

บำรุงรักษาโครงการ ได้แก่ งานปรับปรุงระบบชลประทาน งานซ่อมแซมระบบชลประทาน งานชุดตกคลองส่งน้ำและคลองระบายน้ำที่อยู่ในเขตพื้นที่ของโครงการ พิจารณาสารวจ ออกแบบงานปรับปรุงโครงการเบื้องต้น เก็บข้อมูลรายละเอียดเพื่อจัดทำรายงานสภาพวิศวกรรมของเขื่อน รวมทั้งตรวจสอบคิดความประเมินงานเพื่อนำมาวิเคราะห์และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบเสนอสำนักชลประทาน ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2) ฝ่ายจัดสรรน้ำและปรับปรุงระบบชลประทาน มีหน้าที่รับผิดชอบในการวางแผนจัดสรรน้ำ การส่งน้ำ การระบายน้ำ และการใช้น้ำเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดำเนินการใช้ที่ราชพัสดุในเขตพื้นที่โครงการ งานด้านเกษตรชลประทาน ติดต่อประสานงานกับหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องในการวางแผนปลูกพืช การสำรวจเพื่อเก็บสถิติผลผลิตในด้านเกษตรกรที่อยู่ในเขตโครงการ ควบคุมงานปรับปรุงซ่อมแซมบำรุงรักษาโครงการระบบชลประทาน งานพัฒนาแหล่งน้ำขนาดเล็ก และดำเนินการจัดตั้งกลุ่มเกษตรกรผู้ใช้น้ำ รวมทั้งจัดฝึกอบรมและให้คำแนะนำแก่เกษตรกร ให้รู้จักการใช้น้ำชลประทานอย่างถูกวิธี เพื่อเพิ่มผลผลิตในด้านการเกษตรได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3) ฝ่ายช่างกล มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมดูแลรักษาพาหนะ เครื่องจักรกล และเครื่องใช้เครื่องมือสื่อสารต่างๆ รวมทั้งการซ่อมแซมบำรุงรักษาเครื่องจักร านประเภท อุปกรณ์ไฟฟ้า ประปา และเครื่องมือกลอื่นๆ ในเขตพื้นที่โครงการต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ในเขตพื้นที่โครงการต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4) ฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษา (จำนวนฝ่ายตามความจำเป็นต่อพื้นที่รับผิดชอบของโครงการ) มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมการส่งน้ำและบำรุงรักษาชลประทานขนาดกลาง โครงการชลประทานขนาดเล็ก โครงการพิเศษ โครงการพระราชดำริ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ รวมทั้งงานพัฒนาแหล่งน้ำต่าง ๆ ที่อยู่นอกเขตโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาประสานงานกับอำเภอและเกษตรกรในการพิจารณาแก้ไขปัญหาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานด้านส่งน้ำให้แก่พื้นที่เพาะปลูก ดำเนินการจัดตั้งกลุ่มผู้ใช้น้ำ และฝึกอบรมเกษตรกรให้มีความรู้เรื่องการใช้น้ำอย่างถูกวิธี และดำเนินการก่อสร้างพัฒนาแหล่งน้ำขนาดเล็ก งานตามแผนพัฒนาชนบทและงานอื่นๆ พิจารณาซ่อมแซมบำรุงรักษาระบบส่งน้ำ ระบบระบายน้ำ ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1.2.8 โครงการปฏิบัติการคันคูน้ำที่ 6 มีหน้าที่รับผิดชอบวางแผนก่อสร้างระบบชลประทานในระดับไร่นา (On-farm irrigation system) ควบคุมการบริหารงานและการก่อสร้างให้เดินไปตามนโยบายกรมฯ งบประมาณรายจ่ายที่ได้รับในแต่ละปี ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานก่อสร้าง เพื่อให้การแพร่กระจายน้ำจากคลองสายใหญ่ สายย่อย สามารถระบายไปทั่วถึงแปลงเพาะปลูกทุกพื้นที่ และจัดทำระบบระบายน้ำส่วนเกินออกจากบริเวณพื้นที่แปลงเพาะปลูกตามช่วงเวลาและปริมาณ สามารถประหยัดงบประมาณ จัดทำแผนการปฏิบัติงาน ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ควบคุมรับผิดชอบในการตรวจสอบเขต และตั้งลักษณะคูน้ำ พร้อมทั้งจัดทำรายละเอียดเพื่อเสนอขอประกาศพระราชกฤษฎีกากำหนดเขตค้ำเนินงานคันคูน้ำ ตลอดจนดำเนินการขอประกาศตั้งลักษณะคูน้ำ ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคันคูน้ำ พ.ศ. 2505 รวมทั้งการขอแก้ไขตั้งคูน้ำ ที่มี การจัดการประชุมเพื่อขอใช้ที่ดินของราษฎร ค้ำเนินการก่อสร้าง โดยการให้ค้ำเนินงานแก่เกษตรกรและเจ้าของที่ดินในปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการค้ำเนินงานส่งเสริมการใช้น้ำชลประทาน รวมทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย แบ่งออกเป็น 4 ฝ่าย คือ ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายปฏิบัติการก่อสร้าง ฝ่ายส่งเสริมกิจกรรมต่อเนื่อง และฝ่ายช่างกล

1) ฝ่ายวิศวกรรม มีหน้าที่รับผิดชอบวางแผนการพัฒนาระบบชลประทานในระดับไร่นา เพื่อการก่อสร้างทั้งระยะสั้นและระยะยาว ควบคุมแผนงาน แผนเงิน ตรวจสอบการจัดทำรายงานค้ำนวนงบประมาณงาน โดยละเอียดตามแบบแปลน ประกอบด้วยงานดิน งานอาคาร และงานค้ำคองกรีต จัดทำรายละเอียดประมาณการเหือของงบประมาณประจำปี จัดทำแผนจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบพัสดุ จัดทำแผนการใช้วัสดุ จัดทำแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณในแต่ละหมวดงาน จัดทำราคากลางของงานประกวดราคาซื้อหรือจ้าง ควบคุมการใช้จ่ายเงินในแต่ละหมวดให้เป็นไปตามที่ได้รับอนุมัติไว้ ติดตามและตรวจสอบ ความถูกต้องของรายงานการใช้จ่ายเงินของแต่ละงานก่อสร้าง จัดทำรายงานการใช้จ่ายเงินงบประมาณ รวบรวม และตรวจสอบรายงานความค้ำวหน้าของแต่ละงานก่อสร้าง วิเคราะห์และจัดทำสถิติการใช้จ่ายงบประมาณและผลงานก่อสร้าง ศึกษาและวิเคราะห์ความเหมาะสมในการขอเปิดงานโครงการก่อสร้างคันคูน้ำ จัดทำแผนงานการเปิดงานคันคูน้ำเสนอสำนักชลประทาน ตั้งแต่แผนการสำรวจเหือการออกแบบ แผนงานการออกแบบและแผนการก่อสร้าง เหือในสนอขอตั้ง

งบประมาณล่วงหน้า ควบคุมรับผิดชอบในการตรวจสอบเขตและผังลักษณะผู้นำ พร้อมทั้งจัดทำรายละเอียดเพื่อเสนอขอประกาศพระราชกฤษฎีกากำหนดเขตค้ำเนินงานค้ำเนินผู้นำฯ ตลอดจนดำเนินการขอประกาศผังลักษณะผู้นำให้เป็น ไปตามพระราชบัญญัติค้ำเนินและผู้นำ พ.ศ. 2505 รวมทั้งการขอแก้ไขผังผู้นำ ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชา มอบหมาย

2) ฝ่ายปฏิบัติการก่อสร้าง มีหน้าที่รับผิดชอบวางแผนงาน ควบคุม การปฏิบัติการก่อสร้าง ประกอบด้วยงานดิน งานอาคารบ้ังค้ำเนิน งานค้ำเนินค้ำเนินกรรค และงานประกอบอื่น ๆ ตามแผนงานและงบประมาณที่ได้รับอนุมัติในแต่ละปีงบประมาณ ค้ำเนินการสำรวจแนวระค้ำและจัดทำแผนที่รูปแปลงกรรมสิทธิ์ ประสานการปฏิบัติงาน ร่วมกับสำนักออกแบบค้ำเนินน้ำ ธุรภค้ำเนินน้ำ และอาคารค้ำเนินน้ำตามความจำเป็นและเหมาะสมกับพื้นที่ ที่จะทำการก่อสร้าง จัดทำรายละเอียดความต้องการวัสดุหลักที่ต้องใช้ในงนก่อสร้างตาม จัดทำแผนความต้องการในการใช้เงินงบประมาณ เพื่อเป็นค้ำใช้จ่ายในการจ้างลูกจ้างชั่วคราว การจัดซื้อวัสดุทุกประเภทค้ำเว้นเวลา ตลอดจนค้ำเกี่ยวข้องที่เกี่ยวค้ำข้องในงนตาม จัดทำแผน ความต้องการเครื่องจักรเครื่องมือและยานพาหนะ จัดทำรายงานความค้ำเว้นของงานพร้อม ชี้แจงปัญหาและอุปสรรคของการค้ำเนินงน ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชา มอบหมาย

3) ฝ่ายส่งเสริมกิจกรรมค้ำเนินงน มีหน้าที่รับผิดชอบประสานการจัดทำ แผนปฏิบัติการร่วมค้ำเนินงนค้ำเนินน้ำและบ้ำรุงรักษา และพัฒนาการใช้เงินของโครงการ ชลประทาน โครงการส่งน้ำและบ้ำรุงรักษาที่เกี่ยวข้อง จัดการประชุมชี้แจงกับเกษตรกร พิจารณาวางแผนค้ำเนินงนก่อสร้าง โดยการค้ำเนินงนรวบรวมรายละเอียดของข้อมูลในทาง ค้ำเนินวิศวกรรมและมอบงานก่อสร้างระบบค้ำเนินน้ำให้แก่กลุ่มผู้ใช้เงินโครงการชลประทาน หรือโครงการส่งน้ำและบ้ำรุงรักษาค้ำเนินงนเป็นค้ำเชื่อมประสานระหว่างเกษตรกรกับฝ่ายปฏิบัติการ ก่อสร้าง และเจ้าหน้าที่ของรัฐในส่วนราชการค้ำเนินงน ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการปฏิบัติหน้าที่ อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4) ฝ่ายช่างกล มีหน้าที่รับผิดชอบวางแผนการจักรควบคุมการใช้ และ ช่อมบ้ำรุงรักษายานพาหนะเครื่องจักรกล เครื่องมือสื่อสาร ระบบไฟฟ้าและประบ้ำพิจารณา ส่งงนยานพาหนะเครื่องจักรกลและเครื่องมือให้ออกไปปฏิบัติงานก่อสร้าง จัดทำรายละเอียด ในแสดงความต้องการการจักรซื้ออะไหล่และอุปกรณ์ค้ำเนินงน จัดเจ้าหน้าที่ช่างกลออกไปปฏิบัติงาน ตาม เพื่อค้ำเนินงนในแต่ละงานก่อสร้าง รายงานการใช้เงินค้ำเนินงนของยานพาหนะ

และเครื่องจักรกล จัดทำและติดตั้งเครื่องกว้านบนระบายน ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1.2.9 โครงการก่อสร้าง 1 มีหน้าที่รับผิดชอบวางแผนควบคุมบริหารงานด้านก่อสร้างอาคารชลประทานต่างๆ เช่น ท่อระบายน้ำ เขื่อนเก็บกักน้ำ เขื่อนหรือประตูระบายน้ำ คลองส่งน้ำ คลองระบายน้ำ ระบบชลประทานในแปลงนา คันกันน้ำ ถนนถนนคันคลอง และดำเนินการก่อสร้างระบบระบายน้ำและระบบชลประทานประเภทอื่นๆ ตามในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น และจังหวัดชัยภูมิ โดยรับผิดชอบการบริหารงานในลักษณะของโครงการก่อสร้างชลประทานขนาดกลาง โครงการก่อสร้างชลประทานขนาดเล็ก โครงการก่อสร้างทางชลประทาน รวมทั้งโครงการพระราชดำริ โครงการพิเศษ และโครงการพัฒนาเพื่อความมั่นคง โดยดำเนินการเสร็จตามแผนงานงบประมาณที่กำหนดให้ และหรือเงินนอกงบประมาณที่ได้รับ คณะจนตรวดสอบวิเคราะห์ ติดตามประเมินผลงานก่อสร้างให้เป็นไปตามมาตรฐานถูกต้องตามหลักวิชาการ รวมทั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายแบ่งออกเป็น 7 กลุ่มงาน คือ

