอื่นๆ ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น ข้นตอบการให้บริการและเอกสารที่ยังขาดความชัดเจนและยุ่งยาก

ชาญ จิตรปรีดา (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ดูแลเด็กในศูนย์เด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดมุกดาหาร พบว่า 1) ตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ดูแลเด็กในศูนย์เด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดมุกดาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 มีจำนวน 10 ตัว เรียงลำดับจากน้อยไปมาก ดังนี้ อายุของผู้ดูแลเด็ก ความรับผิดชอบ การมอบหมายและการนิเทศติดตามของเจ้าหน้าที่ นโยบายการบริหารงาน ทศนคติต่องานที่ปฏิบัติ การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความรู้เรื่องการพัฒนาเด็ก ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สภาพการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Y) ตั้งแต่ .148-.327 ตามลำดับ 2) ตัวพยากรณ์ที่ดีของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ดูแลเด็กในศูนย์เด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดมุกดาหาร ในภาพรวมมี 3 ตัว เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความรู้เรื่องการพัฒนาเด็ก สภาพการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = .434 โดยตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ร่วมกันอธิบายประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ดูแลเด็กได้ร้อยละ 18.90

นภดล ไชยบาล (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา โดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการทำงาน ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 2) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและหญิง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเดียวกัน ยกเว้นเพศชายเห็นว่า ด้านค่าตอบแทนและด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีระดับความคิดเห็นปานกลาง เพศหญิงเห็นว่า ด้านความมั่นคงในงานมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นๆ ปรากฏว่า มีระดับความคิดเห็นไม่อยู่ในระดับเดียวกัน ยกเว้น จำแนกตามอายุ ตามสถานภาพและตามอัตราเงินเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าด้านความมั่นคงในงานและด้านสภาพการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำแนกตามระยะเวลารับราชการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำแนกตามระดับการศึกษาที่ใช้ในการสอบบรรจุแต่งตั้ง ด้านสภาพการทำงาน และด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ภัทรกร เนียมแดง (2552) ได้ศึกษาปัจจัยเชิงใจและปัจจัยเกื้อหนุนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุพรรณบุรี เขต 2 พบว่า ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยเกื้อหนุนในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านก็อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านก็อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ปัจจัยจิตใจและปัจจัยเงื่อนไขที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาขึ้นพื้นฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประกอบด้วย ปัจจัยจิตใจในด้านความสำเร็จของงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และปัจจัยเงื่อนไขในด้านความสัมพันธ์กับร่วมงาน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาขึ้นพื้นฐานได้ร้อยละ 75.40

สัญญา มั่นทางกูร (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการกลุ่มน้ำของสำนักงานทรัพยากรน้ำภาค 8 พบว่า (1) ประสิทธิผลการจัดการกลุ่มน้ำของสำนักงานทรัพยากรน้ำภาค 8 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจ และด้านการปรับตัว และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านการพัฒนา และด้านความสามารถในการผลิต และ(2) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการกลุ่มน้ำของสำนักงานทรัพยากรน้ำภาค 8 ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านนโยบาย และด้านโครงสร้างองค์กร อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01

วราภรณ์ สุวรรณรัตน์ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการตรวจสอบแบบเบ็ดเสร็จ ณ สถานประกอบการ กรมสรรพสามิต พบว่า (1) ระดับประสิทธิผลในการตรวจสอบแบบเบ็ดเสร็จ ณ สถานประกอบการ กรมสรรพสามิต ซึ่งประกอบด้วยด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านความสามารถในการปรับตัว และด้านพฤติกรรมบุคคล อยู่ในระดับมาก และ (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการตรวจสอบแบบเบ็ดเสร็จ ณ สถานประกอบการ กรมสรรพสามิต พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ในแต่ละด้านซึ่งประกอบด้วยด้านลักษณะองค์การ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะทีมงาน และด้านนโยบายและการบริหารงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการตรวจสอบแบบเบ็ดเสร็จ ณ สถานประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

เกรียงศักดิ์ เตชะวงศ์ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่) ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรสำนักทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่) มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยแรงจูงใจภายในและภายนอกส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพบว่า บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอกับปริมาณงาน เครื่องจักรกลที่ใช้ปฏิบัติงานชำรุด การจัดสวัสดิการที่ไม่ทั่วถึง ขาดความก้าวหน้าในสายงาน การมอบหมายที่ไม่เหมาะสม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการจัดกรอบบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน เสนอให้กรมทางหลวงชนบทจัดหาเครื่องจักรกลให้เพียงพอต่อความต้องการ มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน จัดให้มีสวัสดิการอย่างเหมาะสมเช่น การจัดให้มี ที่พักอาศัยให้เพียงพอ

จำนวนบุคลากร ส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร สนับสนุนให้บุคลากรได้รับพัฒนาตนเอง ตลอดจนส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในสายงาน

สุรศักดิ์ จันดี (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงงานวัดพระเปิดทวารจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า (1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงงานวัดพระเปิดทวารมี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร และปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านงาน ด้านการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านผู้นำและภาวะผู้นำ ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงงานวัดพระเปิดทวาร (2) ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงงานวัดพระเปิดทวารอยู่ในระดับปานกลาง และ (3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ เครื่องมือ เครื่องจักรชำรุดทรุดโทรม และล่าช้า รongลงมา คือ อุปสรรคป้องกันเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานไม่เพียงพอ

