

การประสานงานที่มีประสิทธิผล กรณีศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา¹

The Coordination have Effectiveness: A Case Study of Tha To Subdistrict Administrative Organization, Maharaj District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province.

ปนัดดา กลกลาง²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการประสานงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประสานงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การศึกษาในครั้งนี้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประชากรที่ศึกษา คือ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 50 คน ผลการศึกษาพบว่า การประสานงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาการประสานงานภายในองค์การเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน ด้านจังหวะเวลาในการประสานงาน ด้านความสอดคล้องในงาน ด้านระบบการสื่อสาร และด้านผู้ประสานงาน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน สำหรับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการผลิต ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพึงพอใจ ด้านการปรับเปลี่ยน และด้านการพัฒนา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ส่วนการประสานงานที่มีอิทธิพลกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน จังหวะเวลาในการประสานงาน และด้านผู้ประสานงาน ในด้านความสอดคล้องในงาน และด้านระบบการสื่อสาร ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำสำคัญ: การประสานงานภายในองค์การ, ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง การประสานงานที่มีประสิทธิผล กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

This research was a quantitative research by method of survey research The objective of this study was to study the coordination within Tha To Subdistrict Administrative Organization, Maharaj District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province To study the effectiveness of the work of Tha To Subdistrict Administrative Organization, Maharaj District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province And to study the relationship between coordination and effectiveness in the performance of the Tha To Subdistrict Administrative Organization, Maharaj District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. In this study, data was collected by using questionnaires. The population studied was 50 personnel of Tha To Subdistrict Administration Organization, Maharat District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province The results of the study that Coordination within Tha To Subdistrict Administrative Organization, Maharaj District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province Overall at the highest level When considering the coordination within the organization individually, including the cooperation of the workers The timing of coordination Consistency in work Communication system And the coordinator Found to be at the highest level in all aspects For the effectiveness of the performance of the Tha To Subdistrict Administrative Organization, Maharaj District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. Overall at the highest level When considering the effectiveness of the operation individually, namely production, efficiency Satisfaction Modification And the development aspect was found at the highest level in all aspects. The coordination with influence on the performance of the work at Tha To Subdistrict Administrative Organization, Maharaj District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province Was statistically significant to 0.05 Including the cooperation of workers Coordination timing And the coordinator In terms of consistency in the work And communication systems There was no influence on the effectiveness of the work of Tha To Subdistrict Administration Organization, Maharaj District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province.

Keywords: Coordination within the organization , Operational Effectiveness

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่เป็นผลมาจากแนวคิดในการกระจายอำนาจ ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่ในการปกครองและจัดบริการสาธารณะโดยดำเนินงานด้วยงบประมาณ และเจ้าหน้าที่ของตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับการจัดตั้งขึ้นในฐานะเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ไปจนถึงการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการบริหารของกรรมการและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงาน มีปลัด และรองปลัด เป็นหัวหน้างานบริหาร ซึ่งแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ เท่าที่จำเป็นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ซึ่งรับผิดชอบอยู่ โดยมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนที่สุด และเป็นหน่วยงานที่ทำงานเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการบริการประชาชน ดังนั้น เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการประสานงานที่ดี ซึ่งการประสานงานเป็นกระบวนการของการบริหารในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นธุรกิจหรือรัฐบาลก็ตามได้กำหนดระเบียบในการปฏิบัติงานไว้ให้มีการประสานงานกันเสมอ ความสำเร็จของการประสานงานขึ้นอยู่กับบทบาทและความสามารถของผู้บริหาร เพราะภาระหน้าที่ที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งของผู้บริหารก็คือ การใช้ภาวะผู้นำในการนำเอาปัจจัยในการบริหาร ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการปฏิบัติที่มีอยู่มาใช้ในการประสานกำลังความสามารถของบุคคลหลาย ๆ คนเข้าด้วยกันอย่างเป็นระเบียบ เพื่อให้คนต่าง ๆ ทำงานร่วมกันอย่างสอดคล้องกันในจังหวะเวลาเดียวกัน หรือพร้อมกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างเดียวกันในลักษณะสมานฉันท์ องค์การต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่ายให้ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคนตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้โดยไม่ซ้ำซ้อนกัน และมีระบบการประสานงานที่ดี ผู้ประสานงานรับรู้และเข้าใจตรงกันโดยเร็ว และสามารถดึงทุกฝ่ายเข้ามาทำงาน เพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกันในการปฏิบัติงาน

ในปัจจุบันการประสานงานทั้งภายในองค์การ และภายนอกองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบลมักจะเจอปัญหาในการติดต่อประสานกับบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การให้ข้อมูลซ้ำเกินไป เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่หลายขั้นตอน และไม่มีใครกล้าตัดสินใจ ต้องรอผู้บริหารหรือผู้ที่มีอำนาจ หรือเจ้าของงานเป็นผู้ตัดสินใจ จนส่งผลให้งานที่เกิดการล่าช้าไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ส่งผลให้องค์การเกิดความเสียหาย ขาดความน่าเชื่อถือ และบางครั้งผู้ปฏิบัติก็เพิกเฉย หรือหลงลืมงานที่ได้รับการประสานจากหน่วยงาน เพราะคิดว่าไม่ใช่งานในหน้าที่ตัวเองเลยทำให้ไม่ใส่ใจที่จะรับฟังละปฏิบัติ

นอกจากนี้ยังมีปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือการรับ – ส่งข้อมูลผิดพลาด หรือมีผู้ส่งสารหลายคน ซึ่งปัญหานี้เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำในสำนักงาน เช่น การสื่อสารไม่ชัดเจน ผู้สื่อสารไม่เข้าใจในงานที่ต้องไปสื่อสารให้ผู้อื่นรับรู้ และผู้สื่อสารมีหลายคน หลายความคิด ไม่เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่มุ่งผลสำเร็จเดียวกัน ก็ทำให้การสื่อสารไร้ประสิทธิภาพ และยิ่งผู้ส่งสารมีหลายคนทำงานซ้ำซ้อนกัน ยิ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความ

สับสนในการรับสาร และอาจทำให้ผู้รับสารปฏิบัติงานคลาดเคลื่อนไป ซึ่งส่งผลเสียต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะบางเรื่องเป็นเรื่องที่สำคัญ บางเรื่องเป็นงานเร่งด่วนเมื่อมีการประสานงานไม่ดีก็ทำให้องค์กรได้รับความเสียหาย บางครั้งปฏิบัติไม่ทันเวลา ทำให้ถูกผู้บริหารตำหนิ และองค์กรได้รับผลกระทบทั้งบุคคลภายในองค์กรเองและบุคคลภายนอกองค์กรด้วย เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานที่ทำงานตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง การประสานงานที่มีประสิทธิผล กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอเมืองราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้องค์กรได้รับรู้ปัจจัยที่ทำให้การประสานงานมีประสิทธิผล ผู้ประสานงานมีวิธีการ ขั้นตอนในการประสานงานที่ถูกต้อง และสามารถนำไปปรับใช้กับองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนให้มีการประสานงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการประสานงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอเมืองราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอเมืองราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอเมืองราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. จังหวะเวลาในการประสานงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอเมืองราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. ความสอดคล้องในงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอเมืองราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. ระบบการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอเมืองราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
5. ผู้ประสานงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอเมืองราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา : ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับการประสานงานภายในองค์กร เพื่อให้บุคคลในองค์กรร่วมมือปฏิบัติงานเป็นอันหนึ่งอัน

เดียวกัน ลดความขัดแย้งในองค์กร ทำให้งานดำเนินไปตามระยะเวลาที่กำหนด และจะต้องมีความสอดคล้องกันอย่างเหมาะสม และต้องมีการสื่อสารที่ตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น ซึ่งประกอบด้วย (1) ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน (2) จังหวะเวลาในการประสานงาน (3) ความสอดคล้องในงาน (4) ระบบการสื่อสาร และ (5) ผู้ประสานงาน และศึกษาถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอเมืองมหาสาร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อวัดผลสำเร็จที่เกิดขึ้นของงานจากการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งประกอบไปด้วย (1) การผลิต (Production) (2) ประสิทธิภาพ(Efficiency) (3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) (4) การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) และ(5) การพัฒนา(Development)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง : ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารข้าราชการ พนักงานจ้าง และลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอเมืองมหาสาร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวน 50 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ : องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอเมืองมหาสาร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา : ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม 2562 – เดือนกันยายน 2563