1) กลุ่มงานวิศวกรรมบริหาร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับแผนงาน และงบประมาณการตรวจสอบและวิเคราะห์แผนปฏิบัติงาน กำหนดขั้นตอนในการก่อสร้าง โครงการ ติดตามและประเมินผลงานก่อสร้าง ตรวจสอบ กำหนดปริมาณงานและปริมาณวัสดุก่อสร้าง กำหนดเอกสารประกวดราคาจ้างเหมาก่อสร้างและบริหารงานจ้างเหมาของโครงการ ตลอดจนให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคของงานก่อสร้าง และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2) กลุ่มงานก่อสร้าง 1-5 มีหน้าที่รับผิดชอบ ควบคุม ตรวจสอบ โครงการก่อสร้างชลประทานขนาดกลาง โครงการชลประทานขนาดเล็ก โครงการก่อสร้างทางชลประทาน รวมทั้งโครงการพระราชดำริ โครงการพิเศษ และโครงการพัฒนาเพื่อความมั่นคงและอาคารชลประทานประเภทต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนจัดทำรายงานและดำเนินการส่งมอบ โครงการที่ก่อสร้างเสร็จแล้วให้สำนักชลประทาน และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3) กลุ่มงานปฏิบัติการเครื่องกล มีหน้าที่รับผิดชอบ ควบคุม บำรุงรักษาได้บริการเครื่องจักรกล เครื่องมือ เครื่องสูบน้ำ ยานพาหนะ เครื่องจักรกลไฟฟ้า และเครื่องมือสื่อสารของโครงการก่อสร้างให้มีประสิทธิภาพ ควบคุมงานจ้างเหมาก่อสร้างในส่วนของการช่างกลให้เป็นไปตามสัญญาที่กำหนด ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1.2.10 โครงการก่อสร้าง 2 มีหน้าที่รับผิดชอบวางแผนควบคุมบริหารงาน ด้านก่อสร้าง อาคารชลประทานต่างๆ เช่น ท่อระบายน้ำ เขื่อนกั้นน้ำ เขื่อน หรือประตูระบายน้ำ คลองส่งน้ำ คลองระบายน้ำ ระบบชลประทานในเขื่อน กั้นกั้นน้ำ ถนนบนคันคลอง และดำเนินการก่อสร้างระบบระบายน้ำและระบบชลประทานประเภทอื่นๆ ในพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ ร้อยเอ็ด และมหาสารคาม โดยรับผิดชอบการบริหารงานในลักษณะของโครงการชลประทานขนาดกลาง โครงการก่อสร้างชลประทานขนาดเล็ก โครงการก่อสร้างทางชลประทาน รวมทั้งโครงการพระราชดำริ โครงการพิเศษ และโครงการพัฒนาเพื่อความมั่นคง โดยดำเนินการเสร็จตามแผนงานงบประมาณที่กำหนดให้ และหรือเงินนอกงบประมาณที่ได้รับ ตลอดจนตรวจสอบวิเคราะห์ ติดตามประเมินผลงานก่อสร้างให้เป็นไปตามมาตรฐานถูกต้องตามหลักวิชาการ รวมทั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1) กลุ่มงานวิศวกรรมบริหาร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับแผนงาน และงบประมาณการตรวจสอบและวิเคราะห์แผนปฏิบัติงาน กำหนดขั้นตอนในการก่อสร้างโครงการ ศึกษาและประเมินผลงานก่อสร้าง ตรวจสอบ คำนวณปริมาณงานและปริมาณวัสดุก่อสร้าง กำหนดเอกสารประกวดราคาจ้างเหมาก่อสร้างและบริหารงานจ้างเหมาของโครงการ ตลอดจนให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อผิดพลาดของงานก่อสร้าง และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2) กลุ่มงานก่อสร้าง 1-5 มีหน้าที่รับผิดชอบ ควบคุม ตรวจสอบ โครงการก่อสร้างชลประทานขนาดกลาง โครงการชลประทานขนาดเล็ก โครงการก่อสร้างทางชลประทาน รวมทั้งโครงการพระราชดำริ โครงการพิเศษ และโครงการพัฒนาเพื่อความมั่นคงและอาคารชลประทานประเภทต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนจัดทำรายงานและดำเนินการส่งมอบ โครงการที่ก่อสร้างเสร็จแล้วให้สำนักชลประทาน และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

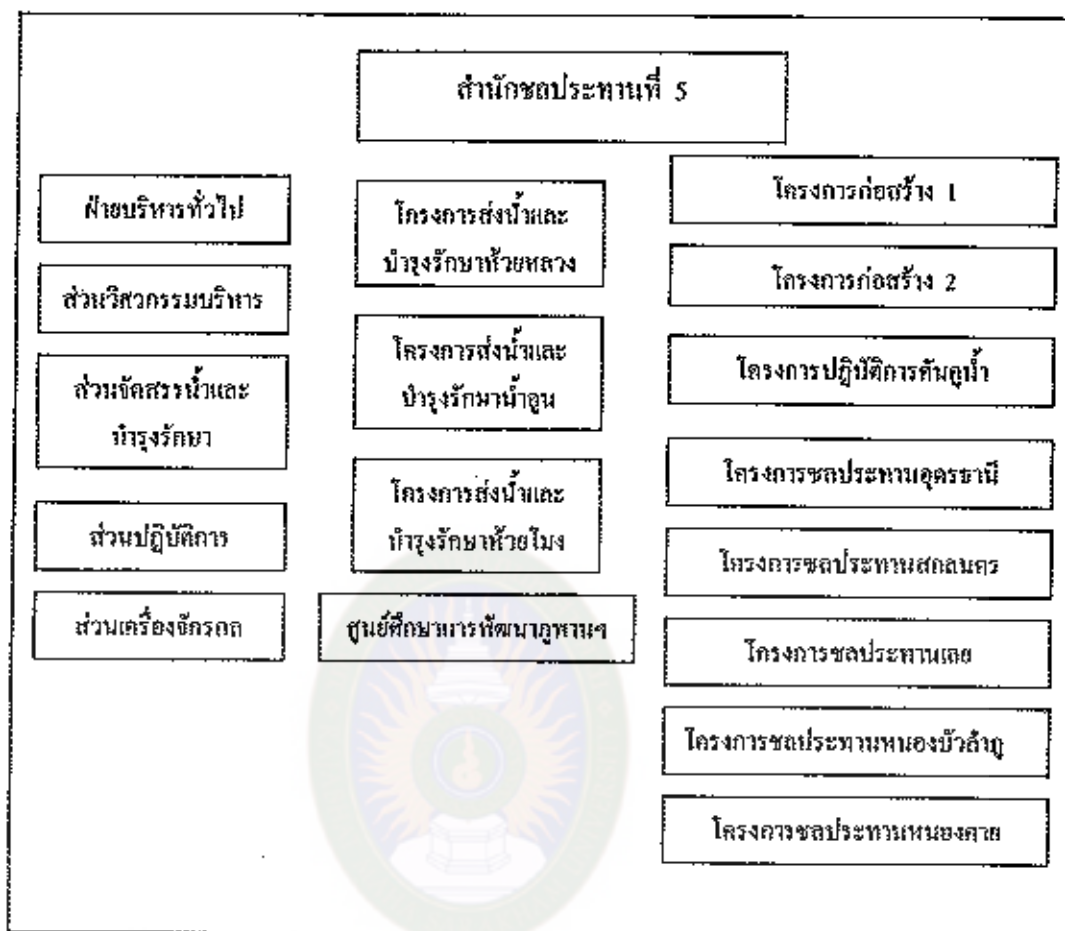
3) กลุ่มงานปฏิบัติการเครื่องกล มีหน้าที่รับผิดชอบ ควบคุม บำรุงรักษา ได้บริการเครื่องจักรกล เครื่องมือ เครื่องสูบน้ำ ยานพาหนะ เครื่องจักรกลไฟฟ้า และเครื่องมือสื่อสารของโครงการก่อสร้างให้มีประสิทธิภาพ ควบคุมงานจ้างเหมาก่อสร้างในส่วนของการช่างกลให้เป็นไปตามสัญญาที่กำหนดตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1.3 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักชลประทานที่ 5

ทั้งนี้สำนักชลประทานที่ 5 เป็นหน่วยงานหนึ่งของกรมชลประทาน ซึ่งมีโครงสร้างการบริหารงานดังนี้

- 1.3.1 ฝ่ายบริหารทั่วไป
- 1.3.2 ส่วนวิศวกรรมบริหาร
- 1.3.3 ส่วนจัดสรรน้ำและบำรุงรักษา
- 1.3.4 ส่วนปฏิบัติการ
- 1.3.5 ส่วนเครื่องจักรกล
- 1.3.6 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาห้วยหลวง
- 1.3.7 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาไทรคูน
- 1.3.8 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาห้วยโมง
- 1.3.9 โครงการชลประทานอุตรธานี
- 1.3.10 โครงการชลประทานสกถนนคร
- 1.3.11 โครงการชลประทานเลข
- 1.3.12 โครงการชลประทานหนองบัวลำภู
- 1.3.13 โครงการชลประทานหนองคาย
- 1.3.14 ศูนย์ศึกษาการพัฒนาภูพานอันเนื่องมาจากพระราชดำริ
- 1.3.15 โครงการก่อสร้าง 1
- 1.3.16 โครงการก่อสร้าง 2
- 1.3.17 โครงการปฏิบัติการคันคูน้ำ

มีรายละเอียดตามแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักชลประทานที่ 5
 มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

1. ความหมายของความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ปัทมกรมตั้งคมวิทยา (2532 : 246) ได้บัญญัติคำว่า ความคิดเห็นซึ่งตรงกับคำว่า Opinion ในภาษาอังกฤษไว้หมายถึง

- 1) ข้อพิจารณาเห็นว่าจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้ว่าจะไม่ได้อาศัยหลักฐานที่สุจริตยืนยันได้เสมอไปก็ตาม
- 2) ทศนะหรือประมาณการเกี่ยวกับเนื้อหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง
- 3) คำแถลงที่ยอมรับนับถือกันเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอ

บุคคลได้รับมาหรือเรียนรู้มา และกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสนับสนุน หรือ เป็นปฏิปักษ์ต่อบางสิ่งบางอย่างหรือต่อบุคคลบางคน

จำลอง เงินดี (2534 : 2) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดในลักษณะที่ไม่ตึกซึ่งเหมือนทัศนคติ ความคิดเห็นนั้นอาจกล่าวได้ว่า เป็นการแสดงออกของทัศนคติก็ได้ สังเกตและวัดได้จากคน แต่ส่วนที่แตกต่างไปจากทัศนคติ นั้นเจ้าตัวอาจจะตระหนักหรือไม่ตระหนักก็ได้

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2534 : 78) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออก ทางวาจาของเจตคติ การที่บุคคลกล่าวว่าเรามีความเชื่อ หรือความรู้สึกอย่างไรเป็นการแสดง ความคิดเห็นของบุคคลนั้นการวัดความคิดเห็นของบุคคลนั้นเป็นเรื่องที่เป็นไปได้

เรืองเวทย์ แสงวัฒนา (2534 : 14) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ (Attitude) เราสามารถแยกความคิดเห็นและทัศนคติออกจากกันได้เพราะความคิดเห็นและ ทัศนคติมีลักษณะคล้ายกันแต่ลักษณะความคิดเห็นไม่ตึกซึ่งเหมือนทัศนคติ (Attitude) เพราะ ความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง (Fact) และเจตคติของบุคคล ความ คิดเห็นเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะ

ศรีสมบุรณ์ เข้มกมล (2538 : 47) สรุปความคิดเห็นว่า หมายถึง การแสดงออก ด้านความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ด้วยการพูด การเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิม ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น ได้ร่วมเป็นหลักในการแสดง ความคิดเห็น

โตชัย วงศ์อนันต์นนท์ (2539 : 4,13) กล่าวว่า ความคิดเห็น (Opinion) กับ ทัศนคติ (Attitude) มักจะถูกใช้สลับกันได้เสมอทัศนคติ มักจะหมายถึงความพยายามที่จะทำ ซึ่งจะเกี่ยวข้องอย่างมากกับอุปนิสัยและพฤติกรรม ส่วนความคิดเห็นเป็นเพียงคำพูดและ เครื่องหมาย แต่ทุกคราวที่พูดถึงการทดสอบทัศนคติมักจะหมายถึงความเห็นด้วย ดังนั้นจึงสรุป ความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นคือ การแสดงออกทางด้านความรู้สึกหรือเหตุการณ์ในเหตุการณ์ หนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้น โดยมีอารมณ์ ประสาทการณ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกค้องหรือ ไม่ก็ตาม อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจจะเปลี่ยนแปลงได้ตาม กาลเวลา การแสดงความคิดเห็นอาจทำด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้

อุทัย หิรัญโต (2540 : 43) สรุปว่ามิติหรือความคิดเห็นต่างๆ ของคนเรานั้นเกิด ได้จากการพบปะสังสรรค์ประจำวัน แต่คนเราก็มักมีภูมิหลังทางสังคมงานที่ค่ออยู่ภูมิหลังทางสังคม

ของแต่ละคนย่อมเป็นผลถึงการที่คนเรากระทำตอบสนององค์เหตุการณ และเกิดความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุการณนั้น

ธีรศักดิ์ บันพญา (2541 : 55) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกนึกคิด การตัดสินใจและความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณใดเหตุการณหนึ่ง ด้วยการพูด การเขียน โดยมีอารมณ์ ประสบการณ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้น เป็นพื้นฐานในการแสดงออก ซึ่งอาจถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา

สวนภา พรพัฒน์กุล (2542 : 10-11) กล่าวว่าความคิดเห็น เป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกที่เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่ขึ้นอยู่กับจิตใจของเฉพาะบุคคล ซึ่งอาจเห็นไปในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความคิดเห็นแตกต่างกันขึ้นอยู่กับพื้นฐานความรู้ ประสบการณในการทำงาน สภาพแวดล้อม ฯลฯ และการมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ ซึ่งการแสดงออกเช่นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 231) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์หรือซึ่งนำหนักกว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

