

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องปัญหาอุปสรรคในการบริหารภายในคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ครั้งนี้ ได้มีการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย เพื่อนำมาเป็นกรอบในการวิจัย โดยเนื้อหาประกอบด้วย แนวคิดทางการบริหาร

แนวคิดทางการบริหาร

ปรัชญาในการบริหารมีความหลากหลายแนวคิดแตกต่างกันออกไป ผู้บริหารอาจใช้ความคิดจากความหลากหลายเป็นองค์รวมสร้างบริบทในการบริหารของตนเองขึ้นมาใหม่ บางครั้งอาจใช้วิธีการแก้ปัญหา และตัดสินใจทางวิทยาศาสตร์ ขณะเดียวกันอาจใช้ความชำนาญและความเชี่ยวชาญ ความสามารถที่มีเฉพาะตัวที่สร้างสมจากประสบการณ์ เป็นต้น ซึ่งได้มีแนวคิดทาง การบริหารที่สำคัญ ๆ ดังนี้ (สุรัสวดี ราชกุลชัย, 2542)

1. แนวคิดดั้งเดิม (Classical concept)

แนวคิดแบบดั้งเดิมเกิดขึ้นราวศตวรรษที่ 18 ถึงต้นศตวรรษที่ 19 จากการปฏิวัติอุตสาหกรรมในยุโรป มีการเปลี่ยนแปลงและมีการสร้างองค์การรองรับอุตสาหกรรมสมัยใหม่เกิดขึ้น บริษัทต้องการความรู้ใหม่ ๆ ในการบริหารบริษัท จึงเกิดแนวคิดด้านการบริหาร โดยแยกออกเป็น 2 ยุค ดังนี้

ยุคการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์

เกิดขึ้นเพื่อแก้ปัญหาหลัก 2 ประการ คือ จะเพิ่มผลผลิตของแรงงาน โดยเฉลี่ยได้อย่างไรและจะปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารได้อย่างไร การบริหารเชิงวิทยาศาสตร์จึงเกิดขึ้นเพื่อทำสิ่งที่เป็นเหตุเป็นผล โดยใช้สามัญสำนึกในการตัดสินใจประกอบกับความระมัดระวังปัญหาและการพัฒนาแนวทางแก้ไขปัญหาที่มีเหตุผล บางครั้งเรียกยุคนี้ว่า ยุคของวิธีการแก้ปัญหาเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific method of problem solving) ซึ่งมีงานของนักบริหารในยุคนี้ที่สำคัญ ๆ ดังนี้

Frederick W. Taylor (คศ. 1856-1915) ถือว่าเป็นบิดาของการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ เขาเน้นการบริหารระดับปฏิบัติมากกว่าการบริหารทั่วไปและสนใจประสิทธิภาพคนงานในการผลิตที่เกิดขึ้นจริง เขาเชื่อว่าคนงานแต่ละคนสามารถถูกจูงใจด้วยผลตอบแทนด้านการเงิน โดยจะพยายามเร่งทำผลผลิตอย่างเคร่งครัดเพราะกลัวการถูกไล่ออก และซึ่งถ้าผลิตได้มากก็สามารถมีผลตอบแทนมาก

Frank and Lillian Gilbreth (คศ. 1868-1972) สองท่านนี้พัฒนาความคิดเชิงวิทยาศาสตร์ โดยประดิษฐ์กลไก และเทคนิคช่วยคนงาน ในการพัฒนาศักยภาพผ่านกระบวนการฝึก อบรม สภาพแวดล้อมและวิธีการทำงาน ซึ่งเครื่องมือที่มีชื่อเสียงคือ การศึกษาการเคลื่อนไหว (Motion Study) ตลอดจนพัฒนาแผนภูมิ แผนภาพ เพื่อบันทึกขั้นตอนการทำงานและรูปแบบการไหลเวียนของงาน รวมทั้งสำรวจถึงความลำบากของคนงานและผลกระทบต่อสุขภาพกับผลผลิตที่เกิดขึ้น แล้วประยุกต์หลักการบริหารเบื้องต้นเข้ากับเครื่องมือดังกล่าว เพื่อให้เกิดการบริหารด้วยตนเอง (Self-management)

Max Weber (คศ. 1864-1920) เป็นนักสังคมวิทยาชาวเยอรมันผู้พัฒนาหลักการของต้นแบบ ในการออกแบบองค์การและเกิดคำศัพท์ที่นิยมกันมากคือ Bureaucracy ซึ่งในที่นี้ Weber ใช้แสดงถึง องค์การที่มีรูปแบบดั้งเดิมคือ เป็นทางการ ไม่มีความเป็นส่วนตัว และถูกปกครองด้วยกฎระเบียบ มากกว่าใช้ผู้บริหารเป็นผู้ปกครอง อย่างไรก็ตาม องค์การประเภทนี้นับว่ามีน้อยลงมากในปัจจุบัน เพราะ สาเหตุการปรับตัวทางการบริหารเพื่อการได้เปรียบเชิงแข่งขัน นั่นเอง

William H. Lefingwell อาจกล่าวได้ว่าผู้นี้คือ บิดาของการบริหารสำนักงาน เป็นผู้ประยุกต์ หลักการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์มาใช้ในสำนักงาน โดยใช้งานที่มีประสิทธิภาพ 5 หลักการ คือ วางแผน เพื่อทำงาน กำหนดการทำงานโดยจัดตารางที่เหมาะสม พัฒนางานและสร้างความชำนาญ วัดผลการ ทำงานและให้รางวัลผลตอบแทนแก่ผู้ทำงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2543)

Henry L. Gantt (คศ. 1861-1919) สนใจการเพิ่มประสิทธิภาพคนงาน ตามความคิดของเขาเชื่อ ว่าการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ที่แท้จริงควรมีความคิดเห็นจากคนงานบ้าง ปรัชญาของเขาคือ “ความแตกต่างระหว่างระบบที่ดีที่สุดของปัจจุบันและอดีต คือ งานที่เป็นกำหนดตารางเวลาและงานที่ผลการ ปฏิบัติงานเริ่มได้รับรางวัล” ซึ่งเขาปรับปรุงระบบหรือองค์การผ่านนวัตกรรม การกำหนดตารางเวลา ที่งานและการให้รางวัลในความคิดสร้างสรรค์ผสมผสานกัน (ธงชัย สันติวงษ์, 2538)

ยุคการบริหารองค์รวมทั้งหมด

ยุคนี้จะเน้นการเข้าถึงปัญหาการบริหาร โดยรวมทั้งหมด ดังนั้นการมองภาพจะพิจารณา จากประสิทธิภาพของธุรกิจ โดยรวมเป็นเกณฑ์ บางครั้งเราเรียกว่า การวิเคราะห์การบริหาร โดยสรุป (Comprehensive analysis of management) มีงานของนักบริหารหลายคนในยุคนี้ ได้แก่

Henri Fayol (คศ. 1841-1925) แนวคิดของเขา คือ ธรรมชาติการบริหาร โดยเป็นผู้พัฒนา ทฤษฎีการบริหารในภาพรวมเป็นครั้งแรก หน้าที่หลักของการบริหารคือ การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ การประสานงานและการควบคุม ซึ่งรวมไปถึงการใช้งานในองค์การการเมือง ศาสนา หน่วยงานการกุศล หน่วยงานทหาร หรือองค์การอื่น ๆ ถือได้ว่าเป็นต้นกำเนิดการบริหารและเป็น หลักเกณฑ์ให้เกิดการสอนด้านการบริหารที่มีประสิทธิภาพในยุคต่อมา

