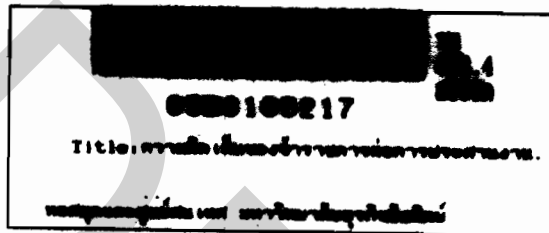




ความคิดเห็นของข้าราชการต่อการปฏิบัติงาน
ภายในกระทรวงพาณิชย์: ศึกษาเฉพาะกรณีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า



สนมามล จ้อยเจริญ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2547

ISBN 974 - 281 - 906 - 8

**The Opinion of the Officials towards the Coordination within the Ministry
of Commerce: A Case Study of the
Department of Business Development**

Sayamon Joycharoen

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration
Department of Business Administration
Graduate School Dhurakijpundit University**

2004

เลขทะเบียน.....	0165217
วันลงทะเบียน.....	24 JUL 2547
เลขหนังสือ.....	658.4
	ส156ค
	[2546]

ISBN 974 – 281 – 906 – 8



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ชื่อวิทยานิพนธ์ **ความคิดเห็นของข้าราชการต่อการประสานงานภายในกระทรวงพาณิชย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า**

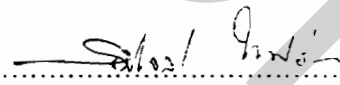
เสนอโดย **น.ส.ศยามล จ้อยเจริญ**

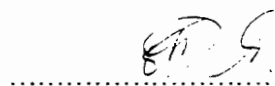
สาขาวิชา **บริหารธุรกิจ (การจัดการ)**


อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ **ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์**

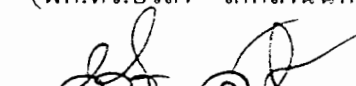
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม **ผศ.ดร.อรสา โกศลนันทกุล**

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว

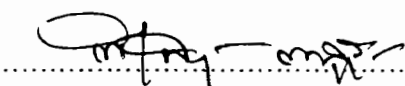

..... ประธานกรรมการ
(ดร.อดิสร่า พงศ์ยี่หล้า)


..... กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์)


..... กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(ผศ.ดร.อรสา โกศลนันทกุล)


..... กรรมการ
(รศ.วิรัช สงวนวงศ์วาน)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ดร.พีรพันธุ์ พาลุสุข)

วันที่ 30 เดือน **สิงหาคม** พ.ศ. 254๗

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและเอาใจใส่อย่างยิ่งจาก ดร. ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรสา โกศลานันท์กุล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้ คำแนะนำ ตลอดจนตรวจแก้ วิทยานิพนธ์ด้วยความเอาใจใส่ด้วยดีตลอดมา ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและประทับใจในความกรุณาจาก ท่านทั้งสองเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ ดร. อติลา พงศ์ยี่หล้า ผู้อำนวยการโครงการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และรองศาสตราจารย์ วิรัช สงวนวงษ์วาน กรรมการผู้แทนทบวงมหาวิทยาลัย ที่กรุณาให้คำแนะนำทางวิชาการ ตรวจสอบแก้ไข เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ คุณประชา วีระชาติกุล ผู้อำนวยการส่วนบริการจดทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต คุณโกมล นมรักษ์ หัวหน้าฝ่ายจดทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต ที่มีความเข้าใจในการให้เวลาหยุดในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทุกระดับของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ที่ให้ความช่วยเหลือในเรื่องข้อมูล อันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ที่สละเวลาอันเป็นประโยชน์ในการตอบแบบสอบถาม หากไม่ได้รับความร่วมมือจากท่าน วิทยานิพนธ์ฉบับนี้คงไม่ประสบผลสำเร็จได้

ขอกราบขอบพระคุณ นายสมาน จ้อยเจริญ ผู้เป็นบิดา นางบุญมี จ้อยเจริญ ผู้เป็นมารดา ที่เป็นกำลังสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยมีความตั้งใจและความพยายาม จนกลายเป็นความสำเร็จ ขอขอบคุณญาติพี่น้องทุกคนในครอบครัวที่ให้การสนับสนุนและกำลังใจมาโดยตลอด รวมทั้งทุกท่านที่ผู้วิจัยไม่สามารถเอ่ยนามได้ครบ

สุดท้ายนี้ ความสำเร็จของคุณงามความดีที่เป็นประโยชน์ อันเกิดจากผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขออุทิศให้แก่ตระกูลจ้อยเจริญ และอาจารย์ทุกท่านที่ประสาทวิชาความรู้อันเป็นสิ่งที่มิค้ำยั้งแก่ผู้วิจัย ส่วนความผิดพลาดและข้อบกพร่องใด ๆ ที่อาจจะมี ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่ผู้เดียว

นางสาว สณามล จ้อยเจริญ

ตุลาคม 2546

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘
บทที่	
1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
สมมติฐานของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	9
แนวความคิดเกี่ยวกับการประสานงาน.....	15
การประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	43
กรอบแนวความคิดของการวิจัย	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
วิธีการสร้างเครื่องมือ.....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	50
การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารกับระดับปฏิบัติการ ต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า.....	54
การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบประสิทธิภาพของการประสานงานภายในกรมพัฒนา ธุรกิจการค้า.....	61
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	67
สรุปผลการวิจัย.....	68
อภิปรายผลการวิจัย.....	70
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	72
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	72
บรรณานุกรม.....	74
ภาคผนวก.....	80
แบบสอบถาม.....	81
ประวัติผู้เขียน.....	85

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำแนกตามเพศ	49
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำแนกตามอายุ.....	49
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำแนกตามการศึกษา	50
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	51
5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำแนกตามอายุการทำงาน	52
6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำแนกตามระดับการทำงาน.....	53
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เกี่ยวกับรูปแบบการประสานงานในแนวคิด.....	54
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เกี่ยวกับรูปแบบการประสานงานในแนวนอน.....	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของข้าราชการระดับ บริหารที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เกี่ยวกับประสิทธิภาพของการประสานงาน.....	56
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของข้าราชการระดับ ปฏิบัติการ ที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวง พาณิชย์ เกี่ยวกับรูปแบบการประสานงานในแนวคิด.....	57
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของข้าราชการระดับ ปฏิบัติการ ที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เกี่ยวกับรูปแบบการประสานงานในแนวนอน.....	58
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของข้าราชการระดับ ปฏิบัติการที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงพาณิชย์เกี่ยวกับประสิทธิภาพของการประสานงาน	59
13	เปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารกับข้าราชการระดับ ปฏิบัติการที่มีต่อรูปแบบการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ในแนวคิด.....	61
14	เปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารกับข้าราชการระดับปฏิบัติ การที่มีต่อรูปแบบการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ ในแนวนอน	62
15	เปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารกับข้าราชการระดับปฏิบัติ การที่มีต่อประสิทธิภาพของการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์.....	64

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความคิดเห็นของข้าราชการต่อการประสานงานภายในกระทรวงพาณิชย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
ชื่อนักศึกษา	ศณามล จ้อยเจริญ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผศ. ดร. อรสา โกศลนันทกุล
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ (การจัดการและการบริหารองค์การ)
ปีการศึกษา	2546

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของข้าราชการต่อการประสานงานภายในกระทรวงพาณิชย์ ศึกษาเฉพาะกรณีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารและข้าราชการระดับปฏิบัติการต่อการประสานงานภายในของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ด้านรูปแบบของการประสานงานและด้านประสิทธิภาพของการประสานงาน และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารและข้าราชการระดับปฏิบัติการต่อการประสานงานภายในของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ด้านรูปแบบของการประสานงานและด้านประสิทธิภาพของการประสานงาน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการสังกัดกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 312 คน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 175 คน แยกเป็นข้าราชการระดับบริหาร 52 คน และข้าราชการระดับปฏิบัติการจำนวน 123 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's five point rating scale) การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนที่สมบูรณ์ทั้ง 175 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.0 ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Version 10.0 for Windows วิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มใช้ค่าสถิติ t-test

ผลของการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารและระดับปฏิบัติการที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ด้านรูปแบบของการประสานงานในแนวดิ่ง

ด้านรูปแบบการประสานงานในแนวนอน และด้านประสิทธิภาพของการประสานงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 3 ด้าน

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารกับข้าราชการระดับปฏิบัติการที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ พบว่า

2.1 ด้านรูปแบบของการประสานงานในแนวนอน พบว่า การออกหนังสือเวียนหรือส่งอีเมลล์ให้ผู้ได้บังคับบัญชารับทราบข้อมูลข่าวสารโดยทั่วกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ด้านรูปแบบของการประสานงานในแนวนอน พบว่า การฝึกอบรมปฐมนิเทศเพื่อเตรียมตัวรับตำแหน่งใหม่ของข้าราชการ และการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ด้านประสิทธิภาพของการประสานงาน พบว่า เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อการประสานงานที่ดี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษา กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ควรมีการตรวจสอบการออกหนังสือเวียนให้ถึงมือผู้รับ ควรมีการฝึกอบรมปฐมนิเทศข้าราชการที่บรรจุใหม่ทุกครั้ง ควรมีเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อการประสานงานที่ดีในระดับปฏิบัติการอย่างเพียงพอ

Thesis Title	The Opinion of the Officials towards the Coordination within the Ministry of Commerce: A Case Study of the Department of Business Development
Name	Sayamon Joycharoen
Thesis Advisor	Dr. Chamnan Piyawanichapong
CO-Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Orasa Kosalanantakul
Department	Business Administration (Management)
Academic Year	2003

ABSTRACT

The purposes in studying the opinion of the officials towards the coordination within the Ministry of Commerce, as a case study of the Department of Business Development, were twofold. Firstly, to study the opinion of the officials of administrative and operational levels towards the coordination within the Department of Business Development, the Ministry of Commerce about the aspects of pattern and efficiency of its coordination. And secondly, to compare the opinion of the officials of the administrative and operational levels.

The population used in this study was the 312 officials of the Department of Business Development, the Ministry of Commerce. The samples used in this study were 175 officials of the Department of Business Development: 52 officials were of the administrative level; and 123 officials were of operational level. The instrument used in this study was a questionnaire conformed to the Likert's five point rating scale. The data were collected through 175 completed questionnaires to which had been returned to the researcher; to which 100.0% of the questionnaires the researcher issued to the samples. The data were analyzed by means of the SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Version 10.0 for Windows. The statistical procedures used for analyzing data were percentage, mean, and standard deviation, and t-test was used in making comparison between two means.

The findings could be concluded as the following.

1. All of the opinions of the officials of administrative and operational levels towards the coordination within the Department of Business Development, the Ministry of Commerce, on

the aspects of the pattern of the vertical coordination, the pattern of horizontal coordination, and the efficiency of the coordination was of intermediate level.

2. The results of the comparison between the opinions of the officials of administrative and operational levels towards the coordination within the Department of Business Development, the Ministry of Commerce, were as follows:

2.1 On the aspects of the pattern of the vertical coordination, the issuance of circulars or e-mail to the subordinates enabling them to receive information thoroughly was significantly different at .05.

2.2 On the aspects of the pattern of the horizontal coordination, the training and orientation conducted to prepare the officials themselves of taking up each of their duties individually, and the training conducted to enable more efficiency in performing their duties were significantly different at .05.

2.3 On the aspects of the efficiency of coordination, the modern instruments for conducting better communications and coordination were significantly different at .05.

The recommendations gained from this study could be concluded as that the Department of Business Development should have a checking system to which it enables every circular to reach its individual receiver. And it should have training and orientation held for new officials, and adequate number of modern instruments for conducting better communications and coordination at the operational level.

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

เนื่องจากความสำเร็จในการบริหารงานขององค์กรต่าง ๆ นั้นต้องอาศัยการทำงานร่วมกัน และปัจจัยเกื้อหนุนความสำเร็จที่สำคัญ คือ การประสานงาน เพราะการประสานงานเป็นกระบวนการในการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร บุคคลกับบุคคล บุคคลกับหน่วยงาน หน่วยงานกับหน่วยงาน และงานกับทรัพยากรทางการบริหารอื่น ๆ เพื่อให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน (ธัญวัฒน์ รัตนศักดิ์, 2540 : 86) นอกจากนั้น การประสานงานจะช่วยให้แต่ละฝ่ายรู้ว่าตนและเพื่อนร่วมงานกำลังทำงานอยู่ ณ จุดใด ซึ่งจะช่วยให้การจัดความซ้ำซ้อนของงาน หรือเร่งรัดให้งานสำเร็จลุล่วงไปพร้อม ๆ กันได้ ความสำคัญของการประสานงานจึงอยู่ที่ความร่วมมือของทุกฝ่าย ซึ่งจะช่วยให้งานดำเนินไปอย่างสอดคล้องประสานกัน ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ว่าการประสานงานเป็นกลไกที่สำคัญในการบริหารงาน โดยเชื่อมโยงการทำงานต่าง ๆ ในวงกว้างให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานที่มีประสิทธิภาพได้

การประสานงาน หมายถึง การจัดการความเกี่ยวเนื่องของปัจจัยในการบริหาร อันได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Materials) วิธีการ (Methods) น้ำใจ (Spirit) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายร่วมมือปฏิบัติการเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ป้องกันการทำงานซ้ำซ้อนขัดแย้งหรือเหลื่อมล้ำกัน เพื่อให้งานได้ดำเนินไปอย่างราบรื่น โดยการจัดให้กลุ่มบุคคลได้ใช้ความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพ ในลักษณะที่เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน มีความสมานฉันท์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานที่ตั้งไว้ (วิจิตร อวระกุล, 2542 : 248)

การประสานงานมีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับขนาดองค์กร และการเลือกใช้รูปแบบของการประสานงานที่เหมาะสม เช่น การประสานงานด้วยความสมัครใจจะเหมาะกับองค์กรขนาดเล็ก การประสานงานตามสายการบังคับบัญชาจะเหมาะกับองค์กรขนาดใหญ่ เช่น หน่วยงานราชการหรือบริษัทขนาดใหญ่ เป็นต้น นอกจากนี้ ก็ยังมีรูปแบบการประสานงานโดยระบบบริหาร เป็นการประสานในรูปแบบของการใช้กลไกการบริหารเป็นหลัก และรูปแบบการประสานงานโดยกลุ่ม ซึ่งมีกลุ่มและเงื่อนไขของกลุ่มเกี่ยวข้องกับประสานงานด้วย เนตร์พัฒนา ยาวีราษ (2544 : 1)

กล่าวว่าการประสานงานคือการจัดระเบียบวิธีการทำงานเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน ไม่ขัดแย้งหรือก้าวถ่างงานกัน ป้องกันการทำงานซ้ำซ้อน และยังช่วยให้ตรวจสอบผลงานได้ทุกระยะอีกด้วย ช่วยให้งานดำเนินไปอย่างรวดเร็ว โดยมีการติดต่อสื่อสารที่ดีเป็นที่เข้าใจกันด้วยดีทั้งสองฝ่ายหรือทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ในระยะเวลาที่กำหนด สำหรับรูปแบบในการประสานงานทำได้ทุกระดับในองค์การทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

การประสานงานได้ดี ผู้ประสานงานจะต้องทราบถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการประสานงานคือ จะต้องประกอบไปด้วยตัวบุคคลและการจัดองค์การ เนื่องจากตัวบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญของการบริหารงาน หากหน่วยงานใดมีคนดี มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานก็จะทำให้หน่วยงานนั้น มีโอกาสก้าวหน้าและบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนการจัดองค์การก็มีความสำคัญเพราะการจัดองค์การที่ดีจะมีการแบ่งอำนาจหน้าที่ออกเป็น ส่วน ๆ อย่างชัดเจน มีการกำหนดสายการบังคับบัญชาตั้งแต่หน่วยงานที่เล็กที่สุดจนถึงหน่วยงานขนาดใหญ่ ทำให้ง่ายต่อการควบคุมและการประสานงาน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2538 : 112-115)

การประสานงานนับว่ามีความสำคัญต่อการบริหารงานทั้งในองค์การและนอกองค์การมาก สมาน รั้งสิโยกฤษฏ์ และ สุทธิ สุทธิสมบุรณ์ (2541 : 21) กล่าวว่า การประสานงานที่ดีจะต้องมีการวางแผนอย่างมีระบบ เพราะการประสานงานต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์หรือนโยบายขององค์การ การวางแผนงาน การควบคุม การติดต่อสื่อสาร การจัดองค์การที่ดี และความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในองค์การ โดยมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ ใฝ่หาสุขภาพ รู้จักช่วยเหลือผู้อื่น รู้จักบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม มีความจริงใจ และวางตนเสมอต้นเสมอปลายกับทุกคน ถ้าหากองค์การไม่มีระบบการประสานงานที่ดี อาจทำให้งานล่าช้า คั่งค้าง ไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อองค์การได้ ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้เทคนิคหรือศิลปะในการประสานงานเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล องค์การ งาน และทรัพยากรอื่น ๆ ให้ดำเนินไปอย่างประสานสอดคล้องและมีความ สมดุลมากที่สุด

สมคิด บางโม (2538 : 178) กล่าวว่า ในองค์การขนาดใหญ่ที่มีการจัดองค์กรซับซ้อน มีหน่วยงานย่อยปฏิบัติหน้าที่ตามลักษณะเฉพาะของงาน เช่น ระบบราชการหรือบริษัทขนาดใหญ่ การประสานงานนับเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง ผู้บริหารต้องหาวิธีการจัดระเบียบการทำงานและการติดต่อกัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือกันปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำให้งานซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้ เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ประหยัดและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การนั้น ๆ อย่างสมานฉันท์ และมีประสิทธิภาพ

ในบริหารงานของรัฐนั้น วิจิตร อาวะกุล (2542 : 255) กล่าวว่า มักจะพบว่ามีปัญหาในการประสานงานงานไม่สอดคล้องกัน หรือเป็นไปอย่างไม่ราบรื่นเท่าที่ควร ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องมาจาก

หน่วยงานนั้นมีการจัดโครงสร้างหรือระบบการติดต่อสื่อสารไม่ดีเท่าที่ควร หรือเนื่องมาจากบุคลากรในหน่วยงานนั้น ๆ ไม่ทราบโครงสร้าง หน้าที่ของหน่วยงานว่ามีหน้าที่รับผิดชอบอะไรบ้าง ทำให้ไม่ทราบว่าจะมีการติดต่อประสานงานอย่างไร หรืออาจมาจากเหตุผลอื่นซึ่งทำให้การบริหารงานล่าช้าและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายเกินความจำเป็น ซึ่งลักษณะปัญหาดังกล่าวนี้มีปรากฏทั้งในหน่วยงานหรือองค์กรที่มีขนาดใหญ่และขนาดเล็ก และการประสานงานภายในนั้นยังเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นที่จะนำไปสู่การประสานงานกับหน่วยงานในระดับต่าง ๆ ภายนอกองค์กร หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือถ้าการประสานงานภายในดี ก็เป็นไปได้ว่าการประสานงานภายนอกก็จะดีตามไปด้วย

จากการศึกษาการประสานงานภายใน พบว่า สมชัย สุชาติเจริญยิ่ง (2535 : ก) ได้ศึกษารูปแบบการประสานงานและปัญหาอุปสรรคในการประสานงานภายในและระหว่างกองสิ่งแวดล้อม โรงงาน กรมโรงงานอุตสาหกรรม กับ กองวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม สำนักงานคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบของการประสานงานอย่างเป็นทางการภายในองค์กร ส่วนใหญ่ใช้การประชุมและหนังสือติดต่อกัน รูปแบบของการประสานงานอย่างไม่เป็นทางการภายในองค์กร ส่วนใหญ่ใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวติดต่อระหว่างเจ้าหน้าที่ระดับเดียวกัน ปัญหาที่พบมากที่สุดในการประสานงานภายในองค์กร ส่วนใหญ่เห็นว่ามีปัญหาทางด้านมนุษยสัมพันธ์ ระบบการบริหารทรัพยากรด้านบุคคล วัสดุอุปกรณ์ เงินงบประมาณ และปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารข้อมูลและปัญหาเกี่ยวกับการประชุม และนุชจรินทร์ รัชกุล (2538 : ก) ทำการศึกษา เรื่อง “การประสานงานภายใน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานเยาวชนแห่งชาติ” พบว่า ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานเยาวชนแห่งชาติส่วนใหญ่มีความสำเร็จในการประสานงานภายในอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความชัดเจนและความเหมาะสมของโครงสร้างโครงการ แผนการดำเนินงาน กฎ ระเบียบ และข้อบังคับในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมด้านการประสานงาน และการใช้ระบบคณะกรรมการ การทำงานเป็นทีม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับการประสานงานภายใน

ประสิทธิภาพของการประสานงาน นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2527 : 202-207) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการประสานงานที่ดีต้องประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้ คือ มีการกำหนดนโยบายและแผนขององค์กรไว้อย่างชัดเจน มีการจัดโครงสร้างของการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน มีระเบียบแบบแผนและรัดกุมเป็นที่รู้จักและรับทราบ โดยทั่วถึงกันสามารถยึดถือเป็นหลักปฏิบัติได้แน่นอน มีคณะกรรมการประสานงานโดยเฉพาะเพื่อพิจารณาแผนงานและโครงการร่วมกัน มีการให้การสนับสนุนและใช้ทรัพยากรทางการบริหารร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสารที่ดีและมีข้อมูลที่ทันสมัยเป็นประโยชน์ ในการบริหารเพื่อการพัฒนา มีเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ประสานงานที่มีความรู้

ความสามารถและมีมนุษยสัมพันธ์ มีการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่ประสานงานกันระหว่างหน่วยงานได้พบปะสังสรรค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และมีการพัฒนาบุคลากรในระดับต่าง ๆ ให้เข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำ

จุดมุ่งหมายของการประสานงานที่สำคัญ คือ การช่วยให้ผลของงานและคุณภาพของงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ถ้าการประสานของทุกฝ่ายไม่เป็นไปด้วยดีหรือไม่สอดคล้องกัน อาจทำให้ผลงานที่ได้รับไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสม ทำให้เกิดความเสียหายแก่งานนั้นได้ รัชชชัย เมืองนาง (2541 : 13) กล่าวว่า การประสานงานที่ดีจำเป็นต้องมีการวางแผนการล่วงหน้าอย่างละเอียดรอบคอบ รวมทั้งมีการคาดการณ์ล่วงหน้าเป็นระยะเวลาพอสมควร ระบบการประสานงานที่ดีจะส่งผลให้มีการติดตามผลที่ดีตามไปด้วย ในขณะที่เดียวกัน ก็ต้องคำนึงถึงการลดช่องว่างอันเนื่องมาจากความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพราะความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติงานในองค์การอาจเกิดขึ้นได้ทุกขณะเนื่องจากการปฏิบัติงานร่วมกันนั้น ผลประโยชน์หรือความเห็นของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนอาจไม่ตรงกับแนวปฏิบัติหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ ความสับสนของงานอาจก่อให้เกิดการก้าวถอยและการขัดแย้งกันได้ง่าย ถ้าการขัดแย้งเป็นไปอย่างรุนแรงกว้างขวาง ก็อาจเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานทั่วไปได้ ดังนั้น การประสานงานที่ดีย่อมช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหลายมีความเข้าใจในหน้าที่ของแต่ละฝ่ายเป็นอย่างดี ไม่ก้าวถอยซึ่งกันและกัน อันจะเป็นชนวนให้เกิดการแตกร้างและเกิดผลเสียหายต่องานได้

การเปลี่ยนแปลงขององค์การใด ๆ ไม่เพียงแต่จะเพิ่มภาระในการประสานงานเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับประเภทและการกำหนดแผนการประสานงานที่จะใช้อีกด้วย ในกรณีที่ภาวะการณ์สิ่งแวดล้อมคงที่ การประสานงานสามารถดำเนินไปได้ตามแผนที่ได้จัดทำไว้ก่อนหน้านั้น แต่ในทางตรงกันข้ามหากภาวะการณ์และสิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงไปมาก การใช้แผนการประสานงานตามแผนเดิม คงใช้ไม่ได้ในระยะยาว ต้องมีการแก้ไขปรับปรุงแผนการประสานงานเพื่อให้สอดคล้องกับภาวะการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อองค์การด้วย (สมพงษ์ เกษมสิน, 2526 : 157)

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีบทบาทและหน้าที่ในการพัฒนาส่งเสริมให้ประชาชนทำธุรกิจมากขึ้น พร้อมกับเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ภาคธุรกิจ นอกเหนือจากการรับจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ งานบริการข้อมูลธุรกิจและงานด้านบัญชี ซึ่งภารกิจใหม่จะเป็นงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจทั้งในส่วนของผู้ประกอบการและสถาบันการค้า การส่งเสริมธุรกิจค้าส่ง-ค้าปลีก โดยจะพัฒนาธุรกิจการค้าขนาดย่อม เช่น ร้านค้าชุมชน ธุรกิจแฟรนไชส์ เผยแพร่สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ รวมทั้งงานด้านการส่งเสริมธุรกิจบริการและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในการนี้ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้กำหนดส่วนราชการ หน้าที่ความรับผิดชอบ ออกเป็น 15 หน่วยงาน คือ สำนักอธิบดี สำนักงานเลขานุการกรม สำนักบริการข้อมูลธุรกิจ สำนักกำกับดูแลธุรกิจ สำนัก

ทะเบียนธุรกิจ สำนักส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจการค้า สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว กองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กองคลัง กองนิติการ กองธุรกิจการค้าภูมิภาค สถาบันฝึกอบรมธุรกิจการค้า หน่วยประสิทธิภาพศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และกลุ่มตรวจสอบภายใน นอกจากนี้ยังได้เตรียมความพร้อมด้านบุคลากรเพื่อให้สามารถให้บริการตามภารกิจหลักใหม่และบทบาทใหม่ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าดังกล่าวข้างต้นได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2546)

เนื่องจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ มีการปฏิรูประบบราชการใหม่ เป็นผลทำให้มีการปรับหน่วยงาน หน้าที่ และการให้บริการของหน่วยงานในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าใหม่ ย่อมส่งผลให้มีการปรับปรุงแผนการประสานเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และประเภทของงานที่เปลี่ยนไป ดังนั้น ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารและข้าราชการปฏิบัติการที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ด้านรูปแบบของการประสานงาน และด้านประสิทธิภาพของการประสานงานว่าอยู่ในระดับใด ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปพิจารณาปรับปรุงการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารและข้าราชการระดับปฏิบัติการต่อการประสานงานภายในของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ด้านรูปแบบของการประสานงานและด้านประสิทธิภาพของการประสานงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารและข้าราชการระดับปฏิบัติการต่อการประสานงานภายในของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ด้านรูปแบบของการประสานงานและด้านประสิทธิภาพของการประสานงาน

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ข้าราชการระดับบริหารและข้าราชการระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ด้านรูปแบบของการประสานงานในแนวตั้งแตกต่างกัน

2. ข้าราชการระดับบริหารและข้าราชการระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ด้านรูปแบบของการประสานงานในแนวนอนแตกต่างกัน

3. ข้าราชการระดับบริหารและข้าราชการระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ด้านประสิทธิภาพของการประสานงานแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่ปฏิบัติงาน ในปี พ.ศ. 2546 จำนวน 312 คน โดยใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ Yamane คือ จำนวน 175 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหาและตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ระดับการทำงานของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าประกอบด้วย
 - 1.1 ข้าราชการระดับบริหาร
 - 1.2 ข้าราชการระดับปฏิบัติการ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของข้าราชการต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ด้าน คือ
 - 2.1 ด้านรูปแบบของการประสานงาน แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ
 - การประสานงานในแนวดิ่ง
 - การประสานงานในแนวนอน
 - 2.2 ด้านประสิทธิภาพของการประสานงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความคิดเห็นของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเกี่ยวกับการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
2. ทำให้ทราบปัญหาและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวกับการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

3. ผลที่ได้จากการศึกษาเรื่องนี้สามารถนำไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

ความคิดเห็นของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หมายถึง ความเชื่อ ทัศนคติ การวินิจฉัย หรือการประมาณค่าที่แสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะ อาจขึ้นอยู่กับความเข้าใจ การแปลความหมาย หรือการคาดคะเน โดยอาศัยความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมขณะนั้นเป็นพื้นฐานในการแสดงออกซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ถูกต้องก็ได้ของข้าราชการพลเรือนสามัญที่รับราชการอยู่ในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

ระดับการทำงาน หมายถึง ตำแหน่งหน้าที่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ข้าราชการระดับบริหาร หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าสำนัก หัวหน้ากอง หัวหน้าส่วน หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้ากลุ่มงาน
2. ข้าราชการระดับปฏิบัติการ หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในสายการบังคับบัญชาของระดับผู้บริหาร

การประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หมายถึง การจัดระเบียบวิธีทำงานและการติดต่อกันระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ให้ร่วมมือกันปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ให้สำเร็จบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพใน 2 ด้าน คือ

1. ด้านรูปแบบของการประสานงาน หมายถึง ระเบียบวิธีปฏิบัติงานที่ใช้เป็นหลักหรือแนวทางในการประสานงานภายในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง มี 2 รูปแบบ คือ (1) การประสานงานในแนวดิ่ง แบ่งเป็นการประสานงานตามสายการบังคับบัญชาจากระดับสูงลงสู่ระดับล่าง การประสานงานตามสายการบังคับบัญชาจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน การประสานงานแผนงานหรือโครงการ จะเป็นการประสานงานในลักษณะของการสั่งการหรือการมอบหมายนโยบายลงตามลำดับ และ เป็นการประสานงานในรูปของการปรึกษาหารือ การทำความเข้าใจในนโยบายหรือคำวินิจฉัยสั่งการ และ (2) การประสานงานในแนวนอน แบ่งเป็นการประสานงานโดยใช้ระบบคณะกรรมการ การประสานงานโดยใช้ระบบการประชุม การประสานงานโดยการฝึกอบรม เป็นการประสานงานในระดับเดียวกันระหว่างหน่วยงานหรือบุคคลที่มีฐานะเท่าเทียมกัน โดยการประสานงานอาจทำในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

2. ด้านประสิทธิภาพของการประสานงาน หมายถึง ความสามารถในการประสานงานของบุคลากรที่ก่อให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้ โดยสามารถประหยัดเวลา กำลังคน งบประมาณในการดำเนินงานขององค์กร รวมทั้งลดความซ้ำซ้อนและความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ ด้วย

DPU

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความคิดเห็นของข้าราชการต่อการประสานงานภายในกระทรวงพาณิชย์ ศึกษากรณีเฉพาะกรมพัฒนาธุรกิจการค้า แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการประสานงาน
3. การประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

1.1 ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็นโดยทั่วไปเป็นเรื่องของความเชื่อ ทศนะ การวินิจฉัย หรือการประมาณค่าที่แสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งโดยเฉพาะ โดยไม่ต้องมีหลักฐานพิสูจน์หรือยืนยันได้เสมอไป อาจขึ้นอยู่กับความเข้าใจ การแปลความหมาย หรือการคาดคะเน โดยอาศัยความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมขณะนั้น เป็นพื้นฐานในการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ถูกต้องก็ได้ นอกจากนี้ ความคิดเห็นยังอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา และสามารถแสดงออกได้ทั้งในทางบวกหรือทางลบ จากการศึกษาพบว่ามีผู้ให้ความหมายและแนวความคิดเห็นไว้แตกต่างกัน ดังนี้

นูเฟลด์ (Neufeldt, 1988 : 950) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความเห็น (Opinion) ในพจนานุกรมเว็บสเตอร์ (Webster's New World Dictionary) ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 3 ปี ค.ศ. 1988 ว่า หมายถึง ความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนฐานของความแน่ใจ หรือความรู้ที่แน่นอน แต่เป็นเพียงสิ่งที่รู้สึกประหนึ่งว่าเป็นจริง มีเหตุผลที่ฟังขึ้น หรือน่าจะเป็นไปได้ ที่เกิดขึ้นในใจของคนใดคนหนึ่ง

ปทานุกรมสังคมวิทยา (ราชบัณฑิตยสถาน, 2532 : 246) ให้ความหมายของความคิดเห็น ที่ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Opinion ไว้ ดังนี้

1. ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

2. ทักษะหรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง

3. คำแถลงที่ยอมรับนับถือกันว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษา

พจนานุกรมทางการศึกษาของ กู๊ด (Good, 1973 : 339) ได้ให้คำจำกัดความหรือความหมายของคำว่าความคิดเห็นไว้ว่า หมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์หรือชั่งน้ำหนักกว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่ และพจนานุกรมทางการศึกษาของกู๊ด เมื่อปี 1959 (Good, 1959 : 376) ได้แบ่งความหมายของความคิดเห็น (Opinion) ไว้แตกต่างกันตามลักษณะของความคิดเห็นเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ความคิดเห็นทั่วไป (General Opinion) หมายถึง ความเชื่อ ความเห็น ข้อพิจารณา ความรู้สึก หรือทักษะที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์แน่นอน และยังขาดน้ำหนักทางเหตุผลหรือการวิเคราะห์ หรือเป็นการกล่าวกว้าง ๆ ที่คิดว่ามีความน่าจะเป็นมากกว่าจะมาจากความรู้จริง

2. ความคิดเห็นเฉพาะ (Specific Opinion) หมายถึง การพิจารณาการวินิจฉัยหรือการวิเคราะห์จากแหล่งข้อมูลหรือบุคคลที่เชื่อถือได้

3. ความคิดเห็นสาธารณะ (Public Opinion) หมายถึง ข้อพิจารณาหรือวินิจฉัยรวมของกลุ่มคนในสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อและข้อเท็จจริง

กล่าวโดยสรุป ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรือความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งที่ได้ประเมินค่าก่อนที่จะตัดสินใจแสดงความคิดเห็นในเรื่องนั้น ๆ โดยมีความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมขณะนั้นเป็นพื้นฐานในการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ถูกต้องก็ได้ ทั้งนี้ ความคิดเห็นยังอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา และสามารถแสดงออกได้ทั้งในทางบวกหรือทางลบ

1.2 แนวความคิดของความคิดเห็น

สุรางค์ จันทร์อม (2529) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแต่ไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ ความคิดเห็นจึงมีความหมายแคบกว่าทัศนคติ และความคิดเห็นของบุคคลอาจเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง

ออสแคมป์ (Oskamp, 1977 : 12) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นแนวคิดที่สำคัญซึ่งใกล้เคียงกับทัศนคติ บ่อยครั้งที่มิใช่สองคำนี้ในความหมายเดียวกัน ความคิดเห็นเป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับ

ความชอบหรือไม่ชอบต่อเหตุการณ์หรือความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในสังคม ในขณะที่ทัศนคติรวมถึงความต้องการและความปรารถนาของบุคคลต่อเหตุการณ์หรือความสัมพันธ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นด้วย

ไมเออร์ (Maier, 1965 : 54) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการประเมินค่า (ไม่ใช่เป็นการพรรณนา) ของเหตุการณ์จริงเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือพฤติกรรมหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ โดยการประเมินค่าหรือการแปลความหมายที่ได้แสดงออกมา จะได้รับอิทธิพลจากเจตคติและความคิดเห็นเป็นการสะท้อนหรือการแสดงเจตคติ

โคลาซา (Kolasa, อ้างใน รัตติยา ศิลสารรุ่งเรือง, 2543 : 7) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ หรือเป็นการสนองตอบต่อสิ่งเร้าที่ถูกจำกัดแต่เป็นสิ่งเร้าที่ได้รับอิทธิพลมาจากความโน้มเอียง

กล่าวโดยสรุป ความคิดเห็นเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแต่ไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ มีความหมายแคบกว่าทัศนคติ ความคิดเห็นเป็นการประเมินค่าที่เป็นการสะท้อนหรือการแสดงเจตคติของบุคคลต่อเหตุการณ์หรือพฤติกรรมหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะตามที่พิจารณาเห็นข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งในสถานการณ์สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในขณะนั้น และความคิดเห็นของบุคคลอาจเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริงหรือโน้มเอียงไปตามประสบการณ์ที่มีมาก่อน

1.3 ความสำคัญของความคิดเห็น

เนื่องจาก ความคิดเห็นของบุคคลมีอิทธิพลต่อการทำงานและการอยู่ร่วมกันของบุคคลในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับครอบครัว ระดับสังคม และระดับชาติ ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเกิดขึ้นในชีวิตประจำวันหรือในที่ทำงานก็ตาม มักจะมาจากความคิดเห็นที่แตกต่างกันหรือความคิดเห็นที่ขัดแย้งกันของบุคคลที่เป็นสมาชิกอยู่เสมอ ดังนั้น ต้องยอมรับว่าความคิดเห็นมีแตกต่างกันและมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา การสำรวจความคิดเห็นของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลไม่ว่าจะเป็นระดับไหนก็ตามจึงมีความสำคัญ เพราะจะเป็นประโยชน์ต่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติและการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มีผู้ให้แนวความคิดเห็นเกี่ยวกับการสำรวจความคิดเห็นไว้ ดังนี้

เฟลด์แมน (Feldman, อ้างถึงใน สัตตยา กระแสร์ชล, 2538 : 9) กล่าวถึง ความสำคัญของความคิดเห็น ดังนี้ การสำรวจความคิดเห็นเป็น การศึกษาความรู้สึกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูดและการเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นมีความสำคัญต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบาย

หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งในการฝึกหัดการทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของการวัดความคิดเห็น เป็นสิ่งที่ทำให้ทราบได้ว่าบุคคลหรือกลุ่มบุคคลมีความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร โดยทำให้ทราบถึงความเชื่อ ความรู้สึก และการพิจารณาของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่แสดงออกมา ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่การตอบสนองความต้องการทั้งต่อผู้แสดงออกและผู้รับทราบความคิดเห็นนั้น รวมทั้งจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดและเปลี่ยนแปลงนโยบายและแผนงาน และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้เป็นไปตามความต้องการของบุคคลที่เกี่ยวข้อง

1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การแสดงความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละคนต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งถึงแม้จะเป็นเรื่องเดียวกันก็ไม่จำเป็นต้องมีความคิดเห็นที่เหมือนกันเสมอไป อาจแตกต่างกันออกไปบ้าง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็นนั้น ๆ

ประสาท หลักศิลา (อ้างใน สรรพวุฒิ พิพัฒพันธุ์, 2533 : 16) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของพวกเราได้แก่ภูมิหลังอันเกิดจากการปะทะสังสรรค์ประจำวัน แต่โดยที่พวกเราภูมิหลังทางสังคมอันจำกัด ภูมิหลังของแต่ละคนจึงเป็นผลจากการที่พวกเรากระทำตอบสนองต่อเหตุการณ์และเกิดความคิดต่อเหตุการณ์นั้น

บุญธรรม คำพ้อ (อ้างใน ทวีลาภ ศิริสวัสดิดิบุตร, 2536: 14) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลและกลุ่มบุคคลมีความคิดเห็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ได้แก่ พื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน และการติดต่อกันระหว่างบุคคล ทั้งนี้เพราะพื้นฐานความรู้ซึ่งเป็นกระบวนการสังเกตการณ์ที่ได้รับจากการศึกษาเป็นเวลาหลายปีจะเป็นรากฐานก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะ

ฟอสเตอร์ (Foster, อ้างใน ธวัชชัย นาคฤทธิ์, 2540: 9) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความคิดเห็น มี 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ โดยความคิดเห็นจะเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็น ค้นเคย หรือ ได้ยิน ได้ฟัง ได้อ่านหนังสือเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ

2. ค่านิยม โดยที่กลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมต่างกัน ดังนั้นกลุ่มชนแต่ละกลุ่มจึงอาจมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

ออสแคมป์ (Oskamp, 1977 : 119 – 133) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำให้เกิดความคิดเห็น มีดังนี้

1. หน่วยพันธุและปัจจัยทางสรีรวิทยา (Gene and Physiological Factors) เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยพูดถึงมากนัก โดยมีการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษา เจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ และปัจจัยทางสรีรวิทยา เช่น อายุ ความเจ็บป่วย ผลกระทบจากการใช้ยาเสพติด จะมีผลต่อเจตคติและความคิดเห็นของบุคคล

2. ประสบการณ์ตรงของบุคคล (Direct Personal Experience) คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ มาจากประสบการณ์ตรง เป็นการกระทำหรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเองทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ

3. อิทธิพลจากบิดามารดา (Parental Influence) เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูจากพ่อแม่หรือผู้ให้การเลี้ยงดู เด็กเล็ก ๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอนทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการของร่างกาย การให้รางวัลและการลงโทษ สิ่งที่ได้เด็ก ๆ ได้รับ เหล่านี้ย่อมส่งผลต่อความคิดเห็น

4. เจตคติตามลักษณะเฉพาะของกลุ่ม (Group Determinants of Attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพล อย่างมากต่อเจตคติของบุคคล เนื่องจากบุคคลต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความคิดเห็นและเจตคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันมาจากกลุ่ม

5. สื่อมวลชน (Mass Media) สื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

เสกสรร วัฒนพงษ์ (2542: 11) ได้สรุปว่า ปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ที่ทำให้แต่ละบุคคลแสดงความคิดเห็นที่อาจเหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไป มี 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและสรีระ เช่น เพศ อายุ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ และคุณภาพของสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น และการศึกษาทำให้บุคคลมีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น คนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยมและทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยมและทัศนคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมสั่งสอนของบิดามารดาและการเรียนรู้จากกลุ่มบุคคลในสังคม

1.4 ประสบการณ์ ประสบการณ์เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ จากสื่อเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล

2.2 กลุ่มบุคคลและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใดย่อมต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสังคมนั้น ทำให้บุคคลมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มบุคคลหรือสังคมนั้น ๆ ด้วย

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องหรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับแตกต่างกัน ย่อมมีผลต่อความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

กล่าวโดยสรุป ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลในเรื่องเดียวกันไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน ปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความคิดเห็นแตกต่างกันได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

1.5 การวัดความคิดเห็น

การวัดความคิดเห็น โดยทั่วไปมีส่วนประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้า และการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูง ต่ำ มาก น้อย วิธีวัดความคิดเห็นนั้นโดยมากจะใช้การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดยให้ผู้ที่ตอบแบบสอบถามเลือกตอบแบบสอบถาม วิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็น คือ การแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นมีลักษณะเช่นไร และสามารถทำตามข้อคิดเห็นเหล่านั้นได้หรือไม่ ความคิดเห็นที่วัดออกมาได้จะทำให้ผู้บริหารเห็นสมควรหรือไม่เห็นสมควรในอันที่จะดำเนินตามนโยบายหรือล้มเลิกไป (เฉลิมชาติ สิตานนท์, 2537 : 33)

เบสท์ (Best, อ้างถึงใน สัตตยา, 2538 : 9) กล่าวว่า ในการศึกษาถึงความคิดเห็นต่าง ๆ ส่วนมากจะใช้วิธีการซักถาม สอบถาม บันทึกและรวบรวมไว้เป็นข้อมูล ซึ่ง เบสท์ ได้เสนอแนะว่า "...วิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็นก็คือ การแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นได้ว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นใด

จะสามารถทำตามข้อคิดเห็นที่วัดออกมานั้นได้หรือไม่ จะทำให้ผู้บริหารเห็นสมควรว่าจะดำเนินนโยบายนั้นต่อหรือจะล้มเลิกไป ...”