กู๊ด (Good, 1973 : 339) ให้คำจำกัดความว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์หรือซึ่งนำหนักความถูกต้องหรือไม่

เบส (Best, 1977 : 169) กล่าวว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกในด้านความเชื่อและความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยการพูดที่นำไปสู่การคาดคะเน หรือการแปรผลในพฤติกรรมหรือเหตุการณ

ไอร์แซก (Isank, 1981 : 203) ให้ความหมายความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบ ที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับต่างๆ ไป ซึ่งปกติแล้วควรมีคิดเห็นต่างจากเจตคติ คือ ความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะแต่ละเจตคติ จะเป็นเรื่องราวทั่วไป ซึ่งมีความหมายกว้างกว่า

พจนานุกรมเว็บสเตอร์ (Webster, 1983 : 1254) ได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น คือ ความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอนหรือความรู้อันแท้จริง แต่จะตั้งอยู่ในจิตใจ ความเห็นและการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่น่าจะเป็นจริงหรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้

สรุป จากการใช้ความหมายของความคิดเห็นของนักวิชาการทั้งหลายที่กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยได้ความหมายของความคิดเห็นหมายถึง เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก หัสนคติ

ความเชื่อและค่านิยมของแต่ละบุคคล สิ่งของ เรื่องราว หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่ประสบ
ในสังคมโดยมีพื้นฐานจากภูมิหลังทางสังคม ความรู้ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมต่างๆ
ของบุคคลนั้นๆ โดยไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว

2. ประเภทของความคิดเห็น

ประเภทของความคิดเห็น มีนักวิชาการได้แบ่งประเภทความคิดเห็นไว้ดังนี้

เรมเมอร์ (Remmer, 1954 : 6-7) กล่าวว่าความคิดเห็นมี 2 ประเภท คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็น
ที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจน
หลง ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นเช่นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

2. ความคิดเห็นเกิดจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive contents) การมีความ
คิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจ
ในทางที่ดี ขอบยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ
ไม่เห็นด้วย

จากความคิดเห็นของนักวิชาการ สรุปได้ว่า ประเภทของความคิดเห็นสามารถ
แบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์
2. ความคิดเห็นที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจ

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การแสดงความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคล
ต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแม้เป็นเรื่องเดียวกัน ไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไปและอาจแตกต่างกัน
ออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับนามมีอิทธิพลต่อ
การแสดงความคิดเห็น ได้มีนักวิชาการเสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลความคิดเห็น ดังนี้

3.1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็นว่า ขึ้นอยู่กับกลุ่มทางสังคมในหลาย
ประการ (จำเรียง ภาวจิตร, 2534 : 248-249) คือ

- 1) ภูมิหลังทางสังคม หมายถึง กลุ่มคนที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกัน
โดยทั่วไปจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้เยาว์กับผู้สูงอายุ
ชาวเมืองกับชาวชนบท เป็นต้น
- 2) กลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่คนเราจะคบหาสมาคมกับใคร หรือกระทำ

สิ่งใดสิ่งหนึ่งให้แก่ผู้ใด หรือการกระทำที่คำนึงถึงอะไรบางอย่างร่วมกันหรืออ้างอิงกันได้ เช่น ประกอบอาชีพเดียวกัน การเป็นสมาชิกกลุ่ม หรือสมาคมเดียวกัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นด้วย

3) กลุ่มกระตือรือร้น หรือกลุ่มเฉื่อยชา หมายถึง การกระทำใดที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นเป็นพิเศษอันจะก่อให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ที่ขึ้นมาได้ ย่อมส่งผลต่อการจูงใจให้บุคคลที่เป็นสมาชิกเหล่านั้นมีความคิดเห็นที่คล้อยตามได้ไม่ว่าจะให้คล้อยตามในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ตาม ในทางตรงกันข้ามกลุ่มเฉื่อยชาจะไม่ค่อยมีอิทธิพลต่อสมาชิกมากนัก

3.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น ดังนี้ (Oskamp, 1977: 119-133)

1) ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Genetic and Physiological Factors) เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยจะได้พูดถึงมากนัก โดยมีการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรม จะมีผลต่อระดับความก้าวหน้าของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษา เจตคติหรือความคิดเห็นของบุคคลนั้นๆ ได้ ปัจจัยด้านร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการใช้ยานสเป็คติงจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล เช่น คนที่มีความผิดปกติของอวัยวะมักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น

2) ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct personal experience) คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่างๆ จากประสบการณ์โดยตรง เช่น การกระทำหรือพบเห็นต่อสิ่งต่างๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่นมไม่ได้ป้อนน้ำนมให้ทาน เขามักจะมีความรู้สึกชอบ เนื่องมาจากน้ำนมหวาน เย็น หอมชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกชอบน้ำนมที่ได้ทานเป็นครั้งแรก เป็นประสบการณ์โดยตรงที่ได้รับ

3) อิทธิพลจากครอบครัว (Parental influence) เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูจากพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้เมื่อตอนเด็กเล็กๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอน ทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัว และจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา

4) เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม (Group determinants of attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและเจตคติต่างๆ จะได้รับการถ่ายทอดและได้รับแรงกดดันจากกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่างๆ จึงทำให้เกิดความ

คล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

5) สื่อมวลชน (Mass media) เป็นสื่อต่างๆ ที่บุคคลได้รับสื่อเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็นความรู้สึกต่างๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยตรง เช่น เพศ อายุ รายได้ และปัจจัยสภาพแวดล้อม คือปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยอ้อม เช่น สื่อมวลชน กลุ่มที่เกี่ยวข้อง และครอบครัว

4. การวัดความคิดเห็น

เบสท์ (Best, 1977 : 171) กล่าวว่า การวัดความคิดเห็นโดยทั่วๆ ไปว่าจะต้องมียอดค่าประกอบ 3 อย่างคือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้าและมีการตอบสนองซึ่งจะออกมาในระดับสูง ต่ำ มาก น้อย วิธีวัดความคิดเห็นนั้น โดยมากจะใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดยให้ผู้ตอบคำถามเลือกตอบแบบสอบถามและผู้ถูกวัดจะเลือกตอบความคิดเห็นของคนในเวลานั้น การใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นนั้นใช้การวัดแบบลิเคิร์ท โดยเริ่มด้วยการรวบรวมหรือการเรียงเรียงข้อความที่เกี่ยวกับความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย กับข้อความที่กำหนดให้ ซึ่งข้อความแต่ละข้อความจะมีความคิดเห็นเลือกตอบออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับข้อความว่าเป็น ไปทางเดียวกัน (เชิงนิยามหรือไม่นิยาม) เป็นข้อความเชิงบวก (Positive) หรือข้อความเชิงลบ (Negative)

สรุปได้ว่า การวัดความคิดเห็นที่นิยมใช้เพื่อการวิจัย ได้แก่การสอบถาม และการสัมภาษณ์ โดยคะแนนที่ได้จะแสดงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อ ทำให้สามารถทราบได้ว่ามีความคิดเห็นต่อเรื่องนั้นอย่างไร ส่วนวิธีการวัดความคิดเห็นโดยทั่วไปอาจใช้รูปแบบการสนทนา ผู้ทำการวิจัยจะต้องไม่แสดงออกว่ากำลังจดบันทึกความคิดเห็นของผู้กระทำการวัดมาจนเกินไป เพราะจะทำให้ผู้ถูกวัดเกิดความรู้สึกว่ากำลังจะถูกจับผิด ควรใช้วิธีอ้อมทายเป็นเครื่องมือช่วยส่วนวิธีการศึกษาจากข้อเขียน หรือสมุดบันทึกประจำวัน ผู้ทำการวัดต้องได้รับอนุญาตจากผู้ถูกวัดก่อน เพราะบางครั้งเป็นเรื่องที่ต้องปกปิด

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

1. ความหมายของประสิทธิภาพ

คีวีวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542 : 26) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ ใช้วิธีการ (Mean) ให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพ หรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด ประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสำคัญระหว่าง ปัจจัยนำเข้า (Input) และ ผลผลิต (Outputs) โดยมีเป้าหมายที่จะใช้ต้นทุนของทรัพยากรที่ต่ำกว่าที่สุด ถ้าองค์กรได้ผลผลิต โดยมีเป้าหมายที่จะใช้ต้นทุนของทรัพยากรที่ต่ำกว่าที่สุด องค์กรจะได้ผลผลิตเพิ่มขึ้นจากปัจจัยนำเข้าจำนวนเดิม แสดงว่ามีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ในทำนองเดียวกันถ้าองค์กรได้ ผลผลิตเท่าเดิมจากปัจจัยนำเข้าที่ลดลง แสดงว่าสามารถเพิ่ม ประสิทธิภาพได้เช่นเดียวกัน เนื่องจากผู้จัดการจะมีทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) ที่จำกัด ไม่ว่าจะ เป็นคน เงินและอุปกรณ์ ซึ่งจะเกี่ยวข้องด้วยประสิทธิภาพของการ ใช้ทรัพยากรเหล่านี้ ดังนั้น จึงต้องใช้ต้นทุนทรัพยากรต่ำสุด จะเห็นว่าประสิทธิภาพจะเกี่ยวข้องกับการทำให้ถูกต้อง (Doing things right) ซึ่งหมายความว่าไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร

ตามส นาวีการ (2545 : 14) กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับ ความสำเร็จของเป้าหมายความสำเร็จมีประสิทธิภาพ 2 อย่าง คือ 1) เป้าหมายประสบความสำเร็จหรือไม่ 2) เป้าหมายมีความเหมาะสมหรือไม่ ความมีประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับ ความเหมาะสมของเป้าหมาย ในทางกลับกันความสำเร็จมีประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายของ ความสำเร็จของเป้าหมาย ความมีประสิทธิภาพจะตอบคำถามว่า ต้องเสียค่าใช้จ่ายเท่าไร (ในแง่ของเงินทุนเจ้าหน้าที่ อุปกรณ์ ปัจจัยจิตวิทยาและอื่น ๆ) ต่อการบรรลุเป้าหมาย ดังนั้น ความมีประสิทธิภาพ คือ อัตราส่วนระหว่างผลผลิตและปัจจัยการผลิต

รพี แก้วเจริญ และจิตตา สุวรรณขุ (2531 : 17 ; อ้างอิงถึงใน วิสวุธ มีแก้ว . 2542 : 9) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ คือ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้ สำเร็จ ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้าหรือความพึงพอใจ

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2531 : 8 ; อ้างอิงถึงใน วิสวุธ มีแก้ว . 2542 : 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้ถึงความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวของ องค์กร งานที่สำคัญของผู้บริหารองค์กรก็คือ งานในหน้าที่ของการบริหารซึ่งจะเหมือนกัน เติบโตหรือไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใด มีจุดประสงค์ใด จะเป็นเครื่องมือช่วยให้การ บริหาร หรือการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจะต้องเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับ

องค์การของตนในสถานการณ์ต่างๆ และนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การมากที่สุด สมพงษ์ เกษมสิน (2537 : 25 ; อ้างอิงถึงใน วิสสุต มีแก้ว, 2542 : 10) ได้อธิบายความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ก็พิจารณาได้จากผลงาน

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมายของประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมาย เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายของความถี่ของเป้าหมาย เพื่อให้ทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด

2. ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร

2.1 ประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กรทั่วไป

ชงชัย สันติวงษ์ (2535 : 77-78) ได้อธิบายไว้ว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กรทั่วไป จะมีส่วนประกอบที่จัดโครงสร้างองค์กร ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญ คือ

2.1.1 การสร้างประสิทธิภาพในการใช้คนทำงานที่มีปริมาณมาก ก็คือการพิจารณาสร้างประสิทธิภาพในการเตรียมงานขององค์กรที่มีประมาณมาก และมีความสลับ ซับซ้อน ประกอบด้วยงานมากมายหลายอย่าง ให้มีการแบ่งให้คนและฝ่ายต่างๆ ทำอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งการพิจารณาจัดแบ่งงานตามความถนัด (Job specialization) จะเป็นหัวข้อเรื่องต่อเรื่องกันไปด้วยกันและต้องซึ่งน้ำหนักด้วยแนวคิดทั้งสองนี้คู่กันไป

2.1.2 การจัดระบบในแบบเป็นทางการ (Formalization) หรือให้คนท่มีบทบาทที่เข้ามาทำงานทำหน้าที่ที่ต่างกัน มุ่งไปในทิศทางเดียวกันเพื่อผลประโยชน์ตามเป้าหมายของกิจการที่วางไว้

2.1.3 การรวมศูนย์อำนาจการบริหารงาน (Centralization) หรือให้การทำงานขององค์กรมีการกำกับทิศทางความคิดเห็นการไปในทิศทางเดียวกัน สำหรับองค์กรในฐานะหน่วยงานรวมบทบาทขององค์กรในการทำงานที่บริหารงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จึงจำเป็นจะต้องมีหลักการและองค์กรประกอบในการบริหารงานครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

1) การวางแผน (Planning) หรือการที่จะต้องถือเป็นการรับผิดชอบในการพิจารณากำหนดวิถึทางที่จะปฏิบัติไว้เป็นการล่วงหน้า ในการนี้เขาข้อมต้องมีกระบวนการคิด (Conceptual thinking) ที่สมบูรณ์และเป็นสาระถูกต้อง เพื่อให้สามารถกำหนด

