

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award:PMQA) เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเอง ที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติเพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุม 7 หมวด ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555)

1) การนำองค์การ เป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และความคาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ในส่วนราชการ รวมทั้งตรวจประเมินว่าส่วนราชการมีการกำกับดูแลตนเองที่ดีและดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการตรวจประเมินวิธีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมทั้งแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ และการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมถึงแผนปฏิบัติราชการที่ได้จัดทำไว้เพื่อนำไปปฏิบัติและการวัดผลความก้าวหน้า

3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการความคาดหวังและความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจและนำไปสู่การกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี

4) การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ เป็นการประเมินการเลือกรวบรวม วิเคราะห์จัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ

5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการตรวจประเมินว่าระบบงาน และระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการโดยรวมของส่วนราชการ อย่างไรก็ตาม รวมทั้งตรวจประเมินความใส่ใจการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศและความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและส่วนราชการ

6) การจัดการกระบวนการ เป็นการตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่างๆ หมวดนี้จะครอบคลุมกระบวนการที่สำคัญและหน่วยงานทั้งหมด

7) ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการ และแนวโน้มของส่วนราชการในมิติต่าง ๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนางานองค์กร นอกจากนี้ ยังตรวจประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการโดยเปรียบเทียบกับส่วนราชการ หรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA Framework)
ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ([http://www.opdc.go.th/special.php?](http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=153:2555)

[spc_id=4&content_id=153:2555](http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=153:2555))

การพัฒนาองค์กรตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กำหนดเกณฑ์การประเมินองค์กรในหมวด 5 คือ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล จึงเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร ในการส่งเสริมการเกษตร ถือว่านักวิชาการส่งเสริมการเกษตร เป็นบุคลากรที่สำคัญในการปฏิบัติงานในหน้าที่ เป็นตัวเชื่อมของนโยบายและโครงการต่างๆ จากภาครัฐสู่เกษตรกร โดยจะช่วยยกระดับความเป็นอยู่ของเกษตรกรจากการประกอบอาชีพทางการเกษตรให้ดีขึ้น มีรายได้และเกิดความมั่นคง สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ช่วยให้เกิดความยั่งยืนในอาชีพตลอดไป ในอนาคต ซึ่งจะส่งผลให้ประเทศชาติเกิดความมั่นคง เพราะการเกษตรเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศ

สำนักงานเกษตรจังหวัดนครพนม สังกัดกรมส่งเสริมการเกษตร มีบุคลากรเป็นนักวิชาการส่งเสริมการเกษตรรับผิดชอบงานในการส่งเสริมการเกษตรอยู่เป็นจำนวนมาก แต่ในสภาพปัจจุบันการทำงานส่งเสริมการเกษตรตามภารกิจและบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจเหล่านั้นให้ประสบความสำเร็จ หรือให้บรรลุเป้าหมายได้เท่าที่ควร อาจเนื่องจากสาเหตุปัจจัยหลายๆ อย่าง อาทิ ปริมาณงานในความรับผิดชอบไม่เท่าเทียมกัน ผู้ที่ทำงานมาก่อนมักใช้เด็กรุ่นใหม่ๆ รับผิดชอบงานเกินกำลัง ผู้บังคับบัญชาไม่มีวิสัยทัศน์ ผู้ได้บังคับบัญชาไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง การขาดแคลนหรือล้าสมัยของวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และโดยเฉพาะด้านจิตใจ เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจที่ดีที่จะช่วยเป็นแรงผลักดันในการปฏิบัติหน้าที่ อาจเนื่องมาจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง ซึ่งพบว่าคนทำงานประเมินให้น้อย คนไม่ทำงานประเมินให้มากด้วยระบบเส้นสาย หรือค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ ซึ่งปัญหาหรือสาเหตุต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นนี้ ทำให้การปฏิบัติงานในฐานะนักวิชาการส่งเสริมการเกษตรไม่ประสบผลหรือมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร จึงเป็นเหตุผลและที่มาของการวิจัยในครั้งนี้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการส่งเสริมการเกษตร สังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดนครพนม ว่ามีปัจจัยและแนวทางที่จะกระตุ้นในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพ เพราะถือเป็นเรื่องสำคัญเพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้สามารถดำเนินงาน เพื่อประโยชน์ของเกษตรกรได้อย่างแท้จริง และผลการศึกษาครั้งนี้ จะทำให้ได้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้นักวิชาการส่งเสริมการเกษตร มีบทบาทในการส่งเสริมการดำเนินงานของสำนักงานเกษตรจังหวัดนครพนมได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานบางประการของนักวิชาการส่งเสริมการเกษตร สังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดนครพนม

2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการส่งเสริมการเกษตร สังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดนครพนม โดยแยกเป็นประเด็น ดังนี้

2.2.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประเด็นต่างๆ ของนักวิชาการส่งเสริมการเกษตร

2.2.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมของนักวิชาการส่งเสริมการเกษตรระหว่างกลุ่มอายุน้อยกว่า 45 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 45 ปี