วิชญ์ ฉิมตระกูล (2543 : 10) กล่าวว่า การวัดความคิดเห็นโดยมากจะใช้การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดยให้ผู้ที่จะตอบคำถามเลือกตอบตามแบบสอบถาม แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างเป็นแบบประเมินค่าตามแนวของลิเคอร์ท (Likert) ที่เรียกว่า Likert's Scale แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เช่น เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนจะขึ้นอยู่กับข้อความลักษณะทางบวก (Positive) หรือทางลบ (Negative)

สรุปความสำคัญของการวัดความคิดเห็น ก็คือการศึกษาค้นคว้าความรู้สึกรู้สึกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยให้แต่ละคนแสดงความเชื่อหรือความรู้สึกโดยผ่านทางคำพูด การเขียนเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ก็ได้ ซึ่งผลของการสำรวจจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบาย การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน การให้บริการ การประสานงาน ฯลฯ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นที่พึงพอใจสูงสุดของทุกฝ่าย และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับการวัดความคิดเห็นในการวิจัยครั้งนี้จะใช้วิธีประเมินค่า 5 ระดับ (Five Point Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert)

2. แนวความคิดเกี่ยวกับการประสานงาน

2.1 ความหมายของการประสานงาน

การประสานงาน มีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Coordination” หรือ “Co-ordination” และมีนักวิชาการทางด้านการบริหารหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2526 : 70) ได้ให้ความหมายว่า การประสานงาน หมายถึง การจัดกลไกต่าง ๆ ขององค์การและทรัพยากรการบริหาร เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องต้องกัน ดำเนินไปในแนวทางเดียวกัน ไม่ซ้ำซ้อนกันไม่ขัดแย้งกัน รวมทั้งการจัดทัศนคติของคน การจัดเครื่องมือ เครื่องใช้ เงินทองและเวลาที่เหมาะสมแก่กัน และนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การตามปรารถนา

กนกทิพย์ อินทรสุขศรี (2529 : 20) ให้ความหมายว่า การประสานงาน หมายถึง การทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ การกำหนดวิธีการและระเบียบแบบแผน การกำกับดูแลให้การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่มีความสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ เพื่อให้งานดำเนินไปด้วยความราบรื่นและบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2529 : 104) กล่าวว่า การประสานงาน คือ การที่คนในองค์การเดียวกันหรือหลายองค์การได้ทำงานร่วมกันให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และแผนที่ได้กำหนดไว้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

พจน์ เพชรบูรณิน (2531 : 3) ให้ความหมายว่า การประสานงาน หมายถึง การจัดให้มีการเกี่ยวเนื่องในการทำงานทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตัวคน จิตใจ วัสดุ วิธีการ ตลอดจนการตรวจตราดูแลเพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายร่วมมือปฏิบัติการเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันไม่ทำให้ซ้ำซ้อนกัน ขัดแย้งหรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้ เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่นสอดคล้องกันและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การนั้นอย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ

สยาม คำปรีดา (2535 : 9) กล่าวว่า การประสานงาน หมายถึง การจัดกลไกต่าง ๆ ขององค์การและทรัพยากรการบริหาร เพื่อให้งานสอดคล้องต้องกัน ดำเนินไปในแนวทางเดียวกันไม่ซ้ำซ้อนกัน ไม่ขัดแย้งกัน รวมทั้งการจัดทัศนคติของคน เครื่องมือ เครื่องใช้ เงินและเวลาให้เหมาะสมแก่กัน และนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การตามปรารถนา

นุชจรินทร์ รัชกุล (2538 : 14) กล่าวว่า การประสานงาน หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ขององค์การได้ใช้ความพยายามร่วมกันทั้งกำลังใจและทรัพยากรในการทำงานไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนกัน ไม่ให้เกิดความขัดแย้งกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วสอดคล้องกลมกลืนกันอย่างเป็นระบบและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ในระยะเวลาที่กำหนด

วิจิตร อวระกุล (2542 : 248) กล่าวว่า การประสานงาน คือ การจัดความเกี่ยวเนื่องของปัจจัยในการบริหาร อันได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Materials) วิธีการ (Methods) และจิตใจ (Spirit) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายร่วมมือปฏิบัติการเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ป้องกันการทำงานที่ซ้ำซ้อน ขัดแย้งหรือเหลื่อมล้ำกัน เพื่อให้งานสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น โดยการจัดให้กลุ่มบุคคลได้ใช้ความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพ ในลักษณะที่เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน มีความสมานฉันท์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานที่ตั้งไว้

เยเซซเกิล (Yehezkel, 1982 : 707) ให้ความหมายว่า การประสานงาน คือ กระบวนการทางการบริหารที่เกี่ยวกับการทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานต่าง ๆ รวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันอันจะทำให้การบริหารงานสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ โดยทั่วไปได้ทั้งหมด

ไฮแมนน์, สก็อต และ คอนเนอร์ (Haimann, Scott and Connor, 1982 : 220) กล่าวว่า การประสานงาน คือ ความพยายามร่วมมือกันอย่างมีจิตสำนึกที่จะเชื่อมโยงกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้กิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จผลตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนดไว้

สเคอร์เมอร์ฮอร์น และคณะ (Schemerhorn et al., 1991 : 306) กล่าวว่า การประสานงาน เป็นกลไกขององค์การที่ใช้เชื่อมโยงกิจกรรมให้มีรูปแบบที่ชัดเจน

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า การประสานงานเป็นกระบวนการที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นในการบริหารงานขององค์การทั้งภาครัฐและเอกชน ระหว่างบุคลากรกับหน่วยงาน ร่วมกันดำเนินงานเพื่อให้ กิจกรรมต่าง ๆ สำเร็จผลตาม เป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนดไว้

2.2 แนวความคิดในการประสานงาน

แนวความคิดในการประสานงานเกิดขึ้นจากความจำเป็นในการปฏิบัติงานขององค์การที่มีความล่าช้า งานไม่เสร็จตามกำหนด ทำให้เกิดผลเสียแก่องค์การ ถ้ามีการประสานงานที่ดีก็จะทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มีผู้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการประสานงานไว้ ดังนี้

กอร์ดอน (Gordon, 1987 : 526) กล่าวว่า การประสานงาน คือ การที่องค์การจัดให้มีบูรณาการรวมหน่วยหรือจัดอำนาจการให้หน่วยงานในองค์การนั้นสามารถปฏิบัติงานหรือกิจกรรมที่รับผิดชอบร่วมกันให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดได้ง่ายขึ้นและโดยสะดวกขึ้น การประสานงานนับว่ามีความจำเป็นต่อการทำหน้าที่ให้เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพขององค์การซึ่งมีหน่วยงานหลายหน่วยงาน และแต่ละหน่วยงานนั้นต่างมีอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ กลไกการปฏิบัติงานการติดต่อสื่อสาร และบูรณาการทางด้านการตัดสินใจของหน่วยงานย่อยที่แตกต่างกัน โดยมีแนวคิดว่ามีหน่วยงานที่สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้แตกต่างกันมากก็ยิ่งจำเป็นต้องมีการประสานงานหรือบูรณาการรวมหน่วยมากขึ้นเป็นเงาตามตัว

มินตส์เบิร์ก (Mintzberg อ้างใน Gordon, 1987 : 526 – 259) ได้ชี้ให้เห็นถึงกลไกของการประสานงาน (Coordinating mechanisms) 5 ประการ ได้แก่

1. การปรับตัวร่วมกัน (Mutual adjustment) ได้แก่ การสอบถามหรือการปรึกษาหารือโดยตรงซึ่งกันและกันระหว่างบุคลากรในหน่วยงานขององค์การ นับเป็นกลไกง่าย ๆ แต่ใช้กันมากทั้งในองค์กรขนาดเล็กและขนาดใหญ่ เนื่องจากเป็นกลไกที่ตรงไปตรงมา ลดความกำกวมในการติดต่อสื่อสารและในการปฏิบัติงานที่ดี

2. การกำกับดูแลโดยตรง (Direct supervision) เป็นกลไกการควบคุมที่เป็นทางการมากขึ้น และเป็นกลไกที่จำเป็นสำหรับองค์การที่มีบุคลากรตั้งแต่ 5 – 6 คนขึ้นไป เนื่องจากการประสานงานโดยใช้กลไกการปรับตัวร่วมกันเริ่มมีประสิทธิภาน้อยลง ทำให้จำเป็นต้องมีหัวหน้าหน่วยย่อยกำกับดูแลแต่ละสายงานกันโดยตรง ทั้งนี้ หัวหน้าหน่วยย่อยคนหนึ่ง ๆ อาจรับผิดชอบหลายสายงานก็ได้ และในบางกรณีอาจจะต้องใช้กลไกอื่น ๆ เช่น การปรับตัวร่วมกัน การกำหนดมาตรฐานของกระบวนการปฏิบัติงาน ฯลฯ เข้ามาช่วยด้วย

3. การกำหนดมาตรฐานของกระบวนการปฏิบัติงาน (Standardization of work process) ได้แก่ การกำหนดกรรมวิธีและขั้นตอนปฏิบัติเป็นการเฉพาะงาน ซึ่งอาจจะเป็นในรูปแบบของคู่มือในการปฏิบัติงานโดยรวม ระเบียบวิธีปฏิบัติในเรื่องใดเรื่องหนึ่งในช่วงใดช่วงหนึ่ง การกำหนดมาตรฐานของกระบวนการปฏิบัติงานนี้เหมาะแก่งานที่ไม่จำเป็นต้องกำกับดูแลกันเป็นพิเศษ หรือไม่จำเป็นต้องใช้ทักษะมากนัก และการกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานจะช่วยลดความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับตัวร่วมกันและการกำกับดูแลกันโดยตรงลงได้มาก

4. การกำหนดมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ (Standardization of outputs) ได้แก่ การกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของสิ่งที่เป็นผลผลิตขององค์การอันเป็นผลจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การนั้น ทั้งนี้ มาตรฐานของผลิตภัณฑ์นี้กินความรวมถึงมาตรฐานความสำเร็จของการปฏิบัติงาน (Standards of Performance) ด้วย เช่น การกำหนดว่าในช่วงเวลาที่กำหนดไว้นั้นนักขายคนหนึ่งจะต้องขายสินค้าชนิดใดให้ได้ปริมาณเท่าใด เป็นต้น ในการใช้การกำหนดมาตรฐานของผลิตภัณฑ์เป็นกลไกในการประสานงาน มักจะต้องใช้กลไกการประสานงานอื่น ๆ ร่วมด้วยเสมอ

5. การกำหนดมาตรฐานทักษะ (Standardization of skills) ได้แก่ การกำหนดคุณลักษณะของการฝึกอบรมที่ทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถทำงานได้ตามที่ได้รับมอบหมาย ผู้ประกอบกิจการทางการแพทย์ ทนายความ ครู รวมทั้งผู้มีอาชีพอื่น ๆ ที่ต้องใช้ความรู้ทางวิชาการ จำเป็นต้องใช้กลไกการประสานงานนี้ หน่วยงานบางหน่วยงาน เช่น ฝ่ายบัญชี และฝ่ายวิศวกรรม จำเป็นต้องใช้กลไกการประสานงานนี้เช่นกัน โดยใช้ร่วมกับกลไกอื่น ๆ เช่น การปรับตัวร่วมกัน เป็นต้น

สุธี สุทธิสมบูรณ์ และสมาน รั้งสิโยกฤษฎ์ (2542 : 73-74) ได้กล่าวถึงหลักการประสานงานที่สำคัญไว้ดังนี้

1. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดให้งานสอดคล้องกันและปราศจากการขัดแย้งเหลื่อมล้ำซ้ำซ้อนกัน กล่าวคือ จัดให้งานส่วนต่าง ๆ กลมกลืนกัน สมดุลกัน สามารถรับกันได้ในจังหวะหรือเวลาอันเหมาะสม

2. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับความร่วมมือ การประสานงานมิใช่เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการจัดให้งานประสานกันเท่านั้นแต่เป็นเรื่องของความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จในรูปของการทำงานเป็นทีมอีกด้วย

3. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับเทคนิคการบริหาร โดยมีลักษณะเป็นส่วนที่ใส่เข้าไป (Input) กับส่วนที่เป็นผลออกมาหรือผลผลิต (Output) สำหรับส่วนที่ใส่เข้าไป ได้แก่ ปัจจัยต่าง ๆ ในการบริการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ ตลอดจนอำนาจหน้าที่ เวลา ความตั้งใจในการทำงาน และความสะอาดต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อให้ผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การประสานงานที่ดีจะต้องอาศัยเทคนิคการบริหารในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การวางแผนที่ดี การจัดให้มีแผนผังขององค์กร แผนผังเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบ แผนผังเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของงาน แผนผังแสดงสถานที่ทำงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะเป็นเครื่องช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบแบบแผน การขัดแย้งกันก็จะลดน้อยลง ในขณะที่เดียวกันการประสานงานก็จะดีขึ้น

4. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร หลักสำคัญประการหนึ่งในการบริหารงานก็คือการที่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นจะให้ความร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานของเราได้ก็ต่อเมื่อเขามีความเข้าใจในวัตถุประสงค์หรือความต้องการนั้น ๆ ดีแล้ว และอุปกรณ์สำคัญที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจ เกิดความร่วมมือและเกิดการประสานงานขึ้นก็คือการติดต่อสื่อสาร โดยลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ดีจะต้องเป็นการติดต่อสื่อสารแบบ 2 ทาง (Two-way Communication) ทั้งนี้ ก็เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน เพราะถ้าการติดต่อสื่อสารไม่ดีเกิดการเข้าใจผิดพลาดขึ้น การประสานงานก็จะไม่บังเกิดผล

5. การประสานงานมีอยู่ทุกระดับชั้น การประสานงานมีอยู่ทุกระดับชั้นของสายการบังคับบัญชา ทั้งในรูปที่เป็นทางการ (Formal) และไม่เป็นทางการ (Informal) ถ้าเป็นองค์กรหรือหน่วยงานขนาดใหญ่ การประสานงานจะมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น โดยจะต้องจัดให้มีการประสานงานในทุกระดับชั้น เพราะการขาดความร่วมมือประสานงานกันในระดับใดระดับหนึ่ง ย่อมมีผลกระทบไปถึงส่วนรวมด้วย

หลุย จัปาเทศ (2524 : 137 – 152) กล่าวว่า หลักในการประสานงานที่ดี ผู้บริหารหรือผู้จัดการจะต้องเป็นผู้ดำเนินการประสานงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและได้ผลดี โดยผู้บริหารหรือผู้จัดการต้องใช้อำนาจหน้าที่ของตนในการปฏิบัติงาน สั่งการ จูงใจและติดต่อประสานงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย โดยเสนอแนะเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของผู้นำหรือผู้จัดการเกี่ยวกับการประสานงานไว้ 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับหัวหน้าแผนก (Supervisory Level) เป็นผู้บริหารระดับต้นขององค์กรต้องเก่งงาน การเก่งงานเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นมากของหัวหน้างานระดับนี้ เพราะจะต้องทำหน้าที่แนะนำ

สอน หรือทำเป็นตัวอย่างให้แก่ลูกน้องได้ เพราะลูกน้องจะให้ความเชื่อถือก็ต่อเมื่อได้แสดงฝีมือให้เห็นว่าเหนือกว่าเท่านั้น การเก่งคนก็มีความจำเป็นเช่นกัน แต่เนื่องจากธรรมชาติของงาน หัวหน้าแผนกจะต้องเผชิญกับปัญหาทั้งการทำและการควบคุมให้งานสำเร็จตามกำหนด อารมณ์ไม่ดีก็ย่อมเกิดขึ้นได้บ่อยครั้ง การเก่งคนจึงต้องถูกลดลงไปบ้างตามธรรมชาติของงาน อุปสรรคอื่น ๆ ที่ทำให้หัวหน้าแผนกมีความลำบากเกี่ยวกับการปกครองคน คือ ความเป็นผู้อาวุโสน้อย แต่อย่างไรก็ตาม ก็มีหัวหน้าแผนกจำนวนไม่น้อยที่เก่งคน นั่นเป็นเครื่องมือที่ชี้ให้เห็นได้ทันทีว่าหัวหน้าแผนกคนนั้นมีกำลังที่จะสามารถเป็นไปได้สูงกว่าระดับที่เป็นอยู่

2. ระดับหัวหน้ากอง (Managerial Level) เป็นผู้บริหารระดับกลางขององค์การต้องเก่งคน การเก่งคนเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นและถูกเน้นมากที่สุด เพราะจะต้องเป็นผู้รับนโยบายจากเบื้องบนมาแจกงานให้แก่เบื้องล่าง ทั้งยังต้องสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ฝ่ายปฏิบัติงานอีกด้วย ฉะนั้น หัวหน้ากองจึงต้องเข้าใจธรรมชาติของคนอย่างถ่องแท้ เช่น คนที่ทำงานย่อมมีการผิดพลาด ไม่มีบุคคลที่ทำงานได้ถูกต้องโดยตลอด การปะทะกันหรือการขัดแย้งกันถือเป็นเรื่องธรรมดาของการปฏิบัติงาน แต่ตรงกันข้ามมันเป็นตัวที่ช่วยให้เห็นปัญหา จึงต้องมีคุณสมบัติต่าง ๆ เพิ่มเติมอีก เช่น การเก่งงานและการเก่งคิด เป็นต้น แต่ในระดับนี้คุณสมบัติทั้งสองถูกเน้นน้อยกว่าการเก่งคน

3. ระดับอธิบดีหรือระดับสูงสุดขององค์การ (Executive Level) ระดับนี้ตามธรรมชาติของงานจะต้องเป็นคนเก่งคิดมากกว่าเก่งคนหรือเก่งงาน ผู้บริหารระดับนี้จะต้องแม่นเกี่ยวกับการวางแผน วางนโยบาย ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นและถูกเน้นมากที่สุด การติดต่อกับคนก็จะน้อยกว่าระดับกลาง กล่าวคือ ยิ่งสูงขึ้นไปเท่าใด โอกาสที่คนจะได้พบก็น้อยลงเท่านั้น ผู้บริหารระดับนี้จะเป็นผู้มีประสบการณ์มาก คาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าได้แม่นยำทั้ง ๆ ที่มีข้อมูลไม่มากนัก ในระดับนี้การเก่งคิดจึงเป็นคุณสมบัติที่ถูกเน้นมากที่สุด

กล่าวโดยสรุป การประสานงานที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จประกอบไปด้วยหลักที่สำคัญ คือ มีการบริหารจัดการที่ดี สามารถปฏิบัติได้ ทำให้ผลงานที่ออกมา (Output) เป็นไปตามระเบียบแบบแผนและเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ มีการติดต่อสื่อสารที่สามารถทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง ต้องจัดให้มีการประสานงานที่ดีในทุกระดับชั้น ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

2.3 จุดมุ่งหมายของการประสานงาน

ในการดำเนินงานกิจกรรมตามโครงการและแผนงานต่าง ๆ โดยเฉพาะที่เป็นกิจกรรมในองค์การขนาดใหญ่จำเป็นต้องมีการติดต่อประสานงานกันทั้งระหว่างหน่วยงานในองค์การ

เดียวกันและระหว่างองค์การ หากขาดการประสานงานแล้ว การดำเนินงานเหล่านั้นก็ยากที่จะลุล่วงไปได้

จุมพล สวัสดิยากร (2535 : 85) กล่าวว่า จุดหมายของการประสานงานที่มีประสิทธิภาพมีดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย การประสานงานจะช่วยให้ได้ผลงานและคุณภาพของงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
2. เพื่อให้เกิดความประหยัดทั้งในด้านการเงินและเวลา การประสานงานที่ดีจำเป็นต้องมีการวางแผนการดำเนินงานที่ต้องอาศัยการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าเป็นเวลานานพอสมควร การดำเนินงานที่มีการประสานงานให้เป็นไปตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้อย่างดีย่อมทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนโดยไม่จำเป็น เป็นการลดความสิ้นเปลืองทั้งในด้านกำลังคน กำลังเงิน และเวลาที่ต้องใช้ลงได้ในระดับหนึ่ง
3. เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การ เป็นธรรมดาที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การย่อมมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน มากบ้างน้อยบ้าง ทำให้เกิดความสับสนและก้าวก่างานซึ่งกันและกัน ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งกันขึ้นได้ง่าย ซึ่งถ้าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีการขัดแย้งกันรุนแรงย่อมเป็นอุปสรรคต่อการทำงานขององค์การโดยรวม การประสานงานที่ดีจะป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยช่วยให้บังเกิดความเข้าใจในหน้าที่และความผิดชอบของตนและของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน โอกาสที่จะขัดแย้งกันจึงมีน้อยลง ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์การนั้นมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

กล่าวโดยสรุป จุดมุ่งหมายของการประสานงานก็เพื่อช่วยให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถประหยัดเวลา กำลังคนและงบประมาณในการดำเนินงาน รวมทั้งลดความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การนั้น ๆ ด้วย

2.4 องค์ประกอบของการประสานงาน

สมทรง อินสว่าง (อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2538 : 112 – 115) กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการประสานงานว่าประกอบด้วยตัวบุคคลและการจัดองค์การ ดังนี้

1. ตัวบุคคล บุคคลนับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการประสานงาน ถ้าหน่วยงานใดมีปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคคลผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงานนั้นก็ยากที่จะมีความร่วมมือประสานงานในการปฏิบัติงาน

2. การจัดองค์การ ในการบริหารงานที่จะก่อให้เกิดการประสานงานที่ดีนั้น การจัดองค์การ นับว่ามีความสำคัญอย่างมาก การจัดองค์การเป็นการแบ่งอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานทั้งหมด ออกเป็นส่วนต่าง ๆ โดยในแต่ละส่วนกำหนดหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน และกำหนดความสัมพันธ์ ระหว่างหน้าที่ การงานที่แบ่งออกไป กำหนดสายการบังคับบัญชาตั้งแต่หน่วยงานที่เล็กที่สุดตาม ตำแหน่งต่าง ๆ จนถึงหน่วยงานขนาดใหญ่ที่มีอำนาจครอบคลุมหน่วยงานนั้นทั้งหมด

ในการจัดองค์การเพื่อให้เกิดการประสานงานที่ดีในหน่วยงานนั้นมีสิ่งสำคัญที่ต้อง ดำเนินการ ดังนี้

(1) กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การไว้ให้ชัดเจน ให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่า องค์การมีนโยบายอย่างไร มีวัตถุประสงค์อย่างไร เพื่อให้ผู้ร่วมงานสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) จัดให้มีผู้บริหารในระดับหัวหน้าทำหน้าที่รับผิดชอบและอำนวยความสะดวกหน่วยงานของ องค์การในแต่ละระดับโดยตรงในฐานะที่เป็นศูนย์กลางในการอำนวยความสะดวกการบริหารงาน