Mary Parker Follett เป็นนักปรัชญาทางการเมือง รวมทั้งเป็นนักแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ ในสาขาการจูงใจและกระบวนการกลุ่มหรือเรียกว่านักปฏิรูปความคิด ที่เรียกว่า องค์การกลุ่ม (Group Organization) ซึ่งเป็นการเน้นการทำงานร่วมกันหรือความคิดเห็นของกลุ่มเป็นแนวคิดหลัก

จากที่กล่าวมาข้างต้นกล่าวได้ว่า การบริหารเชิงวิทยาศาสตร์จะเป็นการบริหารที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพในเชิงปริมาณอย่างชัดเจนและเน้นการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

2. แนวคิดพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Concept)

จากการใช้แนวคิดดั้งเดิมที่ผ่านมาในการแก้ปัญหาทางธุรกิจ เริ่มมีการขยายความสนใจสู่เรื่องของมนุษย์สัมพันธ์และพฤติกรรมมนุษย์ด้วยแนวคิดที่ว่ามนุษย์เป็นสัตว์สังคมมีความต้องการด้านร่างกายและจิตใจที่มีความสำคัญต่อการทำงาน ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 ยุค ดังนี้

ยุคมนุษย์สัมพันธ์

เกิดในปี คศ. 1920 และ 1930 จากความคิดว่า การบริหารที่สำคัญคือ บริหารงาน ตัวแทนของนักบริหารยุคนี้ที่สำคัญคือ Elton Mayo เป็นนักวิจัยจากมหาวิทยาลัย Havard สรุปว่า การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสง ชั่วโมงการทำงาน เวลาพัก การทานอาหารกลางวัน และอื่น ๆ ล้วนมีผลกระทบต่อผลิตภาพของแรงงานในระยะยาว การทดลอง Hawthorne พิสูจน์ว่าความพยายามให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นของแรงงาน ขึ้นอยู่กับอารมณ์เท่า ๆ กับสิ่งแวดล้อมในการทำงานของแรงงาน จึงกล่าวได้ว่าปัจจัยมนุษย์มีอิทธิพลต่อองค์การและผลกระทบก็มีศักยภาพสูงทีเดียว

ยุคพฤติกรรมศาสตร์

จากแนวโน้มทฤษฎีเชิงพฤติกรรมเห็นได้ว่าจะมีความอธิบายพฤติกรรมในพื้นฐานความต้องการด้านกายภาพของแต่ละบุคคล แต่ในยุคนักพฤติกรรมสมัยใหม่ เริ่มมีความต้องการมากขึ้น เช่น สังคม จิตใจ เป็นต้น จึงเกิดความหลากหลายเป็นความสัมพันธ์ร่วมในเชิงพฤติกรรมศาสตร์ต่าง ๆ เช่น

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์

ได้เสนอความต้องการด้านต่างๆ ของมนุษย์เรียงลำดับจากความต้องการพื้นฐานเพื่อการอยู่รอด ไปจนถึงความต้องการทางสังคม ซึ่งก็คือ ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ ความต้องการการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่า และการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น โดยที่มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูง ๆ เมื่อความต้องการขั้นต้นได้รับการตอบสนอง แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่า ความต้องการขั้นที่อยู่สูงถัดไปจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการขั้นต่ำเกิดขึ้นในลักษณะเสร็จสมบูรณ์ไป ถึงแม้ว่าความต้องการขั้นต่ำยังไม่เสร็จสมบูรณ์ ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็สามารถเกิดขึ้นได้ ซึ่งมีรายละเอียดความต้องการแต่ละด้านดังนี้ โดยที่ความต้องการขั้นที่ 1-3 เป็นความต้องการขั้นต่ำ ส่วนความต้องการขั้นที่ 4-5 เป็นความต้องการขั้นสูง (ธงชัย สันติวงษ์, 2538) ดังนี้

- 1) ความต้องการขั้นพื้นฐานหรือความต้องการทางร่างกาย
- 2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย
- 3) ความต้องการทางสังคมหรือความต้องการการเป็นเจ้าของ
- 4) ความต้องการการยอมรับนับถือ สามารถจำแนก 2 ประเภท คือ การยอมรับ นับถือจากบุคคลทั่วไป และการยอมรับนับถือตนเอง
- 5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเอง หรือความต้องการแสวงหาความก้าวหน้าให้แก่ตนเอง

Douglas McGregor

ได้สรุปถึงลักษณะธรรมชาติของมนุษย์เป็นรูปแบบต่าง ๆ เช่น มนุษย์เป็นสัตว์ชนิดหนึ่ง มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการไม่สิ้นสุด มนุษย์เป็นคนชั่วร้ายบ้าง มนุษย์เป็นสัตว์สังคม จากแนวคิดดังกล่าว จึงได้กำหนดเป็นทฤษฎีการอธิบายลักษณะคนที่ถูกมองในแง่ร้าย ที่เรียกว่าทฤษฎี X ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) มนุษย์มีสัญชาตญาณที่จะหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้
- 2) เนื่องจากไม่ชอบทำงานจึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำ
- 3) คนส่วนมากชอบให้มีคนคอยแนะนำชี้แนวทางในการทำงาน

ส่วนการมองมนุษย์ในแง่ดี หรือที่เรียกว่า ทฤษฎี Y มีมุมมองต่าง ๆ ดังนี้

- 4) ความพยายามของมนุษย์ทางกำลังกาย กำลังใจต่อการทำงานมีมากเท่ากับการเล่นและการพักผ่อน
- 5) การควบคุม และบังคับจากภายนอกไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ ทุกคนยอมที่จะทำงานด้วยความเป็นตัวของตัวเอง
- 6) มนุษย์มีความพอใจที่ทำงานได้สำเร็จตามความตั้งใจ
- 7) คนเราไม่เรียนรู้แต่เพียงการยอมรับผิดชอบเท่านั้น หากแต่แสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

ซึ่งในการจูงใจคนนั้น ผู้บริหารจำต้องใช้ทฤษฎี Y ถ้าผู้บริหารเข้าใจถึงพนักงานโดยมองคนในแง่ดี ก็จะเป็นการเปิดโอกาสให้คนทำงานใช้ความสามารถของเขาได้อย่างเต็มที่ และถือได้ว่าการใช้ทฤษฎี Y จะจูงใจได้มากกว่าการใช้ทฤษฎี X

Frederick Herzberg

ได้พัฒนาทฤษฎีสองปัจจัยขึ้นมา แนวความคิดนี้ คือ การจูงใจให้คนทำงานมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการคือ ปัจจัยลบหรือปัจจัยต่ำ (hygiene) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจงาน ส่งผลให้คนทำงานเกิดความสัมพันธ์ทางลบ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจให้คนทำงานเพิ่มขึ้น ต่อมาปัจจัยบวกหรือปัจจัยจูงใจ (motivation) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจใน

สภาพการทำงานโดยตรง หรือเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความรู้สึกรักของบุคคลให้เป็นไปในด้านบวก

Peter F. Drucker นักธุรกิจ และเศรษฐศาสตร์ ที่นำเสนอแนวคิดการบริหารโดยวัตถุประสงค์ (Management by Objective: MBO) เพื่อตระหนักว่าการปฏิบัติงานและผลลัพธ์ที่มีผลกระทบต่อความอยู่รอดและความมั่งคั่งขององค์การควรมีการใช้วัตถุประสงค์เป็นแนวทางสำคัญ