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการประสานงานในองค์กร

นักวิชาการได้ให้ความหมายและคำนิยามไว้หลากหลายโดยขอยกเอาความเห็นหรือทัศนะของนักวิชาการมากล่าวถึงดังนี้

สมิต สัจฉุกร (2546: 15) ที่บอกว่าการประสานงาน คือ การจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำให้งานซ้ำซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นโยบายขององค์กรนั้น ๆ อย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพรัตนารณ ศรีพยัคฆ์ (2553: 7) กล่าวว่า การประสานงาน หมายถึง การจัดระเบียบการทำงาน ให้งานและคนทำงานสอดคล้องกัน เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน แต่การทำงานไม่ซ้ำซ้อนกัน และเป็นการประสานหลายเรื่องไปพร้อม ๆ กัน เช่น เป้าหมาย แรงงาน ข้อมูล ความคิดเห็น จิตใจ ทรัพย์สิน วิธีการ ที่จะเข้าสู่เป้าหมายของโครงการ สอดคล้องกับ จักรวาล สุขไมตรี (2561: 266) ที่ได้กล่าวไว้ว่าการประสานงาน คือ การร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ การทำงานของบุคลากรในองค์กรตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในการร่วมกันทำงานให้สอดคล้องกัน เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานที่วางไว้ ในขณะที่ ปวีณา จันทรประดิษฐ์ (อ้างถึงใน รัตนารณ, 2553: 6) บอกว่าการประสานงาน หมายถึง การจัดให้คนในองค์กรทำงานสัมพันธ์กันโดยจะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และมาตรฐานการปฏิบัติขององค์กรเป็นหลัก ต้องมีการจัดระเบียบวิธีการทำงาน อีกทั้งความร่วมมือในการปฏิบัติงาน เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการ

ร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งกิจกรรม และเวลาที่ต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยไม่ทำให้เกิดความ สับสน ขัดแย้ง หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ทำให้ได้มาซึ่งงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ดังนั้น การประสานงาน หมายถึง การจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้บุคลากรร่วมมือปฏิบัติงานเป็น น้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อลดข้อขัดแย้งในองค์กร และทำให้งานดำเนินไปได้อย่างราบรื่นสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน หรือการติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดความคิด ความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือ ปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ การ ประสานงานจึงเป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารและการปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์กร ความสำเร็จ ของการประสานงานขึ้นอยู่กับบทบาทและความสามารถของบุคลากร การประสานงานเกิดจากความต้องการ ให้งานที่ทำประสบผลสำเร็จ โดยผู้ปฏิบัติจะต้องมีความรับผิดชอบที่จะทำงานเหล่านั้น ให้เป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนดและจะต้องมีความสอดคล้องกันอย่างเหมาะสม มีการสื่อสารที่ตรงกันอย่างรวดเร็วและ รวดเร็วโดยจะต้องทำให้ทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงานอย่างมีจุดหมายเดียวกัน

องค์ประกอบของการประสานงาน

องค์กรจะประสบความสำเร็จได้จะต้องใช้เทคนิควิธีการบริหารเพื่อให้เกิดการประสานงานขึ้น ผู้ที่จะ สามารถทำให้เกิดการประสานงานได้ดีควรทราบถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการประสานงานเสียก่อนว่า องค์ประกอบที่สำคัญของการประสานงานประกอบไปด้วยอะไรบ้าง