(3) จัดแบ่งงานออกเป็นส่วน ๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ แต่ละส่วนระบุหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ให้ชัดเจนในทุกตำแหน่ง พร้อมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ ให้เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน แบ่งปันทรัพยากรที่จำเป็นในการ ปฏิบัติงานให้เหมาะสมแก่หน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละส่วนเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่าง ราบรื่น

(4) จัดจำนวนบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและมอบหมายงานให้เหมาะสมแก่บุคคล ถ้าจำเป็น ก็ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรมีความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ

(5) จัดระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับลักษณะงานของหน่วยงาน แต่ละส่วนขององค์การ ไม่วางระเบียบเคร่งครัดเกินไปจนผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความไม่สบายใจ แต่ก็ต้องรัดกุมเหมาะสมเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีระเบียบวินัยที่ดี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

(6) จัดให้มีการควบคุมกำกับงานที่ดี เพื่อให้สามารถทราบปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติ ได้ตลอดเวลาและแก้ไขปรับปรุงได้อย่างทันท่วงที ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความ เรียบร้อยและราบรื่น

(7) จัดองค์การให้อยู่ในลักษณะพร้อมที่จะปรับให้สนองตอบต่อนโยบายและสถานการณ์ที่ เกี่ยวข้องซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาเพื่อให้องค์การสามารถอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าต่อไป

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบของการประสานงานมี 2 องค์ประกอบหลัก คือ บุคคล และ องค์ประกอบด้านการจัดการ การประสานงานที่ดีขึ้นในองค์การ ประกอบด้วย การกำหนดนโยบาย และวัตถุประสงค์ขององค์การให้ชัดเจน จัดให้มีผู้บริหารในระดับหัวหน้าทำหน้าที่รับผิดชอบและ

อำนาจการในแต่ละระดับโดยตรง จัดแบ่งงานออกเป็นส่วน ๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การพร้อมกับระบุหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ให้ชัดเจนในทุกตำแหน่ง จัดจำนวนบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและมอบหมายงานให้เหมาะสมแก่บุคคล จัดระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม มีการควบคุมกำกับงานที่ดี และจัดองค์การให้อยู่ในลักษณะพร้อมที่ปรับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

2.5 ประโยชน์ของการประสานงาน

ศักดิ์ กุบแก้ว (2535 : 15 – 16) กล่าวว่า การประสานงานที่ดีย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงานในองค์การ และต่อองค์การนั้นโดยรวม สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ช่วยให้สามารถดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเกิดความเข้าใจที่ดี ทั้งในเรื่องของนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์การและวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น ๆ
3. ช่วยประหยัดเวลา กำลังคน งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินงาน
4. ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ ขณะเดียวกันก็เกิดความร่วมมือร่วมใจเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในการทำงาน
5. ช่วยแก้ปัญหาคความซ้ำซ้อนในการทำงานให้ลดลง
6. ช่วยป้องกันและลดความขัดแย้งอันอาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน
7. ช่วยให้สามารถวางแผนงานและโครงการสอดคล้องกับวิธีการดำเนินงานขององค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
8. ช่วยก่อให้เกิดสัมพันธภาพอันดีระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
9. ช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องมีความคิดสร้างสรรค์ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าโดยรวมขององค์การ
10. ช่วยให้การปฏิบัติงานในทุกระดับง่ายขึ้น
11. ช่วยสร้างเสริมขวัญและกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
12. ช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเกิดแนวคิดในการปรับปรุงงาน โดยนำข้อบกพร่องที่พบจากการประสานงานมาพิจารณาหาทางป้องกันและแก้ไขตามแต่กรณี ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความสะดวกรวดเร็วและคล่องตัวขึ้นจนสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในที่สุด

กล่าวโดยสรุป การประสานงานที่ดีมีประโยชน์ทั้งต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงาน ในองค์กร และต่อองค์กรนั้นโดยรวม สามารถป้องกันความล้มเหลวในการปฏิบัติการกิจขององค์กร และเสริมสร้างให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.6 ลักษณะการประสานงานที่ดี

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2542 : 35) ได้กล่าวถึงการประสานงานที่ดีว่าควรประกอบด้วย ลักษณะสำคัญในการประสานงาน “COOPERATION” ดังต่อไปนี้

1. มีการให้ความร่วมมือร่วมใจด้วยความเต็มใจและโดยสมัครใจของผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย
2. มีโครงสร้างองค์กรที่ดี นั่นคือ มีผังการจัดองค์กร (Organization Chart) ที่ระบุ รายละเอียดของงานพร้อมทั้งบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) ของแต่ละคน ivo อย่างชัดเจน
3. มีเป้าหมายที่ให้ทุกคนร่วมมือร่วมใจปฏิบัติให้เป็นผลสำเร็จอย่างชัดเจนในทางเดียวกัน
4. มีกฎและระเบียบปฏิบัติ ระบุไว้อย่างชัดเจนและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วกัน
5. มีการแบ่งงานกันทำ ตามความรู้ความสามารถและความถนัด
6. มีความเป็นกันเองระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความรัก ความสามัคคี มีการประสานงานกันทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
7. มีสื่อที่ใช้ในการประสานงานทั้งที่เป็นคำพูด (Oral) และลายลักษณ์อักษร (Written) ทั้งการสื่อสารทางเดียว (One-way) และสองทาง (Two-way) ทั้งในแนวดิ่ง (Vertical) และแนวนอน (Horizontal)
8. มีบรรยากาศการทำงานที่เป็นไปอย่างมีความสุขมีการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน
9. งานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายในเวลาอันเหมาะสม
10. มีการจัดงานให้สอดคล้องกลมกลืนกัน ปราศจากข้อขัดแย้ง ช้าช้อนหรือเหลื่อมล้ำกัน เกิดความสมดุล และเข้ากันได้อย่างแนบเนียน แล้วเสร็จในเวลาอันเหมาะสม
11. ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายทุกคนรู้สึกว่ามีค่าสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงได้ทุ่มเทความรู้ความสามารถและแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ รวมทั้งเข้ามามีส่วนร่วมทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ
12. มีการแสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นกันอย่างเปิดเผย สร้างความเข้าใจอันดี ไม่มีการขัดแย้งกัน ทุกฝ่ายชัดเจนในแนวปฏิบัติ ร่วมกันปฏิบัติงานจนบรรลุผลสำเร็จด้วยดี

กล่าวโดยสรุป ลักษณะการประสานงานที่ดีต้องประกอบด้วยการทำงานที่ทุกคนทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจตรงกันอย่างชัดเจนในแนวทางปฏิบัติที่ตนเอง หน่วยงานที่ตนสังกัด ผู้ที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสังกัด ต้องรับผิดชอบและถือปฏิบัติด้วยจิตสำนึกที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ สมัยครใจ และมีความสุข

2.7 รูปแบบของการประสานงาน

บานเออร์จี (Banerjee, 1963 : 199) ได้แบ่งรูปแบบของการประสานงาน ไว้เป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1. การประสานงานในแนวดิ่ง (Vertical Coordination) การประสานงานในแนวดิ่งทำได้ใน 2 ลักษณะ คือ

(1) การประสานงานตามสายการบังคับบัญชาจากระดับสูงลงสู่ระดับล่าง (Top Down) เป็นการประสานงานในลักษณะของการสั่งการหรือการมอบหมายนโยบายลงมาตามลำดับ เช่น จากระดับรัฐบาล ลงสู่ราชการบริหารส่วนกลาง (กระทรวง ทบวง กรม) และราชการบริหารส่วนภูมิภาค (จังหวัด อำเภอ) เป็นต้น

(2) การประสานงานตามสายการบังคับบัญชาจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน (Bottom up) เป็นการประสานงานในรูปของการปรึกษาหารือ การทำความเข้าใจในนโยบายหรือคำวินิจฉัยสั่งการ และการรายงาน เป็นต้น โดยอาจจะประสานงานขึ้นไปจากระดับต่ำสุด เช่น จากการประสานงานจากกรมไปกระทรวง และจากกระทรวงขึ้นต่อไปยังระดับรัฐบาลซึ่งเป็นระดับชาติตามลำดับ

2. การประสานงานในแนวนอน (Horizontal Coordination) การประสานงานในแนวนอนเป็นการประสานงานในระดับเดียวกัน เช่น ระหว่างหน่วยงานที่มีฐานะเท่าเทียมกัน เช่น ระหว่างหน่วยงานระดับกองกับหน่วยงานระดับกองด้วยกัน หรือในระดับกรมกับระดับกรมด้วยกันโดยอาจกระทำในรูปการประสานงานที่เป็นทางการ (Formal Coordination) หรือการประสานงานในรูปที่ไม่เป็นทางการ (Informal Coordination) ก็ได้

มาร์ช และ ไชมอน (March and Simon, 1958 : 50) เห็นว่าโดยปกติแล้วเครื่องมือที่ใช้ในการประสานงานคือแผน ดังนั้นรูปแบบการประสานงานโดยใช้แผนเป็นเครื่องมือจึงมี 2 รูปแบบ คือ

1. การประสานงานโดยแผน (Coordination by Plan) ในการประสานงานโดยแผนนี้ภาวะแวดล้อมขององค์การจะต้องคงที่และสามารถที่จะคาดสถานการณ์ได้ล่วงหน้า การประสานงานจึงจะสามารถดำเนินไปตามแผนที่ได้กำหนดรายละเอียดไว้ล่วงหน้าได้

2. การประสานงานโดยผลที่เกิดขึ้น (Coordination by Feedback) การประสานงานในแบบนี้จะตรงกันข้ามกับการประสานงานโดยแผน จะใช้ในกรณีที่สถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ไม่สามารถที่จะคาดการณ์ล่วงหน้าได้ ดังนั้น เพื่อให้ทันกับสถานะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมที่มีต่อองค์การ จะต้องมีการปรับแผนเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา

แม็คฟาร์แลนด์ (McFarland, 1970 : 87-88); ลิตเตอเร็อว์ (Litterer, 1965 : 215-232) และ ทอมสัน (Thompson, 1963: 98) สรุปว่ารูปแบบในการประสานงานที่สำคัญมี 4 รูปแบบ คือ

1. การประสานงานโดยความสมัครใจ (Voluntary Coordination) การประสานงานในรูปแบบนี้จะมีขึ้นได้ก็แต่ในบางระดับของบางองค์การเท่านั้น และมักจะเกิดขึ้นแต่เฉพาะในองค์การขนาดเล็กโดยผู้ปฏิบัติงานที่รู้วัตถุประสงค์ของหน่วยงานตลอดจนรู้อำนาจหน้าที่ในตำแหน่งที่ตนรับผิดชอบเป็นอย่างดี มีความพึงพอใจและพร้อมที่จะทำงานให้เกินกว่าส่วนที่ตนต้องรับผิดชอบ การประสานงานโดยความสมัครใจนี้อาจเป็นได้ทั้งการประสานงานระหว่างบุคคลหรือการประสานงานระหว่างกลุ่ม

2. การประสานงานตามสายการบังคับบัญชา (Directive Coordination) เป็นการประสานงานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องได้รับคำสั่งหรือคำสั่งให้ทราบว่าจะต้องทำอะไรเมื่อใด การประสานงานตามสายการบังคับบัญชา

3. การประสานงานตามระบบบริหาร (Administrative Coordination) เป็นการประสานงานตามระบบบริหารขององค์การ ซึ่งเป็นรูปแบบหรือแนวการปฏิบัติงานขององค์การที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ มีการประสานงานกันอยู่ในตัว

4. การประสานงานโดยกลุ่ม (Group Coordination) เนื่องจากมนุษย์อยู่ภายใต้สังคม ดังนั้นจึงมีกลุ่มและเงื่อนไขของกลุ่มเกี่ยวกับการประสานงานด้วย นอกจากการประสานงานโดยปัจเจกบุคคล

บีดีเอียน และ กลูค (Bedeian and Glueck, 1983 : 349 - 352) กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องมีการวางแผนและกระทำกร่วมกันหรือมีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์ซึ่งกันและกันให้สำเร็จได้นั้นจำเป็นต้องมีการประสานงาน ซึ่งโดยทั่วไปจะมีอยู่ 4 รูปแบบด้วยกัน คือ การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการโดยไม่มีแผน การประสานงานตามแผนด้วยสื่อที่ไม่ใช่มนุษย์ การประสานงานเฉพาะราย และการประสานงานกลุ่ม สรุปได้ดังนี้

1. การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการโดยไม่มีแผน (Informal unprogrammed coordination) มีลักษณะเป็นการประสานงานโดยสมัครใจเป็นส่วนตัวและไม่ได้มีการกำหนดแผนงานหรือระเบียบวาระในการประสานงานไว้ล่วงหน้า ผลการประสานงานจะดีหรือไม่เพียงใดขึ้นอยู่กับว่า

ผู้ประสานงานมีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์การ และบทบาทของตนเองเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ รวมทั้งมีความตั้งใจที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงเพียงใด เป็นสำคัญ

2. การประสานงานตามแผนด้วยสิ่งที่ไม่ใช่มนุษย์ (Programmed nonhuman coordination) มักเป็นการประสานงานที่ใช้กันมากในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีการกำหนดวิธีปฏิบัติงานประจำไว้เป็นระบบชัดเจน มีกำหนดเวลาแน่นอน และมีระเบียบวิธีแก้ไขปัญหาการประสานงานซ้ำซ้อนด้วยสิ่งที่ไม่ใช่มนุษย์ในที่นี้ ได้แก่ นโยบาย กระบวนการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นต้น

3. การประสานงานเฉพาะราย (Individual coordination) เป็นการประสานงานที่มักใช้กันในกรณีที่ใช้วิธีการประสานงานด้วยสิ่งที่ไม่ใช่มนุษย์แล้วไม่เป็นผล โดยในองค์กรขนาดเล็กหรือองค์กรที่ไม่ซับซ้อนอาจจะใช้ผู้มีอำนาจในองค์กร (Hierarchy) เป็นผู้ประสานงานกับผู้ปฏิบัติงานระดับล่างโดยตรง แต่ในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีความซับซ้อนมากขึ้นอาจจะใช้ผู้ประสานงาน (Coordinator) เป็นการเฉพาะ ส่วนในองค์กรขนาดใหญ่มาก ๆ ที่ประกอบด้วยหน่วยงานในเครือจำนวนมากอาจจะใช้นักบูรณาการรวมหน่วย (Integrator) ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานระหว่างหน่วยงานย่อยเหล่านั้น

4. การประสานงานกลุ่ม (Group coordination) มักเป็นการประสานงานเฉพาะกิจโดยเฉพาะในกรณีที่เป็นผลประโยชน์ของคนหมู่มาก เช่น การพิจารณาร่างพระราชบัญญัติต่าง ๆ จะมีการตั้งตัวแทนกลุ่ม คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ ฯลฯ ขึ้นมาเป็นผู้ประสานงานเป็นกรณี ๆ ไป

กล่าวโดยสรุป องค์กรส่วนใหญ่จะไม่ใช้การประสานงานวิธีใดวิธีหนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่เพียงวิธีเดียว แต่จะใช้วิธีการประสานงานแบบผสมผสานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กรนั้น ๆ โดยอาจจะใช้วิธีการประสานงานที่เห็นว่าดีที่สุดเป็นหลัก เพื่อให้งานขององค์กรนั้น ๆ สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.8 ปัญหาและอุปสรรคในการประสานงาน

การประสานงานนั้นแม้ว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์การและระหว่างองค์การอย่างมาก แต่ในการดำเนินการจริง ๆ นั้นปรากฏว่าต้องประสบกับปัญหาและอุปสรรคมากมาย หากไม่มีการจัดการ การวางแผน การใช้นโยบาย การใช้กำลังคน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจน การใช้วัสดุอุปกรณ์การสื่อสาร ตลอดจนการใช้วิธีการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ มีผู้สรุปปัญหาและอุปสรรคในการประสานงานไว้หลายท่าน ดังนี้

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2542 : 23) ได้สรุปปัญหาและอุปสรรคในการประสานงานไว้ดังนี้

1. การขาดผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารที่มีความสามารถ
2. การขาดมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน
3. การขาดความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน
4. การขาดการติดต่อสื่อสารที่ดี
5. การกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบไม่ชัดเจน
6. การก้าวก่ายหน้าที่การงานกัน
7. การขาดการนิเทศงานที่ดี
8. การปฏิบัติงานที่ขาดการวางแผน
9. การมีนโยบายที่ต่างกัน
10. การมีผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน
11. การใช้เทคนิคและวิธีการปฏิบัติที่แตกต่างกัน
12. การมีสภาพการทำงานและสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน

พลเทพ จันทรสีประเสริฐ (2528 : 52-55) กล่าวว่า การประสานงานนั้นแม้ว่าจะมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานภายในองค์กรและระหว่างองค์กรหลายด้าน แต่ในการดำเนินการจริงนั้น มักจะประสบกับปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ ดังนี้

1. ขาดการวางแผนที่ดี การวางแผนที่ดีช่วยให้งานบรรลุความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูง การขาดการวางแผนที่ดีทำให้มีปัญหาเฉพาะหน้ามากก่อให้เกิดอุปสรรคทั้งในการบริหารงานและการประสานงาน
2. ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน มนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นทั้งพื้นฐานและวิธีการของการประสานงานที่ดี นำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความเต็มใจ
3. ขาดการติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อสื่อสารที่ดีก่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันทั้งระหว่างบุคคลต่อบุคคล หน่วยงานต่อหน่วยงาน และหน่วยงานต่อบุคคล การขาดการติดต่อสื่อสารที่ดีทำให้ยากที่จะมีการทำงานสอดคล้องประสานงานกันอย่างเหมาะสมได้
4. ขาดการควบคุมกำกับงานที่ดี การควบคุมกำกับงานเป็นทั้งหลักการและวิธีการที่จะทำให้งานสำเร็จบรรลุเป้าหมายในเวลาที่กำหนด การขาดการควบคุมกำกับที่ดีทำให้งานสำเร็จตามเวลาที่กำหนดได้ยาก และอาจจะมีปัญหาด้านคุณภาพของงานด้วย
5. ขาดความชัดเจนในอำนาจหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการก้าวก่ายและซ้ำซ้อนโดยไม่จำเป็น ซึ่งนำไปสู่การขัดแย้งและความแตกสามัคคีของบุคลากรในองค์กร

6. ความบกพร่องของเทคนิควิธีปฏิบัติงาน หน่วยงานที่ใช้เทคนิควิธีปฏิบัติงานที่ด้อยประสิทธิภาพหรือใช้ไม่เป็น ไม่รู้จักปรับใช้ให้เหมาะสมแก่สถานการณ์ ย่อมก่อให้เกิดปัญหาในการบริหารงานและการประสานงาน

7. ความแตกต่างกันระหว่างทัศนคติของผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานที่มีทัศนคติแตกต่างกันมาก มักไม่ค่อยมีการติดต่อกัน ทำให้การประสานงานเพื่อร่วมมือกันทำงานน้อยลงตามไปด้วย

8. ความแตกต่างกันระหว่างนโยบายของหน่วยงาน โดยทั่วไปหน่วยงานที่มีนโยบายที่แตกต่างกันมากมักจะไม่น่าสนใจที่จะติดต่อประสานงานกัน

9. ความแตกต่างกันระหว่างประสิทธิภาพของหน่วยงาน หน่วยงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันมาก ๆ มักจะประสานงานกันไม่ได้

10. ความไม่ลงรอยกันเป็นการส่วนตัว การที่บุคลากรมีความไม่ลงรอยกันเป็นการส่วนตัว ไม่ว่าจะอยู่ในหน่วยงานเดียวกันหรือต่างหน่วยงานกันย่อมนำไปสู่การไม่ประสานงานกันทั้งในระหว่างบุคลากรเองและในระหว่างหน่วยงานนั้น ๆ ด้วย

หลุย จำปาเทศ (2523 : 90 – 91) ได้กล่าวถึงอุปสรรคต่าง ๆ ที่ทำให้การประสานงานไม่ประสบความสำเร็จ อาจสรุปได้ดังนี้

1. อุปสรรคอันเกิดจากผู้ประสานงาน เกิดจากการที่ผู้ประสานงานขาดการวางแผนที่ดีในการประสานงาน ขาดการติดตามและประเมินผลงาน ขาดความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงาน ไม่กล้าตัดสินใจในกรณีที่ควรตัดสินใจ ขาดเทคนิคการสื่อความหมายที่ดี มีเวลาไม่เพียงพอ วางคนไม่เหมาะสม ขาดมนุษยสัมพันธ์เป็นพื้นฐานที่สำคัญ ที่ผู้ประสานงานต้องมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานและผู้ร่วมงาน ขาดความไว้วางใจผู้ร่วมงาน และไม่เห็นความสำคัญของผู้ร่วมงาน ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และอาจเกิดจากวัย เพศ และสุขภาพ

2. อุปสรรคอันเกิดจากผู้ร่วมงานหรือทีมงาน เกิดจากการที่ผู้ร่วมงานหรือทีมงานขาดความรับผิดชอบต่อส่วนรวม มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานหรือต่อผู้ประสานงาน ขาดความรู้ความสามารถและประสบการณ์ รวมทั้งไม่สนใจในงานนั้น ขาดการสื่อสารที่ดี มีความไม่เชื่อใจซึ่งกันและกัน ไม่เห็นความสำคัญของงาน บางคนเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม ขาดความรับผิดชอบเท่าที่ควร มีปัญหาส่วนตัวและปัญหาครอบครัว มีความขัดแย้งในหมู่ผู้ร่วมงานด้วยกัน ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของส่วนรวม ไม่พอใจในระบบขององค์กร ไม่เห็นคุณค่าและความสำคัญของงานที่ทำร่วมกัน มีนิสัยต้องการความสบาย ไม่เสียสละเพื่อส่วนรวม

3. อุปสรรคอันเกิดจากการทำงานของกลุ่ม เกิดจากการที่กลุ่มมีความไม่เป็นประชาธิปไตยหรือเป็นมากจนเกินขอบเขต ขาดการวางแผนที่ดี ไม่มีการกำหนดเป้าหมายของการทำงานที่ชัดเจน ขาดการสื่อสารที่ดีภายในกลุ่ม ขาดการกำหนดตัวบุคคลที่รับผิดชอบหรือกำหนดตัวบุคคลไว้