จากที่กล่าวมาข้างต้นกล่าวได้ว่า การบริหารเชิงพฤติกรรมศาสตร์เป็นการบริหารงานที่มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานควบคู่ไปกับประสิทธิภาพขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการของบุคคลและแรงจูงใจ

3. แนวคิดการบริหารด้านวิทยาศาสตร์ (Management science concept)

เป็นวิธีการบริหารงานโดยนำสมการทางคณิตศาสตร์และวิธีการทางวิทยาศาสตร์แก้ไขปัญหาในการทำงาน ตัวอย่างที่สำคัญ ได้แก่ การตัดสินใจ จัดการเลือกระหว่างทางเลือก 2 ทางเลือก หรือมากกว่า ซึ่งมีความซับซ้อนในการตัดสินใจ เพราะขึ้นกับความถูกต้องและเงื่อนไขด้านเวลา ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการตัดสินใจ ดังนั้น การบริหารเชิงวิทยาศาสตร์จะสามารถประยุกต์กับปัญหาต่าง ๆ นี้ เช่น จะรักษาพลังงานและประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างไร ซึ่งวิธีการอาจใช้เทคนิคการตัดสินใจได้หลากหลายรูปแบบ เช่น การสุ่มตัวอย่าง เพื่อใช้กลุ่มตัวอย่างกำหนดมาตรฐานงาน การรอคอยหรือระบบแถว เพื่อใช้ปรับปรุงการบริการรองรับลูกค้าจำนวนมากในเวลาที่ยืดหยุ่นและข้อมูลถูกต้องแม่นยำ การพยากรณ์ เพื่อใช้วางแผนค่าใช้จ่าย เป็นต้น ซึ่งเทคนิคต่างๆ เหล่านี้มีความสลับซับซ้อนและมีระดับสูงต่ำแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับความสามารถในการคำนวณและความเที่ยงตรงของคอมพิวเตอร์

แนวคิดการบริหารเชิงคุณภาพ (Quality management concept)

เป็นปรัชญาและหลักการใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงองค์การที่ต่อเนื่อง โดยเน้นการบริหารเชิงปริมาณร่วมกับทรัพยากรองค์การ เพื่อทำการปรับปรุงตั้งแต่กระบวนการ การปฏิบัติทุกตำแหน่งหน้าที่และระดับของความต้องการต่าง ๆ ทั้งจากลูกค้าและผู้จัดหาที่มีอยู่ในปัจจุบันและอนาคตที่มีผลกระทบต่อองค์การ เครื่องมือในแนวคิดนี้คือ การระดมสมอง การกำหนดเป้าหมาย วงจรคุณภาพ การวัดทางสถิติ การทำงานเป็นทีม และการวิเคราะห์การไหลเวียนของงาน นักบริหารแนวคิดนี้ ประกอบด้วย

W. Edwards Deming ถือเป็นผู้นำด้านการบริหารคุณภาพและเป็นผู้บุกเบิกการวิเคราะห์ทางสถิติในการควบคุมคุณภาพตั้งแต่สงครามโลก ครั้งที่ 2 ซึ่งได้รับความสนใจเป็นที่ยอมรับและเกิดกิจกรรม (Quality Control Circle) ในลำดับต่อมา

Joseph M. Juran เป็นรัฐบุรุษด้านการควบคุมคุณภาพโดยตรง เขาเชื่อว่าถ้าเพิ่มการศึกษาแก่คนงานจะช่วยกระจายความหลากหลายหน้าที่แก่คนงานทำให้เกิดการทำงานเป็นทีมและชักนำไปสู่การเป็นนักวางแผนและหัวหน้างานที่ติดต่อไปได้

แนวคิดการบริหารเป็นระบบ (System concept)

เป็นการบริหารจากพื้นฐานทฤษฎีระบบทั่วไป กล่าวคือ ใช้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงานซึ่งสะท้อนถึงภาพรวมในองค์การ ส่วนคำว่าระบบเป็นส่วนต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใด อย่างหนึ่งแยกได้ 2 ประเภท คือ ระบบปิดและระบบเปิด โดยส่วนใหญ่การบริหารจะเป็นระบบเปิดซึ่งเรียกว่าระบบบริหารแบบเปิด (Open management system) และหากใช้ระบบข้อมูลข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ หรือใช้ทฤษฎีการบริหารจากแนวคิดดั้งเดิม

แนวคิดการบริหารความไม่แน่นอนและการสร้างรายได้เปรียบในเชิงแข่งขัน

แนวคิดนี้เป็นไปตามสถานการณ์ของโลกปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูงและมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นเพื่อให้การบริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องคำนึงความไม่แน่นอนและพยายามสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันแต่ละด้านขององค์การ ให้สามารถเอาชนะคู่แข่งได้ มีนักบริหารได้เสนอแนวคิดในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

Tom Peters ได้เสนอความเป็นเลิศในการบริหารของบริษัทชั้นนำ ซึ่งมีอยู่หลายประการ เช่น ความใกล้ชิดสนิทสนมกับลูกค้า มีความอิสระและมีลักษณะของผู้ประกอบการแท้จริง มีรูปแบบโครงสร้างง่ายไม่ซับซ้อน โดยเป็นลักษณะแนวราบ มีสายการบังคับบัญชาสั้นและมีระบบยืดหยุ่นไม่ตึงหรือหย่อนเกินไป (ธงชัย สันติวงษ์, 2538)

Michael Porter อธิบายกลยุทธ์ระดับบริษัทด้วยแนวคิดบริหารที่ต้องการสร้างรายได้เปรียบในเชิงการแข่งขันด้วยรูปแบบของการได้เปรียบเชิงการตลาด โดยใช้โมเดลแสดงกลยุทธ์สำคัญคือการสร้างความแตกต่าง และที่สำคัญเป็นการวิเคราะห์เพื่อสร้างรายได้เปรียบให้แก่การบริหารขององค์การ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2543)

จากแนวคิดทางการบริหารที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การบริหารงานนั้นมีความแตกต่างกันไปตามยุค ตามสมัย เริ่มตั้งแต่ยุคดั้งเดิมที่มีการเน้นการบริหารงานเชิงวิทยาศาสตร์ คือ การบริหารที่มุ่งเน้นถึงประสิทธิภาพขององค์การหรือผลประกอบการของธุรกิจเป็นหลัก ในยุคต่อมาจึงได้เริ่มให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น โดยมีการนำพฤติกรรมของบุคคลเข้ามาใช้ในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น ด้วยการบริหารงานที่เน้นผลประกอบการของธุรกิจควบคู่ไปกับความสุขของผู้ปฏิบัติงานและพัฒนาเรื่อยมาจนถึงมีการนำเครื่องมือหรือนวัตกรรมใหม่ เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ

กระบวนการการบริหารงาน

การปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารงานได้ยึดหลักตามหน้าที่การบริหาร ซึ่ง Henri Fayol ได้จำแนกไว้ 5 ส่วน ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542)