วัตถุประสงค์ (Objective) พัฒนากลยุทธ์ (Strategies) จัดทำแผนงาน (Program) จัดสรรงบประมาณการใช้ทรัพยากรต่างๆ กำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติ (Procedures) และนโยบายขยาย (Policies) ที่ดีที่สุดสำหรับองค์กรของตนเองภายหลังจากการวิเคราะห์และคาดการณ์ (Forecast) สภาพการณ์ต่างๆ อย่างระมัดระวังและรอบคอบ

2) คำเน้นการจัดองค์การ (Organizing) คือ ความรับผิดชอบที่ต้องจัดเตรียมและจัดให้มีความสัมพันธ์กันอย่างดีระหว่างกลุ่มกิจกรรมต่างๆ ที่จะต้องทำหน้าที่นี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการบริหารถึงของและทรัพยากรต่างๆ ภายหลังจากได้ใช้ดุลพินิจและมีข้อตัดสินใจที่คิดว่าทำอะไรบ้าง การดำเนินการเพื่อจัดทำกาตามกระบวนการประกอบด้วยการที่จะต้องทำ คือ จัดทำโครงสร้างขององค์การ กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกิจกรรมต่างๆ ระบุขอบเขตตำแหน่งต่างๆ

3) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) คือ การกำหนดหน้าที่กับการบริหารจัดตัวคน การคัดเลือกคนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงาน

4) การสั่งการ (Directing) คือ ภาระหน้าที่ในการกำกับดูแลสั่งการให้งานเป็นไปตามที่ต้องการ รู้จักมอบหมาย จัดจูงใจและกระตุ้นให้ทุกคนทำงานดี รู้จักการประสานงานของทุกฝ่ายให้เข้ากันได้ดี ช่วยให้การทำงานของคนได้ผลสูงสุด ช่วยให้งานของทุกฝ่ายสอดคล้องกันและเสริมกัน

5) การควบคุม (Controlling) คือ การมุ่งบังคับให้การทำงานต่างๆ เป็นไปตามแผน เพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหายในประการทั้งปวง ผู้บริหารทุกคนย่อมต้องคอยระดมงานต่างๆ ที่ตนรับผิดชอบอยู่ กระบวนการวิธีการควบคุมภายใต้กระบวนการควบคุมที่จัดขึ้นก็คือ การวัดผลงานที่ทำได้ด้วยการเปรียบเทียบกับมาตรการที่กำหนด เพื่อช่วยให้ทราบข้อแตกต่างที่คิดไปจากแผนและสามารถดำเนินการแก้ไขให้เข้าสู่ทิศทางที่ถูกต้องได้ การรู้จักใช้ระบบการตอบแทนและลงโทษ จึงเป็นกลไกสำคัญที่ผู้บริหารทุกคนจำต้องเข้าใจเสมอ นักบริหารกับการวางแผน ก่อนวางแผนจะต้องคิดว่าเรื่องนั้นจะหาอย่างไร เมื่อไร ที่ไหน โดยใคร ต้องใช้เงิน วัสดุอะไรบ้าง

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารองค์การ

กิตติมา ปรีดีพิติก (2529 : 238-333) ได้อธิบายไว้ว่า การบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพได้รับผลสำเร็จและตรงตามเป้าหมายได้ จะต้องมีปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารองค์การ เพื่อจะนำมาวิเคราะห์และเข้าใจปัญหาได้อย่างถูกต้อง จะประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

2.2.1 พฤติกรรมองค์การ (Organization behavior) การบริหารองค์การหรือ

การจัดการ เป็นกระบวนการบริหารทรัพยากรให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น คน เงิน วัสดุ สถานที่ ฯลฯ นอกจากนี้ผู้บริหารยังจำเป็นต้องศึกษาทำความเข้าใจตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลต่อการบริหารอีกด้วย เช่น การบวนการจัดการ การติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน ภาวะผู้นำ

2.2.2 พฤติกรรมผู้นำ (Leader behavior) ผู้บริหาร หรือผู้นำ หรือผู้จัดการ หรือหัวหน้างาน ไม่ว่าในหน่วยงานเล็กหรือใหญ่ หน่วยงานราชการหรือเอกชนก็ตาม ย่อมมีบทบาทที่เป็นผลสำเร็จ และประสิทธิภาพของงานอย่างยิ่ง บางครั้งการติดองค์การ แม้จะไม่ถูกต้องเรียบร้อยอยู่บ้าง ก็อาจได้รับผลงานสูงได้ แต่ถ้าพฤติกรรมในการนำของผู้ไป ในส่วนราชการนั้นไม่ดี แม้การจัดการองค์การจะถูกต้องและดีเพียงใดก็ตาม ผลงานที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานนั้น ๆ ย่อมจะสมบูรณ์ได้ยาก ดังนั้นจึงถือว่าผู้บริหาร หรือผู้นำ หรือ หัวหน้างาน เป็นตัวหลักที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อหน่วยงาน ต่อผู้ได้บังคับบัญชาและต่อ ผลงานเป็นส่วนรวม ผู้นำจะต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะเป็นผู้นำที่ดี มีพฤติกรรม ในการนำที่ถูกต้องและเหมาะสม เพราะความสำเร็จของงานทุกด้านขององค์การขึ้นอยู่กับผู้นำ จะเป็นผู้วินิจฉัยสั่งการ หรือตัดสินใจแก้ปัญหา เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพ

2.2.3 การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นที่ถกเถียงกันโดยทั่วไปว่า การติดต่อสื่อสารนั้นมีขึ้นพร้อม ๆ กับการมีมนุษย์เกิดขึ้นในโลก เพราะเมื่อมนุษย์มาอยู่รวมกันย่อมมีปฏิสัมพันธ์กันในแง่ต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน เมื่อยังมีคนน้อย ระบบสังคมยังไม่ยุ่งยากซับซ้อน การสื่อสารก็พัฒนาไปเป็นการ ใช้ภาษาอังกฤษซึ่งถือ ความเข้าใจกันได้ในหมู่ทุกคน ยิ่งสังคมกว้างขึ้นมีการติดต่อระหว่างชนต่างหมู่บ้าน ก็ มีระยะทางนานเกี่ยวข้องกับเปลี่ยนแปลงใช้สัญญาณต่าง ๆ เช่น ควันไฟ เสียงกลอง เครื่องเป่าต่าง ๆ ต่อมามนุษย์ต้องการเรื่องราวหรือข้อความยังคงอยู่ไปถึงคนรุ่นหลัง จึงมี การพัฒนาเครื่องมือสื่อสารเป็นรูปภาพ เป็นตัวอักษร และกลายเป็นถึงพิมพ์ ซึ่งเทคโนโลยี ก้าวหน้าไปเท่าใด ระบบการติดต่อสื่อสารก็ก้าวหน้าตามไปด้วยอย่างไม่หยุดยั้ง

2.2.4 ความขัดแย้ง (Conflict) ในการจัดการองค์การนั้น เรื่องของความมีประสิทธิภาพ ของงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารมีความปรารถนาที่จะให้ได้มาสำหรับองค์การของตนอย่างยิ่ง แต่ความเป็นจริงในทางปฏิบัติแล้วการบริหารหรือการจัดการย่อมมีอุปสรรค ผลงานที่ ได้รับอาจจะไม่มีประสิทธิภาพสูงตามที่ผู้บริหารปรารถนา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเกิดปัญหาหรือเกิด ความขัดแย้งขึ้น ในองค์การอันมีผลกระทบกระเทือนต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งปัญหาหรือ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นบางครั้งผู้บริหารก็สามารถแก้ไขได้โดยไม่ยากนัก แต่ในบางกรณีเป็น

ปัญหาใหญ่และรุนแรงยากแก่การแก้ไข ปัญหาความขัดแย้งเป็นปัญหาเกิดได้กับคนทุกระดับ โดยเฉพาะในหน่วยงานระดับต่างๆ ซึ่งถือว่า ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ช่วยแก้ปัญหาความขัดแย้งต่างๆ ให้ถูกล่วงไปด้วยดี

2.2.5 ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) ปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้การทำงานประสบผลสำเร็จ คือ ความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จ และได้ผลดีกว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ว่าปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ดังนั้นในการบริหารงาน การทำความเข้าใจในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางด้านจิตวิทยาที่ผู้บริหารไม่สามารถมองเห็นได้ เพียงแต่มีการคาดคะเนว่ามีหรือไม่มีบนพื้นฐานของการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น ดังนั้นในการบริหารงานจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร สมาชิกขององค์กรจึงจะมีความพึงพอใจในการทำงาน อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะเป็นการยากที่ผู้บริหารจะต้องเข้าใจและรู้ถึงสิ่งที่จะช่วยก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้นได้ ผู้บริหารไม่มีทางเลือกเลย ผู้บริหารที่ฉลาดจึงพยายามที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจขึ้นได้ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานให้เกิดประโยชน์อื่นๆ ขึ้นไปความพึงพอใจในการทำงาน เ็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงานไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าองค์ประกอบอื่นๆ ความพึงพอใจหากเกิดขึ้นที่ใดแล้ว ที่นั้นย่อมเต็มไปด้วยความตั้งใจทำงาน การให้ความร่วมมือกับหน่วยงาน บรรยากาศในองค์กรสดชื่น เป็นต้น ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารพึงกระทำ เพื่อประโยชน์ของหน่วยงานต่อไป ได้มีผู้เสนอแนะวิธีการสร้างความพึงพอใจในการทำงานไว้แตกต่างกันมาก ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะเห็นถึงการตอบสนองความต้องการของบุคคลในหน่วยงานที่พึงจะมี ดังนั้นผู้บริหารจึงพึงมีบทบาทในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้น ดังนี้

- 1) ต้องรู้และเข้าใจในความสามารถของบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน เพื่อจะได้จัดงานได้ถูกต้องและเหมาะสม
- 2) สร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้ร่วมงาน
- 3) การมอบหมายงานจะต้องชัดเจน
- 4) มีเทคนิคในการควบคุมงาน
- 5) ให้ทุกคนได้ทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
- 6) จัดงานที่ท้าทาย และริเริ่มงานใหม่ๆ ให้ทำเสมอ

7) กำหนดเวลาพักผ่อนให้แน่นอน และมีระยะเวลาานพอสมควร เพื่อเป็นการลดความเหนื่อยในการทำงาน

- 8) ส่งเสริมให้มีสภาพการทำงานที่ดี
- 9) บริหารงานด้วยความเที่ยงธรรม
- 10) ให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี
- 11) ให้ความมั่นคงในชีวิต และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
- 12) ยกย่องชมเชยแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่น
- 13) ให้ทุกคนรู้จักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของคณะ
- 14) จัดสวัสดิการต่างๆ ภายในองค์กร

2.2.6 ประสิทธิภาพขององค์กร จิตรชัย อรรถนันท์ (2524 : 377) ได้อธิบายไว้ว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งก็คือบทบาทของผู้เ้า โดยผู้นำควรมีบทบาทดังนี้

- 1) ให้ทุกคนเชื่อถือในความสามรถในการบริหารงาน มีฝีมือในการทำงานไม่ทำพลาดบ่อยๆ
- 2) มีความรับผิดชอบในงานในหน้าที่ ขอมรับผิดชอบเพื่อปกป้องลูกน้อง
- 3) แสดงน้ำใจให้เห็นเป็นตัวอย่าง เอาใจใส่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและจริงใจ
- 4) ทำให้ทุกคนเกิดความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความภาคภูมิใจในการทำงานซึ่งเป็นแนวทางไปสู่การทำงานที่สำเร็จและเกิดประสิทธิภาพ
- 5) ให้ความร่วมมือกับชุมชน เป็นนักประชาสัมพันธ์ และเป็นนักประสานงาน แนวความคิดดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ คือ การกำหนดนโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่ การได้รับความยอมรับนับถือ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ทฤษฎีการจัดการองค์การ

สมคิด บางโม (2543 : 23 - 24) ได้อธิบายไว้ว่า การจัดการองค์การเป็นกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่การงาน บุคลากร และปัจจัยทางกายภาพต่าง ๆ ขององค์การ ในที่นี้จะนำหลักการจัดการองค์การในระบบราชการมาศึกษา หลักที่สำคัญของการจัดการองค์การ

มีดังนี้

1. การกำหนดหน้าที่การงาน (Function) นั้น ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ขององค์การ หน้าที่การงานและภารกิจ จึงหมายถึงกลุ่มของกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ หน้าที่การงานจะมีอะไรงานและมีกลุ่มขึ้นอยู่กับเป้าหมายของ

2. การแบ่งงาน (Division of word) หมายถึง การแยกงานหรือรวมหน้าที่การงานที่มีลักษณะเดียวกันหรือใกล้เคียงไว้ด้วยกัน หรือแบ่งงานตามลักษณะเฉพาะของงาน แล้วมองงานนั้นๆ ให้แก่บุคคลหรือกลุ่มคนที่มีความสามารถหรือความถนัดในการทำงานนั้นๆ โดยตั้งเป็นหน่วยงานย่อยขึ้นมารับผิดชอบ