สมิต สัจฉกร (2546: 15) กล่าวว่าองค์การจะประสบความสำเร็จได้จะต้องใช้เทคนิควิธีการบริหาร เพื่อให้เกิดการประสานงานขึ้น ผู้ที่จะสามารถทำให้เกิดการประสานงานได้ดีควรทราบถึงองค์ประกอบที่สำคัญ ของการประสานงานเสียก่อนว่าองค์ประกอบที่สำคัญของการประสานงานประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้ (1) ความร่วมมือ จะต้องสร้างความสามัคคีในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่ายในองค์กร โดยอาศัยความ เข้าใจ ความเต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกัน (2) จังหวะ เวลา จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคน ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรง เวลา (3) ความสอดคล้อง จะต้องไม่ทำงานซ้ำซ้อนกัน เพื่อช่วยให้การบริหารงานประสบความสำเร็จ (4) ระบบ การสื่อสาร จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น (5) ผู้ประสานงาน จะต้องสามารถดึง ทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงาน เพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกัน ตามที่ กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงานส่วนจักรวาล สุข ไม้ตรี (2561: 266) ได้ค้นพบว่าการประสานงานนั้นมีองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการ โดยองค์ประกอบ ของการประสานงานนั้นมี ดังนี้ (1) คน หรือผู้ประสานงาน โดยจะต้องมีคนในการประสานงานระหว่างกันไม่ว่า จะเป็นการประสานงานภายในองค์กร ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือการประสานงานระหว่างผู้บังคับบัญชา กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเป็นการประสานงานกับบุคคลภายนอกองค์กร นอกจากนี้ ในบางกรณี บางองค์การต้อง มีผู้ประสานงานเพื่อให้การทำงานของทุกฝ่ายเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ของงานที่ได้ วางไว้ หรือเป็นตัวกลางในการแก้ไขข้อขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น (2) ข้อความในการสื่อสาร โดยข้อความในการ

สื่อสารระหว่างกันต้องมีความชัดเจน สั้น กระชับ ไม่กำกวม หรือตีความไปได้หลายทาง สามารถเข้าใจได้ง่าย (3) เวลา และสถานที่ โดยเวลาและสถานที่นั้นถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญเหมือนกัน หากเวลาและสถานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ก็เป็นผลทำให้การประสานงานไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ (4) บทบาท และหน้าที่ โดยบทบาทและหน้าที่ของบุคคลในการปฏิบัติงาน ก็ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน หากบุคคลแต่ละบุคคลรู้จักบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของตนเอง ไม่ไปก้าวก่ายบทบาท หน้าที่ของบุคคลอื่น ความขัดแย้งก็จะไม่เกิดขึ้น ซึ่งจะเป็ผลทำให้การประสานงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย (5) ความมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน โดยบุคคลควรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เอื้อเพื่อ เผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกัน มีน้ำใจต่อกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่มีอคติต่อกัน ไม่กล่าวร้าย หรือพูดจาที่ไม่ดีต่อกัน ก็จะทำให้การประสานงานระหว่างกัน เป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผลอย่างแน่นอน

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการประสานงานในองค์การจะเห็นได้ว่านักวิชาการได้แสดงความคิดเห็น ทศนคติ เกี่ยวกับการประสานงานภายในองค์การไว้ในทิศทางเดียวกัน คือ เป็นการจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้บุคลากรร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อลดข้อขัดแย้งในองค์การ และทำให้งานดำเนินไปได้อย่างราบรื่นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน หรือการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้เกิดความคิด ความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ การประสานงานจึงเป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารและการปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์การ ความสำเร็จของการประสานงานขึ้นอยู่กับบทบาทและความสามารถของบุคลากร การประสานงานเกิดจากความต้องการให้งานที่ทำประสบผลสำเร็จ โดยผู้ปฏิบัติจะต้องมีความรับผิดชอบที่จะทำงานเหล่านั้น ให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและจะต้องมีความสอดคล้องกันอย่างเหมาะสม มีการสื่อสารที่ตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่นโดยจะต้องทำให้ทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงานอย่างมีจุดหมายเดียวกัน ซึ่งใช้หลักในการประสานงานตาม แนวคิดของสมิต สัจฉกร (2546: 15) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญในการประสานงานไว้ 5 ประการดังนี้

1. ความร่วมมือ เป็นการสร้างสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากรมาสนับสนุนงานร่วมกัน เป็นการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกัน เต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
2. จังหวะเวลา จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคน ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา
3. ความสอดคล้อง จะต้องพิจารณาความพอเหมาะพอดี ไม่ทำงานซ้ำซ้อนกัน เพื่อช่วยให้งานบริหารงานประสบความสำเร็จ
4. ระบบการสื่อสาร จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็วและราบรื่น
5. ผู้ประสานงาน จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงาน เพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกัน

2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กร

ประสิทธิผลมีความสำคัญอย่างยิ่งในทางการบริหารองค์กร เพราะเป็นตัวชี้วัดว่าการบริหารองค์กรประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด และยังเป็นปัจจัยบ่งชี้ประการหนึ่งถึงความสำเร็จของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงถึงความสามารถ ศักยภาพ การประสาน และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าสูงสุดต่อองค์กรปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องประสิทธิผล เป็นเรื่องที่คุณเหมือนว่าเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางถึงแนวคิดในเรื่องประสิทธิผลว่าเป็นสิ่งที่ใช้ในการตัดสินใจขั้นตอนสุดท้ายของการบริหารองค์กรว่าประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด อย่างไรก็ตามนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิผล” ที่แตกต่างกันออกไปดังนี้

Georgopoulos and Tannenbaum (1975: 22,53) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิผลองค์กร คือ (1) เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร และ (2) หนทางหรือเครื่องมือ (means) ซึ่งองค์กรใช้ในการรักษาไว้ซึ่งความเป็นองค์กรและเป้าหมายให้ได้ สำหรับเป้าหมายสำคัญขององค์กรทั่ว ๆ ไปมีดังนี้ (1) ผลผลิตสูง (output) สามารถบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ ไม่ว่าจะโดยปริมาณหรือคุณภาพ (2) ความสามารถที่จะปรับตัวเข้าได้กับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กรโดยไม่เสียความมั่นคง และ (3) รักษาไว้ซึ่งทรัพยากรทั้งมนุษย์และวัสดุอุปกรณ์ ส่วน Barnard (1968: 55) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพองค์กร คือ การตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างสมบูรณ์ ความสำเร็จของการตอบสนองอย่างสมบูรณ์จะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของประสิทธิผล ในขณะที่ Schein (1970: 118) กล่าวว่า ประสิทธิภาพองค์กร หมายถึง สมรรถนะ (capacity) ขององค์กรในการที่จะอยู่รอด (survival) ปรับตัว (adapt) รักษาสภาพ (maintain) ไม่ว่าจะองค์กรนั้นจะมีหน้าที่ใดที่จะต้องกระทำให้ลุล่วงไป สำหรับ Steers (1985: 55) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือการที่ผู้นำได้ใช้ความสามารถในการแยกแยะ การบริหารงาน และการใช้ทรัพยากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยมีตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์กร 5 อย่าง คือ ความสามารถในการผลิตขวัญ การปฏิบัติตาม แบบอย่างการปรับตัวและความเป็นปึกแผ่นขององค์กร และมีความหมาย 2 นัย คือ (1) เป็นความสามารถขององค์กรที่ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (2) เป็นความสามารถขององค์กรที่จะดำรงอยู่ได้ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ในขณะที่ Gibson and others (1988: 812) นิยามประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำ หรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใด ขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับตรงนั้น ตรง ครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด สอดคล้องกับภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์ (2549: 42) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ เป็นความสมดุลอย่างดีที่สุดระหว่างกิจการด้านการปรับตัวและรักษาสภาพ ดังนั้น กิจกรรมขององค์กร ซึ่งเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติขององค์กรว่ามีประสิทธิผลหรือไม่ ประกอบด้วยการได้มาซึ่งทรัพยากร การใช้ตัวบ่อน้อยมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิตการผลิตผลในรูปบริการหรือสินค้า การปฏิบัติงานด้านเทคนิคหรือด้านการบริการอย่างมีเหตุผลการ

ลงทุนในองค์การ การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของ พฤติกรรมและการตอบสนองความสนใจที่แตกต่างกันของ บุคคลและกลุ่ม

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้นของงานจากการดำเนินการให้บรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานตลอดจน การใช้ ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

องค์ประกอบของประสิทธิภาพขององค์การ

Gibson and other (1988: 39) อธิบายถึงเกณฑ์ของควมมีประสิทธิภาพขององค์การว่าประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ 5 ตัว คือ (1) การผลิต (production) (2) ประสิทธิภาพ (efficiency) (3) ความพึงพอใจ (satisfaction) (4) การปรับเปลี่ยน (adaptiveness) (5) การพัฒนา (development)

Nahavendi and Malekzadeh (1999: 532) กล่าวว่าประสิทธิผลองค์การประกอบด้วย (1) คุณภาพของงาน (2) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (3) นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเดิม (4) ความพึงพอใจของบุคลากรที่ทำงาน