1. การวางแผน (Planning) คือ หน้าที่ของการจัดการอย่างหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายและการกำหนดกลยุทธ์สำหรับการปฏิบัติงานขององค์กรในอนาคตและการตัดสินใจในงาน รวมทั้งทรัพยากรที่ใช้ประโยชน์ตามความต้องการเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ดังนั้น การวางแผนสำนักงานจึงเป็นการเตรียมงาน และเตรียมการปฏิบัติงานสำนักงานไว้ล่วงหน้าว่า งานสำนักงานอะไรบ้างที่จะต้องมีการปฏิบัติและจะต้องปฏิบัติเช่นไร ซึ่งจะต้องมีการคิด วิเคราะห์ ออกแบบ และการคาดคะเน คณะกรรมการบริหารจะทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายและเป้าหมายขององค์กร การทำงานให้สำเร็จจะต้องมีการวางแผนไว้ล่วงหน้าเพื่อให้เกิดการกระทำตามแผนที่กำหนดไว้ โดยจะต้องมีการวางแผน ทั้งระยะสั้น ระยะยาว ทั้งนี้การวางแผนจะต้องอาศัยข้อมูลพื้นฐานจากเหตุการณ์ในอดีตและการประเมินแนวโน้มในอนาคตของเหตุการณ์เหล่านั้นด้วย ซึ่งมีขั้นตอนในการวางแผน ดังนี้ (เนตรพัฒนา ยาวีราช, 2543)

1.1 การพิจารณาสภาพแวดล้อม เป็นการปฏิบัติในสำนักงานจะต้องมีความเป็นไปได้หรือความเคลื่อนไหว ทางสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.2 การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของงาน เป็นการวางแผนในเรื่องการปฏิบัติงานในสำนักงานอย่างมีเป้าหมายกำหนดไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานให้สำเร็จ

1.3 การพัฒนากลยุทธ์ เป็นการเลือกแผนงานเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

1.4 การหาทางเลือก เป็นการวิเคราะห์ถึงผลดี ผลเสียของการใช้กลยุทธ์แต่ละ กลยุทธ์แล้วเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด

1.5 ประเมินผลทางเลือก จัดเป็นหน้าที่ที่สำคัญ เพราะการประเมินจะเป็นเครื่องชี้ถึงความสำเร็จหรือล้มเหลวตามแผนที่วางไว้

นอกจากนี้ สมยศ นาวิการ (2544) กล่าวว่า ขั้นตอนของการวางแผนจะเป็นการเลือกเป้าหมายขององค์กร จากนั้นภายหลังเป้าหมายจะถูกกำหนดขึ้นมาสำหรับหน่วยงานย่อยขององค์กร โดยแผนงานขององค์กรจะจัดทำขึ้นมาโดยผู้บริหารระดับสูง อาจจะมีระยะเวลา 5 ปี หรือ 10 ปี หรือไม่ก็เป็นงานสำหรับวันเดียว เป็นต้น

2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การกำหนดกิจกรรมต่างๆ ในสำนักงาน กำหนดว่าใครทำอะไร และภายใต้สิ่งแวดล้อมอะไร เป็นการจัดสิ่งแวดล้อมของงาน การแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ การจัดหาวัสดุและเครื่องจักรที่จำเป็น การสร้างความสัมพันธ์ที่เหมาะสมภายในหน่วยงาน และระหว่างบุคลากร ประโยชน์ของการจัดองค์การในสำนักงานช่วยให้การทำงานเป็นไป

โดยสะดวก ไม่มีปัญหาการทำงานซ้ำซ้อน ไม่มีปัญหาการเกี่ยงกันทำงาน และเกิดการประสานงานได้ดีขึ้น การจัดองค์การในสำนักงานจึงประกอบด้วย การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากร การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างการจัดการองค์การ การกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยใช้ผังการจัดองค์การ หลักการจัดรูปแบบสำนักงานอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การจัดสิ่งแวดล้อมในสำนักงาน กำหนดหลักการจัดองค์การและการจัดพื้นที่และการจัดแผนผังสำนักงาน (สุรัสวดี ราชกุลชัย, 2543) นอกจากนี้บางองค์การ ได้จัดหน้าที่การบริหารบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่การ้องค์การ (สมยศ นาวิการ, 2544)

ซึ่งจากความคิดของ ฟาโย (Henri Fayol) ได้กล่าวถึง การจัดองค์การไว้ว่า การจัดองค์การเป็น ภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีโครงสร้างของงานต่าง ๆ และการใช้อำนาจหน้าที่ เพื่อให้มีการใช้เครื่องจักร เครื่องมือ บุคลากร และทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมในอันที่ช่วยให้งานขององค์การนั้นบรรลุผลสำเร็จ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ การจัดองค์การหรือที่เรียกว่า Principal of Management (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2543) ต้องใช้หลักเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ หลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว หลักของการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน หลักของการชำระไว้ซึ่งสายงาน หลักของการแบ่งงานกันทำ หลักเกี่ยวกับระเบียบวินัย หลักของการให้ประโยชน์ตอบแทน หลักของการรวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลาง หลักของความเสมอภาค หลักความคิดริเริ่มและหลักของความสามัคคี เป็นต้น

3. การจัดบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) เป็นการสรรหา คัดเลือกบุคคลที่เหมาะสม และการพัฒนาพนักงาน เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรมีพนักงานที่มีความสามารถทุกระดับงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2543) โดยกระบวนการจัดบุคคลเข้าทำงานประกอบด้วย หน้าที่ที่สำคัญ ดังนี้ (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2543)

3.1 การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เป็นการคาดคะเนความต้องการของกำลังคนในองค์กรเป็นการล่วงหน้ามี 4 ขั้นตอนที่สำคัญ คือ ศึกษานโยบายและแผนขององค์กร ตรวจสอบกำลังคนที่มีอยู่ การพยากรณ์ความต้องการ โดยอาศัยปัจจัยในการพยากรณ์ และการเตรียมหาคนสำหรับอนาคต

3.2 การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล เป็นกระบวนการที่จัดให้มีขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้และมีความชำนาญเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใด อย่างหนึ่งโดยมุ่งให้บุคคลนั้น ได้เรียนรู้เรื่องใด เรื่องหนึ่ง มีวิธีการฝึกอบรมหลายรูปแบบ ได้แก่ การบรรยาย การประชุมอภิปราย การศึกษากรณีตัวอย่าง การฝึกอบรม โครงสร้างจำลอง การแสดงบทบาทสมมติ การสาธิต การระดมสมอง การสัมมนา และการศึกษาอบรมด้วยตนเอง

3.3 การกำหนดค่าตอบแทน เป็นการจ่ายเงินให้แก่พนักงาน เพื่อตอบแทนผลงานที่ทำได้ ค่าตอบแทนทางตรงอยู่ในรูปของค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทนยังสามารถช่วยได้ทางตรงและ

ทางอ้อม รวมถึงสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ซึ่งในการจ่ายค่าตอบแทนนั้นต้องพิจารณาถึงความสามารถในการจ่ายของหน่วยงาน อุปสงค์ และอุปทานของตลาดแรงงาน อัตราค่าครองชีพ สภาพแรงงานและประสิทธิภาพการทำงาน เป็นต้น

3.4 การประเมินผล เป็นกระบวนการหรือกรรมวิธีในการพิจารณาคุณค่าของตัวบุคคลอย่างเป็นระบบ และเปิดโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาความดี ความชอบ ใช้โยกย้ายเลื่อนตำแหน่งแก่พนักงาน ใช้ความหย่อนสมรรถภาพของพนักงาน ซึ่งผู้บริหารจะต้องมีขั้นตอนการประเมินผล เริ่มตั้งแต่ กำหนดตัวบุคคลที่จะถูกประเมิน กำหนดตัวบุคคลผู้ประเมิน กำหนดผู้เก็บรักษาข้อมูลการประเมิน กำหนดระยะเวลาในการประเมิน และกำหนดวิธีการประเมิน