3. หน่วยงานที่สำคัญขององค์การ ได้แก่ หน่วยงานหลัก (Line) หน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) และหน่วยงานอนุกร (Auxillary) การแบ่งหน่วยงานเช่นนี้ทำให้เห็นคุณลักษณะของงานเด่นชัดขึ้น

3.1 หน่วยงานหลัก หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่โดยตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์การและบุคคลที่ปฏิบัติงานที่ขึ้นตรงต่อสายบังคับบัญชา องค์การทุกแห่งจะต้องประกอบด้วยหน่วยงานหลักซึ่งเป็นหน่วยงานหลักซึ่งเป็นหน่วยปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์โดยตรงต่อความสำเร็จขององค์การในธุรกิจขนาดเล็ก มักจะมีแต่หน่วยงานหลักเท่านั้น อันหมายถึงความรับผิดชอบทุกอย่างอยู่กับผู้เป็นเจ้าของหรือผู้จัดการ สมาชิกทุกคนอยู่ภายใต้การควบคุมสั่งการจากผู้จัดการแต่เพียงผู้เดียว ในบริษัทผู้ผลิตหน่วยงานหลัก คือ ฝ่ายผลิตในห้างสรรพสินค้าหน่วยงานหลักคือ ฝ่ายขาย ส่วนหน่วยงานอื่นๆ ถือเป็นหน่วยงานประกอบที่ยังอำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงานหลัก

3.2 หน่วยงานปรึกษา หมายถึง หน่วยงานที่ช่วยให้หน่วยงานหลักปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะผู้เชี่ยวชาญเฉพาะงานหรือเป็นรูปคณะกรรมการที่ปรึกษา ในบริษัทต่างๆ ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร ฝ่ายวิจัยวางแผน ฝ่ายตรวจสอบ

3.3 หน่วยงานอนุกร หมายถึง หน่วยงานที่ช่วยบริหารแก่หน่วยงานหลักและหน่วยงานที่ปรึกษา หน่วยงานอนุกรมักเป็นงานด้านธุรการและงานอำนวยความสะดวกเป็นส่วนใหญ่ ไม่มีหน้าที่บริหารลูกค้าขององค์การโดยตรง หรือไม่ได้ปฏิบัติงานอันเป็นงานหลักขององค์การในบริษัททั่วไป ได้แก่ ฝ่ายการงาน ฝ่ายบุคคล เป็นต้น

4. สายการบังคับบัญชา (Chain of command) หมายถึง ความสัมพันธ์ตามลำดับขั้นระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ทราบว่าภารกิจติดต่อสื่อสารมีทางเดินอย่างไร มีการควบคุมและรับผิดชอบอย่างไร สายการบังคับบัญชาที่ดีควรมีลักษณะเช่นนี้

จากทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์กร สรุปได้ว่าการจัดการองค์กรนับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญของหน่วยงานต่างๆ เพื่อใช้ให้เจ้าหน้าที่ขององค์กร ได้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการกำหนดหน้าที่ การแบ่งงาน หน่วยงานขององค์กร และสายการบังคับบัญชา เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลขององค์กร ในการปฏิบัติงาน

1. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg)

เฟร็ดริค เฮร์ซเบอร์ก (Frederick Herzberg) พัฒนาทฤษฎีสองปัจจัยในการจูงใจ (Two-factor theory of motivation) จากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพอใจและความไม่พอใจในงาน (Job satisfaction and dissatisfaction) โดยเฮร์ซเบอร์ก จำแนกออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ (มัลลิกา คັນสอน. 2544 : 27-39)

1.1 ปัจจัยรักรักษา (Hygiene factors) เป็นสภาพแวดล้อมภายนอก (Extrinsic condition) ที่ส่งผลต่อความไม่พอใจในงานของบุคคล ถ้าเขาไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่อไปนี้

1.1.1 เงินเดือน

1.1.2 ระเบียบและขั้นตอนต่างๆ ในองค์กร

1.1.3 ความมั่นคงของงาน

1.1.4 การควบคุมงาน

1.1.5 เงื่อนไขในการทำงาน

1.1.6 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

1.1.7 สถานะ

1.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivators) เป็นสภาพแวดล้อมภายใน (Intrinsic condition) ที่ส่งผลต่อความพอใจและจูงใจในการทำงานของบุคคล ซึ่งจะทำให้บุคคลมีผลการทำงานที่ดี ปัจจัยจูงใจประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1.2.1 ความสำเร็จ

1.2.2 ความก้าวหน้า

1.2.3 การยอมรับ

1.2.4 เนื้อหาของงาน

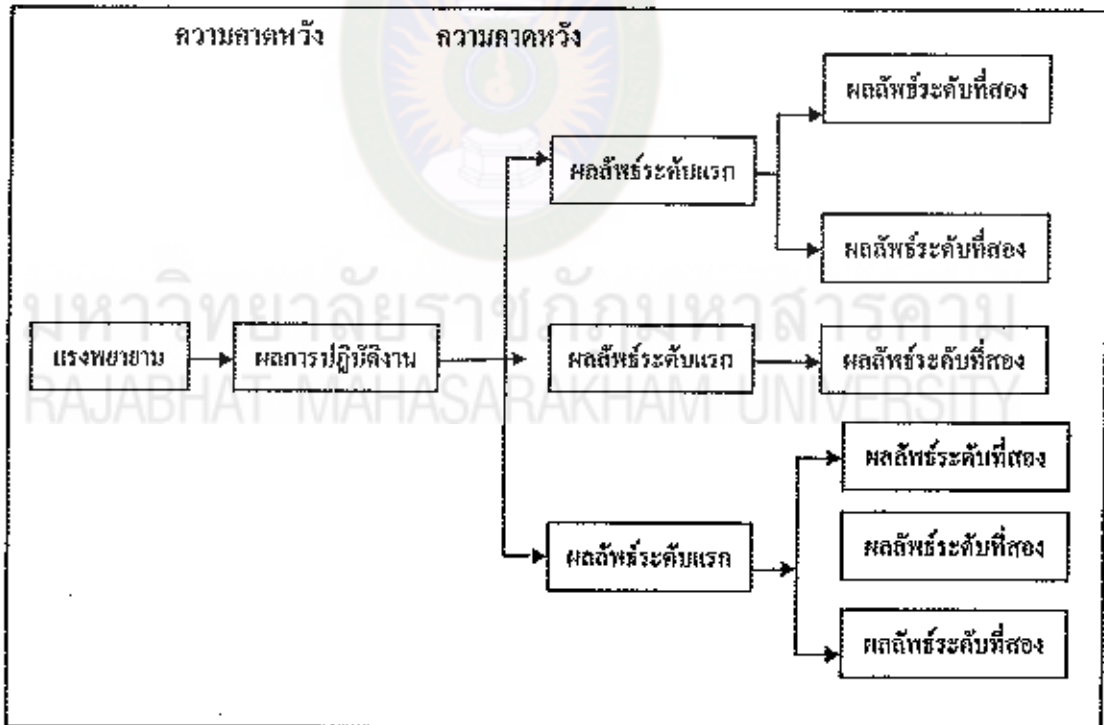
1.2.5 ความรับผิดชอบ

1.2.6 โอกาสในการเติบโต

จากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอซเซอร์สเวิร์ก สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการจูงใจเป็นผลต่อการปฏิบัติงาน คือ เงินเดือน ระเบียบและขั้นตอนต่างๆ ในองค์กร ความมั่นคงของงาน การควบคุมงาน ผื่นองใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร สถานะ ความสำเร็จ ความก้าวหน้า การยอมรับ เนื้อหาของงาน ความรับผิดชอบและโอกาสในการเติบโต

2. ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom)

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom) ได้พัฒนาทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) โดยให้คำจำกัดความของคำว่า การจูงใจ (Motivation) ว่าเป็นกระบวนการในการชี้แนะและตัดสินใจ เลือกจากรูปแบบที่เสรีในธรรมชาติ (Voluntary) ของกิจกรรม โดยวรูมมองว่าพฤติกรรมส่วนใหญ่ของบุคคลจะอยู่ภายใต้การควบคุมที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ (Voluntary control) ของเขา และเป็นผลมาจากการจูงใจ ซึ่งเราสมควรทำความเข้าใจแบบจำลองทฤษฎีความคาดหวัง ดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 แบบจำลองทฤษฎีความคาดหวัง
ที่มา : มัลลิกา ดันสอน. 2544 : 39

แบบจำลองทฤษฎีความคาดหวังในแผนภูมิตี่ 2 แสดงส่วนประกอบสำคัญ
ในความคาดหวัง การตั้งใจ และพฤติกรรมของบุคคล ดังนี้

1. ผลลัพธ์ (Outcome) เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการแสดงพฤติกรรม ซึ่งสามารถ
แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ต่อไปนี้

1.1 ผลลัพธ์ระดับแรก (First-level outcomes) เป็นผลจากการแสดง
พฤติกรรมซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ผลผลิตภาพ คุณภาพของงาน การขาดงาน
การเข้า-ออกจากงาน

1.2 ผลลัพธ์ระดับที่สอง (Second-level outcomes) เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
ต่อจากผลลัพธ์ระดับแรก ซึ่งเป็นรางวัล หรือการลงโทษ ได้แก่ การขึ้นเงินเดือน การเลื่อน
ตำแหน่ง การยอมรับหรือปฏิเสธจากกลุ่ม หรือการให้ออกจากงาน

2. เครื่องมือ (Instrumentality) เป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์
ระดับแรกและผลลัพธ์ระดับ 2 ของบุคคล ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นของเขาว่า ผลลัพธ์
ระดับแรกจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ระดับที่ 2 ใดอย่างไร ซึ่งอาจจะมีผลทั้งในด้านบวก (Positive)
หมายถึง ถ้าเกิดผลลัพธ์ในระดับแรกแล้ว มีโอกาสสูงมากที่จะเกิดผลลัพธ์ระดับที่ 2 ขึ้น
หรือผลในด้านลบ (Negative) ที่ผลลัพธ์ในระดับที่ 2 มีโอกาสน้อยที่จะเกิดขึ้น ถึงแม้
จะเกิดผลลัพธ์ระดับแรกก็ตามคุณค่า (Value) เป็นความพอใจที่บุคคลมีผลลัพธ์ซึ่งเป็นบวก
เมื่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่เขาต้องการและจะเป็นลบเมื่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นไม่เป็นไปตามที่
เขาต้องการ หรืออาจจะเป็นศูนย์ ถ้าบุคคลไม่รู้สึกถึงความแตกต่าง ไม่ว่าจะไม่มีหรือไม่มีผลลัพธ์
เกิดขึ้น (ไม่เห็นความสำคัญ) ซึ่งเราจะใช้คุณค่าในการอธิบายความพอใจของบุคคลที่มีต่อ
ผลลัพธ์ทั้งสองระดับ

3. ความคาดหวัง (Expectancy) เป็นความเชื่อของบุคคลว่าโอกาสหรือ
ความน่าจะเป็นของการแสดงพฤติกรรมจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ขึ้น ซึ่งสามารถกำหนดค่าตั้งแต่
0 ถึง 1 โดย 0 จะหมายถึง ไม่มีโอกาสที่จะเกิดผลลัพธ์ ขณะที่ 1 จะหมายถึงผลลัพธ์จะ
เกิดขึ้นอย่างแน่นอน ถ้าบุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นๆ บุคคลจะมีความคาดหวังในแรงพยายาม
- ผลการปฏิบัติงาน (Effort-performance expectancy) ซึ่งแสดงโดยการรับรู้ของบุคคลใน
ความยากที่จะแสดงพฤติกรรม ตัวอย่างเช่น ทำงานให้เสร็จในระยะเวลาที่กำหนด เป็นต้น
และโอกาสที่จะประสบความสำเร็จ โดยมีความคาดหวังในผลการปฏิบัติงาน - ผลลัพธ์
(Performance-outcomes expectancy) อยู่ในใจของแต่ละคน ซึ่งอาจเป็นผลรางวัล หรือ
การลงโทษ ตัวอย่างเช่น ถ้าบุคคลอธิบายว่า เหตุใดบุคคลจึงเต็มใจที่จะใช้ความพยายามทำงาน

ให้บรรณเป็นหมายขององค์การซึ่งอาจจะตอบได้ว่า บุคคลจะทำสิ่งที่เขาสามารถจะทำ เมื่อเขาต้องการจะทำ ดังนั้นผู้จัดการจะต้องเข้าใจความคิดของผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อที่จะสนับสนุนให้เขาทำงานบรรณเป็นหมายขององค์การ

จากกรณีศึกษา เรื่อง ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม สรุปว่า คือ บุคคลมีความคาดหวังในแรงพยายาม-ผลการปฏิบัติงานที่มากขึ้น เพื่อให้บรรณเป็นหมายขององค์การ โดยความคาดหวังแต่ละบุคคลเป็นเหตุสูงใจที่มีผลต่อความสามารถที่จะปฏิบัติงาน ใ้มีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจมีผลรางวัลที่บุคคลคาดหวังจะได้รับเป็นการตอบแทน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงาน

1. ความก้าวหน้าในอาชีพ

สิ่งที่ทำให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ คือ การได้หรือการมีขวัญเกี่ยวกับความก้าวหน้าตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริซเบอร์ก ตัวอย่างให้เกิดขวัญดีตัวหนึ่ง คือ ความก้าวหน้าอันเป็นที่ปรารถนาของทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ในความต้องการขั้นที่ 5 นั่นคือ ความต้องการความสำเร็จในชีวิต