Steers (1985: 55) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือการที่ผู้นำได้ใช้ความสามารถในการแยกแยะ การ บริหารงาน และการใช้ทรัพยากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยมีตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพขององค์การ 5 อย่าง คือ (1) ความสามารถในการผลิต (2) ขวัญ (3) การปฏิบัติตาม (4) แบบอย่างการปรับตัว (5) ความเป็น ปึกแผ่นขององค์การ

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การจะเห็นได้ว่านักวิชาการ ได้แสดงความคิดเห็น ทศนคติ เกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การไว้ในทิศทางเดียวกัน คือ ผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้น ของการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ เป็นการกระทำใด ๆ ที่มีจุดมุ่งหมายที่จะได้รับผลอะไรสัก อย่าง ซึ่งประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานตลอดจน ประสิทธิภาพสูงต่ำเพียงใด ขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับนั้น ตรง ครบถ้วน ทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิด ประโยชน์สูงสุด ตามแนวคิดของ Gibson and others (1988: 39) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ของควมมีประสิทธิภาพ ขององค์การประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 5 ตัวดังนี้

1. การผลิต (production) องค์การมีประสิทธิภาพถ้าองค์การสามารถดำเนินการผลิตให้ได้ผลผลิตทั้ง เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ตรงกับความต้องการขององค์การ

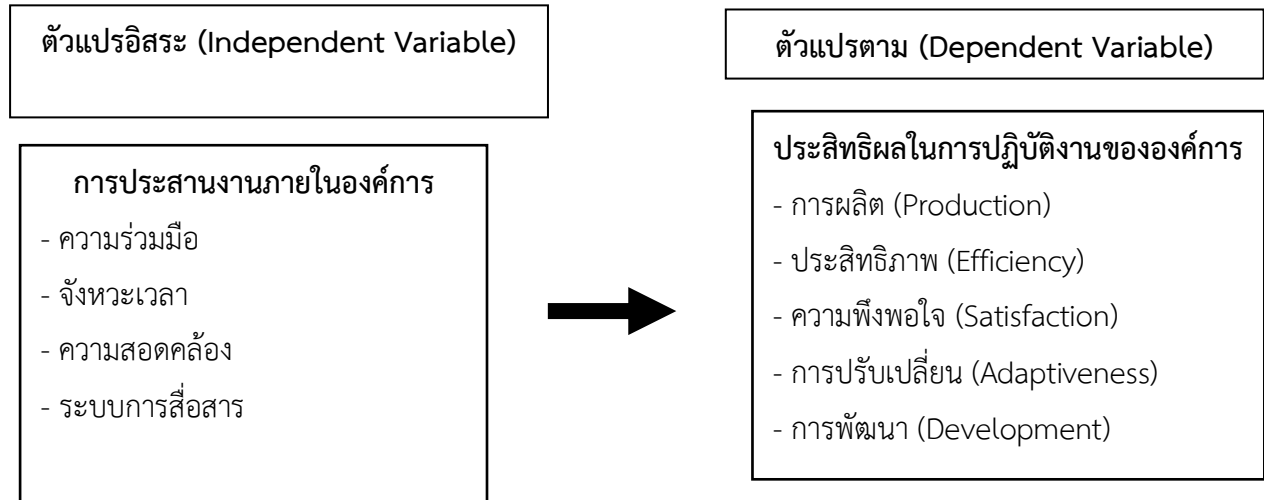
2. ประสิทธิภาพ (efficiency) องค์การมีประสิทธิภาพ ถ้าอัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากร (inputs) ที่ใช้กับผลผลิต (outputs) มีความเหมาะสมในลักษณะที่ใช้ปัจจัยทรัพยากรได้คุ้มค่า

3. ความพึงพอใจ (satisfaction) องค์การมีประสิทธิภาพถ้าผลการดำเนินงานขององค์การนำมาซึ่ง ความสำเร็จสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์การ

4. การปรับเปลี่ยน (adaptiveness) องค์การมีประสิทธิภาพถ้าองค์การมีกลไกที่สามารถปรับเปลี่ยน การดำเนินงานได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในองค์การและภายนอกองค์การ

5. การพัฒนา (development) องค์กรมีประสิทธิภาพถ้าองค์กรสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ (potential) และความสามารถ (ability) ขององค์กรให้เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม

กรอบแนวคิดการวิจัย



ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 52) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 34) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 32) มีอาชีพจ้างเหมาบริการ (ร้อยละ 52) และมีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 52)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประสานงานภายในองค์กรบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการประสานงานภายในองค์กรบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การประสานงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน	4.62	0.567	มากที่สุด
ด้านจังหวะเวลาในการประสานงาน	4.52	0.501	มากที่สุด
ด้านความสอดคล้องในงาน	4.60	0.516	มากที่สุด
ด้านระบบการสื่อสาร	4.61	0.573	มากที่สุด
ด้านผู้ประสานงาน	4.49	0.617	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด	4.57	0.555	มากที่สุด

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการประสานภายในองค์กรบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.57 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.555

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.567 รองลงมา คือระบบการสื่อสาร มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.573 ความสอดคล้องในงาน มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.516 ระยะเวลาในการประสานงาน มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.501 และผู้ประสานงาน มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.617 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการผลิต (production)	4.46	0.501	มากที่สุด
ด้านประสิทธิภาพ (efficiency)	4.25	0.492	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจ (satisfaction)	4.62	0.473	มากที่สุด
ด้านการปรับเปลี่ยน (adaptiveness)	4.56	0.483	มากที่สุด
ด้านการพัฒนา (development)	4.51	0.482	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด	4.48	0.486	มากที่สุด

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.48 และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.486

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความพึงพอใจ (satisfaction) มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.473 รองลงมาคือ ด้านการปรับเปลี่ยน (adaptiveness) มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.483 ด้านการพัฒนา (development) มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.482 ด้านการผลิต (production) มีความคิดเห็นอยู่

ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.501 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพ (efficiency) มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.492 ตามลำดับ

สรุป อภิปรายผล

1. การประสานงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าต่อ อำเภอเมืองราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ความคิดเห็นของการประสานงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าต่อ อำเภอเมืองราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีระดับความคิดเห็นเป็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ด้านความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน รองลงมา คือด้านระบบการสื่อสาร ด้านความสอดคล้องในงาน ด้านจังหวะเวลาในการประสานงาน และด้านผู้ประสานงาน
ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานในองค์การ ต้องมีความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกัน ต้องรู้จังหวะเวลาในการประสานงาน ไม่ทำงานซ้ำซ้อนกัน มีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ชัดเจน และต้องมีผู้ประสานงานที่สามารถสื่อสารที่ชัดเจน และดึงดูดทุกฝ่ายเข้าด้วยกัน จึงจะทำให้การประสานงานมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์ การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าต่อ อำเภอเมืองราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าต่อ อำเภอเมืองราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีระดับความคิดเห็นเป็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ด้านความพึงพอใจ (satisfaction) รองลงมาคือด้านการปรับเปลี่ยน (adaptiveness) ด้านการพัฒนา (development) ด้านการผลิต (production) และ ด้านประสิทธิภาพ (efficiency)

ดังนั้น ประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงานจะดีหรือไม่ โดยดูจากความสำเร็จของงาน และการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยที่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบไปด้วย (1) การผลิต (production) (2) ประสิทธิภาพ (efficiency) (3) ความพึงพอใจ (satisfaction) (4) การปรับเปลี่ยน (adaptiveness) และ (5)การพัฒนา(development) ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะต้องปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์การตั้งไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด และคุ้มค่า

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย การประสานงานที่มีประสิทธิผล กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอ อำเภอเมืองราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าองค์การควรให้ความสำคัญกับการประสานงานของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความร่วมมือ ด้านจังหวะเวลา ด้านความสอดคล้อง ด้านระบบการสื่อสาร และด้านผู้ประสานงาน โดยรายละเอียดในแต่ละด้านจะประกอบด้วย

1.1 ด้านความร่วมมือ บุคลากรในองค์การ ต้องมีความพร้อมเข้าร่วมกิจกรรมทุกครั้ง มีความพร้อมที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการทำงานต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม เพื่อให้งานสำเร็จ ต้องมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทำงานขององค์การอย่างดีและการร่วมคิดร่วมตัดสินใจในงานอย่างสม่ำเสมอ และบุคลากรต้องมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นบุคคลใดก็ตาม การร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

1.2 ด้านจังหวะเวลา บุคลากรในองค์การต้องรู้ขั้นตอน และกำหนดเวลาในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี รับผิดชอบหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของแต่ละคนเป็นขั้น ประสานงานตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด รักษากฎระเบียบของหน่วยงาน รักษาเวลาได้เป็นอย่างดี เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าในงาน จึงทำให้การประสานงานในองค์การมีประสิทธิผล