3.5 การเคลื่อนย้ายและแทนที่ เป็นการจัดบุคคลเข้ามาทำงานแทนที่บุคคลเดิมเพื่อมิให้งานต้องหยุดชะงัก การเคลื่อนย้ายจะเป็นแหล่งข้อมูลที่มีมูลค่าในการวิเคราะห์งาน ซึ่งมีวิธีการเคลื่อนย้ายได้ 5 วิธีคือ การเลื่อนตำแหน่ง การย้าย การลดตำแหน่ง การออกโดยสมัครใจ การไล่ออก

4. การอำนาจการหรือสั่งการ (Directing and command) เป็นกระบวนการที่ผู้บังคับบัญชา แจ้งผู้ใต้บังคับบัญชาทราบ เกี่ยวกับสิ่งที่ต้องกระทำ การอำนาจการใช้หลักการมีผู้บังคับบัญชาเพียงผู้เดียว คือ หลักการบริหารซึ่งระบุว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนควรรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวโดยแต่ละแผนกจะมีหัวหน้าของตนเอง ซึ่งทำหน้าที่หรือความรับผิดชอบในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพในหน้าที่ของตนเอง ตลอดจนมีภาระรับผิดชอบในการวิเคราะห์ขั้นสุดท้ายนำเสนอผู้อำนวยการและนำเสนอต่อกรรมการบริหารต่อไป นอกจากนี้การสั่งการเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการเป็นผู้นำ และการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานโดยผ่านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล โดยอยู่บนพื้นฐานของการเผชิญหน้าและการติดต่อที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการใช้อิทธิพลและการให้ความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา (สมยศ นาวิการ, 2544)

หลักของการกระจายอำนาจหน้าที่ ซึ่งเป็นการมอบหมายอำนาจหน้าที่ที่ความรับผิดชอบไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ละระดับที่ได้รับการกระจายงาน จะต้องมีการหน้าที่อันเป็นกระบวนการซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องรายงานการใช้ทรัพยากรต่อผู้บังคับบัญชาตามสายงาน ซึ่งการสั่งการจะมีลักษณะสำคัญ 2 ประการคือ (สุรัสวดี ราชกุลชัย, 2542)

4.1 การมอบหมายงาน เป็นกระบวนการมอบความรับผิดชอบพร้อมกับอำนาจหน้าที่ในแนวคิดจากระดับบนไปยังระดับล่าง เนื่องจากไม่มีใครสามารถทำหน้าที่ทุกอย่าง เพื่อให้งานในองค์การดำเนินไปได้ทั้งหมด ดังนั้นจึงมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชารับผิดชอบ

4.2 ขนาดของการควบคุม หมายถึง จำนวนของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งรายงานหรือควรจะรายงานต่อผู้บังคับบัญชาคนหนึ่ง ขนาดของการควบคุมมี 2 แบบคือ แบบแคบและแบบกว้าง ซึ่งขนาดของการควบคุมจะแคบหรือจะกว้างขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา คือ ถ้า

ผู้ได้บังคับบัญชาได้รับการฝึกฝนมาอย่างดีสามารถควบคุมตัวเองได้ก็ที่จะต้องการดูแลแนะนำน้อยลง ค่อม่าปัจจัยด้านความซับซ้อนของงานที่ทำคือ ถ้างานง่ายจะต้องการและการดูแลแนะนำน้อย ดังนั้น ก็จะ สามารถเพิ่มขนาดของการควบคุมได้มากกว่างานที่ยากและซับซ้อน นอกจากนี้ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้าน ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร ด้านบุคลิกภาพและความสามารถของผู้บังคับบัญชา และความคง เส้นคงวาของการปฏิบัติการ ฯลฯ

5. การควบคุม (Control) คือ กระบวนการตรวจสอบกิจกรรมเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนและมีการแก้ไขสิ่งที่แตกต่างที่เป็นปัญหาสำคัญขององค์การให้ ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ ถ้ามีการวางแผนนโยบายและแผนงานไว้ การพยายามดำเนินการตาม แผนและนโยบายนั้นจะต้องมีการควบคุม ซึ่งการควบคุมจะได้ผลก็ต่อเมื่อ มีการกระทำที่เป็น มาตรฐานซึ่งการกระทำสามารถวัด จะต้องมีการกำหนดมาตรฐานที่สามารถอ้างอิงทั้งด้านปริมาณ คุณภาพและเวลา นอกจากนี้จะต้องการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐาน ที่ตั้งไว้ ซึ่งมีหลักการสำหรับการควบคุมงานการบริหาร แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้ (สุรัสวดี ราชกุลชัย, 2542)

ขั้นที่ 1 การกำหนดเป้าหมายของการควบคุม จากกลยุทธ์ขององค์การ จะนำมา วางแผน โดยใช้ข้อมูลต่าง ๆ จากแหล่งภายในและภายนอกองค์การว่า ควรจะวางแผนอะไร แคะไหน งานในขั้นที่หนึ่งนี้ถือว่าเป็นการกำหนดแผนงานนั้น ๆ

ขั้นที่ 2 กำหนดมาตรฐานในการควบคุม เป็นขั้นการนำแผนงานที่ได้มาจัดตั้ง มาตรฐาน

ขั้นที่ 3 การวัดผลงานและการเปรียบเทียบผลงานกับมาตรฐาน เป็นการใช้อนุกรมที่ ตั้งขึ้นเปรียบเทียบการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับแผนที่กำหนด

ขั้นที่ 4 ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง ประเมินผลว่าพอใจหรือไม่ ถ้าพอใจก็จะมี ข้อมูลป้อนกลับไปให้มีการปฏิบัติต่อเนื่อง แต่ถ้าไม่พอใจก็จะกลับไปแก้ไขวิธีการปฏิบัติงานหรือ บางครั้งอาจแก้ไขที่แผนงาน ซึ่งอาจกำหนดมาผิดพลาดก็ได้

การควบคุมส่วนใหญ่จะพิจารณาทางด้านปริมาณ คุณภาพ เวลา และค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินงาน โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งแต่ละรูปแบบมีรายละเอียด ดังนี้ (จินตนา บุญบงการ, 2528)

5.1 การควบคุมด้านเวลา เป็นการพิจารณาถึงประสิทธิภาพในการใช้เวลาทำงาน กล่าวคือ จะต้องกำหนดกิจกรรมที่จะต้องทำในช่วงเวลาที่กำหนดให้มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ของกิจกรรมตามเวลาที่กำหนดไว้และตรวจสอบประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งแก้ไขปรับปรุงถ้า ผลการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม โดยทั่วไปจะประกอบด้วย การกำหนดเวลามาตรฐาน การวัดผลงานและ การเปรียบเทียบกับมาตรฐาน และการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงสิ่งที่คลาดเคลื่อนไปจากมาตรฐาน

5.2 การควบคุมคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมที่ตรวจสอบความถูกต้องหรือความละเอียดของงานที่ว่าเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหรือไม่ รวมทั้งต้องใช้ความพยายามในการปรับปรุงคุณภาพของงานให้ดีขึ้น เช่น การกำหนดมาตรฐานคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพงานและเปรียบเทียบกับมาตรฐาน และการแก้ไขปรับปรุงกิจกรรมต่าง ๆ

5.3 การควบคุมปริมาณ หมายถึง กิจกรรมที่ตรวจสอบจำนวนหน่วยของผลผลิต จำนวนการให้บริการ ปริมาณการขาย และจำนวนครั้งในการปฏิบัติงาน การควบคุมด้านปริมาณของงานสำนักงาน ซึ่งส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับปริมาณการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ และปริมาณงานในสำนักงาน