ทวีชัย สิริสุภรณ์ (2541 : 8) ได้ให้ความหมายของการส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าได้ ดังนี้

- 1.1 การจัดกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ผลงานดีเด่นของบุคลากร
- 1.2 ส่งเสริมให้บุคลากร ได้คิดค้นสื่อการสอนใหม่
- 1.3 ส่งเสริมให้บุคลากร ได้แสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้า
- 1.4 ส่งเสริมให้บุคลากร ได้มีโอกาสศึกษา ฝึกอบรมและดูงาน ในโรงเรียนดีเด่น
- 1.5 ส่งเสริมให้บุคลากร ทำผลงานเพื่อเลื่อนระดับตำแหน่งตามความเหมาะสม
- 1.6 จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักและความสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่

ของบุคลากร

- 1.7 มอบหมายงานพิเศษให้ตรงกับความสามารถของบุคลากร

สรุปได้ว่า ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การได้รับ การส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าโดยการจัดประสมการณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการได้รับการศึกษาดูงาน จัดกิจกรรมเผยแพร่ผลงานดีเด่นของครู ส่งเสริมให้ครูคิดค้นสื่อการสอนใหม่ๆ ส่งเสริมให้ครูได้แสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้า ให้ครูมีโอกาสได้ศึกษาค้น ส่งเสริมให้มีผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งและให้ได้รับเงินเดือนในระดับที่สูงขึ้น มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนัก

ที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ และมอบหมายงานพิเศษให้ตรงกับความสามารถ ย่อมเป็นผลให้บุคคลเกิดประสบการณ์ ความก้าวหน้าเป็นองค์ประกอบของขวัญที่สำคัญอันจะทำให้บุคลากรตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น

2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

คนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในโลก ในการดำเนินงานขององค์กรต่างๆ ความแตกต่างระหว่างบุคคล ไม่ว่าจะเป็นทัศนคติ ความเชื่อค่านิยม ความรู้ความสามารถในการทำงานหรือเป้าหมายในการทำงานที่ต่างกัน สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาต้องเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้น และเป็นความรับผิดชอบโดยตรงของผู้บริหารที่จะตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชา ดังนี้

เคით เดวิส (Keith Davis) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ของคนวิเป้าหมายที่สำคัญอยู่ 3 ประการ ได้แก่ เพื่อให้คนเกิดความร่วมมือนำใจกันเพื่อให้คนได้รับความพอใจในงานที่ตนทำอยู่ และ เพื่อให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป้าหมายเหล่านี้บรรลุผลสำเร็จเมื่อใด การกระทำของกลุ่มก็จะประสบความสำเร็จอย่างสมบูรณ์ นั่น คือ คนจะทำงานร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์และแรงจูงใจร่วมกัน ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ความสัมพันธ์ของคน เป็นพัฒนาการของการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์และแรงจูงใจของคนในกลุ่มเข้าด้วยกัน

พรนพ พุกกะพันธ์ (2544 : 199, 287-288) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชา ควรเป็นการปฏิบัติต่อกันเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจอันดียอมรับซึ่งกันและกันมีความสนิทสนมคุ้นเคยรักใคร่ นับถือเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน เพื่อนำไปสู่การอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขและสามารถร่วมมือกันดำเนินงานของส่วนรวมให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี สิ่งที่ผู้บังคับบัญชาต้องการจาก ลูกน้อง ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาคาดหวังลักษณะต่าง ๆ จากผู้ปฏิบัติกรหรือผู้ได้บังคับบัญชาในเรื่องดังต่อไปนี้ ความรับผิดชอบ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ เป็นคนเปิดใจกว้าง รับฟังข้อวิพากษ์วิจารณ์ได้ มีคุณพินิจที่ดี มีระเบียบวินัยดี และการควบคุมตนเอง ถ้วนถึงที่ผู้ได้บังคับบัญชาต้องการจากหัวหน้า คือ ผู้บังคับบัญชาที่มีลักษณะ ดังนี้ ความเคารพนับถือผู้อื่น เต็มใจที่จะเปิดเผยข้อมูลให้ทราบ พร้อมทั้งจะปกป้องชมเชยผลงาน รู้จักถนอมน้ำใจ ลูกน้อง ยุติธรรม มีความกระตือรือร้น พร้อมทั้งจะช่วยเหลือลูกน้อง มีเวลาว่างให้ลูกน้องเสมอ ซื่อสัตย์ต่อลูกน้อง มีน้ำใจ สามารถที่จะกระตุ้นและให้กำลังใจลูกน้อง

นอกจากนี้ยังได้เสนอแนวคิดสำหรับผู้บังคับบัญชา เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

ต่อผู้ได้ใจด้วยปัญญาว่า ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาควรมีแนวความคิดเกี่ยวกับคน ดังนี้

2.1 คนทุกคนเห็นตนเองอย่างไรก็มักจะเป็นเรื่องเฉพาะตัวของเขา นั่นคือแต่ละคนมีโลกส่วนตัวของตนเองซึ่งอาจเหมือนกันหรือต่างกับกับโลกของคนอื่น ดังนั้น คนจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เขาเคยมีประสบการณ์หรือตามที่เขามองเห็นว่าเห็นเช่นนั้น

2.2 คนทุกคนจะตอบสนองต่อสิ่งใดก็ตามย่อมมีเป้าหมายที่จะดำรงรักษาไว้ เพื่อส่งเสริมและเพื่อบรรลุความต้องการของตัวเองและคนจะเปลี่ยนแปลงก็ต่อเมื่อได้รับความพอใจมากขึ้น หรือพยายามหลีกเลี่ยงความพอใจที่น้อยลง

2.3 คนที่อาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันมักจะมีความคิดและการกระทำที่แตกต่างกันเพราะมีความรับรู้ที่แตกต่างกัน

2.4 พฤติกรรมของแต่ละคนไม่ว่าจะกระทำอย่างมีเหตุผลหรือไม่มีเหตุผลหรือไม่ มีเหตุผลย่อมมีความหมายต่อผู้นั้นและเพื่อบรรลุเป้าหมายและสนองความต้องการของตัวเอง

2.5 คนจะมีความเข้าใจเรื่องใดหรือสถานการณ์ใดนั้น จะต้องเคยมีประสบการณ์นั้นมาก่อน หากไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อนก็จะมีความเข้าใจถึงนั้น ในแนวทางที่ตัวเองคิดเอาเองเท่านั้น

2.6 คน โดยทั่วไปจะตัดสินใจด้วยอารมณ์และความรู้สึกในลักษณะนั้นมากกว่าด้วยเหตุผลหรือความคิด

2.7 การร่วมมืออย่างแท้จริงจะเกิดขึ้นได้ในสภาพที่มีประโยชน์ต่างตอบแทนซึ่งกันและกัน สภาพที่ต่างกันมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน และสภาพที่ต่างก็ได้ตอบแทนในความร่วมมือ

2.8 วิธีการที่จะทำให้คนเกิดความร่วมมือกันได้นั้น มีความสำคัญกว่าการตัดสินใจ การกระทำและการแก้ปัญหาเสียอีก

2.9 ความรู้สึกและทัศนคติของคนย่อมเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา แต่ไม่ได้เปลี่ยนแปลงด้วยการกระตุ้นเตือน การบอกเล่าหรือการสอน แต่จะเปลี่ยนแปลงได้ก็ต่อเมื่อคนนั้นมีความเชื่อมั่นว่าเขาจะได้เปรียบมากขึ้นจากความรู้สึกใหม่และทัศนคติใหม่

2.10 การที่จะเข้าใจการรับรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมของคนได้อย่างแท้จริงให้ดูจากกรอบแห่งการยึดมั่นถือมั่นของคนเป็นสำคัญ

2.11 หากต้องการให้ผู้บังคับบัญชามีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับผู้บริหาร จะต้องคิดร่วมกับคนเหล่านั้น ไม่ใช่คิดเพื่อคนเหล่านั้น จะต้องมีความรู้สึกร่วมกันแต่ไม่ใช่

อารมณ์จะต้องก้าวไปข้างหน้าพร้อมๆ กัน ไม่ใช่แข่งวิ่งหรือถ่วง จะต้องมีความรู้สึกร่วมกัน แต่ไม่ใช่อารมณ์จะต้องก้าวหน้าไปข้างหน้าพร้อมๆ กัน ไม่ใช่แข่งวิ่งหรือถ่วง จะต้องทำงานร่วมกันผู้ได้บังคับบัญชา ไม่ใช่ทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาจะต้องยอมรับความคิดและการกระทำ ไม่ใช่ด้วยการประเมินและต้องคิดในแง่ของผู้ได้บังคับบัญชา ไม่ใช่ในแง่ของผู้บริหารเท่านั้น ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันจึงจะเกิดขึ้น

สรุปได้ว่า ผู้บริหารจำเป็นต้องสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการบำรุงขวัญการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาให้สมบูรณ์ ซึ่งต้องใช้หลักการบริหารหลายประการ โดยเริ่มจากการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันซึ่งต้องยึดหลักประชาธิปไตย ให้อิสระในการแสดงความคิดเห็น ตั้งเป้าหมายร่วมกันเพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชารู้ถึงจุดมุ่งหมายของงานและจุดมุ่งหมายขององค์กร ให้ทุกคนมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ร่วมกันประเมินผลงานขององค์กร และเมื่อประสบผลสำเร็จก็ให้การแบ่งปันผลประโยชน์ร่วมกัน การบริหารดังกล่าวจะเป็นการเพิ่มขวัญการปฏิบัติงาน ทำให้คนทำงานแสดงศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

3. สภาพการทำงาน

3.1 บรรยากาศในการทำงาน

สภาพการทำงานในการทำงานที่ดีทำให้นุ้คนลากรที่ปฏิบัติงานกระตือรือร้น มีผลงานดี เช่น สภาพห้องทำงานที่สะอาด โต๊ะเก้าอี้ทำงานนั่งสบาย รวมทั้งการได้รับความสนิทสนมเป็นกันเอง การที่บุคคลที่เข้ามาปฏิบัติงานยอมรับต้องการสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานที่ดีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สะดวกสบาย มีผู้กล่าวถึงสภาพการทำงานหลายท่าน ดังนี้

อรุณ วัชรธรรม (2533 : 167) กล่าวถึงความสำคัญของการจัดบรรยากาศในองค์กรว่ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน มีผลต่องานที่ประสงค์จะทำและต่อความคิดริเริ่มที่ต้องการแสดงออก ที่ต้องใช้เวลาความสามารถสูงขึ้น ตลอดจนทั้งทัศนคติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และตนเองที่จริงแล้วสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของหน่วยงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจที่จะก่อให้เกิดขวัญการปฏิบัติงาน

ทวีชัย ศิริสุภรัตน์ (2541 : 7) ได้ให้ความหมายของการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานไว้ดังนี้

3.1.1 การจัดกิจกรรมเพื่อเป็นการส่งเสริมสุขภาพและการนันทนาการที่เหมาะสมแก่บุคลากร

- 3.1.2 จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน
- 3.1.3 การจัดบรรยากาศที่เหมาะสมเพื่อต่อการปฏิบัติงานและปราศจาก
สิ่งรบกวน
- 3.1.4 จัดให้มีสถานที่ที่เป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสรับรู้อาสา
อย่างทั่วถึง
- 3.1.5 จัดให้บุคลากรมีโอกาสปฏิบัติงานกับชุมชน
- 3.1.6 จัดให้มีห้องน้ำ ห้องสุขภัณฑ์สำหรับบุคลากรอย่างเพียงพอ
- 3.1.7 มีการวางแผนร่วมกับบุคลากร ในการจัดสภาพแวดล้อม
- 3.1.8 ส่งเสริม อำนวยความสะดวกให้บุคลากร ได้จัดตกแต่งห้องเรียนของตน
ให้สวยงาม
- 3.1.9 มีการประเมินผลและรายงานผลการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อนำมาปรับปรุง
งาน

3.2 ประเภทของสภาพการทำงาน

สภาพการทำงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงานที่พนักงานจะต้องประสบ
หรือได้รับการทำงาานนั้น เช่น การเดินทาง การเสี่ยงภัย เวลาทำงาน ความเครียด เป็นต้น ใน
ส่วนนี้จะเป็นน้ำหนักของค่างานทั้งสิ้นร้อยละ 15 ของน้ำหนักทั้งหมด แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม
สภาพการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนี้

3.2.1 สภาพการทำงานโดยทั่วไป หมายถึง สภาพของสถานที่ทำงานเป็น
ลักษณะงานที่ทำโดยปกติ เป็นงานที่ทำในสถานที่ทำงาน ไม่ต้องออกนอกสถานที่ สถานที่
ทำงานมีความสะดวกสบาย เป็นเครื่องปรับอากาศไม่มีเสียงรบกวน เวลาทำงานปกติ ไม่ต้อง
เดินทางไปต่างจังหวัดเป็นประจำหรือไม่ต้องเข้าวอร์กลางคืน

3.2.2 สภาพการทำงาน ที่มีโอกาสจะเกิดภัย หรือสภาพงานที่มีอันตรายเสี่ยงต่อ
การเกิดภัยอันตรายในอัตราสูงกว่างานที่ทำโดยปกติทั่วไป เช่น ทำงานกับเครื่องจักร การขับรถ