1.3 ด้านความสอดคล้อง องค์การมีการจัดโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน บุคลากรมีหน้าที่และความรับผิดชอบกำหนดไว้อย่างชัดเจน มีการกำหนดขอบเขตของงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานง่ายในการประสานงาน บุคลากรรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนไม่ทำงานซ้ำซ้อนกันจนเกิดความล่าช้าในงาน กรณีที่บุคลากรบางคนไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ได้ ก็มีบุคลากรคนอื่นเข้ามาช่วยปฏิบัติงานแทนจนทำให้งานในส่วนที่บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้นั้นสำเร็จ และทำให้การประสานงานไม่เกิดความล่าช้า ทำให้การประสานงานภายในองค์การง่าย และรวดเร็ว

1.4 ด้านระบบการสื่อสาร บุคลากรในองค์การต้องสามารถประสานงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี องค์การมีระบบงานที่สามารถติดตาม ตรวจสอบงานที่ได้มอบหมาย ในขณะที่เดียวกันผู้ปฏิบัติงาน ก็ต้องปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิผลตามเวลาที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความสามารถในการรับฟัง และเข้าใจถึงปัญหา รวมทั้งมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารข้อมูลข่าวสาร สามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนในการทำงาน และสามารถนำเสนอข้อมูลโดยวิธีการต่าง ๆ ให้กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานเกิดความเข้าใจได้ง่าย

1.5 ด้านผู้ประสานงาน ผู้ปฏิบัติต้องมีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีความสามารถในการจูงใจผู้ฟังให้ปฏิบัติตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้อง มีการประสานงานตามลำดับ ขั้นตอนที่กำหนดไว้ถูกต้อง มีความสามารถในการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย น่าฟัง สามารถดึงดูดผู้ฟังให้สนใจ และปฏิบัติตามที่ได้รับการประสานอย่างถูกต้องและรวดเร็ว บุคลากรสามารถดึงทุกฝ่ายเข้ามาทำงานร่วมกัน เพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกันได้ตามวัตถุประสงค์ของงานที่กำหนดไว้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะ ผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าต่อ อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในทุกภาคส่วน ในอนาคตจึงควรทำการศึกษากการประสานงานของผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา การประสานงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมถึงนำผลการวิจัยมาพิจารณาเป็นแนวทางในการจัดโครงสร้างองค์การ ต่าง ๆ และประการสุดท้ายสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน และเป็นประโยชน์ทางการศึกษาแก่ผู้สนใจต้องการศึกษา และในการวิจัยในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กรีช อัมโกชน. (2530). ประสบการณ์วิชาชีพบริหารรัฐกิจ. สุโขทัย: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คทาธู พรหมายน. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย1 ฝ่าย2. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จักรวาล สุขไมตรี. (2561). เทคนิคการประสานงานในองค์กร. วารสารวิชาการแพรวากาฬสินธุ์, ปีที่ 5 (ฉบับที่ 2), 263-275.ค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2563, จาก http://praewa.ksu.ac.th/new2017/file/20180704_7106484980.pdf
- ภิญญา ทนวงษ์. (2555). องค์ประกอบในการประสานงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม (สารนิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ภรณ์ กิรีติบุตร. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์การ.กรุงเทพฯ : โอ.เอส.ปรี้นติ้งเฮ้าส์.
- รัตนภรณ์ ศรีพยัคฆ์. (2553). เทคนิคการประสานงาน. ค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2563, จาก http://www.stabundamrong.go.th/web/book/53/b18_53.pdf
- พลธิสิทธิ์ อุทุม. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว (งานนิพนธ์). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา
- สมิต สัจฉกร. (2551), ทักษะการประสานงาน. ค้นเมื่อ 2 ตุลาคม 2563, จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.
- สมใจ ลักษณะ. (2549). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์
- สมหมาย เทียนสมใจ. (2556). รูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา (วิทยานิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร
- Gibson, L. J., Ivancevich, J. M. and Donnelly, J. H. (1997). Organizations, Behavior Structure Processes. (9th ed.). United States: The McGraw-Hill Companies