5.4 การควบคุมค่าใช้จ่าย มีวัตถุประสงค์ คือ ให้รายจ่ายที่กิจกรรมออกไปมีผลตอบแทนคุ้มค่า และก่อให้เกิดการประหยัดเครื่องมือที่ใช้ในการควบคุม ค่าใช้จ่ายที่นิยม ก็คือ การใช้งบประมาณในการควบคุม งบประมาณเป็นเครื่องมือในการวางแผนการปฏิบัติงานและควบคุมงานให้ เป็นไปตามแผน

5.5 การควบคุมการบริหารสำนักงาน ขอบเขตการควบคุมมีทั้งแนวนอน และ แนวตั้ง จึงมีรูปแบบการควบคุมเกิดขึ้นมากมาย ได้แก่ การควบคุม โดยรวมจัดเป็นการควบคุมสำนักงานทั้งหมด ต่อมาเป็นการควบคุมเฉพาะครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดหา ธำรงรักษาความปลอดภัยของสำนักงาน การควบคุมตามหน้าที่งานมีเนื้อหาครอบคลุมหน้าที่ต่าง ๆ เช่น ระบบ กระบวนการ นโยบาย อื่นๆ และการควบคุมภายในเช่น ข้อมูลคำสั่งสอน กฎระเบียบที่จัดทำขึ้น ฯลฯ

6. การงบประมาณ เป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดทำรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินขององค์การซึ่งเป็นการจัดทำทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงงานเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณให้กับแผนงาน โครงการต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงานในภาพรวมขององค์การ ซึ่งกิจกรรมการจัดสรรจัดงบประมาณมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การเป็นอย่างมาก หากองค์การใดที่บริหารจัดการด้านงบประมาณไม่มีประสิทธิภาพจะส่งผลกระทบต่อระบบฐานะทางการเงินขององค์การนั้น เช่นขาดสภาพคล่องทางการเงิน หรือแผนกลยุทธ์ขององค์การไม่สอดคล้องกับงบประมาณ ด้วยเหตุนี้การบริหารจัดการด้านการเงินอย่างมีประสิทธิภาพจะเป็นปัจจัยสะท้อนถึงผลการดำเนินการของธุรกิจในที่สุด

7. การรายงาน หมายถึง กระบวนการจัดทำคำอธิบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาที่สูงกว่า หน่วยงานอื่น ๆ ที่อยู่เหนือกว่า โดยจะอยู่ในรูปแบบเอกสารที่เป็นกระดาษและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งองค์การสมัยใหม่ปัจจุบันนี้ได้ให้ความสำคัญกับการรายงานเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งรายงานผลประกอบการขององค์การที่ จำแนกออกเป็นรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือนและรายปีในที่สุด รวมถึงรายงานฐานะทางการเงินของ องค์การ ส่วนองค์การที่ไม่หวังผลกำไรหรือองค์การของทางราชการส่วนใหญ่จะเป็นการรายงาน

เกี่ยวกับรายละเอียดความคืบหน้าการปฏิบัติงาน นอกจากนี้การนำผลการรายงานไปใช้งานก็มีความแตกต่างกันระหว่างองค์การเอกชนกับองค์การของรัฐ โดยองค์การเอกชนจะนำการรายงานไปใช้ในการวางแผนการบริหารงานเป็นสำคัญ แต่องค์การของราชการจะเป็นการนำผลการรายงานเก็บเป็นหลักฐานสำคัญขององค์การ โดยมีได้นำไปใช้ประโยชน์แต่อย่างใด

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า กระบวนการบริหารงานเป็นการดำเนินงานในองค์การ 7 ประการคือ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคคลเข้าทำงาน การอำนวยความสะดวก/สั่งการ การควบคุม การรายงานและการงบประมาณ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้