3.2.3 สภาพการทำงานที่มีความวิตกกังวลหรืองานที่มีความเครียดสูง เช่น
งานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง งานที่ต้องคิด ต้องตัดสินใจอยู่เป็นประจำ และผลการตัดสินใจ
นั้นมีผลกระทบต่อองค์กรหรืองานในวงกว้าง อาจจะเสี่ยงต่อความล้มเหลวหรือความสำเร็จ
ขององค์กรทำให้เกิดความเครียด ความวิตกกังวลอยู่เป็นประจำ ได้แก่ งานฝ่ายบริหารระดับ
สูงสุด งานเจ้าหน้าที่การเงิน เป็นต้น งานที่ก่อให้เกิดความเครียดสูงนี้จะส่งผลต่อการกำหนด
ราคาต้นทุนของพนักงานด้วย

สรุปได้ว่า สภาพการทำงานและบรรยากาศในการทำงานที่ดีเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยเสริมสร้างขวัญศรัทธาปฏิบัติงานให้สูงขึ้นส่งผลต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งจะทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและตัวเอง โดยการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพและนันทนาการที่เหมาะสมแก่บุคลากร จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน จัดบรรยากาศที่เหมาะสมเอื้อต่อการปฏิบัติงานและปราศจากอุปสรรคสิ่งรบกวนและกีดขวาง จัดให้มีสถานที่ที่เป็นการส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสรับฟังข่าวสารอย่างทั่วถึง ให้บุคลากรมีโอกาสปฏิบัติงานกับชุมชน จัดให้มีห้องน้ำ ห้องสุขภัณฑ์สำหรับบุคลากรอย่างเพียงพอ มีการวางแผนกับบุคลากรในการจัดสภาพแวดล้อม ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรตกแต่งห้องเรียนของตนให้สวยงาม และมีการประเมินผลและรายงานผลการจัดสภาพการทำงานเพื่อนำมาปรับปรุงงาน

4. การยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น

วิจารณ์ พานิช (2548 : 15) กล่าวว่า การยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรที่มีคุณค่าต่อองค์กร การที่ผู้คนในหน่วยงานมีความรักใคร่ปรองดองกันเป็น "สวรรค์ในที่ทำงาน" ดังนั้นรางวัลไม่จำเป็นต้องเป็นเงินหรือการเลื่อนยศ เลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือนเสมอไป รางวัลแก่ผลงาน อาจต้องให้แก่ทีมงานที่ร่วมกันสร้างผลสำเร็จนั้น ควรหลีกเลี่ยงการลงโทษความล้มเหลวที่เกิดจากการล้มเหลว และถ้ามีการเรียนรู้สูงส่งมากก็อาจให้รางวัลการเรียนรู้จากความล้มเหลวนั้น เพื่อป้องกันการทำผิดซ้ำเอาจากข้อผิดพลาดร้ายแรงก็ได้ ทัศนคติของทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริทซ์เบิร์ก ซึ่งแสดงให้เห็นผลของปัจจัยด้านตัวกระตุ้นและการบำรุงรักษาต่อเจตคติในงานของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นการยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าความสำเร็จของเขานั้นมีคนอื่นรับรู้ มีคนยอมรับ การกระทำของเขา ยอมรับผลงานของเขา ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือพนักงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าที่เขาทำมีความน่าสนใจ น่าทำ

การได้รับการยอมรับดังกล่าวจะสร้างความรู้ดีที่มีคุณค่า มีความเชื่อมั่น และสร้างความสบายใจให้เกิดแก่บุคลากรเป็นอย่างยิ่ง การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาขึ้นอยู่กับคุณสมบัติและการปฏิบัติตน เป็นประการสำคัญ

ลักษณะและพฤติกรรมสำคัญ ที่จะทำให้ได้รับการยอมรับ บุคลากรที่จะได้รับการยอมรับ ดังกล่าว ควรต้องมีคุณลักษณะและพฤติกรรมสำคัญดังต่อไปนี้

4.1 มีทักษะสำคัญในการบริหาร 3 ประการ ได้แก่

4.2 ทักษะทางความถนัด

- 4.3 ทักษะในการสร้างมนุษยสัมพันธ์
- 4.4 ทักษะทางเทคนิคหรือวิธีการ
- 4.5 มีบุคลิกภาพดี
- 4.6 มีคุณธรรมและจริยธรรม
- 4.7 กว้างไกลในเรื่องข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี
- 4.8 เข้าใจธรรมชาติมนุษย์

สรุปได้ว่า การยอมรับนับถือจากผู้อื่น หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้ดีกว่า ความถนัดเรื่องของเขาในเมื่อคนอื่นรับรู้ มีคนยอมรับการกระทำของเขา ยอมรับผลงานของเขา ลักษณะงานที่น่าใจ คือพนักงานมีความรู้ดีกว่า งานที่เขาทำมีความน่าสนใจ น่าทำ ในการที่จะให้ได้รับการยอมรับนับถือจากคนอื่น จะต้องเข้าใจในลักษณะสำคัญและมีทักษะสำคัญในการบริหารมีบุคลิกภาพดี มีคุณธรรมและจริยธรรม มีความกว้างไกลในเรื่องข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี และเข้าใจธรรมชาติมนุษย์ ซึ่งจะเห็นการช่วยให้ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อได้รับการยอมรับก็จะเกิดความรู้สึกอบอุ่นปลอดภัย และมีความเชื่อมั่นในตนเอง เรียกว่า มีขวัญและกำลังใจ นั่นเอง

5. ความมั่นคงในอาชีพ

คนทุกคนย่อมต้องการความมั่นคงปลอดภัยของชีวิตทั้งในปัจจุบันและอนาคต และต้องการความเจริญก้าวหน้า เช่น งานที่ทำงานมีความมั่นคงมีความก้าวหน้า มีผู้บังคับบัญชาที่ดีมีเพื่อนร่วมงานที่ดี หากคนรู้ถึงขนาดความมั่นคงในอาชีพ และครอทรแล้ว จะมีความรู้สึกที่ว่าวัน ตรงข้ามกับหน่วยงานใดผู้ทำงานมีความรู้สึกมั่นคง ก็จะตั้งใจทำงาน เสียสละโดยเต็มใจ งานก็จะสำเร็จตามเป้าหมายและสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ร่วมงานก็จะดีขึ้น มีผู้ให้นิยามหรือความหมายของการปฏิบัติงานค่อนข้างไว้วางใจ ดังนี้

วิลเลียม (William B. Casterter) กล่าวว่า ความมั่นคงในอาชีพ หรือความมั่นคงในงานเห็นขบวนการหนึ่งในการบริหารการบุคคล สามารถทำให้เกิดผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ ในสถานศึกษา เพราะจะส่งเสริมให้การสอนของครูมีความสะดวกและคล่องตัวเป็นเรื่องของการสร้างหรือจัดให้เกิดความมั่นคงในการดำรงชีวิต และความไม่มั่นคงนั้นเกิดได้หลายอย่างด้วยกัน เช่น การถูกข่มขู่ว่าจะเสียตำแหน่ง สถานภาพ อำนาจ และที่เกี่ยวอิสรภาพของการปฏิบัติงานหรืออิสรภาพทางการพูดซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ทุกรูปแบบในองค์กร ส่วนความมั่นคงก็สามารถทำได้หลายวิธีเช่น การจัดสวัสดิการให้บุคลากร เป็นต้น และความมั่นคงในงาน ขบวนการหนึ่งในการบริหารบุคคล ส่งผลให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ การสร้าง

ความมั่นคงให้กับบุคลากรสามารถทำได้หลายวิธี คือ ความมั่นคงในสุขภาพ ความมั่นคงในชีวิต ความมั่นคงในทรัพย์สินและครอบครัว ความมั่นคงในสถานภาพการทำงาน ความมั่นคงเมื่อพ้นจากงาน ความมั่นคงทางด้านจิตใจ (พระมหาฤศล เขมวีโรพ. 2545 : 98)

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2535 : 154) กล่าวว่า ความมั่นคงในอาชีพ หมายถึง การบรรลุเป็นข้าราชการประจำ การ โคน การย้าย การเกษียณอายุ การให้พ้นจากงานความมีอิสระในทางวิชาการ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

พระมหาฤศล เขมวีโร (2545 : 97) กล่าวว่า ความมั่นคงในอาชีพ หมายถึง ความรู้สึกที่มนุษย์ต้องการความมั่นคงในชีวิตทั้งในปัจจุบันและอนาคต ความก้าวหน้า ความอบอุ่นในการประกอบอาชีพ ความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ ความมั่นคงในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญและจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความสำนึก ความจงรักภักดี และความรับผิดชอบต่อหน่วยงานหรือองค์กรเป็นอย่างดี หากองค์กรหรือหน่วยงานสามารถทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่ง หน้าที่ในตารางงานและมั่นใจในอนาคตแล้ว การทำงานของบุคคลย่อมมีประสิทธิภาพและจะอุทิศเวลาการทำงานให้แก่หน่วยงานเต็มความสามารถ ความรู้สึกมั่นคงจะทำให้บุคลากรเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นการทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งของบุคลากรค้ำผู้บริหารและองค์กร รวมทั้งองค์กรก็จะบรรลุวัตถุประสงค์ไปพร้อม ๆ กันด้วย

พนัส หันนาคินทร์ (2530 : 137) กล่าวว่า ความมั่นคงในอาชีพ หมายถึง ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน ความรู้ปลอดภัยจากลาภลูกค้านักแก๊งหรือการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาและยังรวมถึงการมีหลักประกันในอนาคตหลังจากที่ได้ออกจากงานไปแล้วว่าทางราชการจะไม่ทอดทิ้งให้มีชีวิตอย่างลำบาก โดยเฉพาะทางเศรษฐกิจความมั่นคงในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทำให้ปฏิบัติงานด้วยความสำนึกความจงรักภักดีและความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือองค์กรเป็นอย่างดี หากองค์กรหรือหน่วยงานสามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งฐานะอำนาจหน้าที่การงานและมั่นใจในอนาคตแล้วการทำงานย่อมมีประสิทธิภาพ บุคลากรที่จะอุทิศเวลาทำงานให้แก่หน่วยงานอย่างเต็มความสามารถ มาตรฐานและวิธีต่างๆ ที่ใช้ในการก่อให้เกิดความมั่นใจในการทำงาน มีดังนี้

5.1 การให้ความเป็นธรรม เมื่อบุคลากรรู้ว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมหน่วยงานที่จำเป็นจะต้องกำหนดควมให้ความเป็นธรรมแก่บุคลากร เช่น การเจรจาเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเจรจากับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อแก้ไขข้อขัดแย้ง ถ้ามีความขัดแย้งมากก็ลงโทษผู้ทำผิดหรือการหาหน้าที่ให้ค่าปรักษา เช่น ปัญหาเรื่องตารางงานเรื่องสวัสดิการ

5.2 การกำหนดเวลาปฏิบัติงาน (Tenor) หมายถึง ระยะเวลาที่ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานต่อเนื่องจนเกษียณอายุ

5.3 ความต่อเนื่องในการรับราชการ คือ เมื่อได้รับการบรรจุแต่งตั้งเข้าทำงาน และผ่านการทดลองแล้ว ก็ต้องมีมาตรการให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและเต็มใจจะทำงานให้แก่หน่วยงานนั้นด้วยความเสียสละ มีน้ำใจด้วยความจงรักภักดี และมีการอนุญาตให้ลาหยุดงาน การช่วยเหลือบริการด้านสุขภาพ การเลื่อนตำแหน่ง การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง

5.4 การสร้างแรงจูงใจ

5.5 การพิจารณาให้บำเหน็จบำนาญ (Pension) เป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ข้าราชการปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ เกิดความรู้สึกมีมั่นคงในชีวิตและครอบครัวของตนเอง สรุปได้ว่า ความมั่นคงในอาชีพ หมายถึง ความรู้สึกที่บุคลากรจะมีความตั้งใจ และเสียดสีด้วยความเต็มใจในการทำงานหรือปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตนปฏิบัติงาน โดยความมั่นคงในอาชีพเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ และจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความสำนึก ความจงรักภักดีและความรับผิดชอบต่อหน่วยงานหรือองค์กรเป็นอย่างดี หากองค์กรหรือหน่วยงานสามารถทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมีมั่นคงในตำแหน่ง หน้าที่ในกรงานและมั่นคงในอนาคตแล้ว การทำงานของบุคคลย่อมมีประสิทธิภาพและจะอุทิศเวลาการทำงานให้แก่หน่วยงานด้วยความสามารถ และถ้าองค์กรหรือหน่วยงานทำให้บุคลากรมีความรู้สึกมีมั่นคงในอาชีพนั้น จึงจะทำให้บุคลากรเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพผลสำเร็จในการปฏิบัติงานมากที่สุด

6. ความพึงพอใจในลักษณะงาน

6.1 ความหมายของความพึงพอใจ

สุริยา ศิริเวช (2545 : 5 ; ช่างอิงโน ชีรนากู เนยสูงเนิน, 2547 : 11) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดเอิบใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง ส่วนความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมด้านจิตวิทยา หมายความว่า เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้าย เมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมาย โดยมีแรงกระตุ้น และให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติโดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขาเมื่อเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาได้ตามสมควร