2.2.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมของนักวิชาการส่งเสริมการเกษตรระหว่างตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานระดับต้น กับตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง

2.2.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมของนักวิชาการส่งเสริมการเกษตรระหว่างกลุ่มรายได้รายน้อยกว่า 30,000 บาท และกลุ่มรายได้รวมมากกว่า 30,000 บาท

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของนักวิชาการส่งเสริมการเกษตร สังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดนครพนม

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการศึกษานักวิชาการส่งเสริมการเกษตร สังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดนครพนมเกี่ยวกับ

3.1 ปัจจัยพื้นฐานบางประการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัดในปัจจุบัน สถานภาพในงานปัจจุบัน ตำแหน่งในปัจจุบัน เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับจากทางราชการ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน และอายุราชการ

3.2 ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ได้แก่ งานในความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร การรักษาดุลยภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว การสื่อสารในองค์กร และการสร้างประโยชน์ต่อสังคมขององค์กร

3.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

สรุปเป็นแผนภูมิตามภาพที่ 1.2 ดังนี้



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักวิชาการส่งเสริมการเกษตรสังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดนครพนม ที่ทำงานในตำแหน่งตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 104 คน

4.2 ขอบเขตของการศึกษา ประกอบด้วย

4.2.1 ปัจจัยพื้นฐานบางประการของนักวิชาการส่งเสริมการเกษตร ได้แก่

เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัดในปัจจุบัน สถานภาพในงานปัจจุบัน ตำแหน่งในปัจจุบัน เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับจากทางราชการ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน และอายุราชการ

4.2.2 ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานในความรับผิดชอบ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร การรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตและการทำงานและชีวิตส่วนตัว การสื่อสารในองค์กร ความภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตพื้นที่ในการศึกษา คือ นักวิชาการส่งเสริมการเกษตรสังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดนครพนม ที่ประจำในส่วน of สำนักงานเกษตรจังหวัดนครพนม และสำนักงานเกษตรอำเภอ 12 อำเภอ

4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากนักวิชาการส่งเสริมการเกษตร สังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดนครพนมในเดือนกันยายนถึงตุลาคม 2556

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยพื้นฐานบางประการ หมายถึง สิ่งสำคัญที่มีความจำเป็นในระดับต้นหรือระดับแรกๆ ที่มีผลให้บุคคลประพฤติปฏิบัติ หรือตัดสินใจกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในที่นี้หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัดในปัจจุบัน สถานภาพในงานปัจจุบัน ตำแหน่งในปัจจุบัน เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับจากทางราชการ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน และอายุราชการ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของนักวิชาการส่งเสริมการเกษตร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ทำให้เกิดความรู้สึกดีหรืออรรถและมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จ ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ความพึงพอใจใน 8 ด้าน ได้แก่ งานในความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร การรักษาดุลยภาพระหว่างชีวิตและการทำงานและชีวิตส่วนตัว การสื่อสารในองค์กร และความภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม

นักวิชาการส่งเสริมการเกษตร หมายถึง ข้าราชการของกรมส่งเสริมการเกษตร สังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดนครพนม ในตำแหน่ง นักวิชาการส่งเสริมการเกษตรทุกระดับ รวมถึงเจ้าพนักงานการเกษตร และพนักงานราชการ ตำแหน่งนักวิชาการส่งเสริมการเกษตร ที่ทำงานด้านการส่งเสริมการเกษตร

ผู้ปฏิบัติงานระดับต้น หมายถึง นักวิชาการส่งเสริมการเกษตรที่ปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการเกษตรในหน้าที่ภารกิจที่รับมอบหมายโดยทั่วไป ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง นักวิชาการส่งเสริมการเกษตรปฏิบัติการ เจ้าพนักงานการเกษตรชำนาญงาน และพนักงานราชการตำแหน่งนักวิชาการส่งเสริมการเกษตร

ผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง หมายถึง นักวิชาการส่งเสริมการเกษตรที่ปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการเกษตรในหน้าที่ภารกิจที่รับมอบหมาย และเป็นผู้ที่มีทักษะความรู้ ประสบการณ์ และสมรรถนะการทำงานที่สูงกว่าระดับต้น ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง นักวิชาการส่งเสริมการเกษตรชำนาญการ

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ผู้บริหารของสำนักงานเกษตรจังหวัดนครพนม ได้รับประโยชน์ในการใช้ข้อมูล เพื่อการวางแผนในการพัฒนาการดำเนินงานด้านการส่งเสริม ให้นักวิชาการส่งเสริมการเกษตร มีความพึงพอใจในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อทางราชการมากยิ่งขึ้น

6.2 ผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานเกษตรจังหวัดนครพนม ในการ นำผลการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานของนักวิชาการส่งเสริมการเกษตรนำไปพัฒนา บุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานในการ ส่งเสริมการเกษตรบรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงานและเป็นประโยชน์ต่อเกษตรกรอย่างแท้จริงใน อนาคต