ไม่เหมาะสม บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย ไม่มีการแบ่งงานให้เด่นชัด ขาดการติดตาม และประเมินผลที่ดี ไม่มีการทำความเข้าใจกันภายในกลุ่มเมื่อเกิดความขัดแย้ง ขาดระบบระเบียบที่ดี ในการทำงานร่วมกัน มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกภายในกลุ่ม ไม่มีความไว้วางใจกัน ภายในกลุ่ม ไม่ให้ความร่วมมือกันอย่างจริงจัง และไม่รับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

4. อุปสรรคอันเกิดจากระบบบริหารขององค์กร เกิดจากการที่องค์กรมีระบบการบริหารที่ซ้ำซ้อนและมีขั้นตอนมากเกินไป ขาดระเบียบกฎเกณฑ์ที่แน่นอน ระบบการติดตามควบคุมงานไม่ดี ไม่มีการแบ่งงานให้แน่นอนลงไป ไม่มีการกระจายงานหรือกระจายอำนาจที่เหมาะสม ระบบการสื่อสารไม่ดี เครื่องมือที่ใช้ตลอดจนพาหนะที่ใช้ในการทำงานไม่เพียงพอ ขาดการสนับสนุนด้านงบประมาณและกำลังคน ขาดการสนับสนุนจากผู้รับผิดชอบ ขาดขวัญและกำลังใจ

5. อุปสรรคอันเกิดจากผู้บริหาร เกิดจากการที่ผู้บริหารไม่มีการวางแผนหรือสร้างให้เกิดการวางแผนร่วมกัน จึงทำให้ขาดความร่วมมือกันตั้งแต่ต้น ใช้วิธีการสั่งมากกว่าการปรึกษาอันเป็นระบบการปกครองแบบอัตตาธิปไตย ไม่มีระบบการติดตามและการวัดผลรวมทั้งการให้กำลังใจ และการเสริมแรงแก่ผู้ปฏิบัติงาน

6. อุปสรรคอันเกิดจากระบวนการทำงาน เกิดจากขาดการตั้งเป้าหมายที่ปฏิบัติได้หรือตั้งเป้าหมายไว้สูงหรือต่ำเกินไป ขาดขั้นตอนในการทำงาน ไม่มีการวางขั้นตอนการควบคุมคุณภาพ หรือการประเมินผล

กล่าวโดยสรุป ปัญหาและอุปสรรคในการประสานงาน ที่สำคัญ ได้แก่ การไม่รับรู้หรือการมีความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนและการไม่ตระหนักในบทบาทหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน ของผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ของหน่วยงานที่สังกัด และของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในส่วนที่เกี่ยวกับนโยบาย เป้าหมาย แผนงาน กระบวนการทำงาน ระบบการควบคุมคุณภาพงาน อย่างใดอย่างหนึ่งหรือมากกว่าเป็นหลัก โดยมีการไม่ลงรอยกันเป็นส่วนตัว การมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานที่ทำ การขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การแบ่งพรรคแบ่งพวก การขาดมนุษยสัมพันธ์ และการเห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าส่วนรวม เป็นสิ่งที่เสริมให้ปัญหาและอุปสรรคในการประสานงานรุนแรงขึ้น

2.9 การประสานงานที่มีประสิทธิภาพ

ความสำเร็จในการบริหารงานขององค์กรต่าง ๆ มักจะมาจากประสิทธิภาพของการประสานภายในองค์กรนั้น ๆ ระบบการประสานงานที่ดี จะส่งผลต่อไปถึงการติดตามผลงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามไปด้วย

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2529 : 58) กล่าวว่า การประสานงานที่มีประสิทธิภาพควรเป็น การประสานงานที่มีเงื่อนไข ดังนี้

1. ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับเห็นความจำเป็น ความสำคัญของการทำงานร่วมกัน ยอมรับว่าการประสานงานอาจทำให้งานเสร็จล่าช้า แต่ผลที่ได้คุ้มค่าแก่การรอคอย ดังนั้น จึงควรมีทัศนคติในเชิงสมัครใจที่จะทำงานประสานกัน

2. โครงสร้างขององค์การได้ถูกออกแบบชี้ให้เห็นถึงสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน การแบ่งหน่วยงานย่อยที่สมเหตุผล และการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนให้ชัดเจน เพื่อไม่ให้มีการก้าวล่วงงานซึ่งกันและกัน

3. จัดทำนโยบาย วัตถุประสงค์ไว้เป็นกรอบในการทำงานเชิงร่วมมือกัน

4. ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรเข้าใจวัตถุประสงค์ขององค์การและวัตถุประสงค์ร่วมระหว่างองค์การ

5. ผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่ทำหน้าที่ในเรื่องการประสานงานจะต้องเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ทำงานมุ่งผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าของส่วนตน

6. มีการประสานงานอย่างต่อเนื่องในทุกระดับ

7. มีระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ เป็นการติดต่อสื่อสารที่เปิดเผย และจริงใจต่อกัน

8. มีการประชุมพบปะเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน อันเป็นแนวทางการสร้างความเข้าใจร่วมกัน มีผลต่อการทำงานร่วมกัน

9. สร้างบรรยากาศภายในและระหว่างองค์การให้มีความสามัคคีกัน

10. จัดทำคู่มือแนะนำในการปฏิบัติงาน

ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร (อ้างถึงใน พิเศก โชไชย, 2533 : 20 - 21) กล่าวว่า การประสานงานที่ดีมีประสิทธิภาพสูงควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ผู้ประสานงานต้องมีความร่วมมือกัน เพราะการประสานงานเป็นการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายร่วมกันเพื่อให้บรรลุจุดหมายของการทำงานเป็นทีม ฉะนั้นเงื่อนไขประการแรกของการประสานงานคือความร่วมมือ ถ้าผู้ประสานงานที่เกี่ยวข้องไม่พร้อมใจให้ความร่วมมือกันด้วยดีแล้ว ประสิทธิภาพในการประสานงานย่อมเกิดขึ้นได้ยาก

2. ต้องมีแผนและโครงการที่ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ในการนี้ผู้บังคับบัญชาต้องคอยตรวจสอบให้มีการทำงานและการประสานงานตามแผนและตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

3. การทำงานตามแผนในการประสานงานต้องมีทรัพยากร เช่น งบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีประสิทธิภาพและอยู่ในสภาพที่จะใช้การได้ทันที มีเจ้าหน้าที่พร้อมและสามารถใช้เครื่องมือเครื่องใช้เหล่านั้น

4. การประสานงานจะต้องอาศัยระบบการสื่อความหมายหรือการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ ระหว่างองค์การหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่จะต้องทำงานตามแผน ในการประสานงานนั้น ระบบการติดต่อการสื่อความหมายต้องถือเป็นความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานร่วมกันเข้าใจง่าย สามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์และแผนที่วางไว้

5. สัมพันธภาพ การรู้จักกัน ตลอดจนความคุ้นเคยกันของผู้ปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่จะช่วยให้การประสานงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีความร่วมมือกันได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้น การสร้างบรรยากาศของความเป็นมิตรหรือการสร้างความสัมพันธ์ในรูปขององค์การอุปถัมภ์จึงเป็นสิ่งจำเป็น

6. ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่จะประสานงานกันต้องคอยกำหนดหรืออำนวยความสะดวกในการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ได้มีการประสานงานกัน รวมทั้งจะต้องส่งเสริมขวัญหรือกำลังใจให้บุคลากรของแต่ละหน่วยงานประสานกันให้จงได้

ศิริอร ชันรหัตถ์ (2539 : 158-159) กล่าวว่า การประสานงานที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วต้องมีสิ่งต่อไปนี้ คือ

1. มีโครงสร้างของการบริหารที่จัดไว้อย่างมีระเบียบแบบแผนชัดเจนและรัดกุม
2. มีแผนภูมิแสดงสายการบังคับบัญชาและสายงานติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนเข้าใจง่าย พร้อมด้วยคำบรรยายกำหนดอำนาจหน้าที่ประจำตำแหน่งโดยละเอียด มีรายชื่อผู้ปฏิบัติในตำแหน่งนั้น ๆ อยู่ด้วยอาจทำในผังเดียวกันหรือแยกกันก็ได้
3. มีการเขียนนโยบาย กฎเกณฑ์และระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอ้างอิงได้และแจกให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องได้ทราบทั่วกัน
4. มีระบบเสนองานตามสายบังคับบัญชาซึ่งยึดเป็นหลักปฏิบัติได้แน่นอน
5. มีเครื่องมือและระบบสื่อสารที่เพียงพอและใช้งานได้ดีและรวดเร็ว
6. มีบุคคลทำหน้าที่การประสานงานที่มีความรู้สูงทำหน้าที่โดยเฉพาะ
7. มีคณะกรรมการอันประกอบด้วยตัวแทนของบุคลากรในระดับต่าง ๆ มาประชุมกันเป็นประจำ
8. มีการเขียนโครงการแผนงานและวิธีทำงานต่าง ๆ ขึ้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษรให้ทุกคนได้ทราบ และบุคคลที่เข้ามารับตำแหน่งใหม่ได้ทำงานต่อเนื่องและถูกต้อง
9. มีทะเบียนและบันทึกรายงานต่าง ๆ ไว้เป็นระบบและสะดวกแก่การค้นคว้า

10. เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้พบปะสังสรรค์กันนอกเวลาปฏิบัติงานเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

11. มีปฏิทินกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ ไว้ชัดเจนว่าวันใดเดือนใดจะปฏิบัติงานเรื่องอะไร และมีการกระตุ้นเตือนเป็นครั้งคราว

12. จัดให้มีการพัฒนาบุคลากรระดับต่าง ๆ ให้เข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับงานเสมอ โดยอาจจะจัดในรูปของการประชุม การสัมมนา การอบรม การประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป คือ ประสิทธิภาพของการประสานงานนั้นจะต้องมีการกำหนดบทบาทของสมาชิกหรือบุคลากรให้ชัดเจน จัดระบบการติดต่อสื่อสารให้กับองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพสร้างความเข้าใจในกระบวนการของการทำงานเป็นกลุ่มหรือทีมให้แก่สมาชิก เปิดโอกาสให้สมาชิกได้แก้ปัญหาาร่วมกัน แก้ไขปัญหาความขัดแย้งในการสร้างสรรค์ และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างสมาชิกในองค์กร

3. การประสานงานภายในของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

3.1 ความเป็นมาของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เดิมคือ กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ มีประวัติความเป็นมายาวนานถึง 80 ปี กล่าวคือ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งกรมทะเบียนการค้าขึ้นในกระทรวงพาณิชย์เมื่อวันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2466 มีหน้าที่สมัยนั้น คือ รักษามาตราชั่งตวงวัดและรับจดทะเบียนการค้า และได้มีหน้าที่ดังกล่าวเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ ประกอบด้วยงานสำคัญ ๆ สรุปได้ดังนี้

1. งานชั่งตวงวัด
2. งานทะเบียนการค้า
 - (1) งานจดทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท
 - (2) งานประกันภัย
 - (3) งานจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า
 - (4) งานสิทธิบัตร

กรมทะเบียนการค้าได้มีการปรับปรุงโครงสร้างและหน้าที่มาตลอดเวลาเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ของประเทศอยู่ตลอดเวลาจนกระทั่งปี พ.ศ. 2542 ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างใหม่โดยกรมได้มีคำสั่งที่ 39/2542 ลงวันที่ 8 เมษายน 2542 แบ่งส่วนราชการตามโครงสร้างใหม่ดังนี้

1. สำนักงานเลขานุการกรม
2. กองคลัง
3. กองนิติการ
4. สำนักกำกับดูแลธุรกิจ
5. สำนักชั่งตวงวัด
6. สำนักทะเบียนธุรกิจ
7. สำนักน้ำมันเชื้อเพลิง
8. สำนักบริการข้อมูลธุรกิจ

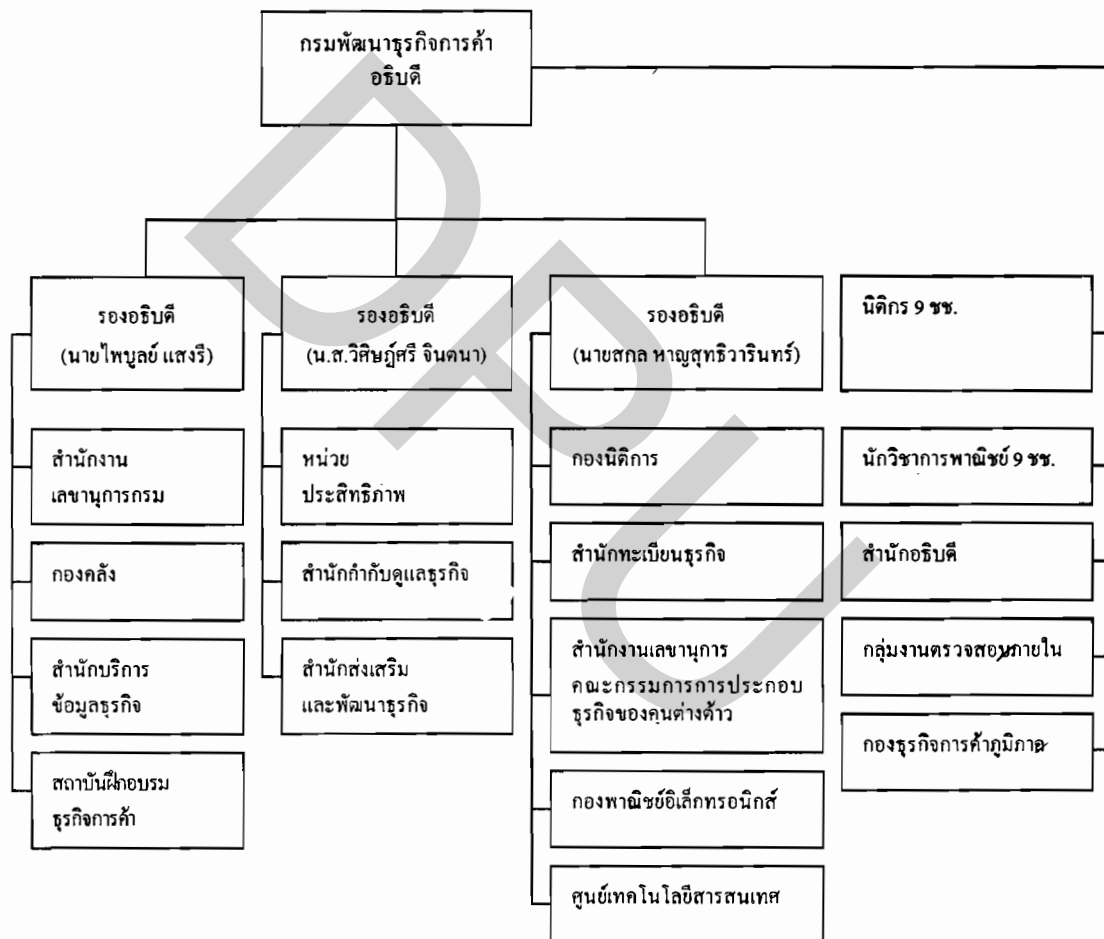
ต่อมา ในเดือนตุลาคม 2545 รัฐบาลได้มีการปฏิรูประบบราชการโดยได้ตรากฎหมายขึ้นจำนวน 2 ฉบับ คือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และ พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติทั้ง 2 ฉบับประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 119 ตอนที่ 99 ก ลงวันที่ 2 ตุลาคม 2545 ซึ่งการปรับปรุงระบบราชการดังกล่าวเป็นผลให้หน่วยงานของรัฐมีการจัดโครงสร้างตามการปฏิรูปเสียใหม่ โดยในส่วนของกระทรวงพาณิชย์ได้ปรับเปลี่ยนชื่อหน่วยงาน จากกรมทะเบียนการค้า เป็นกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และมีการปรับปรุงบทบาทภารกิจและโครงสร้างของกรมใหม่ โดยโอนย้ายงานด้านชั่งตวงวัดให้กรมการค้าภายใน และโอนงานด้านน้ำมันเชื้อเพลิงไปให้กรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน ซึ่งเป็นการตัดโอนภารกิจและอัตรากำลังคนไปพร้อม ๆ กัน และรับ โอนงานด้านการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจจากกรมการค้าภายใน เช่น ธุรกิจค้าส่งค้าปลีก ร้านค้าชุมชน การพัฒนาผู้ประกอบการค้า การส่งเสริมสมาคมการค้าและหอการค้ามาเป็นภารกิจหลักอีกด้านหนึ่งของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า นอกจากนี้ยังได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติภารกิจใหม่ คือ งานด้านส่งเสริมธุรกิจบริการและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และงานตามกฎหมายว่าด้วยหลักประกันทางธุรกิจ เป็นภารกิจที่จะต้องปฏิบัติเพิ่มขึ้น ดังนั้น ภารกิจของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าตามโครงสร้างใหม่หลังจากการปฏิรูประบบราชการจะมีงานหลักที่ต้องปฏิบัติ ดังนี้

1. การพัฒนาผู้ประกอบการและสถาบันการค้า
2. การส่งเสริมธุรกิจค้าส่งค้าปลีกและธุรกิจบริการ
3. การส่งเสริมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
4. การจดทะเบียนธุรกิจ
5. การกำกับดูแลธุรกิจ (ด้านบัญชีธุรกิจ)
6. การบริการข้อมูลธุรกิจ
7. การอนุญาตประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว

3.2 โครงสร้างของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานหลักอันเป็นภารกิจในหน้าที่หลังจากการปฏิรูประบบราชการเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2546 กรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ปรับโครงสร้างใหม่ ดังแสดงในผังโครงสร้างของกรมธุรกิจการค้า ดังนี้

โครงสร้างกรมพัฒนาธุรกิจการค้า



ที่มา : สำนักงานเลขานุการกรม กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2546

3.3 หน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

สำนักอธิบดี หน้าที่หลัก คือ

- พิจารณากลับกรองงานต่าง ๆ ที่ต้องนำเสนอผู้บริหารระดับสูง
- ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวกของกรม

กลุ่มงานตรวจสอบภายใน หน้าที่หลัก คือ

- ตรวจสอบบัญชีและการปฏิบัติตามนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และมติคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ การบริหารการเงิน การบริหารพัสดุ และทรัพย์สิน และการบริหารงานด้านอื่น ๆ รวมทั้งการดูแลรักษาทรัพย์สิน และการใช้ทรัพยากรทุกประเภท
- วิเคราะห์ประเมินความเพียงพอและประสิทธิผลของการควบคุมภายใน
- ประเมินความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความประหยัดของการดำเนินงาน
- รายงานผลการตรวจสอบและข้อเสนอแนะ

กองธุรกิจการค้าภูมิภาค

- ส่งเสริม สนับสนุน ติดตาม ภารกิจของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าในภูมิภาค
- ประสานงานระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

สำนักเลขานุการกรม หน้าที่หลัก คือ

- การบริหารงานด้านสารบรรณ
- การบริหารงานด้านบุคคล
- การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของกรม

กองคลัง หน้าที่หลัก คือ

- การจัดเก็บรายได้ทุกประเภทตามที่กฎหมายกำหนด นำเงินส่งคลังและจัดทำประมาณการรายได้ประจำปี
- การบริหารงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ
- การจัดทำบัญชีของส่วนราชการ
- การบริหารงานพัสดุ

สำนักบริการข้อมูลธุรกิจ หน้าที่หลัก คือ

- การตรวจรับและจัดเก็บเอกสารทางทะเบียนธุรกิจ
- การบริการข้อมูลธุรกิจ
- ติดตามและประสานงานที่มีได้อยู่ในความรับผิดชอบ

- การจัดทำสถิติและวิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจ

สถาบันฝึกอบรมธุรกิจการค้า หน้าที่หลัก คือ

- การกำหนดหลักสูตรทางวิชาการและจัดฝึกอบรม/สัมมนา
- การจัดทำและเผยแพร่คู่มือผู้ประกอบการ

หน่วยประสิทธิภาพ หน้าที่หลัก คือ

- จัดทำแผนกลยุทธ์และวางแผนงบประมาณ
- ปรับปรุงประสิทธิภาพและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน
- ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ศึกษาวิเคราะห์รูปแบบความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น

สำนักกำกับดูแลธุรกิจ หน้าที่หลัก คือ

- กำกับดูแลเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีและการสอบบัญชีให้ถูกต้องตาม พ.ร.บ. การบัญชี พ.ศ. 2543

- พัฒนาผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีและสอบบัญชี
- ตรวจสอบและติดตามสถานภาพธุรกิจ

สำนักส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ หน้าที่หลัก คือ

- ศึกษา วิเคราะห์ และวิจัยข้อมูลธุรกิจ
- ส่งเสริมพัฒนาและสนับสนุนธุรกิจค้าส่ง ค้าปลีก ธุรกิจบริการ และธุรกิจชุมชน
- ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงทางธุรกิจ
- ส่งเสริมพัฒนาและกำกับดูแลสถาบันการค้า
- สร้างเครือข่ายพันธมิตรร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและเอกชน

กองนิติการ หน้าที่หลัก คือ

- งานด้านกฎหมายตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง งานด้านนิติกรรมสัญญาและงานด้านคดี

สำนักทะเบียนธุรกิจ หน้าที่หลัก คือ

- งานการจดทะเบียนพาณิชย์ห้างหุ้นส่วนบริษัทและบริษัทมหาชนจำกัดทั่ว

ราชอาณาจักร

สำนักเลขานุการคณะกรรมการการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว หน้าที่หลัก คือ

- การอนุญาตและการออกหนังสือรับรองการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว
- งานประชุมของคณะกรรมการการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว
- กำกับดูแลการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าวให้เป็นไปตามกฎหมาย

กองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หน้าที่หลัก คือ

- ส่งเสริม พัฒนาและดูแลการประกอบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- ประชุม เจรจาเรื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งภายในและระหว่างประเทศ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ หน้าที่หลัก คือ

- ควบคุมและบริหารระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายการสื่อสารของกรม

3.4 การประสานงานภายในของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

การประสานงานภายในของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. การประสานงานตามสายการบังคับบัญชา เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ตั้งแต่ระดับสูงลงมาถึงระดับต่ำ ซึ่งอาจแบ่งลักษณะของการประสานงานออกได้เป็น 3 แบบ คือ

1.1 การประสานงานจากระดับบนลงล่าง เป็นการประสานงานจากผู้บังคับบัญชาชั้นสูงสุดลงมาตามลำดับชั้นจนถึงผู้บังคับบัญชาระดับล่าง การประสานงานจากระดับบนลงล่างนี้จะเข้าไปในลักษณะของการสั่งงาน การสั่งงานเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับให้ถือปฏิบัติ หรือสั่งให้รายงานผลการดำเนินงาน

1.2 การประสานงานจากระดับล่างขึ้นบน เป็นลักษณะการประสานงานที่มีทิศทางตรงกันข้ามกับการประสานงานจากระดับบนลงล่าง คือ จากผู้ใต้บังคับบัญชาระดับล่างขึ้นไปเรื่อย ๆ จากตามสายการบังคับบัญชาจนถึงผู้บังคับบัญชาสูงสุด ซึ่งการประสานงานแบบนี้จะเป็นไปในลักษณะของการรายงานผลการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรค ข้อขัดข้อง การปรึกษาหารือ การร้องทุกข์ หรือ การขออนุมัติ ขออนุญาต เพื่อกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง

1.3 การประสานงานในแนวนอน เป็นการประสานงานตามสายการบังคับบัญชาอีกแบบหนึ่ง ซึ่งผู้ดำรงตำแหน่งในระดับเดียวกันจะติดต่อประสานงานกันเองโดยไม่ต้องผ่านผู้บังคับบัญชาชั้นสูงขึ้นไป ซึ่งจะเป็นไปในลักษณะของการปรึกษาหารือ การให้ความร่วมมือช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงานร่วมกัน

การประสานงานทั้ง 3 รูปแบบนี้มีทั้งการประสานงานกันเฉพาะในส่วนกลางและส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคด้วย โดยในการประสานงานระหว่างราชการบริหารส่วนกลางไปยังส่วนภูมิภาคของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีลักษณะดังนี้

(1) เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับนโยบาย แผนงาน ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ การให้ทุนให้โทษ การบริหารหรือการสั่งการ เร่งรัดทวงถามและติดตามผล จะติดต่อประสานงานโดยหนังสือที่ลงนาม โดยรัฐมนตรี ปลัดกระทรวง หรือ ผู้ปฏิบัติราชการแทน ไปยังสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

(2) เป็นเรื่องของการที่ปฏิบัติประจำ เช่น การส่งพัสดุ ครุภัณฑ์ การตอบรับ การปรึกษาหารือทางวิชาการ การประสานงานจะทำเป็นหนังสือจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

สำหรับการประสานงานจากภูมิภาคไปยังส่วนกลาง ก็ปฏิบัติในทางตรงกันข้ามคือ ถ้าเป็นการติดต่อในเรื่องเช่นเดียวกับข้อ (1) ให้ทำหนังสือลงนามโดยผู้ว่าราชการจังหวัด ถ้าเป็นเรื่องเดียวกับข้อ (2) อาจทำหนังสือจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าโดยตรงก็ได้

2. การประสานงานแผนงาน/โครงการ ในแต่ละปีงบประมาณกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีแผนงานที่จะต้องดำเนินการอยู่เป็นจำนวนมาก แต่ละแผนงานยังประกอบด้วยโครงการต่าง ๆ อีกมากมาย โดยมีหน่วยงานในแต่ละระดับรับผิดชอบเพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปอย่างสอดคล้องและบรรลุวัตถุประสงค์

3. การประสานงานโดยใช้ระบบคณะกรรมการ การตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน ชุดใดชุดหนึ่งขึ้นมา เพื่อพิจารณาหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งนั้นเป็นการประสานงานอีกวิธีหนึ่งที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าถือปฏิบัติอยู่

4. การประสานงานโดยใช้ระบบการประชุม เป็นการประสานงานอีกวิธีหนึ่งที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าใช้อยู่เป็นประจำ ได้แก่การประชุมเพื่อชี้แจงซักซ้อมนโยบายแนวทางปฏิบัติหรือประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องสำคัญหรือติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

5. การประสานงานโดยการฝึกอบรม ในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจะมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่ออบรมเทคนิคใหม่ ๆ หรือกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานตื่นตัว เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการฝึกอบรมปฐมนิเทศเจ้าหน้าที่ใหม่ เพื่อแนะนำให้รู้จักหน่วยงาน ระเบียบราชการและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ตลอดจนหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานและของเจ้าหน้าที่ใหม่ในแต่ละตำแหน่ง รวมทั้งรู้จักเพื่อนร่วมงานด้วย

ปัจจุบันกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีการประสานงานจากระดับบนลงล่างเป็นการประสานงานจากอธิบดี รองอธิบดี ผู้เชี่ยวชาญ ผู้อำนวยการสำนัก/กอง หัวหน้าส่วน หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างานได้แก่การสั่งงาน การสั่งการเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ ให้ถือปฏิบัติหรือสั่งให้รายงานผลการปฏิบัติงาน ส่วนการประสานงานจากระดับล่างขึ้นบนจะเป็นการประสานงานที่มีลักษณะตรงกันข้ามกับการประสานงานจากระดับบนลงล่าง กล่าวคือ จากหัวหน้างานขึ้นไปจนถึงอธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้แก่ การรายงานผลการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรค ข้อขัดข้อง การปรึกษาหารือ การขออนุมัติขออนุญาต สำหรับการประสานงานในแนวนอนเป็นการประสานงานในระดับ

ผู้ปฏิบัติงานด้วยตนเอง เช่น การขอความร่วมมือ การปรึกษาหารือ การให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานร่วมกัน ส่วนการประสานงานตามแผนงาน/โครงการ การประสานงานโดยใช้ระบบคณะกรรมการ ใช้ระบบการประชุม และการประสานงานโดยการฝึกอบรมนั้น เป็นการประสานงานตามลักษณะของการบริหารของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิจิตรา ธนะวิศาล (2525) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การประสานงานภายในองค์กรของกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ” ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการประจำทุกคนภายในกรมวิชาการ จำนวน 313 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) พบว่า การทราบนโยบาย แผนการดำเนินงาน และโครงสร้างของหน่วยงาน การจัดแผนผังและกำหนดหน้าที่ การมอบอำนาจหน้าที่ ระบบการติดต่อสื่อสาร การควบคุมการปฏิบัติงาน และการติดตามผล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการประสานงาน นอกจากนี้ การใช้คณะกรรมการและการพัฒนาบุคลากรก็เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมีการประสานงาน

กนกทิพย์ อินทรสุขศรี (2529) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคม เศรษฐกิจ ของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในโครงการพัฒนาชนบทกับการประสานงาน” โดยสุ่มตัวอย่างจำนวน 207 คน จากเจ้าหน้าที่ในโครงการพัฒนาพื้นที่ราบเชิงเขาตามพระราชดำริ จังหวัดปราจีนบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไค-สแควร์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ตัวแปรอิสระเกี่ยวกับภูมิหลังทางสังคม เศรษฐกิจ ของเจ้าหน้าที่จำนวน 4 ตัวแปร คือ ระดับหรือชั้นยศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่เข้าทำงานในโครงการ มีเพียงระยะเวลาที่เข้าทำงานในโครงการเพียงตัวแปรเดียวที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับองค์ประกอบของการบริหาร

2. ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางสังคม เศรษฐกิจของเจ้าหน้าที่กับการประสานงาน พบว่า

- 2.1 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการวางแผนและการกำหนดหน้าที่ของหน่วยงาน

2.2 ระบบการบัญชีและงบประมาณ ระดับหรือชั้นยศ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับคุณภาพของระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน

2.3 จำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อายุ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระบบติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน

2.4 ระยะเวลาที่เข้าทำงานในโครงการ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระบบติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน

สุวรรณ พินตานนท์ (2532) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของนายอำเภอกับการประสานงานภายในอำเภอ” โดยศึกษานายอำเภอและหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ ในเขตจังหวัดภาคเหนือของประเทศไทย จำนวน 264 คนเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพาร์เทียล และทดสอบค่าเฉลี่ยโดยใช้ค่า t-test ผลการวิจัยพบว่า

1. การประสานงานภายในอำเภอมีอยู่ในระดับสูง ส่วนราชการต่าง ๆ ภายในอำเภอร่วมกันทั้งกำลังกายกำลังใจและทรัพยากรในการทำงาน ไม่เกิดความซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งกัน สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว รวดเร็ว สอดคล้องกลมกลืนกันอย่างมีระบบและบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

2. ระดับการประสานงานภายในอำเภอของนายอำเภอที่มีภาวะผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์กับระดับการประสานงานภายในอำเภอของนายอำเภอที่มีภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ภาวะผู้นำของนายอำเภอทั้งแบบมุ่งสัมพันธ์และแบบมุ่งงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสานงานภายในอำเภอในระดับปานกลาง

4. เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้น (ซี) คุณลักษณะและประสบการณ์ของหัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ ตลอดจนอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ที่ดำรงตำแหน่งของนายอำเภอ สถานภาพของนายอำเภอ สถานภาพของอำเภอ และระบบการบริหารอำเภอ ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแผนภาวะผู้นำของนายอำเภอ และระดับการประสานงานภายในอำเภอแต่ประการใด

นุจรินทร์ รัชชกุล (2538) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การประสานงานภายในของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานเยาวชนแห่งชาติ” ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานเยาวชนแห่งชาติทั้งหมด ตั้งแต่ระดับต่ำกว่าผู้อำนวยการกองลงมา จำนวน 107 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไค-สแควร์ พบว่า

ในด้านปัจจัยส่วนบุคคลนั้น อายุและระดับการศึกษามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความสำเร็จในการประสานงานภายใน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประสานงาน ได้แก่ ความชัดเจนและความเหมาะสมของโครงสร้างองค์การ แผนการดำเนินงานประจำปี กฎระเบียบ นอกจากนี้ พบว่า ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารที่ดี การทำงานกันเป็นทีม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ล้วนมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประสานงานภายในทั้งสิ้น

เสกสรร วัฒนพงษ์ (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในเขตพื้นที่ตำรวจทางหลวงหมายเลข 34 (บางนา-บางปะกง)” ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในเขตพื้นที่ตำรวจทางหลวงหมายเลข 34 (บางนา-บางปะกง) จำนวน 720 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 257 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ F-test พบว่า ความคิดเห็น เกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้จะแตกต่างกันไปตามวุฒิการศึกษา ระดับเงินเดือน ความพร้อมของอุปกรณ์ในการทำงาน การติดต่อสื่อสาร ความเข้าใจในนโยบายของหน่วยงานตามลำดับ แต่ไม่แตกต่างกันตามอายุ อายุราชการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในพื้นที่ สายงานปฏิบัติ และการยึดกฎระเบียบ ตามลำดับ

กาญจกัญญ์ ช่อนภู (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบการประสานงานในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม” โดยรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่เป็นข้าราชการในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 254 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแปรปรวนด้วย F-test ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ระบบการประสานงาน พบว่า มีการกำหนดให้ผู้บริหารในระดับหัวหน้าทำหน้าที่รับผิดชอบและอำนวยความสะดวกโดยตรงอยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นการกำกับควบคุมงานที่ดี ส่วนรูปแบบการประสานงาน พบว่า มีการประสานงานในทุกรูปแบบ และมีการเลือกรูปแบบการประสานงานได้อย่างเหมาะสม สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการประสานงาน พบว่ามีปัญหา ด้านเทคนิคและวิธีปฏิบัติงาน การวางแผนดำเนินงาน และการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน

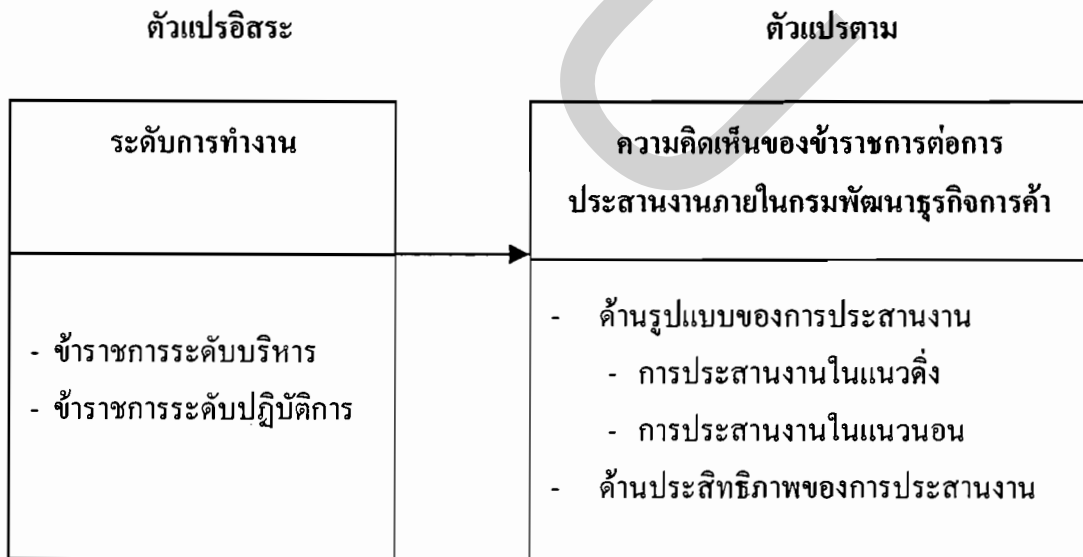
บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของข้าราชการต่อการประสานงานภายในกระทรวงพาณิชย์ ศึกษาเฉพาะกรณีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า” เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนในการศึกษา คือ กรอบความคิดของการวิจัย ประชากรในการวิจัย ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เทคนิคการให้คะแนน วิธีสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

กรอบความคิดของการวิจัย

ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบความคิดของการวิจัยไว้ ดังนี้



ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการสังกัดกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ในส่วนกลาง ซึ่งผู้วิจัยทำการศึกษา 15 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักอธิบดี สำนักส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจการค้า สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว สำนักทะเบียนธุรกิจ สำนักกำกับดูแลธุรกิจ สำนักบริการข้อมูลธุรกิจ กองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กองนิติการ กองคลัง กองธุรกิจการค้าภูมิภาค สำนักงานเลขานุการกรม หน่วยประสิทธิภาพ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันฝึกอบรมธุรกิจการค้า และกลุ่มตรวจสอบภายใน จำนวนทั้งสิ้น 312 คน โดยแบ่งระดับการทำงานของข้าราชการออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ข้าราชการระดับบริหาร จำนวน 92 คน
2. ข้าราชการระดับปฏิบัติการ จำนวน 220 คน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร 312 คน ใช้สูตร Yamane (อ้างใน บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ, 2537 : 17)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (= .05)

จากสูตรข้างต้น จำนวนประชากร 312 คน มีความคลาดเคลื่อน 0.05 จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} &= \frac{312}{1 + 312 (0.05)^2} \\ &= 175.28 \\ &= 175 \end{aligned}$$

ดังนั้น จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 175.28 คน ซึ่งคิดเป็นจำนวนเต็มได้เท่ากับ 175 คน

การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างย่อย คือ ข้าราชการระดับบริหาร และข้าราชการระดับปฏิบัติการจากสูตร

$$nh = \frac{[Nh] \times no}{N}$$

ได้กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ระดับการทำงาน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. ข้าราชการระดับบริหาร	92	52
2. ข้าราชการระดับปฏิบัติการ	220	123
รวม	312	175

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของข้าราชการต่อการประสานงานภายในกระทรวงพาณิชย์ ศึกษาเฉพาะกรณีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อายุการทำงาน รายได้ และระดับการทำงาน ข้อคำถามเป็นแบบตรวจคำตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเกี่ยวกับรูปแบบของการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

รูปแบบการประสานงานในแนวตั้ง ข้อ 1-8 จำนวน 8 ข้อ

รูปแบบการประสานงานในแนวนอน ข้อ 9-16 จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 9 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนสำหรับแบบสอบถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านรูปแบบของการประสานงาน และด้านประสิทธิภาพของการประสานงาน ดังนี้

ด้านรูปแบบของการประสานงาน

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนน
การประสานงานอยู่ในระดับมากที่สุด	5
การประสานงานอยู่ในระดับมาก	4
การประสานงานอยู่ในระดับปานกลาง	3
การประสานงานอยู่ในระดับน้อย	2
การประสานงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด	1

ด้านประสิทธิภาพของการประสานงาน

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนน
การประสานงานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด	5
การประสานงานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก	4
การประสานงานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง	3
การประสานงานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย	2
การประสานงานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด	1

การแปลผลคะแนน

ผู้วิจัยแบ่งช่วงระดับคะแนน โดยใช้ค่าเฉลี่ยจากข้อมูลเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาโดยการหาความกว้างอันตรภาคชั้น ดังนี้ (วัฒนา ศิริพาณิชย์, 2533 : 19)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{3} = 1.33 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายของระดับการประสานงานของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการ กระทรวงพาณิชย์ ตามลำดับคะแนน โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้

ด้านรูปแบบของการประสานงาน

คะแนนเฉลี่ย	3.67 - 5.00	หมายความว่า	การประสานงานอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.34 - 3.66	หมายความว่า	การประสานงานอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 2.33	หมายความว่า	การประสานงานอยู่ในระดับน้อย

ด้านประสิทธิภาพของการประสานงาน

คะแนนเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายความว่า ประสิทธิภาพการอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายความว่า ประสิทธิภาพการอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายความว่า ประสิทธิภาพการอยู่ในระดับน้อย

วิธีสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นและการประสานงานภายในองค์กร จากนั้น วิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเพื่อพัฒนาเป็นแบบสอบถาม 2 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบของการประสานงาน และด้านประสิทธิภาพของการประสานงาน

2. ศึกษาการสร้างแบบสอบถามจากตำรา แล้วสร้างแบบสอบถามให้ตรงกับกรอบความคิดของการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมเพื่อตรวจสอบและแก้ไขให้เหมาะสมครอบคลุมเรื่องที่ทำการศึกษา

4. นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try-out) กับข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 125 - 126) ได้ค่าความเชื่อมั่น .96

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดย

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เพื่อนำไปขออนุญาตและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2. ติดต่อและเก็บข้อมูลในหน่วยงานต่าง ๆ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในระหว่างวันที่ 26 มิถุนายน 2546 ถึงวันที่ 10 สิงหาคม 2546

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยอีก 1 คน จะนำแบบสอบถามไปดำเนินการให้กลุ่มตัวอย่างตอบและรวบรวมแบบสอบถามกลับด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนเรียบร้อยแล้วได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Version 10.0 for Windows

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยจำแนกการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ของส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความคิดเห็นของข้าราชการต่อการประสานงานภายในกระทรวงพาณิชย์ ศึกษาเฉพาะกรณีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ใช้สถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความ เบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)
3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารกับข้าราชการระดับปฏิบัติการต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบของการประสานงาน และด้านประสิทธิภาพของการประสานงาน ใช้สถิติ t-test (Independent Samples test)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของข้าราชการต่อการประสานงานภายในกระทรวงพาณิชย์ ศึกษาเฉพาะกรณีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า” ในบทนี้ต้องการที่จะอธิบายผลของการวิเคราะห์วิเคราะห์ข้อมูล ตามวัตถุประสงค์และสมมุติฐานและนำเสนอข้อค้นพบตามผลของการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารและข้าราชการระดับปฏิบัติการต่อการประสานงานภายในของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ด้านรูปแบบของการประสานงานและด้านประสิทธิภาพของการประสานงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารและข้าราชการระดับปฏิบัติการต่อการประสานงานภายในของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ด้านรูปแบบของการประสานงานและด้านประสิทธิภาพของการประสานงาน

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ข้าราชการระดับบริหารและข้าราชการระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ด้านรูปแบบของการประสานงานในแนวตั้งแตกต่างกัน
2. ข้าราชการระดับบริหารและข้าราชการระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ด้านรูปแบบของการประสานงานในแนวนอนแตกต่างกัน
3. ข้าราชการระดับบริหารและข้าราชการระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ด้านประสิทธิภาพของการประสานงานแตกต่างกัน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาหาความถี่และหาค่าร้อยละโดยนำเสนอตั้งแต่ตารางที่ 1 ถึงตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	48	27.4
หญิง	127	72.6
รวม	175	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ที่เป็นเพศหญิงจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 72.6 และเพศชายจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	34	19.4
31 – 40 ปี	55	31.4
41 – 50 ปี	61	34.9
51 – 60 ปี	25	14.3
รวม	175	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งเป็น

ผู้ที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 รองลงมา คือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 ส่วนผู้ที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 และผู้ที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย	24	13.7
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	10	5.7
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	120	68.6
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	21	12.0
รวม	175	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 68.6 รองลงมา คือ มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 ส่วนผู้ที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโทหรือสูงกว่ามีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และสุดท้ายมีระดับการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
10,000 บาทหรือน้อยกว่า	51	29.1
10,001 – 15,000 บาท	43	24.6
15,001 – 20,000 บาท	37	21.1
20,001 – 25,000 บาท	22	12.6
มากกว่า 25,000 บาท	22	12.6
รวม	175	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 บาทหรือน้อยกว่า มีจำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 รองลงมาที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 และสุดท้ายผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 22 คน กับที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 เท่ากัน

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
5 ปี หรือน้อยกว่า	37	21.1
6 – 10 ปี	28	16.0
11 – 15 ปี	26	14.9
16 – 20 ปี	21	12.0
21 – 25 ปี	31	17.7
26 ปีขึ้นไป	32	18.3
รวม	175	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ที่มีอายุการทำงาน 5 ปีหรือน้อยกว่า มีจำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 รองลงมา คือ ผู้มีอายุการทำงาน 26 ปีขึ้นไป มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ผู้มีอายุการทำงาน 21 – 25 ปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 ผู้มีอายุการทำงาน 6 – 10 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ผู้มีอายุการทำงาน 11 – 15 ปี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 และสุดท้าย คือ กลุ่มผู้มีอายุการทำงาน 16 – 20 ปี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำแนกตามระดับการทำงาน

ระดับการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการระดับบริหาร	52	29.7
ข้าราชการระดับปฏิบัติการ	123	70.3
รวม	175	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ที่เป็นข้าราชการระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 และที่เป็นข้าราชการระดับบริหาร มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารและข้าราชการระดับปฏิบัติการต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารและข้าราชการระดับปฏิบัติการต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เกี่ยวกับรูปแบบของการประสานงานในแนวดิ่ง รูปแบบการประสานงานในแนวนอน และประสิทธิภาพของการประสานงาน โดยใช้สถิติเชิงบรรยายหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอตั้งแต่ตารางที่ 7 ถึงตารางที่ 12 ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารและข้าราชการระดับปฏิบัติการต่อการประสานงานภายในของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ด้านรูปแบบของการประสานงานและด้านประสิทธิภาพของการประสานงาน

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เกี่ยวกับรูปแบบการประสานงานในแนวคิด

รูปแบบการประสานงานในแนวคิด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
หน่วยงานของท่านมีการแจ้งนโยบายให้ผู้บังคับบัญชา รับทราบโดยทั่วกัน	3.65	.97	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการออกหนังสือเวียนหรือส่งอีเมลล์ให้ ผู้บังคับบัญชารับทราบข้อมูลข่าวสาร โดยทั่วกัน	3.88	.98	มาก
หน่วยงานของท่านมีการจัดทำแผนการดำเนินงานและ โครงการประจำปีเพื่อการประสานงานในหน่วยงาน	3.33	1.15	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการสั่งการ โดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร	3.56	1.04	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการ ปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา	3.35	1.06	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการประสานงานในรูปของการปรึกษา หารือและการให้ข้อเสนอแนะร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา	3.48	1.15	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการวินิจฉัยสั่งการตามสายการบังคับ บัญชา	3.67	.94	มาก
หน่วยงานของท่านมีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามสายการ บังคับบัญชา	3.65	.99	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57	.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เกี่ยวกับรูปแบบการประสานงานในแนวคิด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความคิดเห็นที่มีต่อการออกหนังสือเวียนหรือส่งอีเมลล์ให้ผู้ใต้บังคับบัญชารับทราบข้อมูลข่าวสาร โดยทั่วกัน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.88$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความคิดเห็นที่มีต่อการวินิจฉัยสั่งการตามสายการบังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.67$) ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เกี่ยวกับรูปแบบการประสานงานในแวนออน

รูปแบบการประสานงานในแวนออน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
หน่วยงานของท่านมีการปรึกษาหารือร่วมกันในการนำนโยบาย ระเบียบ คำสั่ง และข้อบังคับไปปฏิบัติ	3.40	1.14	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการปรึกษาหารือร่วมกันในเรื่องเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรคและ ข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน	3.35	1.15	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการตั้งคณะกรรมการประชุมหารือกันเพื่อ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน	3.08	1.03	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการมีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อร่วมทำงาน กับหน่วยงานอื่น ๆ	3.21	1.13	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการจัดประชุมเพื่อติดตามประเมินผลการ ดำเนินงานเป็นประจำ	3.23	1.08	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการประชุมชี้แจง เกี่ยวกับการแบ่งแยก อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น ๆ	3.00	1.17	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมปฐมนิเทศเพื่อเตรียมตัวรับ ตำแหน่งใหม่ของข้าราชการ	3.31	1.06	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน	3.79	.80	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.30	.91	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เกี่ยวกับรูปแบบการประสานงานในแวนออน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เว้นแต่ ความคิดเห็นที่มีต่อการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เกี่ยวกับประสิทธิภาพของการประสานงาน

ประสิทธิภาพของการประสานงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิด เห็น
หน่วยงานของท่านมีการกำหนดนโยบายและแผนขององค์กรไว้อย่างชัดเจน	3.58	1.00	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการจัดระเบียบการทำงานที่ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย	3.40	1.11	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อการประสานงานที่ดี	3.65	.90	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีคณะกรรมการประสานงานโดยเฉพาะ เพื่อพิจารณาแผนงานและโครงการร่วมกันให้สามารถทำงานสำเร็จ ได้ทันตามกำหนดเวลา	2.92	1.20	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการประสานงานภายในที่ช่วยลดความซ้ำซ้อน การก้าวถ่วง และความขัดแย้งในการทำงาน	3.02	1.13	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการประสานงานภายในที่ช่วยให้ประหยัดงบประมาณและมีการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ	3.15	1.18	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการประสานงานภายในที่ช่วยให้การทำงานมีความสอดคล้องต่อเนื่องและประสานกันได้อย่างลงตัว	3.04	1.03	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการประสานงานภายในที่ช่วยให้เกิดความสามัคคีในการทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี	3.00	1.15	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการประสานงานภายในโดยรวมที่ทำให้ห้องค์การของท่านสามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่วางไว้	3.35	.93	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.24	.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เกี่ยวกับประสิทธิภาพของการประสานงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยความคิดเห็นที่มีต่อการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อการประสานงานที่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.65$) และความคิดเห็นที่มีต่อคณะกรรมการประสานงานโดยเฉพาะเพื่อพิจารณาแผนงานและโครงการร่วมกันให้สามารถทำงานสำเร็จ ได้ทันตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($X = 2.92$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของข้าราชการระดับปฏิบัติการที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เกี่ยวกับรูปแบบการประสานงานในแนวดิ่ง

รูปแบบการประสานงานในแนวดิ่ง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
หน่วยงานของท่านมีการแจ้งนโยบายให้ผู้บังคับบัญชารับทราบโดยทั่วกัน	3.41	.93	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการออกหนังสือเวียนหรือส่งอีเมลล์ให้ผู้บังคับบัญชารับทราบข้อมูลข่าวสาร โดยทั่วกัน	3.44	1.02	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการจัดทำแผนการดำเนินงานและโครงการ ประจำปีเพื่อการประสานงานในหน่วยงาน	3.18	.99	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการสั่งการ โดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร	3.49	1.04	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา	3.20	.98	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการประสานงานในรูปของการปรึกษาหารือและการให้ข้อเสนอแนะร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา	3.23	1.13	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการวินิจฉัยสั่งการตามสายการบังคับบัญชา	3.58	.92	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา	3.54	.88	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.38	.74	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการระดับปฏิบัติการที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เกี่ยวกับรูปแบบการประสานงานในแนวดิ่ง อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ และมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) โดยความคิดเห็นที่มีต่อการวินิจฉัยสั่งการตามสายการบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.58$) และความคิดเห็นที่มีต่อการจัดทำแผนการดำเนินงานและโครงการประจำปีเพื่อการประสานงานในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.18$) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของข้าราชการระดับปฏิบัติการที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เกี่ยวกับรูปแบบการประสานงานในแวนออน

รูปแบบการประสานงานในแวนออน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
หน่วยงานของท่านมีการปรึกษาหารือร่วมกันในการนำนโยบาย ระเบียบ คำสั่ง และข้อบังคับไปปฏิบัติ	3.32	.99	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการปรึกษาหารือร่วมกันในเรื่องเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และ ข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน	3.15	1.02	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการตั้งคณะกรรมการประชุมหารือกันเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน	2.98	1.07	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการมีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อร่วมทำงานกับหน่วยงานอื่น ๆ	3.15	.98	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการจัดประชุมเพื่อติดตามประเมินผลการดำเนินงานเป็นประจำ	2.93	.99	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการประชุมชี้แจง เกี่ยวกับการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น ๆ	2.86	.99	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมปฐมนิเทศเพื่อเตรียมตัวรับตำแหน่งใหม่ของข้าราชการ	2.89	1.09	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	3.28	1.09	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.07	.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการระดับปฏิบัติการที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เกี่ยวกับรูปแบบการประสานงานในแวนออน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยความคิดเห็นที่มีต่อการปรึกษาหารือร่วมกันในการนำนโยบาย ระเบียบ คำสั่ง และข้อบังคับไปปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.32$) และความคิดเห็นที่มีต่อการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 2.86$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของข้าราชการระดับปฏิบัติการที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เกี่ยวกับประสิทธิภาพของการประสานงาน

ประสิทธิภาพของการประสานงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
หน่วยงานของท่านมีการกำหนดนโยบายและแผนขององค์กรไว้อย่างชัดเจน	3.56	.91	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการจัดระเบียบการทำงานที่ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย	3.37	.93	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อการประสานงานที่ดี	3.25	.98	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีคณะกรรมการประสานงาน โดยเฉพาะ เพื่อพิจารณาแผนงานและโครงการร่วมกันให้สามารถทำงานสำเร็จได้ตามกำหนดเวลา	3.02	.92	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการประสานงานภายในที่ช่วยลดความซ้ำซ้อน การก้าวท้าว และความขัดแย้งในการทำงาน	2.80	1.02	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการประสานงานภายในที่ช่วยให้ประหยัดงบประมาณและมีการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ	3.08	1.03	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการประสานงานภายในที่ช่วยให้การทำงานมีความสอดคล้อง ต่อเนื่อง และประสานกันได้อย่างลงตัว	2.96	.91	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการประสานงานภายในที่ช่วยให้เกิดความสามัคคีในการทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี	2.89	.98	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการประสานงานภายในโดยรวมที่ทำให้องค์กรของท่านสามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่วางไว้	3.25	.80	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.13	.73	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการระดับปฏิบัติการที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เกี่ยวกับประสิทธิภาพของการประสานงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยความคิดเห็นที่มีต่อการกำหนดนโยบายและแผนขององค์กรไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.56$) และความคิดเห็นที่มีต่อการประสานงานภายในที่ช่วยลดความซ้ำซ้อน การก้าวท้าว และความขัดแย้งในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 2.80$)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบและประสิทธิภาพของการประสานงาน ภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลระหว่างความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารกับข้าราชการระดับปฏิบัติการต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เกี่ยวกับรูปแบบของการประสานงานในเนตวิ้ง รูปแบบการประสานงานในเนวนอน และประสิทธิภาพของการประสานงาน โดยการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยวิธี t-test โดยนำเสนอตั้งแต่ตารางที่ 13 ถึงตารางที่ 15 ดังต่อไปนี้

สมมุติฐาน ข้อที่ 1 ข้าราชการระดับบริหารและข้าราชการระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ด้านรูปแบบของการประสานงานในเนตวิ้งแตกต่างกัน ตามที่แสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารกับข้าราชการระดับปฏิบัติการที่มีต่อรูปแบบการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ในแนวดิ่ง

การประสานงานในแนวดิ่ง	ระดับบริหาร		ระดับปฏิบัติการ		t	Sig.
	X	S.D.	X	S.D.		
หน่วยงานของท่านมีการแจ้งนโยบายให้ผู้บังคับบัญชารับทราบโดยทั่วกัน	3.65	.97	3.41	.93	1.588	.114
หน่วยงานของท่านมีการออกหนังสือเวียนหรือส่งอีเมลล์ให้ผู้บังคับบัญชารับทราบข้อมูลข่าวสารโดยทั่วกัน	3.88	.98	3.44	1.02	2.674	.008*
หน่วยงานของท่านมีการจัดทำแผนการดำเนินงานและโครงการประจำปีเพื่อการประสานงานในหน่วยงาน	3.33	1.15	3.18	.99	.860	.391
หน่วยงานของท่านมีการสั่งการโดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร	3.56	1.04	3.49	1.04	.406	.685
หน่วยงานของท่านมีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา	3.35	1.06	3.20	.98	.857	.392
หน่วยงานของท่านมีการประสานงานในรูปของการปรึกษาหารือและการให้ข้อเสนอแนะร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา	3.48	1.15	3.23	1.13	1.349	.179
หน่วยงานของท่านมีการวินิจฉัยสั่งการตามสายการบังคับบัญชา	3.67	.94	3.58	.92	.623	.534
หน่วยงานของท่านมีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา	3.65	.99	3.54	.88	.722	.471
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57	.83	3.38	.74	1.496	.173

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05

จากตารางที่ 13 เมื่อใช้ค่าสถิติ t - test วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารกับความคิดเห็นของข้าราชการระดับปฏิบัติการที่มีต่อรูปแบบการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ในแนวดิ่งโดยไม่พบความแตกต่างภาพรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณารายชื่อ พบความแตกต่างเฉพาะความคิดเห็นที่มีต่อการออกหนังสือเวียนหรือส่งอีเมลล์ให้ผู้บังคับบัญชารับทราบข้อมูลข่าวสารโดยทั่วกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนรายชื่ออื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

สมมุติฐาน ข้อที่ 2 ข้าราชการระดับบริหารและข้าราชการระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ด้านรูปแบบของการประสานงานในเนวอนแตกต่างกัน ตามที่แสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารกับข้าราชการระดับปฏิบัติการที่มีต่อรูปแบบการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ในเนวอน

การประสานงานในเนวอน	ระดับบริหาร		ระดับปฏิบัติการ		t	Sig.
	X	S.D.	X	S.D.		
หน่วยงานของท่านมีการปรึกษาหารือร่วมกันในการนำนโยบาย ระเบียบ คำสั่ง และข้อบังคับไปปฏิบัติ	3.40	1.14	3.32	.99	.504	.615
หน่วยงานของท่านมีการปรึกษาหารือร่วมกันในเรื่องเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน	3.35	1.15	3.15	1.02	1.095	.275
หน่วยงานของท่านมีการตั้งคณะกรรมการประชุมหารือกันเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน	3.08	1.03	2.98	1.07	.580	.562
หน่วยงานของท่านมีการมีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อร่วมทำงานกับหน่วยงาน อื่น ๆ	3.21	1.13	3.15	.98	.338	.736
หน่วยงานของท่านมีการจัดประชุมเพื่อติดตามประเมินผลการดำเนินงานเป็นประจำ	3.23	1.08	2.93	.99	1.760	.080
หน่วยงานของท่านมีการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น ๆ	3.00	1.17	2.86	.99	.796	.427
หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมปฐมนิเทศเพื่อเตรียมตัวรับตำแหน่งใหม่ของข้าราชการ	3.31	1.06	2.89	1.09	2.361	.019 *
หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	3.79	.80	3.28	1.09	3.058	.003 *
ค่าเฉลี่ยรวม	3.30	.91	3.07	.76	1.690	.093

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 14 เมื่อใช้ค่าสถิติ t-test วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารกับความคิดเห็นของข้าราชการระดับปฏิบัติการที่มีต่อรูปแบบการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ในเนวอน โดยภาพรวมไม่พบความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณารายชื่อ พบความแตกต่างเฉพาะความคิดเห็นที่มีต่อการ

ฝึกอบรมปฐมนิเทศ เพื่อเตรียมตัวรับตำแหน่งใหม่ของข้าราชการ และความคิดเห็นที่มีต่อการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนรายข้ออื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐาน ข้อที่ 3 ข้าราชการระดับบริหารและข้าราชการระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ด้านประสิทธิภาพของการประสานงานแตกต่างกัน ตามที่แสดงในตารางที่ 15 ดังต่อไปนี้

D
P
U

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารกับข้าราชการระดับปฏิบัติการ
ที่มีต่อประสิทธิภาพของการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวง
พาณิชย์

ประสิทธิภาพของการประสานงาน	ระดับบริหาร		ระดับปฏิบัติการ		t	Sig.
	X	S.D.	X	S.D.		
หน่วยงานของท่านมีการกำหนดนโยบายและ แผนขององค์กรไว้อย่างชัดเจน	3.58	1.00	3.56	.91	.103	.918
หน่วยงานของท่านมีการจัดระเบียบการ ทำงานที่ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย	3.40	1.11	3.37	.93	.184	.855
หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือในการติดต่อกับ สื่อสารที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อการ ประสานงานที่ดี	3.65	.90	3.25	.98	2.534	.012*
หน่วยงานของท่านมีคณะกรรมการ ประสานงานโดยเฉพาะ เพื่อพิจารณาแผน งานและโครงการร่วมกันให้สามารถทำงาน สำเร็จได้ตามกำหนดเวลา	2.92	1.20	3.02	.92	-.606	.545
หน่วยงานของท่านมีการประสานงานภายใน ที่ช่วยลดความซ้ำซ้อน การก้าวท้าว และ ความขัดแย้งในการทำงาน	3.02	1.13	2.80	1.02	1.280	.202
หน่วยงานของท่านมีการประสานงานภายใน ที่ช่วยให้ประหยัดงบประมาณและมีการ ใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ	3.15	1.18	3.08	1.03	.408	.684
หน่วยงานของท่านมีการประสานงานภายใน ที่ช่วยให้การทำงานมีความสอดคล้อง ต่อเนื่อง และประสานกันได้อย่างลงตัว	3.04	1.03	2.96	.91	.506	.614
หน่วยงานของท่านมีการประสานงาน ภายในที่ช่วยให้เกิดความสามัคคีในการ ทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี	3.00	1.15	2.89	.98	.617	.538
หน่วยงานของท่านมีการประสานงานภายใน โดยรวมที่ทำให้องค์กรของท่าน สามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตาม เป้าหมายที่วางไว้	3.35	.93	3.25	.80	.681	.497
ค่าเฉลี่ยรวม	3.24	.94	3.13	.73	.778	.438

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 15 เมื่อใช้ค่าสถิติ t-test วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารกับความคิดเห็นของข้าราชการระดับปฏิบัติการที่มีต่อประสิทธิภาพของการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ โดยภาพรวมไม่พบความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณารายชื่อ พบความแตกต่างเฉพาะความคิดเห็นที่มีต่อหน่วยงานของท่านมีเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อการประสานงานที่ดี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนรายชื่ออื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของข้าราชการต่อการประสานงานภายในกระทรวงพาณิชย์ ศึกษาเฉพาะกรณีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารและข้าราชการระดับปฏิบัติการต่อการประสานงานภายในของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ด้านรูปแบบของการประสานงานและด้านประสิทธิภาพของการประสานงาน และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารและข้าราชการระดับปฏิบัติการต่อการประสานงานภายในของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ด้านรูปแบบของการประสานงานและด้านประสิทธิภาพของการประสานงาน

สมมุติฐานที่ใช้ในการวิจัย คือ

1. ข้าราชการระดับบริหารและข้าราชการระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ด้านรูปแบบของการประสานงานใน แนวตั้งแตกต่างกัน
2. ข้าราชการระดับบริหารและข้าราชการระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ด้านรูปแบบของการประสานงานใน แนวนอนแตกต่างกัน
3. ข้าราชการระดับบริหารและข้าราชการระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ด้านประสิทธิภาพของการประสานงานแตกต่างกัน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการสังกัดกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ในส่วนกลาง มี 15 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักอธิบดี สำนักส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจการค้า สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว สำนักทะเบียนธุรกิจ สำนักกำกับดูแลธุรกิจ สำนักบริการข้อมูลธุรกิจ กองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กองนิติการ กองคลัง กองธุรกิจการค้าภูมิภาค สำนักงานเลขานุการกรม หน่วยประสิทธิภาพ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันฝึกอบรมธุรกิจการค้า และกลุ่มตรวจสอบภายใน โดยมีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร

Yamane หาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากประชากร 312 คน ได้ ได้แก่ ข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 175 คน แยกเป็นข้าราชการระดับบริหาร 52 คน และข้าราชการระดับปฏิบัติการ 123 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's five point rating scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามแก่ข้าราชการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและรับคืนด้วยตนเอง ทำให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้ง 175 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.0

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Version 10.0 for Windows ในการวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มใช้ค่าสถิติ t-test

สรุปผลการวิจัย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เป็นผู้มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 บาทหรือน้อยกว่า เป็นผู้ที่ทำงานมาแล้ว 5 ปีหรือน้อยกว่า และเป็นข้าราชการระดับปฏิบัติการ

2. ความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ พบว่า

2.1 ด้านรูปแบบของการประสานงานในแนวคิด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการออกหนังสือเวียนหรือส่งอีเมลให้ผู้บังคับบัญชารับทราบข้อมูลข่าวสารโดยทั่วกัน ($\bar{X} = 3.88$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ความคิดเห็นที่มีต่อการวินิจฉัยสั่งการตามสายการบังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.67$) ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อการจัดทำแผนการดำเนินการและโครงการประจำปีเพื่อการประสานงานในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.33$) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2.2 ด้านรูปแบบของการประสานงานในแนวนอน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.79$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นที่มีต่อ

การประชุมชี้แจงเกี่ยวกับการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น ๆ
($\bar{X} = 3.00$) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2.3 ด้านประสิทธิภาพของการประสานงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการมีเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร
ที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อการประสานงานที่ดี ($\bar{X} = 3.65$) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และความคิดเห็น
ที่มีต่อการมีคณะกรรมการประสานงาน โดยเฉพาะเพื่อพิจารณาแผนงานและโครงการร่วมกัน
ให้สามารถสำเร็จได้ทันตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 2.92$) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3. ความคิดเห็นของข้าราชการระดับปฏิบัติการที่มีต่อการประสานงานภายในกรมพัฒนา
ธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ พบว่า

3.1 ด้านรูปแบบของการประสานงานในแนวตั้ง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการวินิจฉัยสั่งการตามสายการบังคับ
บัญชา ($\bar{X} = 3.58$) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และความคิดเห็นที่มีต่อการจัดทำแผนการดำเนินการและ
โครงการประจำปีเพื่อการประสานงานในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.18$) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3.2 ด้านรูปแบบของการประสานงานในแนวนอน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 3.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการปรึกษาหารือร่วมกันในการนำ
นโยบาย ระเบียบ คำสั่ง และข้อบังคับไปปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.32$) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และความคิดเห็น
ที่มีต่อการประชุม ชี้แจงเกี่ยวกับการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น ๆ
($\bar{X} = 2.86$) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3.3 ด้านประสิทธิภาพของการประสานงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 3.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการกำหนดนโยบายและแผนของ
องค์กรไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.56$) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และความคิดเห็นที่มีต่อการประสานงานภายใน
ที่ช่วยลดความซ้ำซ้อน การก้าวท้าว และความขัดแย้งในการทำงาน ($\bar{X} = 2.80$) มีค่าเฉลี่ย
ต่ำที่สุด

4. เปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารกับข้าราชการระดับปฏิบัติการที่มีต่อ
การประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ พบว่า

4.1 ด้านรูปแบบของการประสานงานในแนวตั้ง โดยภาพรวมไม่พบความแตกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่การเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการออก

หนังสือเวียนหรือส่งอีเมลล์ให้ผู้ได้บังคับบัญชารับทราบข้อมูลข่าวสารโดยทั่วกัน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ด้านรูปแบบของการประสานงานในแนวนอน โดยภาพรวมไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการฝึกรอบรมปฐมนิเทศเพื่อเตรียมตัวรับตำแหน่งใหม่ของข้าราชการ และการฝึกรอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3 ด้านประสิทธิภาพของการประสานงาน โดยภาพรวมไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการมีเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อการประสานงานที่ดี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ มีความคิดเห็นต่อการประสานงานภายในอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในด้านการประสานงานในแนวดิ่ง การประสานงานในแนวนอน และด้านประสิทธิภาพของการประสานงาน ทั้งนี้ เนื่องมาจาก กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ มีการปฏิรูประบบราชการใหม่ เป็นผลทำให้มีการปรับหน่วยงาน หน้าที่ และการให้บริการของหน่วยงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าใหม่ ย่อมส่งผลให้การประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า อาจเกิดปัญหาหรือข้อบกพร่องขึ้นได้ สอดคล้องกับ กาญจนกิจสัจ จ่อนภู (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบการประสานงานในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการประสานงานมีปัญหาด้านเทคนิค และวิธีปฏิบัติงาน การวางแผนดำเนินงาน และการติดต่อสื่อสารต่อกัน ดังนั้น จึงต้องมีการปรับปรุง และพัฒนาระบบการประสานงานภายในให้ดียิ่งขึ้น

2. จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารกับข้าราชการระดับปฏิบัติการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ที่มีต่อรูปแบบการประสานงานในแนวดิ่ง รูปแบบการประสานงานในแนวนอน และประสิทธิภาพของการประสานงานภายใน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันโดยรวม แต่มีความแตกต่างกันในรายข้อ คือ

ด้านรูปแบบการประสานงานในแนวคิดในรายชื่อ ได้แก่ ข้อการออกหนังสือเวียนหรือส่งอีเมลล์ให้ผู้ได้บังคับบัญชารับทราบข้อมูลข่าวสารโดยทั่วกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน กล่าวคือ ข้าราชการระดับบริหารมีความเห็นอยู่ในระดับมาก แต่ข้าราชการระดับปฏิบัติการมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าการประสานงานโดยการออกหนังสือเวียนหรือส่งอีเมลล์ให้ผู้ได้บังคับบัญชารับทราบข้อมูลข่าวสารโดยทั่วกันนั้น อาจมีปัญหาในขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน เช่น ส่งหนังสือล่าช้า หรือ ข้าราชการระดับปฏิบัติได้รับหนังสือแล้วเซ็นรับแบบไม่ได้เปิดดูหรือเปิดดูแต่ไม่ได้อ่านรายละเอียดหรือ ไม่มีเวลาเปิดดูอีเมลล์

ด้านรูปแบบการประสานงานในแนวนอนในรายชื่อ ได้แก่ ข้อการฝึกอบรมปฐมนิเทศเพื่อเตรียมตัวรับตำแหน่งใหม่ของข้าราชการ ในข้อนี้ ข้าราชการระดับบริหารมีความเห็นมีค่าเฉลี่ยในข้อนี้สูงกว่าข้าราชการระดับปฏิบัติการ และข้อการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ข้าราชการระดับบริหารมีความเห็นอยู่ในระดับมาก แต่ข้าราชการระดับปฏิบัติการมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความคิดเห็นที่แตกต่างกันทั้งสองข้อนี้ อาจเนื่องมาจากข้าราชการระดับบริหารอาจจะมองในแง่นโยบาย แต่ข้าราชการระดับปฏิบัติการอาจจะมองในแง่ของการปฏิบัติจริง อาจจะไม่ได้มีการฝึกอบรมปฐมนิเทศเพื่อเตรียมตัวรับตำแหน่งใหม่ของข้าราชการทุกครั้งที่มีการเข้ารับตำแหน่งใหม่ของข้าราชการ และมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง อย่างไรก็ตามกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ก็ได้มีการฝึกอบรมปฐมนิเทศเพื่อเตรียมตัวรับตำแหน่งใหม่ของข้าราชการ และมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เท่ากับเป็นการลดปัญหาและอุปสรรคในการประสานงาน ซึ่งสอดคล้องกับ นุชรินทร์ วัชชกุล (2538) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การประสานงานภายใน : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานเยาวชนแห่งชาติ พบว่า การจัดให้มีการฝึกอบรมด้านการประสานงานนั้นมีความสัมพันธ์กับการประเมินความสำเร็จในการประสานงาน ช่วยให้บุคลากรมีความเข้าใจ มีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้นแล้ว การฝึกอบรมยังช่วยให้เกิดความสนิทสนมคุ้นเคยกันระหว่างผู้เข้ารับการอบรมอันจะเป็นสิ่งที่จะช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดีขึ้นด้วย

ด้านประสิทธิภาพของการประสานงานในรายชื่อ ได้แก่ ข้อที่มีเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อการประสานงานที่ดี มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ข้าราชการระดับบริหารมีความเห็นอยู่ในระดับมาก แต่ข้าราชการระดับปฏิบัติการมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะในระดับบริหารมีการใช้เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อการประสานงานที่ดี มากกว่าในการระดับปฏิบัติการก็เป็นได้ ซึ่งสอดคล้องกับ เสกสรร วัฒนพงษ์ (2542) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่

ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในเขตพื้นที่ทางหลวงหมายเลข 34 (บางนา – บางปะกง) พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงและเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรที่มีความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารในการทำงานสูง จะเห็นความสำคัญของอุปกรณ์ในการทำงานมากกว่า เพราะการมีอุปกรณ์ในการทำงานที่มีประสิทธิภาพอยู่ในสภาพที่ใช้ในการทำงานได้ทันที สามารถทำให้เกิดการประสานงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย เรื่องความคิดเห็นของข้าราชการต่อการประสานงานภายในกระทรวงพาณิชย์ ศึกษาเฉพาะกรณีกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามี ดังนี้

1. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ควรมีการตรวจสอบการออกหนังสือเวียนหรือส่งอีเมลล์ให้ ผู้ได้บังคับบัญชารับทราบข้อมูลข่าวสารโดยทั่วกันนั้นว่า ได้ถึงผู้รับ โดยทั่วถึงกันจริงหรือไม่ เพราะจะทำให้การประสานงานในเรื่องนั้นไม่บรรลุผลผลเท่าที่ควร
2. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ควรมีการฝึกอบรมปฐมนิเทศเพื่อเตรียมตัวรับตำแหน่งใหม่ของข้าราชการทุกครั้งที่มีการบรรจุข้าราชการเข้ารับตำแหน่งใหม่ และควรมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ เพราะปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นย่อมต้องการการทำงานที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรด้วย
3. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ควรมีเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อการประสานงานที่ดีในระดับปฏิบัติการอย่างเพียงพอ และถ้าหากมีอยู่แล้วผู้ปฏิบัติไม่ใช้หรือใช้ไม่เป็น ควรมีการสำรวจการใช้เครื่องมือดังกล่าวแล้วจัดฝึกอบรมการใช้เครื่องมือเพื่อการประสานงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไปได้อีก

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการประสานงานระหว่างกรมต่าง ๆ ของกระทรวงพาณิชย์ ว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงไร
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการประสานงานระหว่างกรมต่าง ๆ ของกระทรวงพาณิชย์ ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงการประสานงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการประสานงานระหว่างกรมต่าง ๆ ของกระทรวงพาณิชย์ กับหน่วยงานของกระทรวงอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของกระทรวงพาณิชย์ ว่ามีปัญหา อุปสรรค หรือไม่ หรือศึกษาว่ามีประสิทธิภาพในระดับใด เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงการประสานงานภายในองค์การให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

DPU

DPUC
บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- จุมพล สวัสดิ์ยากร. หลักการบริหารและมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุวรรณภูมิ, 2535
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. องค์การสวัสดิการเด็ก : การประสานงานระหว่างองค์การรัฐและเอกชน. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2529
- เนตร์พัฒนา ยาวีราข. การจัดการสำนักงาน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มณฑลการพิมพ์, 2544
- ประคอง วรรณสุด. สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542
- ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร. การบริหารและการจัดระเบียบบริหารราชการไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเคียนสโตร์, 2529
- พจน์ เพชรบูรณิน. การประสานงาน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พระนคร, 2531
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ศ., 2540
- ราชบัณฑิตยสถาน. ปทานุกรมสังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์การพิมพ์, 2532
- วิจิตร อาวะกุล. เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส. พรินติ้งเฮาส์, 2542
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร : แผนกการพิมพ์ฝ่ายบริหารพัสดุ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2542
- ศิริอร ชันธหัตถ์. องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธ์, 2539
- สมคิด บางโม. หลักการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : นำอักษรการพิมพ์, 2538
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร : บริษัท สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2526
- สมาน รังสียกฤษฎ์ และ สุธี สุทธิสมบูรณ์. การบริหารราชการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สวัสดิการสำนักงาน ก.พ., 2541

สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. **ประสบการณ์วิชาชีพบริหารรัฐกิจ**. กรุงเทพมหานคร :

โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2538

สุธี สุทธิสมบูรณ์ และ สมาน รังสีโยกฤษฎ์. **หลักการบริหารเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร :

โรงพิมพ์สวัสดิการสำนักงาน ก.พ., 2542

สุรางค์ จันทร์เอม. **จิตวิทยาสังคม**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : อักษรบัณฑิต, 2529

หลุย จำปาเทศ. **จิตวิทยาการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พระนคร, 2523

_____. **“ความเป็นผู้นำ” ผู้บริหารการศึกษาระดับสูง รุ่นที่ 3/2524**. กรุงเทพมหานคร :

โรงพิมพ์การศาสนา, 2524

อุทัย หิรัญโต. **“การบริหารรัฐกิจ” สารานุกรมศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร :

ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทิพย์อักษร, 2526

วารสาร

ชั้นยววัฒน์ รัตนศักดิ์. **“เทคนิคการประสานงาน” วารสารทางวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย**.

ปีที่ 17 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2540

วิทยานิพนธ์

กนกทิพย์ อินทรสุขศรี. **“การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ร่วมรับผิดชอบโครงการพัฒนาชนบท :**

ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการพัฒนาพื้นที่ราบเชิงเขา จังหวัดปราจีนบุรี ตามพระราชดำริ”

สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2529

กาญจนกัญจน์ ช่อหนู. **“การพัฒนาระบบการประสานงานในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและ**

สวัสดิการสังคม” วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย

ธรรมศาสตร์, 2543

เฉลิมชาติ สิตานนท์, พล.ต.ต. **“ความรู้และความคิดเห็นในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ของ**

ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรในจังหวัดกาญจนบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท

มหาวิทยาลัยมหิดล, 2537

ทวีลาภ ศิริสวัสดิบุตร. **“ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีต่อสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุ**

บนถนนวิภาวดีรังสิต” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2536

- ธวัชชัย นาคฤทธิ์. “ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร : ศึกษาเฉพาะกรณีของสำนักงานตำรวจภาค 1” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540
- ธวัชชัย เมืองนาง. “การศึกษาเพื่อเสนอรูปแบบการประสานงานการนิเทศการศึกษาของสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอในจังหวัดหนองบัวลำภู” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2541
- นุชจรินทร์ รัชชกุล. “การประสานงานภายใน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานเยาวชนแห่งชาติ” สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538
- รัตติยา ศิลสารรุ่งเรือง. “ความคิดเห็นของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขต่อโครงการเปลี่ยนเส้นทางชีวิต : เกษียณก่อนกำหนด” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543
- วิจิตรา ธนะวิศาล. “การประสานงานภายในองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ” สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2525
- วิษณุ ฉิมตระกูล. “ความคิดเห็นของนักเรียนมัธยมศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการ โรงเรียนสีขาว : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสมุทรสาคร” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543
- ศักดา กุบแก้ว. “รูปแบบการประสานงานการนิเทศการศึกษาของสำนักงานประถมศึกษาอำเภอในจังหวัดอุบลราชธานี” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2535
- สมชัย สุชาติเจริญยิ่ง. “การประสานงานในการป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อม : ศึกษาเฉพาะกรณีของสิ่งแวดล้อมโรงงาน กรมโรงงานอุตสาหกรรม” สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2535
- สยาม คำปรีดา. “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการประเมินความสำเร็จในการประสานงานของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยสงฆ์” สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2535
- สัตตยา กระแสร์ชล. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดตั้งอุทยานสายใจธรรม จังหวัดฉะเชิงเทรา” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2538
- สรพพวุฒิ พิพัฒพันธ์. “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการตำรวจสันติบาล กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง กรมตำรวจ ต่อสาเหตุการกระทำผิดวินัย” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2533

สุวรรณ พิศานนท์. “สหสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของนายอำเภอกับระดับการประสานงาน
ภายในอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอในเขตจังหวัดภาคเหนือของประเทศไทย”

วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532

เสกสรร วัฒนพงษ์ (ร.ต.อ.). “ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
ทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในเขตพื้นที่ตำรวจทางหลวงหมายเลข 34 (บางนา –

บางปะกง” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
2542

เว็บไซต์

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. ประวัติความเป็นมาของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า. 2545. แหล่งที่มา :

<http://www.thairegistration.com/thai/history.phtml?head=151>

เอกสารอื่น

พลเทพ จันทร์สีประเสริฐ. “การประสานงาน” เอกสารวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
2528

พิเศก โชไชย. “กลยุทธ์ในการประสานงานพัฒนาเด็กและเยาวชนให้เกิดผลในทางปฏิบัติ”

หลักสูตรวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรรัฐร่วมเอกชน รุ่นที่ 3, 2533

สำนักงานเลขานุการกรม กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. “แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการและอัตรากำลังของ
กรมพัฒนาธุรกิจการค้าแนบท้ายคำสั่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่ 44/2546 ลงวันที่ 21
มีนาคม 2546” นนทบุรี : สำนักงานเลขานุการกรม กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2546

ภาษาอังกฤษ

Books

Banerjee, Mrityunjy. **Business Administration**. Bombay : Asia Publishing House, 1963.

Bedeian, A.G., and W.F. Glueck. **Management**. 3rd ed., Chicago : The Dryden Press, 1983.

Good, C.V. **Dictionary of Education**. New York : McGraw-Hill Book Company, 1959.

- _____. **Dictionary of Education.** New York : McGraw-Hill Book Company, 1973.
- Gordon, J.R. **A diagnostic Approach to Organizational Behavior.** 2nded., Boston : Allyn and Bacon, Inc., 1987.
- Haimann, T., W.G. Scott and P.E. Connor. **Management.** 4th ed., Boston : Houghton Mifflin Company, 1982.
- Kast, F.E. and J.E. Rosenzweig. **Organization and Management: A System Approach.** 2nd ed., New York : McGraw-Hill, Inc., 1974.
- Litterer, Joseph A. **The Analysis of Organization.** New York : John Wiley & Sons, Inc., 1965.
- March, James G. and Herbert A. Simon. **Organization.** John Wiley & Sons, Inc., 1958.
- McFarland, D.E. **Management: Principles and Practices.** New York : McMillan Company, 1970.
- Maier, N.R.F. **Psychology in Industry.** 3rd ed., Boston : Houghton Mifflin Company, 1965.
- Mooney, J. **The Co-ordinative Principle: In Joseple a Litterer Organization: Structure and Behavior.** New York : John Wiley & Sons, Inc., 1969.
- Neufeldt, Victoria E. **Webster's New World Dictionary of American English.** 3rd college ed. New York : Webster's New World, 1988.
- Oskamp, S. **Attitudes and Opinions.** New Jersey : Prentice-Hall, Inc., 1977.
- Schermerhorn, J.R., G.J. Hunt, and R.N. Osborn. **Management Organizational Behavior.** 4th ed., New Jersey : John Wiley and Sons, Inc., 1991.
- Stoner, J.A. and E.R. Freeman. **Management.** 4th ed., New Jersey : Prentice-Hall, Inc., 1968.
- Thompson, Victor A. **Modern Organization.** Reprinted, New York : Alfred A. Knoop, Inc., 1963.

Journals

- Yehezkel, D. "Administration Coordination" **Public Administration Review.** 2 : April 1982.

Draft

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความคิดเห็นของข้าราชการต่อการปฏิบัติงาน
ภายในกระทรวงพาณิชย์: ศึกษาเฉพาะกรณีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องที่เหลี่ยมหน้าข้อที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 21 – 30 ปี

2. 31 – 40 ปี

3. 41 – 50 ปี

4. 51 – 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. มัธยมศึกษาตอนปลาย

2. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

3. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

4. ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. รายได้ต่อเดือน

1. 10,000 บาทหรือน้อยกว่า

2. 10,001 – 15,000 บาท

3. 15,001 – 20,000 บาท

4. 20,001 – 25,000 บาท

5. มากกว่า 25,000 บาท

5. อายุการทำงาน

1. 5 ปี หรือน้อยกว่า

2. 6 – 10 ปี

3. 11 – 15 ปี

4. 16 – 20 ปี

5. 21 – 25 ปี

6. 26 ปีขึ้นไป

6. ระดับการทำงาน

1. ข้าราชการระดับบริหาร (หัวหน้าสำนัก หัวหน้ากอง หัวหน้าส่วน หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้ากลุ่มงาน)

2. ข้าราชการระดับปฏิบัติการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบของการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
ตามเกณฑ์ในการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อระดับของการประสานงาน ดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง การประสานงานอยู่ในระดับ มากที่สุด
4 หมายถึง การประสานงานอยู่ในระดับ มาก
3 หมายถึง การประสานงานอยู่ในระดับ ปานกลาง
2 หมายถึง การประสานงานอยู่ในระดับ น้อย
1 หมายถึง การประสานงานอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. หน่วยงานของท่านมีการแข่งขัน โยบายให้ผู้ได้บังคับบัญชารับทราบโดยทั่วกัน					
2. หน่วยงานของท่านมีการออกหนังสือเวียนหรือส่งอีเมลล์ ให้ผู้ได้บังคับบัญชารับทราบข้อมูลข่าวสารโดยทั่วกัน					
3. หน่วยงานของท่านมีการจัดทำแผนการดำเนินงานและโครงการประจำปีเพื่อการประสานงานในหน่วยงาน					
4. หน่วยงานของท่านมีการสั่งการ โดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร					
5. หน่วยงานของท่านมีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา					
6. หน่วยงานของท่านมีการประสานงานในรูปของการปรึกษาหารือและการให้ข้อเสนอแนะร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ได้บังคับบัญชา					
7. หน่วยงานของท่านมีการวินิจฉัยสั่งการตามสายการบังคับบัญชา					
8. หน่วยงานของท่านมีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
9. หน่วยงานของท่านมีการปรึกษาหารือร่วมกันในการนำนโยบาย ระเบียบ คำสั่ง และข้อบังคับ ไปปฏิบัติ					
10. หน่วยงานของท่านมีการปรึกษาหารือร่วมกันในเรื่องเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อขัดข้อง ในการปฏิบัติงาน					
11. หน่วยงานของท่านมีการตั้งคณะกรรมการประชุมหารือกันเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน					
12. หน่วยงานของท่านมีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อร่วมทำงานกับหน่วยงานอื่นๆ					
13. หน่วยงานของท่านมีการจัดประชุมเพื่อติดตามประเมินผลการดำเนินงานเป็นประจำ					
14. หน่วยงานของท่านมีการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่นๆ					
15. หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมปฐมนิเทศเพื่อเตรียมตัวรับตำแหน่งใหม่ของข้าราชการ					
16. หน่วยงานของท่านมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการประสานงานภายในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
ตามเกณฑ์ในการประเมินความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพของการประสานงาน ดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง การประสานงานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับ มากที่สุด
4 หมายถึง การประสานงานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับ มาก
3 หมายถึง การประสานงานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับ ปานกลาง
2 หมายถึง การประสานงานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับ น้อย
1 หมายถึง การประสานงานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดนโยบายและแผนขององค์กรไว้ อย่างชัดเจน					
2. หน่วยงานของท่านมีการจัดระเบียบการทำงานที่ทำให้การปฏิบัติ งานบรรลุเป้าหมาย					
3. หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยและ เป็นประโยชน์ต่อการประสานงานที่ดี					
4. หน่วยงานของท่านมีคณะกรรมการประสานงาน โดยเฉพาะเพื่อ พิจารณาแผนงานและ โครงการร่วมกัน สามารถทำงานสำเร็จได้ ทันตามกำหนดเวลา					
5. หน่วยงานของท่านมีการประสานงานภายในที่ช่วยลดความซ้ำ ซ้อน การก้าวถ่วง และความขัดแย้งในการทำงาน					
6. หน่วยงานของท่านมีการประสานภายในที่ช่วยให้ประหยัดงบ ประมาณ และมีการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ					
7. หน่วยงานของท่านมีการประสานงานภายในที่ช่วยให้การทำงานมี ความสอดคล้อง ต่อเนื่อง และประสานกันได้อย่างลงตัว					
8. หน่วยงานของท่านมีการประสานงานภายในที่ช่วยให้เกิดความ สามัคคีในการทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี					
9. หน่วยงานของท่านมีการประสานงานภายในโดยรวมที่ทำให้ องค์กรของท่านสามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตาม เป้าหมายที่วางไว้					

ประวัติของผู้วิจัย

ชื่อ สกุล	นางสาว สยามล จ้อยเจริญ
วันเดือนปีเกิด	29 ตุลาคม 2519
สถานที่เกิด	จังหวัดระยอง
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบริหารอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ปี 2542
สถานที่ทำงาน	ส่วนบริการจดทะเบียนทางอินเทอร์เน็ต สำนักทะเบียนธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์