ข้อมูลทั่วไปของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

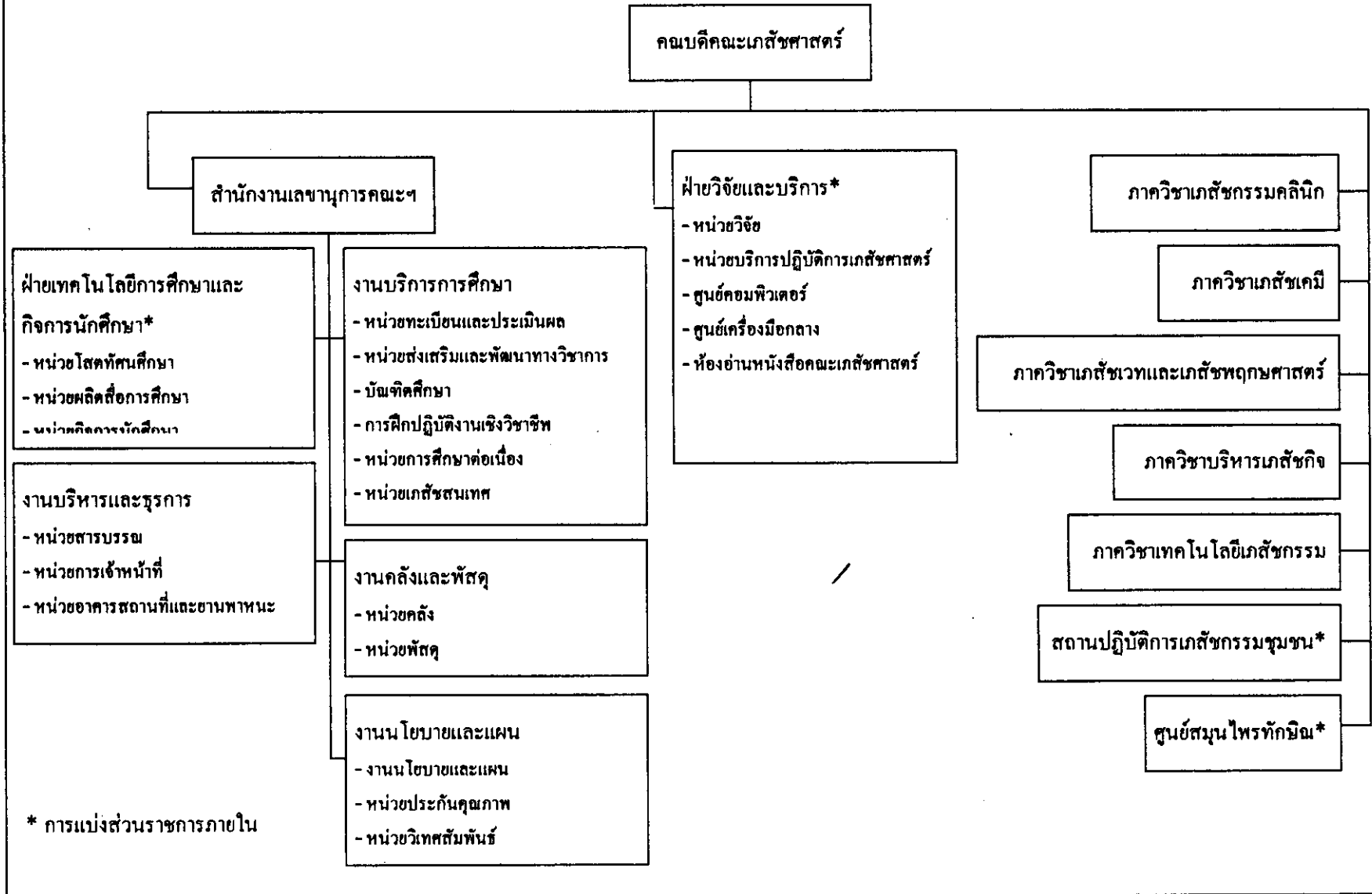
1. ประวัติความเป็นมา

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตั้งอยู่ เลขที่ 110/5 หมู่ที่ 3 ถนนกาญจนวนิช ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา นับเป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูงในสาขาเภสัชศาสตร์ ที่ดำเนินการเปิดสอนในระดับปริญญาตรีขึ้น เป็นแห่งแรกในภาคใต้ โดยเริ่มจัดตั้งเป็นส่วนหนึ่งของโครงการจัดตั้งศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามการอนุมัติของรัฐบาลใน พ.ศ. 2515 คณะเภสัชศาสตร์ ได้รับการจัดตั้งอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2521 ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา และสภามหาวิทยาลัย ได้แต่งตั้งให้ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภูษ.สุณาลี นี โครธานนท์ เป็นคณบดีคนแรก เริ่มเปิดรับนักศึกษารุ่นแรกตามหลักสูตรเภสัชศาสตร์บัณฑิต เมื่อปีการศึกษา 2522 จำนวน 19 คน โดยนักศึกษาในรุ่นแรกนี้ เป็นนักศึกษาที่รับจากการสอบตรงทั้งหมด

2. โครงสร้างองค์การคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

โครงสร้างองค์การคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีการจัดโครงสร้างโดยมีหน่วยงานภายในขึ้นตรงต่อคณบดี รวม 5 ภาควิชาและ 1 หน่วยงาน ได้แก่ ภาควิชาเภสัชกรรมคลินิก ภาควิชาเภสัชเคมี ภาควิชาเภสัชเวชและเภสัชพฤกษศาสตร์ ภาควิชาบริหารเภสัชกิจ ภาควิชาเทคโนโลยีเภสัชกรรมและสำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์ นอกจากนี้ยังมีหน่วยงาน ซึ่งเป็นหน่วยงานจากการแบ่งส่วนราชการภายในอีก 3 หน่วยงานคือ ฝ่ายวิจัยและบริการ สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชนและศูนย์สมุนไพรทักษิณ โดยปัจจุบัน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีบุคลากรรวมทั้งสิ้น 155 คน แบ่งเป็น ข้าราชการตำแหน่งประเภทผู้บริหารและวิชาการ 71 คน ข้าราชการตำแหน่งประเภททั่วไป วิชาชีพเฉพาะ หรือเชี่ยวชาญเฉพาะ 51 คน ลูกจ้างประจำ 23 คน และลูกจ้างชั่วคราว 10 คน รายละเอียดผังแผนภูมิโครงสร้างต่อไปนี้

แผนภูมิโครงสร้างองค์กร คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



* การแบ่งส่วนราชการภายใน

แผนภูมิโครงสร้างองค์การบริหารงาน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3. วิสัยทัศน์ของคณะเภสัชศาสตร์

“เป็นสถาบันชั้นนำทางเภสัชศาสตร์ในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทำหน้าที่สร้างบัณฑิตและเอื้อประโยชน์ต่อชุมชนโดยมีการวิจัยเป็นฐาน”

4. พันธกิจและเป้าประสงค์ ของคณะเภสัชศาสตร์

1. พัฒนาองค์ความรู้ และสร้างผลงานวิชาการ งานวิจัยที่มีคุณภาพ และเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนและการบริการวิชาการ
2. ผลิตบุคลากรทางเภสัชศาสตร์ในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีที่มีคุณภาพ มีความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรมและเป็นพลเมืองดี มีจิตสำนึกสาธารณะและสมรรถนะสากลเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสังคมและประเทศ
3. บริการวิชาการด้านเภสัชศาสตร์แก่สังคมในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การผลิต การวิเคราะห์ และการวิจัยเภสัชภัณฑ์ ให้บริการด้านยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ให้คำปรึกษา ให้ความรู้ด้านเภสัชภัณฑ์และเภสัชกรรมคลินิก
4. พัฒนาศักยภาพของวิชาชีพเภสัชกรรม ให้มีบทบาทในการพัฒนาระบบงานสาธารณสุขของประเทศเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน
5. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และอนุรักษ์ภูมิปัญญาไทย

6. ผลการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จากการประเมินคุณภาพของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามมาตรฐานตัวบ่งชี้ซึ่งกำหนด โดยสำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ในภาพรวมพบว่า ผลการประเมินคะแนนของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทั้ง 9 มาตรฐาน คิดเป็น 3.98 คะแนน หรือมีผลการประเมินรับรองมาตรฐานในระดับดี และเมื่อพิจารณาในรายมาตรฐานพบว่า ผลการประเมินรับรองมาตรฐานในระดับดีมากมี 2 มาตรฐาน คือ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิตและมาตรฐานด้านการบริการวิชาการ ส่วนมาตรฐานที่คณะฯ มีผลการประเมินในระดับดี มี 4 มาตรฐานคือ มาตรฐานด้านงานวิจัยและสร้างสรรค์ มาตรฐานด้านหลักสูตรด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม มาตรฐานด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร รวมมาตรฐานด้านความสัมพันธ์กับชุมชนภาคใต้ มีผลการประเมินอยู่ในระดับพอใช้ ซึ่งมีรายละเอียด ในแต่ละมาตรฐาน ดังนี้

1. มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต พบว่า มีคะแนนรวมระดับดีมากในทุกตัวบ่งชี้ ยกเว้นตัวบ่งชี้ที่เป็นร้อยละของบัณฑิตที่ได้งานทำกับจำนวนผลงานของนักศึกษาที่ได้รับรางวัลรอบ 3 ปี ในภาพรวมของมาตรฐานนี้ คณะมีจุดเด่นในส่วนของบัณฑิตที่ได้งานทำตรงสาขาและเงินเดือนเริ่มต้นเป็นไปตามเกณฑ์ นอกจากนั้นยังสะท้อนให้เห็นถึงความเข้มแข็งของคุณภาพบัณฑิตระดับ

ปริญญาโทหรือปริญญาเอกของคณะเภสัชศาสตร์ ที่สามารถตีพิมพ์เผยแพร่วิทยานิพนธ์ได้ในระดับที่
ดีมาก

2. มาตรฐานด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ พบว่า มีจุดเด่นของการดำเนินงานในสี่
ตัวบ่งชี้ คือ ร้อยละของผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่ หรือนำไปใช้ประโยชน์ต่อจำนวนอาจารย์ เงิน
สนับสนุนงานวิจัยภายในสถาบันต่ออาจารย์ เงินสนับสนุนงานวิจัยจากภายนอกสถาบันต่ออาจารย์ และ
ร้อยละของบทความวิจัยที่ได้รับการอ้างอิงต่ออาจารย์ ซึ่งจะเห็นได้ว่าความเข้มแข็งทั้งสี่ตัวข้างต้น
ส่งเสริมให้คณะเภสัชศาสตร์ เป็นคณะที่เน้นการวิจัยตามเป้าหมายที่วางไว้

3. มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ เป็นมาตรฐานเดียวที่มีระดับคะแนนที่ดีที่สุดใน
ตัวบ่งชี้ประเมินทั้งหมด ทั้งที่เป็นร้อยละของกิจกรรมต่อจำนวนอาจารย์ที่เป็นที่ปรึกษาภายนอก
สถาบัน การนำความรู้จากการบริการวิชาการมาใช้พัฒนาการสอนและการวิจัย

4. มาตรฐานด้านการทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม ในภาพรวมมีคะแนนพอใช้จากการ
ประเมินสองตัวบ่งชี้ คือ ร้อยละของกิจกรรมศิลปะและวัฒนธรรมต่อจำนวนนักศึกษาและร้อยละ
ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในกิจกรรมต้องบดำเนินการ

5. มาตรฐานด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร มีระดับคะแนนระดับพอใช้ จากตัว
บ่งชี้ทั้งหมด 12 ตัว และพบว่ามี 5 ตัวบ่งชี้ที่ได้คะแนนเต็ม โดยคณะมีจุดเด่น คือ การลงทุนใน
สินทรัพย์ถาวรและค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเมื่อเทียบเท่า นอกจากนี้คณะมีการ
ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เช่น การใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกสถาบันร่วมกัน

6. มาตรฐานด้านการเรียน การสอน ในภาพรวมจัดอยู่ระดับดี โดยเป็นการดำเนินการด้าน
กระบวนการเรียนเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการสอน
นอกจากนี้ ยังมีตัวบ่งชี้ที่เป็นค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบห้องสมุดคอมพิวเตอร์ที่คณะฯ ดำเนินการ
ไม่ได้ตามแผนและพบว่าต้องพัฒนาประสิทธิภาพผลของการปฏิบัติตามคุณธรรมจริยธรรมและวินัย
นักศึกษาให้ดียิ่งขึ้น

7. มาตรฐานด้านระดับการประกันคุณภาพ มีการประเมินอยู่ระดับดีมาก เพราะคณะฯ มี
การพัฒนาคุณภาพโดยอาศัยกลไกการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง แต่อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบกับ
แผนงานของคณะเภสัชศาสตร์ด้านประสิทธิผลของการประกันคุณภาพภายใน พบว่า คณะเภสัชศาสตร์
ยังดำเนินการไม่ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ส่งผลให้คณะเภสัชศาสตร์ ยังคงต้องพัฒนางานด้าน
นวัตกรรมด้านการประเมินคุณภาพที่มีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ จนสามารถเป็นแหล่งอ้างอิงของกลุ่มสาขา
อื่นๆ ได้

8. มาตรฐานด้านความสัมพันธ์ของคณะฯ กับสังคมชุมชนภาคใต้ ในภาพรวมมีระดับการประเมินพอใช้ อย่างไรก็ตามคณะฯ ได้ร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ หรือกับสังคมและชุมชนเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชนภาคใต้อย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรมการสำรวจภูมิปัญญาพื้นบ้านเกี่ยวกับแพทย์แผนไทยเพื่อจัดระบบภูมิปัญญาไทยและสำรวจปัญหาเพื่อทำการวิจัยและพัฒนาต่อไป

9. มาตรฐานด้านการวิเทศสัมพันธ์ ทางคณะเภสัชศาสตร์ได้รับการประเมินเพียงตัวบ่งชี้เดียว คือ จำนวนโครงการหรือกิจกรรมที่ทำกับต่างประเทศ ซึ่งคณะมีผลการประเมินอยู่ระดับดีและคณะฯ ยังคงพัฒนาต่อไป

5. ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานภายในคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

นครินทร์

จากการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงาน ภายในคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ของผู้วิจัยในเบื้องต้น จำแนกประเด็นปัญหาออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านการวางแผน ประกอบด้วยปัญหาต่าง ๆ ที่สำคัญได้แก่ กลยุทธ์ต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ไม่เหมาะสมกับแผน ผู้ปฏิบัติงานขาดความเข้าใจในรายละเอียดของแผน ขาดการสนับสนุนด้านข้อมูลเพื่อประกอบการวางแผน บุคลากรในองค์กรไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน และแผนงานที่วางไว้ยากต่อการเข้าถึงและยากต่อการปฏิบัติให้บรรลุผล

2. ด้านการจัดองค์การ ประกอบด้วยปัญหาต่าง ๆ ที่สำคัญได้แก่ บุคลากรเกิดความสับสนในการรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาหลายคน จัดสรรบุคลากรให้ปฏิบัติงานหลายหน้าที่ ไม่มีการส่งทอดข้อมูลข่าวสารระหว่างกันตามลำดับชั้นบังคับบัญชา บุคลากรทุกคนปฏิบัติการไม่ไปในทิศทางเดียวกันตามแผนที่วางไว้ และผู้บริหารไม่เปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาได้ใช้ความคิดริเริ่มใหม่ ๆ

3. ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน ประกอบด้วยปัญหาต่าง ๆ ที่สำคัญได้แก่ ผู้บังคับบัญชาโดยตรงไม่มีโอกาสได้คัดเลือกบุคคลด้วยตนเอง ขาดบุคลากรผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง บุคลากรขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน บุคลากรขาดความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพของตนเองและบุคลากรได้ปฏิบัติงานไม่ตรงกับความถนัด ความเชี่ยวชาญ

4. ด้านการอำนวยความสะดวก/สั่งการ ประกอบด้วยปัญหาต่าง ๆ ที่สำคัญได้แก่ ขาดการติดตามงานเป็นระยะ ๆ หลังจากมอบหมายงานไปแล้ว มีการแข่งขันทำงานเฉพาะงานที่ทำแล้วถือเป็นหน้า เป็นตาได้ผลงาน มอบหมายงานไปแล้วไม่ได้มอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติ ขาดการสนับสนุนเมื่อมอบหมายงานหรือสั่งการไปแล้ว ผู้บังคับบัญชาขาดความชำนาญในการสอนงานให้กับผู้บังคับบัญชา มอบหมายงานไปโดยผู้มอบหมายงานขาดความรู้ ความเข้าใจ

5. การควบคุม ประกอบด้วยปัญหาต่าง ๆ ที่สำคัญได้แก่ บุคลากรต่อต้านภายในใจ โดยไม่รู้ตัวเมื่อรู้ตัวว่ากำลังถูกควบคุม บุคลากรเกิดความกดดัน เครียด เมื่อถูกควบคุม การประเมินผล

งานบิดเบือนไปจากความเป็นจริงทำให้บุคลากรเสียขวัญ บุคลากรแสดงพฤติกรรม อាកการความไม่พอใจที่ต้องถูกควบคุม การควบคุมไม่มีการยึดหยุ่นตามสถานการณ์ ยึดตามกฎเกณฑ์เป็นหลัก

6. การรายงาน ประกอบด้วยปัญหาต่าง ๆ ที่สำคัญได้แก่ หน่วยงานไม่มีการรายงานอย่างเป็นระบบ และเป็นการรายงานทางเดียวโดยไม่ได้ส่งผลการรายงานย้อนกลับมายังผู้รายงาน

7. การงบประมาณ ประกอบด้วยปัญหาต่าง ๆ ที่สำคัญได้แก่ ปัญหางบประมาณไม่เพียงพอต่อแผนงาน รวมถึงบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการบริหารงบประมาณ

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าคณะเภสัชศาสตร์ จะมีปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานแต่ก็ได้มีการแก้ไขปรับปรุงมาโดยตลอด ประกอบกับคณะเภสัชศาสตร์มีการนำระบบประกันคุณภาพเข้ามาใช้ในการบริหารงาน ส่งผลให้สามารถสร้างผลงานผ่านเกณฑ์ดัชนี Key Performance Indicators (KPI) และคะแนนอยู่ในระดับดี ดังรายงานผลการดำเนินงานที่กล่าวมาข้างต้น