ล็อก (Locke, 1976 : 1303) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในลักษณะงาน

เป็นสภาวะทางอารมณ์ที่พอใจอันเป็นผลมาจากการประเมินผลของบุคคลที่มีผลงานหรือ
ประสิทธิภาพจากการทำงานของเขา

ผู้วิจัยสรุปความหมายของความพึงพอใจในลักษณะงานได้ว่า เป็นสภาวะทาง
อารมณ์ของพนักงานที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ อันเป็นผลมาจากบุคคลและ
ประสิทธิภาพการทำงานตามสมควร

6.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในลักษณะงาน

ความสำคัญของความพึงพอใจในลักษณะงานเป็นเรื่องที่น่าสนใจ ใน
การทำงานในองค์กร ธุรกิจอุตสาหกรรม ซึ่งไม่ประสบผล เช่น การผลิตคล้ำ ทั้งๆ ที่คนทำงาน
เต็มที่ คนงานขาดงานเปลี่ยนงานบ่อย หรือ มาทำงานได้แต่ทำได้ไม่ดีไม่เต็มความสามารถ
สิ่งเหล่านี้ล้วนมีสาเหตุมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในลักษณะงานทั้งสิ้น ดังนั้น
ความพึงพอใจในลักษณะงานจึงมีความสำคัญต่อหน่วยงาน องค์กร ธุรกิจ อุตสาหกรรมใน
เรื่องต่อไปนี้

6.2.1 ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น

6.2.2 ก่อให้เกิดกำลังขวัญ (Morale) แก่บุคคลในองค์กร

6.2.3 ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

6.2.4 เป็นยุทธวิธีการเพิ่มผลผลิต (Productivity) ให้แก่หน่วยงานวิสาหกิจ

ทำให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขการบริหาร เมื่อพบว่าพนักงานไม่พึงพอใจในการทำงาน

6.3 องค์ประกอบพื้นฐานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีดังต่อไปนี้

6.3.1 งาน (Job) คืองานที่เขาได้ไปทำอยู่ หมายความว่า คน ๆ นั้น เขามี
ความชอบ ความสนใจ ความสนใจในงานนั้นหรือไม่ หากเขามีความชอบ ความสนใจแล้ว
ก็ย่อมจะมีความพอใจในงานนั้นสูงเป็นทุนอยู่ ในขณะที่เขาทำงานไป โอกาสที่เขาจะเรียนรู้งาน
รู้อะไรใหม่ ๆ ก็มากขึ้น และสิ่งนี้หากเขาชอบอีก ก็ย่อมเพิ่มความพอใจในงานนั้นมากขึ้นไปอีก
เช่นกัน

6.3.2 ค่าจ้าง (Wage) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เขาอยาก
ทำงานในหน่วยงานนั้นหรือไม่ การให้ค่าจ้างแรงงานในอัตราที่เหมาะสม ก็ทำให้ผู้ทำงาน
พึงพอใจได้นอกจากนี้ค่าจ้างแรงงานก็ควรมีความยุติธรรม โดยเฉพาะในบรรดาคนงาน หรือ
ลูกจ้างที่มีคุณสมบัติเดียวกัน

6.3.3 โอกาสที่ได้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) พนักงานทุกคน
ก็มีความหวังไว้ กับสิ่งเหล่านี้ ผู้บังคับบัญชาควรมีวิธีการที่ดีในการพิจารณาเพื่อความยุติธรรม

เพราะสิ่งนี้จะกระทบต่อความพึงพอใจในงานของคนงานได้

6.3.4 การยอมรับ (Recognition) ทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน หากมีการยอมรับเขา ย่อมทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นการให้เกียรติ ให้การยอมรับ รับฟังความคิดเห็นต่อบุคคลย่อมทำให้เขาเกิดความรู้สึกพึงพอใจได้

6.3.5 สภาพการทำงาน (Working condition) เป็นสภาพโดยทั่วๆ ไปของสถานที่ทำงาน เช่น สะอาด เป็นระเบียบ กว้างขวาง ใ้อากาศ ที่เป็นสภาพทางกายภาพ (Physical environment) สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกัน

6.3.6 ผลประโยชน์ (Benefit) และสวัสดิการ (Services) หมายถึง สิ่งที่เขาได้รับตอบแทน นอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น เบิกหนึ่ง บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก ค่าน้ำมันรถ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลต่อความพึงพอใจในงานได้ เช่นกัน

6.3.7 หัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้านี้มีอิทธิพลมากเช่นกัน เช่น ลักษณะของหัวหน้าเป็นแบบใด มีทักษะในการบริหารงานมากน้อยเพียงใด รู้หลักจิตวิทยาหลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหา หัวหน้ามีความสามารถที่จะแก้ปัญหาหรือให้คำแนะนำ ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดีเพียงไร

6.3.8 เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) หากมีเพื่อนร่วมงานที่ดีทำงาน ไปกัน ได้ย่อมส่งผลทำให้เขาเกิดความรู้สึกพอใจในการทำงานมากขึ้น

6.3.9 องค์กรและการจัดองค์กร (Organization) หมายถึง องค์กรใดที่มีชื่อเสียงการทำงานมีระบบแล้ว ย่อมทำให้เกิดการยอมรับ ย่อมทำให้ผู้ทำงานเกิดความรู้สึกพอใจในองค์กรนั้น ส่วนการจัดการ หากองค์กรมีวิธีการจัดระบบการบริหารดีย่อมสร้างความพึงพอใจในงานได้เช่นกัน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในลักษณะงานนี้เกิดจากความรู้สึกทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่องานที่เขาทำอยู่ตาม โดยแสดงออกทางด้านอารมณ์ ความสนใจ เป็นต้น องค์กรประกอบพื้นฐานที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจในลักษณะงาน ได้แก่ งานค่าจ้าง โอกาสที่ได้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับ สภาพการทำงาน ผลประโยชน์ หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน องค์กรและการจัดการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑. งานวิจัยในประเทศ

ปริญญา เสมานู (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาสุขภาพประชกรในการปฏิบัติงาน

ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน - พลตำรวจ ในสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนมีปัญหาในการปฏิบัติงานมากที่สุด ในเรื่องงบประมาณ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ ในการปฏิบัติงาน รองลงมาเป็นลำดับคือ ค่าตอบแทน หรือสวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และน้อยที่สุด ก็คือ นโยบายของรัฐบาลและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการบริหารงาน

กาญจนา เสนุพราย (2545 : 115-116) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยขวัญของข้าราชการ ในการปฏิบัติงาน อายุราชการ ระดับการศึกษา และการประชาสัมพันธ์ พบว่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. ปัจจัยระยะเวลาที่เคยปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร จำนวนราษฎรผู้มารับบริการต่อวัน ทักษะในการปฏิบัติงาน จิตสำนึกของข้าราชการ เทคโนโลยีที่ทันสมัย คู่มือที่ทันสมัย และกรมควบคุม และงบประมาณในการบริหารจัดการ พบว่าไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สุกชัย วิมานไพจิตร (2545 : 97) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ระดับการศึกษา สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ พบว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์

2. ปัจจัยอายุ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับนับถือ และเงินเดือน และสวัสดิการ พบว่าไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์

อำนาจ นิมมา (2545 : 88) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน แรงจูงใจได้สัมฤทธิ์ นโยบายบริหารงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ประสิทธิภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ พบว่ามีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดร้อยเอ็ด

2. ปัจจัยการปกครองบังคับบัญชา ความรับผิดชอบในหน้าที่ การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป ลักษณะงานที่ปฏิบัติ งบประมาณ อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ พบว่าไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในจังหวัดร้อยเอ็ด

วินัย โยธาฤทธิ (2546 : 80-81) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนในการปฏิบัติงานพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชนในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยการได้รับข่าวสารจากสื่อต่างๆ และการได้รับคำชมเชยหรือเกียรติคุณดีเด่นพบว่ามีผลต่อประสิทธิภาพของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนในการปฏิบัติงานพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชนในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

2. ปัจจัยฐานะทางเศรษฐกิจ การได้รับการยอมรับนับถือ การได้รับการฝึกอบรมความรู้ความเข้าใจในงานพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชน ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ เจตคติที่มีต่องานพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชน การได้รับการสนับสนุนจากราชการ หรือองค์กร และการได้รับความร่วมมือจากทีมงาน พบว่าไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนในการปฏิบัติงานพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชนในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

วีรัตน์ ศรีรัตน์ (2546 : 93) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในเขตอำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยเพศ สถานภาพ และรายได้ พบว่ามีผลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในเขตอำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

2. ปัจจัยอายุ อาชีพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานที่ตั้งสาธารณสุขหมู่บ้าน การได้รับนิเทศงาน การได้รับสิ่งสนับสนุนและงบประมาณ ความรู้เกี่ยวกับงานสาธารณสุขมูลฐาน เจตคติในงานสาธารณสุขมูลฐาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน สาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำ

หมู่บ้านในเขตอำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

2. งานวิจัยต่างประเทศ

มอร์ และ เบรินส์ (Moore and Burns, 1990 : 119 ; อ้างใน นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์, 2535 : 43) ได้ชี้ให้เห็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะของงานที่ ต้องการ สภาพการปฏิบัติงาน รายได้ สวัสดิการในองค์กร ความเป็นมิตรและความร่วมมือ ของผู้ปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความเชื่อมั่นในการบริหาร ความสามารถในการนิเทศการปฏิบัติงาน การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ สถานภาพและการยอมรับนับถือ ความมั่นคงในการทำงาน ความเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน และ โอกาสก้าวหน้า

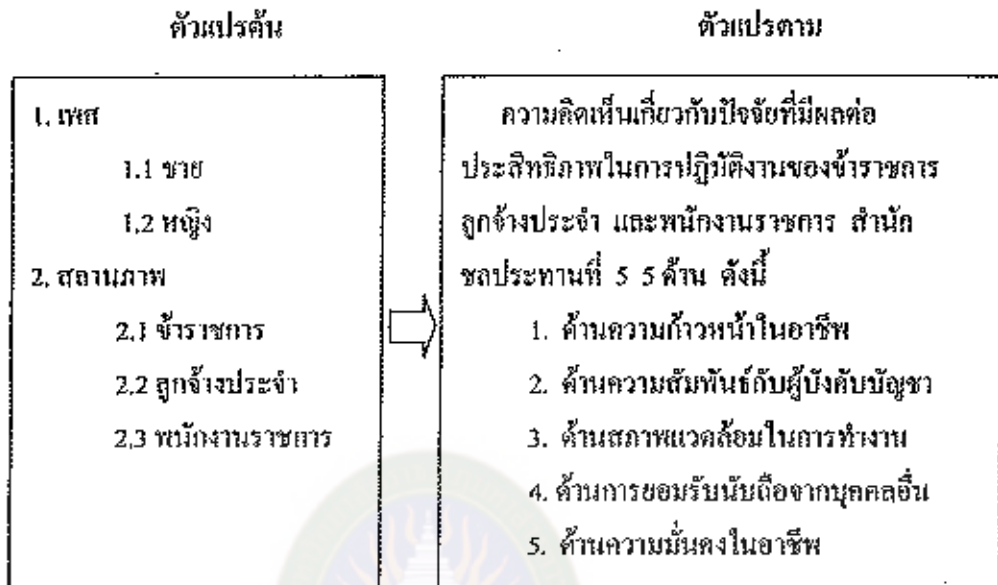
บริมเมอร์ (Breamer, 1992 : 54 ; อ้างใน เซาว์วรรชนี งามุลนสน, 2537 : 85) ศึกษาถึง ปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างทำให้ครูมีขวัญกำลังใจในการทำงาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจของครู ของรัฐแมริแลนด์สหรัฐอเมริกา สิ่งที่ทำให้ขวัญกำลังใจของครูเข้มแข็ง หรือ ขวัญกำลังใจดีขึ้น คือ การได้ปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างคณะครูและครูใหญ่ การได้รับการสนับสนุนจากคณะครูและ การยอมรับในความสำนึกและการเอาใจใส่ต่อกันอย่างเพื่อน

คิมบอล ไวส์ (Kimball wives, 2002 : 19 ; อ้างใน พระสัญญา เกณานุณี, 2548 : 57) พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ครูรักงาน รักโรงเรียนและมีขวัญกำลังใจในการทำงาน ได้แก่ สถานที่มีชีวิตชีวาสวยงามและสะดวกสบาย มีเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอแก่ความต้องการ ครูมีความรู้สึกเป็นเจ้าของโรงเรียนและมีความหมายต่ออนาคต ได้รับการยอมรับและยกย่องชื่นชม มีส่วนในการสร้างความสำเร็จให้กับคณะ และ มีอิสระในการเลือกวิธีทำงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งงานวิจัยในประเทศ และต่างประเทศ เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ถูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ สำนักชลประทานที่ 5 ผู้วิจัย จึงสรุปว่า การที่สำนักชลประทานที่ 5 จะประสบความสำเร็จในการบริหาร จัดการองค์กร ประการแรกจะต้องเน้นความสำคัญเกี่ยวกับการเสริมประสิทธิภาพของบุคลากร ซึ่งเมื่อบุคลากรมีคุณภาพแล้วปัจจัยอื่นๆในการพัฒนาที่จะตามมาเอง

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่กล่าวมา สามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย