

การจัดการองค์การ

HRM1104 : Organization Management

โดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรมัตถ์ ชุตินันต์

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการธุรกิจบริการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



ข้อมูลติดต่อ :

- ▶ Contact Number : 094-479-7899
- ▶ LINE ID : Dr.Poramatdha
- ▶ IG : Dr.Poramatdha
- ▶ Facebook : ผศ.ดร.ปรมัตถ์ ชุติมันต์
- ▶ E-mail : dr.toi77@gmail.com
- ▶ Venue : Faculty of Management Science, 56 Bldg., 4th Fl. Room 5641



บทที่ 1 : ความรู้เกี่ยวกับองค์การ

ความรู้เกี่ยวกับองค์การ

ความหมายขององค์การ

ลักษณะสำคัญขององค์การ

ความจำเป็นของการมีองค์การ

ประเภทขององค์การ

วัตถุประสงค์ขององค์การ

สภาวะแวดล้อมขององค์การ

บทที่ 1 : ความรู้เกี่ยวกับองค์การ

องค์การและการจัดการ

(Organization and Management)

องค์การ เกิดขึ้นเพื่อรวบรวมคนและทรัพยากรต่างๆ เข้าด้วยกัน เพราะการทำงานที่ไม่อาจทำให้สำเร็จได้เพียงลำพัง ซึ่งทรัพยากรจะต้องได้รับการประสานเข้าด้วยกัน เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การจัดการ มีความสำคัญต่อผู้บริหารทุกคนในการพัฒนาองค์การให้มุ่งไปสู่ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารสามารถดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ โดยการใช้ทรัพยากรทางการบริหารอย่างเหมาะสม และการจัดการจะเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้ภาระกิจของพนักงานแต่ละคน นำไปสู่การบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การได้



Organization : Definition and Meaning

ความหมายขององค์การ (Organization)

Chester I. Barnard

ระบบที่บุคคลสองคนหรือมากกว่าร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างมีจิตสำนึก

Herbert G. Hicks

กระบวนการจัดโครงสร้างให้บุคคลเกิดปฏิสัมพันธ์ ในการทำงาน
ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

Katz and Kahn (แคทซ์และแคน)

หน่วยงานทางสังคมที่มีบุคคลจำนวนมากมาร่วมแรงร่วมใจประสานกัน
ทำงานหรือกิจกรรมที่มีความซับซ้อนอย่างมีระบบ และร่วมกันตัดสินใจ
แก้ปัญหาเพื่อให้บรรลุทั้งเป้าหมายส่วนบุคคลและเป้าหมายองค์การ

Organization : Definition and Meaning

ความหมายขององค์การ (Organization) จากวิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี

องค์การหมายถึง การนำเอาส่วนต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกันมารวมกันอย่างมีระเบียบหรือเป็นการรวมกลุ่มกันอย่างมีเหตุผลของบุคคลกลุ่มหนึ่ง เพื่อเป็นศูนย์อำนาจการให้การดำเนินงานลุล่วงไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีการใช้อำนาจการบริหารที่ชัดเจน มีการแบ่งงานและหน้าที่ มีลำดับชั้นของการบังคับบัญชาและความรับผิดชอบ

สรุป องค์การคือกระบวนการในการจัดระเบียบการดำเนินงานและการประสานงานร่วมกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การตามที่กำหนดไว้ และตอบสนองความต้องการของสมาชิกในองค์การ โดยมี

- การจัดระเบียบแบบแผนกระบวนการวิธีปฏิบัติงาน
- การกำหนดโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และการแบ่งงาน
- การมีปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน

ความแตกต่างระหว่าง องค์กรกับองค์การ

โดยทั่วไปองค์กรกับองค์การนั้น มาจากภาษาอังกฤษคำเดียวกันว่า “Organization” จึงทำให้ 2 คำนี้ สามารถใช้แทนกันได้ แต่ถ้าเราจะแยกความแตกต่างของคำว่าองค์กรกับองค์การ จะสามารถแยกได้ดังนี้ คือ

องค์กร เป็นส่วนหนึ่งของ**องค์การ** ซึ่งถ้าเปรียบองค์การคือร่างกาย องค์กรคือ อวัยวะหนึ่งในร่างกายนั้น เช่น คณะวิทยาการจัดการเป็นองค์กร และมหาวิทยาลัยเป็นองค์การ

Organization (องค์การ)

องค์การ (Organization) หมายถึง ศูนย์รวมกลุ่มบุคคลหรือกิจการที่ประกอบกันขึ้นมาเป็นหน่วยงานเดียวกัน เพื่อดำเนินกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายหรือในตราสารจัดตั้ง ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐ เช่น องค์การของรัฐบาล เช่น กระทรวง กรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หรือหน่วยงานเอกชน เช่น บริษัทจำกัด สมาคม หรือ หน่วยงานระหว่างประเทศ เช่น องค์การสหประชาชาติ องค์การการค้าโลก (WTO) เป็นต้น

Organization (องค์การ)

VS

Organ (องค์กร)



Organ (องค์กร)

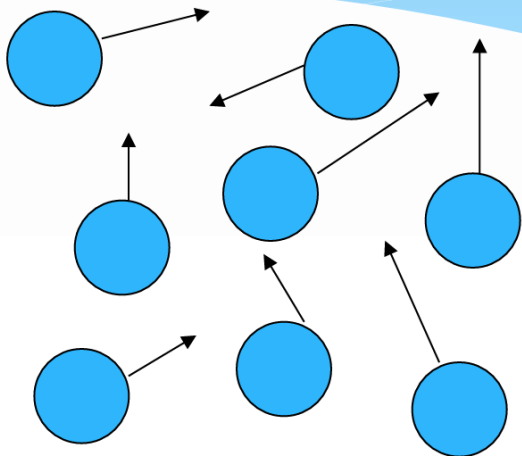
องค์กร (Organ) หมายถึง บุคคล คณะบุคคล หรือสถาบัน ซึ่งเป็นส่วนประกอบของหน่วยงานใหญ่ ที่ทำหน้าที่สัมพันธ์กันหรือขึ้นต่อกัน แต่ในบางกรณี องค์กรก็หมายรวมถึงองค์การด้วย



องค์การ (Organization)

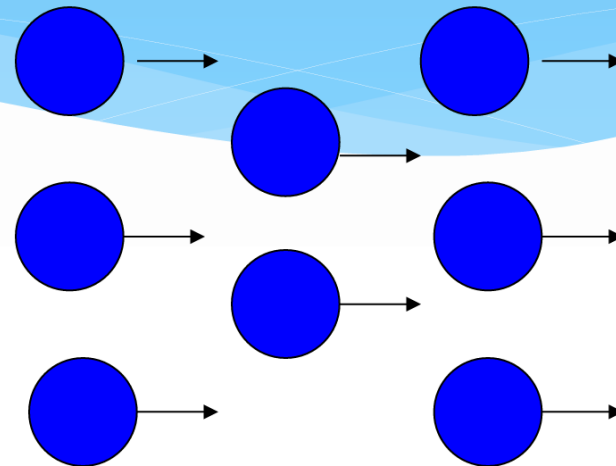
ไม่ใช่องค์การ

ต่างคนมีวัตถุประสงค์ของตนเอง



องค์การ

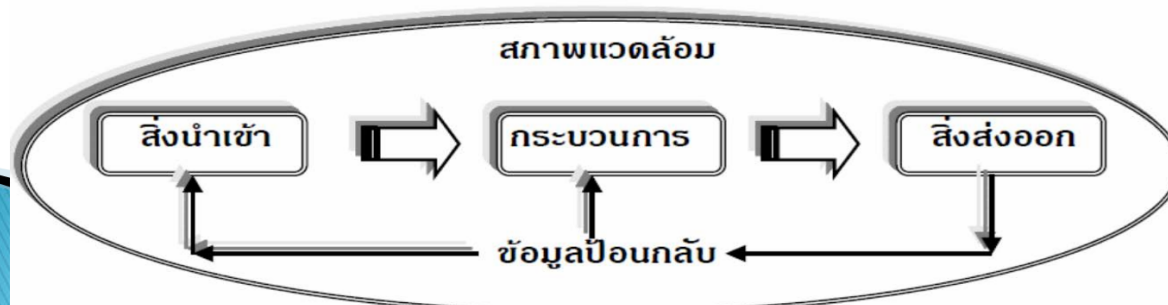
ทุกคนมีวัตถุประสงค์เดียวกัน



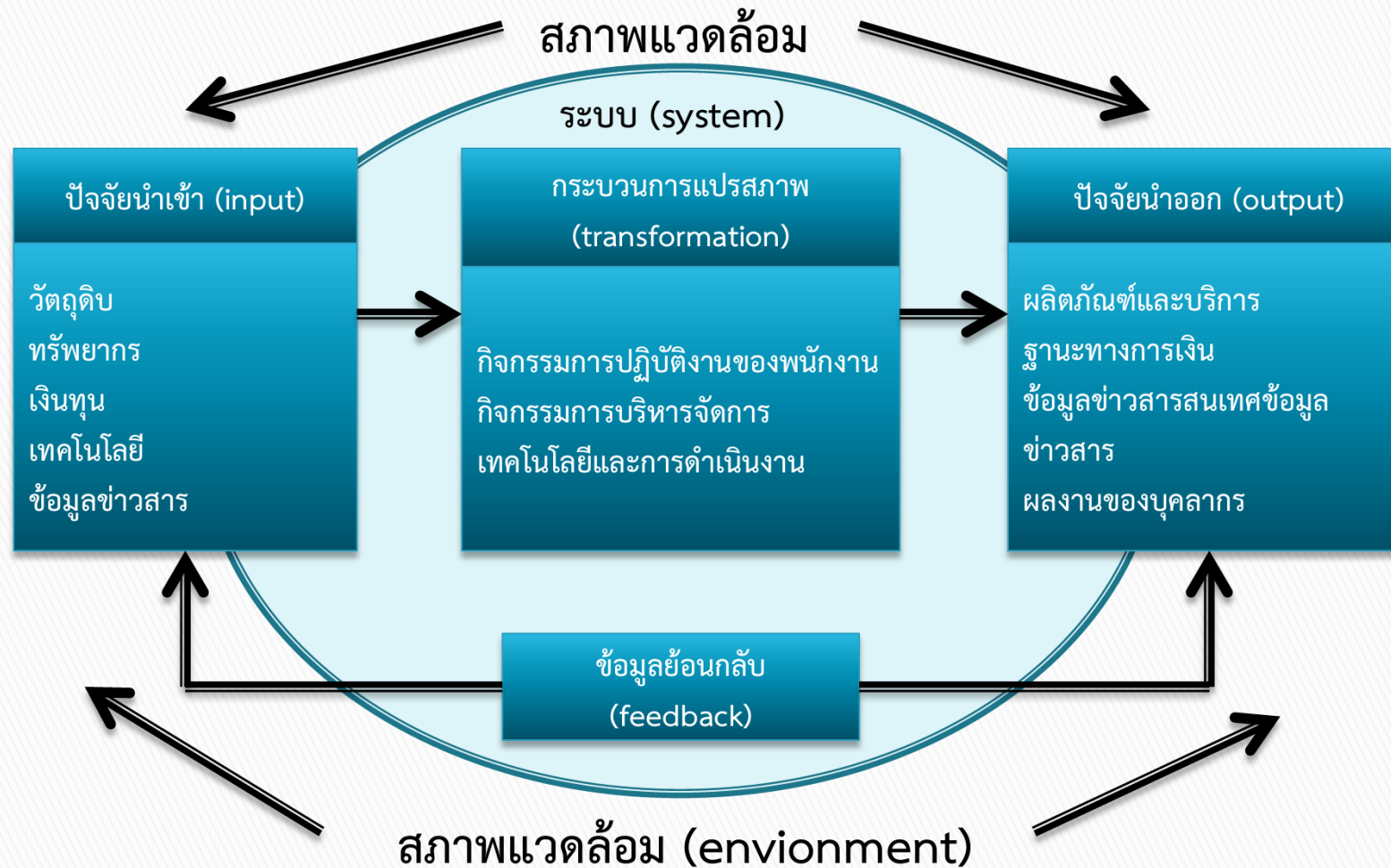
ลักษณะสำคัญขององค์การ

1. มีการกำหนดเป้าหมาย (purpose) หรือวัตถุประสงค์ที่เฉพาะเจาะจง การที่องค์การจะต้องมีเป้าหมายในการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
2. มีกระบวนการปฏิบัติงาน (process) และมีการแบ่งงานกันทำ
3. มีลำดับชั้นของการบังคับบัญชา (hierarchy of authority)
4. องค์การมีลักษณะเป็นระบบ (system)

ระบบองค์การ



องค์กรเป็นระบบเปิดอย่างหนึ่ง (open system)



องค์การ (Organization)

องค์การระบบเปิด คือองค์การที่ตระหนักถึงความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมภายนอก และองค์การเป็นองค์การแบบใหม่ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยตระหนักว่าสิ่งแวดล้อมรอบธุรกิจมีผลกระทบต่อองค์การของตนตลอดเวลา

องค์การแต่ละองค์การในภาพรวมจะมีลักษณะระบบเปิด และภายในระบบก็จะมีระบบย่อย ฉะนั้นองค์การจะเป็นระบบปิดที่มีลักษณะเป็นระบบย่อย องค์ประกอบขององค์การ (Elements of Organization) ที่สำคัญประกอบด้วย 5 ประการ ดังนี้

องค์ประกอบขององค์การ (Elements of Organization)

1 คน (man) องค์การจะประกอบด้วยคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือแบ่งงานกันทำ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด โดยที่คนจะปฏิบัติงานร่วมกันได้จำเป็นต้องอาศัย “ ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์ ” เพื่อทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2 โครงสร้าง (structure) ซึ่งนักบริหารจะต้องจัดโครงสร้างให้สอดคล้องกับงาน เพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่เหมาะสม เพื่อให้งานขององค์การบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3 ข้อมูลข่าวสารและความรู้ (information data and knowledge) ในการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหา นักบริหารยังต้องอาศัยความรู้ ข้อมูลข่าวสาร เพื่อความเข้าใจ เพื่อการวิเคราะห์ ตลอดจนการคาดคะเนแนวโน้มในอนาคตอีกด้วย

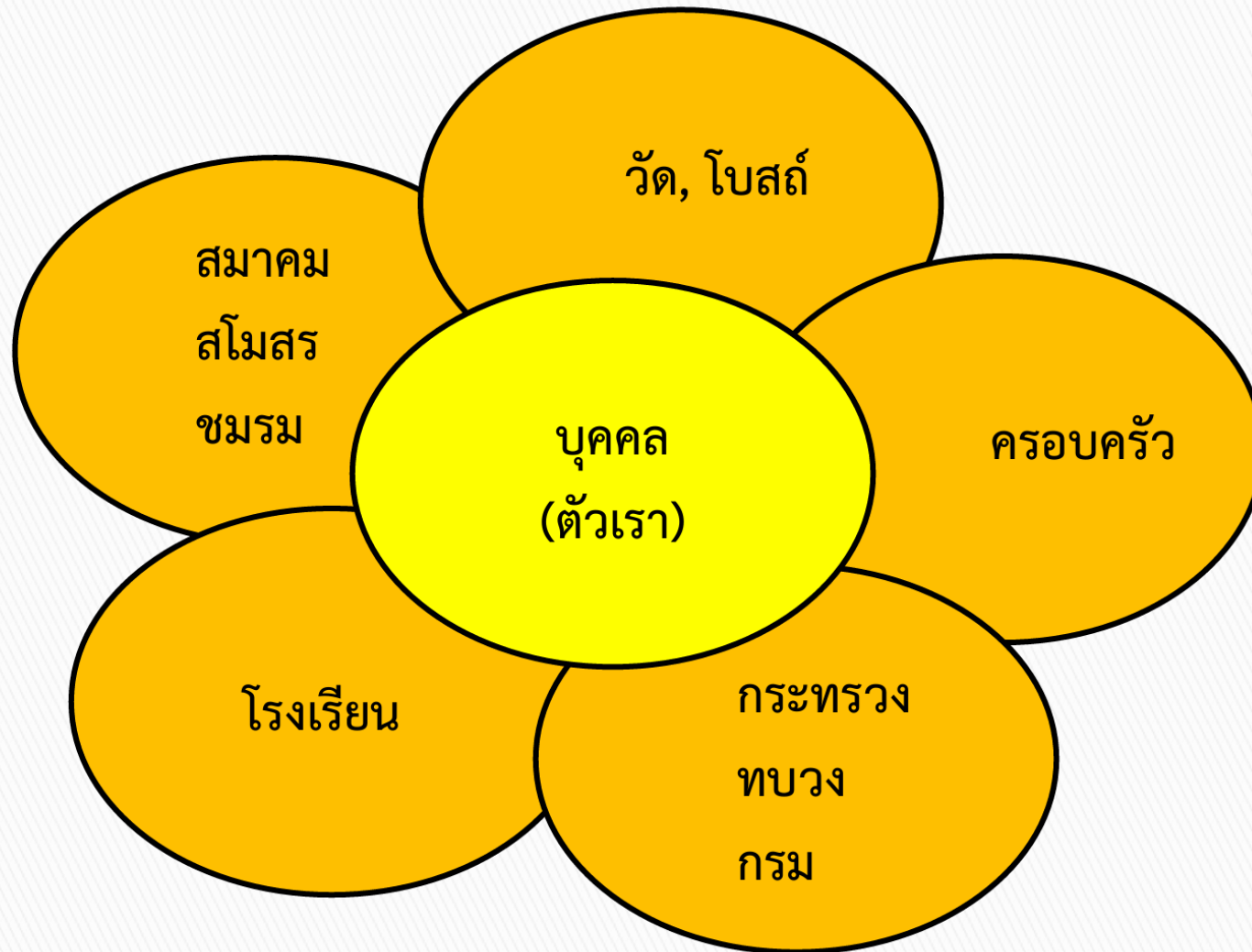
4 เทคนิค (technique) การบริหารองค์การต้องอาศัยเทคนิคเทคโนโลยี เพื่อการแก้ไขปัญหาหรือตัดสินใจ และในขณะเดียวกันก็เป็นการลดความเสี่ยงอีกด้วย

5 เป้าหมาย (purpose) มนุษย์จัดตั้งองค์การขึ้นมาเพื่อบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่มนุษย์ต้องการ ดังนั้น องค์การจึงต้องมีเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์

ความจำเป็นของการมีองค์การ

1. องค์การทางสังคม ได้แก่ ครอบครัว โรงเรียน มหาวิทยาลัย วัด สมาคม ชมรม สโมสร องค์การสื่อมวลชนต่างๆ เป็นต้น
2. องค์การทางราชการ ได้แก่ หน่วยงานราชการต่างๆ ซึ่งครอบคลุมถึงกระทรวง ทบวง กรม ที่เรียกว่า “ระบบราชการ”
3. องค์การเอกชน ได้แก่ บริษัท ห้างร้านต่างๆ ที่ดำเนินกิจกรรมเพื่อผลประโยชน์ทางร้านค้า

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การอื่นๆ



องค์การแบบดั้งเดิม

มุ่งกฎ ข้อกำหนด ตำแหน่งงาน

ให้ความสำคัญที่งานตามสายงานบังคับบัญชา ไม่มีความยืดหยุ่น

องค์การแบบใหม่

มีความยืดหยุ่น มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

เน้นทีมงาน ให้ความสำคัญกับทักษะ

สาเหตุสำคัญที่จำเป็นต้องมีองค์การ

ช่วยตอบสนององความต้องการของมนุษย์

ช่วยกำหนดตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบ

ช่วยให้ได้รับข่าวสารความรู้

เป็นแหล่งอาชีพ

เป็นเครื่องมือควบคุมการปฏิบัติงาน

ประเภทขององค์การ

1. องค์การที่แบ่งโดยใช้ผลกำไรเป็นเกณฑ์

1.1 องค์การที่มุ่งแสวงหาผลกำไร (for profit organization)

องค์การที่จัดตั้งขึ้นมาโดยมีจุดหมายเพื่อทำกำไรหรือแสวงหาผลประโยชน์

1.2 องค์การที่ไม่มุ่งแสวงหาผลกำไร (not for profit organization)

องค์การที่จัดตั้งขึ้นมาโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อประโยชน์ทางสังคม การเมือง และวัฒนธรรม มากกว่ามุ่งหวังที่ผลกำไร

ประเภทขององค์การ

2. องค์การที่แบ่งตามชนิดของผลิตภัณฑ์ที่องค์การผลิตขึ้น

2.1 องค์การด้านการผลิต (manufacturing organization)

องค์การที่ทำการผลิตสินค้า (good) โดยจะมีการใช้วัตถุดิบเพื่อผลิตสินค้าประเภทที่มีตัวตนสามารถสัมผัสจับต้องมองเห็นได้ ซึ่งลูกค้าสามารถประเมินคุณภาพของสินค้านั้นๆ ได้ เช่น เสื้อผ้า รองเท้า ปากกา เป็นต้น

2.2 องค์การด้านบริการ (service organization)

องค์การที่มีหน้าที่หลัก คือการผลิตหรือเป็นผู้ให้บริการโดยกิจกรรมต่างๆ ขององค์การสามารถส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้รับ เช่น สถาบันการเงิน โรงพยาบาล เป็นต้น

ประเภทขององค์การ

3. องค์การที่แบ่งตามลักษณะของความเป็นเจ้าของ

3.1 องค์การภาครัฐ (public sector)

จัดตั้งขึ้นโดยภายใต้การควบคุมของรัฐบาล ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม และรัฐวิสาหกิจต่างๆ

3.2 องค์การภาคเอกชน (private sector)

จัดตั้งขึ้นโดยภายใต้การควบคุมของเอกชน ได้แก่ บริษัท ห้างร้าน มูลนิธิ สมาคม เป็นต้น

ประเภทขององค์การ

4. องค์การที่แบ่งตามลักษณะการเกิด

4.1 องค์การแบบปฐมหรือองค์การแบบปฐมภูมิ (primary organization)

เกิดขึ้นตามธรรมชาติ สมาชิกทุกคนต้องเกี่ยวข้องมาแต่กำเนิด การติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลเป็นส่วนตัวไม่มีพิธีรีตอง เช่น ครอบครัว เพื่อนบ้านใกล้เคียง เป็นต้น

4.2 องค์การแบบมัธยหรือองค์การแบบทุติยภูมิ (secondary organization)

มนุษย์จัดตั้งขึ้น โดยสมาชิกจะมีความสัมพันธ์กันด้วยเหตุผลและความรู้สึก ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์การจึงไม่เป็นแบบส่วนตัว เช่น หน่วยราชการต่างๆ ห้างหุ้นส่วน สมาคม โรงเรียน โรงพยาบาล เป็นต้น

ประเภทขององค์การ

5. องค์การที่แบ่งโดยใช้โครงสร้างเป็นเกณฑ์

5.1 องค์การแบบที่เป็นทางการ (formal organization)

หรือเรียกว่า “องค์การรูปนัย” หรือ “องค์การที่มีรูปแบบ” เป็นองค์การที่มีโครงสร้างอย่างมีรูปแบบ วางกำหนดกฎเกณฑ์ไว้ในระเบียบแบบแผน หรือกำหนดไว้ในกฎหมาย มีสายบังคับบัญชา มีขั้นตอน มีการกำหนดหน้าที่ไว้อย่างเด่นชัด มีการแบ่งงานตามความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

5.2 องค์การแบบที่ไม่เป็นทางการ (informal organization)

หรือเรียกว่า “องค์การอรูปนัย” หรือ “องค์การไร้รูปแบบ” เป็นองค์การที่จัดตั้งขึ้นมาด้วยความสมัครใจติดต่อกันเป็นส่วนตัวด้วยความพึงพอใจ ไม่มีแบบแผนที่แน่นอน

องค์ประกอบที่สำคัญขององค์การที่มีรูปแบบ

1) การแบ่งระดับชั้นสายการบังคับบัญชา (Hierarchy) อำนาจหน้าที่ขององค์กรจะมีลักษณะแบ่งแยกตามสายบังคับบัญชา (Chain of Command) ควบคู่กับการมอบหมายความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา ระดับสูงลดหลั่นกันลงไป (Line of Authority) ในลักษณะนี้โครงสร้างขององค์กรจะแบ่งออกเป็น 3 ระดับชั้น คือ การบริหารระดับต้น การบริหารระดับกลาง และการบริหารระดับสูง

2) การแบ่งงาน (Division of Labor) คือการจำแนกหน่วยงานเฉพาะอย่างออกไปตามความเหมาะสมและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น

3) ช่วงการควบคุม (Span of Control) คือขอบเขตของสายการบังคับบัญชา ช่วงการควบคุมที่กว้าง หมายถึงผู้บังคับบัญชาคนหนึ่งมีผู้ใต้บังคับบัญชาหลายคน ช่วงการควบคุมที่แคบ หมายถึงผู้บังคับบัญชาคนหนึ่งมีผู้ใต้บังคับบัญชาน้อยคน

4) เอกภาพในการบริหารงาน (Unity of Command) หมายถึงการบริหารงานที่ทุกหน่วยงานทุกคนทุกระดับ ปฏิบัติงานอย่างสอดคล้องกันมีการประสานกันและเข้าใจถึงเป้าหมายขององค์การ แสดงให้เห็นว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบ มีขอบเขตอำนาจหน้าที่บังคับบัญชาได้มากน้อยเพียงไร

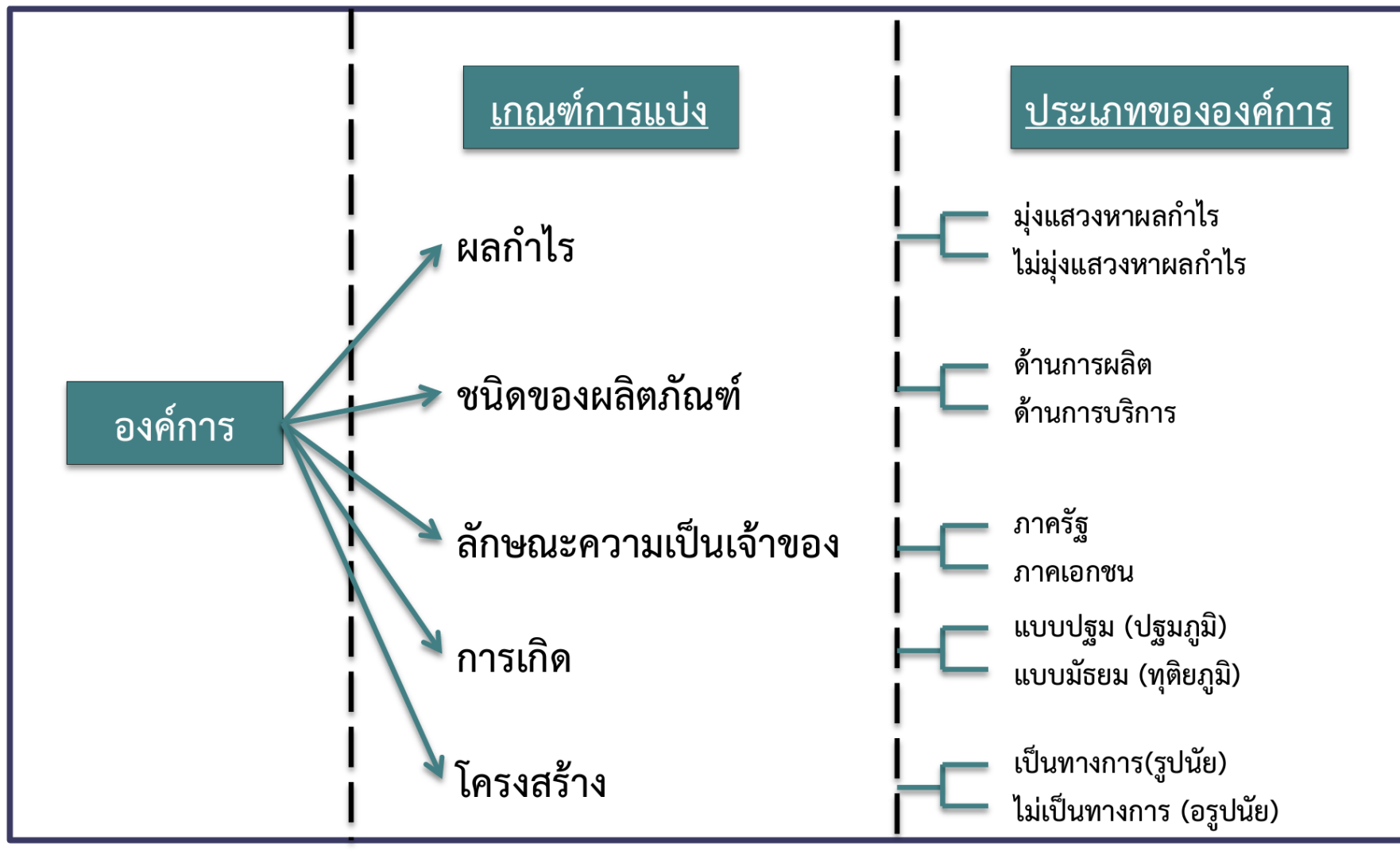
✓ ข้อดีขององค์การไร้รูปแบบ ✓

- ๑ งานดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว
- ๑ ส่งเสริมขวัญ และ กำลังใจในการทำงาน ช่วยบำบัดความไม่พอใจ
- ๑ ลดภาระของหัวหน้างานลง

✗ ข้อเสียขององค์การไร้รูปแบบ ✗

- ๑ เป็นการรวมตัวเพื่อต่อต้านองค์การที่มีรูปแบบ
- ๑ ก่อให้เกิดการแตกแยกแบ่งเป็นกลุ่ม / พวก
- ๑ หากมีมากอาจทำให้เสียระเบียบแบบแผน ที่วางไว้ได้

การจำแนกประเภทขององค์การ



วัตถุประสงค์ขององค์การ

การกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การจะมีอิทธิพลอย่างมากต่อการดำเนินงานขององค์การเพราะนอกจากจะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแล้ว ยังเป็นสิ่งที่แสดงถึงเหตุผลของการปฏิบัติงาน ทั้งนี้วัตถุประสงค์ขององค์การจะมีอยู่ 2 ลักษณะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ขององค์การโดยทั่วไป

1.1 เพื่อสร้างคุณค่าที่ปรารถนาให้สังคม โดยทั่วไปองค์การของทางราชการมักมี วัตถุประสงค์เพื่อให้บริการแก่ประชาชนให้ความคุ้มครองปลอดภัยต่างๆ ตลอดจน พัฒนาประเทศ ได้แก่ หน่วยงานต่างๆ อำเภอ จังหวัด หน่วยงานทหาร ตำรวจ เป็นต้น

1.2 เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มคนต่างๆในองค์การ โดยปกติทั่วไปสมาชิก แต่ละคนในองค์การจะมีวัตถุประสงค์ส่วนตัวแตกต่างกันแต่ละคนมุ่งหวังจะได้รับการ ตอบสนองในสิ่งที่ตนมุ่งหวังจากองค์การ

1.3 เพื่อให้ผู้รับบริการ หรือลูกค้า หรือผู้ที่มาติดต่อพอใจ ซึ่งเป็นจุดประสงค์ที่ ทุกหน่วยงานต้องมีเพราะทุกหน่วยงานต่างมีหน้าที่บริการให้แก่ประชาชน ลูกค้า สมาชิก หรือผู้ติดต่อที่มีผลประโยชน์

1.4 เพื่อให้ผลผลิตขององค์การมีคุณภาพสูง และให้บริการได้ทันเวลา เช่น โรงไฟฟ้า
ประปา จะต้องผลิตกระแสไฟฟ้า จ่ายน้ำประปาให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน
ผู้บริโภค

1.5 เพื่อให้มีการลงทุนหรือขยายกิจการเพิ่ม โดยต้องมีการระดมทรัพยากร หรือจัดหา
ทรัพยากรเพิ่มขึ้นในการดำเนินงานขององค์การ เช่น การสร้างตึกใหม่ การลงทุนด้านบุคลากร
ตลอดจนการจัดให้มีสิ่งจูงใจที่จะรักษาคนให้อยู่กับองค์การนานที่สุด

1.6 เพื่อให้หน่วยงานนั้นทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีเหตุผลโดยใช้เทคโนโลยีและ
วิทยาการทางวิทยาศาสตร์ตามแผนใหม่ ต้นทุนต่ำ กำไรสูง

1.7 เพื่อความเจริญและการดำรงอยู่ได้ขององค์การ กล่าวคือ เมื่อได้มีการจัดตั้ง
โครงการขึ้นมาแล้ว วัตถุประสงค์อย่างหนึ่งที่สมาชิกในองค์การทุกคนต้องยึดถือร่วมกัน
คือ การทำให้องค์การมีความเจริญก้าวหน้าสามารถดำเนินอยู่ได้

2. วัตถุประสงค์ขององค์การธุรกิจ

2.1 เพื่อสร้างสรรค์คุณค่าทางเศรษฐกิจในรูปแบบสินค้าและบริการ หมายถึง องค์การธุรกิจ มีวัตถุประสงค์ในการผลิตสินค้าและบริการเพื่อไปแลกเปลี่ยนเป็นตัวเงินซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจแก่สังคม

2.2 เพื่อแสวงหาผลกำไร และเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกและกลุ่มต่างๆในองค์การ

2.3 เพื่อการดำรงอยู่และความเจริญขององค์การ โดยทั่วไปห้างหุ้นส่วนและบริษัทที่จัดตั้งขึ้นทุกแห่งปรารถนาจะตั้งอยู่ได้นานๆ และเจริญรุ่งเรืองขยายกิจการออกไป

2.4 เพื่อสร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่าในสังคม องค์การต้องทำตนเป็นพลเมือง ปฏิบัติตามกฎหมาย ไม่เอาไรต์เอาเปรียบลูกค้าและคนงาน

สภาวะแวดล้อมขององค์กร

1. สภาวะแวดล้อมภายนอกองค์กร (External environment)

1.1 สภาวะแวดล้อมทั่วไป (General environment)

- สังคม
- เทคโนโลยี
- เศรษฐกิจ
- การเมืองและกฎหมาย

1.2 สภาวะแวดล้อมที่ เกี่ยวกับงาน (Task environment)

- ลูกค้า
- คู่แข่งขัน
- ผู้จัดส่งวัตถุดิบ
- เจ้าหน้าที่ของรัฐ
- ตลาดแรงงาน
- หุ้นส่วนทางธุรกิจ

2. สภาวะแวดล้อมภายในองค์กร (Internal environment)



- 2.1 เจ้าของกิจการและผู้ถือหุ้น
- 2.2 คณะกรรมการบริษัท
- 2.3 พนักงาน
- 2.4 วัฒนธรรมองค์กร

สภาวะแวดล้อมขององค์การ

องค์การก็เช่นเดียวกับคนจะต้องอยู่ท่ามกลางสภาวะแวดล้อมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นวัฒนธรรม สังคม สภาพทางด้านเศรษฐกิจ รัฐบาล กฎหมายและข้อบังคับ การเปลี่ยนแปลงด้านวิทยาการ การเปลี่ยนแปลงความพอใจของผู้บริโภค การแข่งขัน เป็นต้น

ปัจจัยต่างๆเหล่านี้คือ สภาวะแวดล้อมขององค์การ ซึ่งสภาวะแวดล้อมเหล่านี้จะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ สภาวะแวดล้อมขององค์การประกอบด้วย

1. สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร

1.1 สภาพแวดล้อมทั่วไป (general environment) เป็นสภาพแวดล้อมที่ส่งผลทั้งโดยตรงและทางอ้อมต่อกิจกรรมทุกอย่างขององค์กร ได้แก่ เศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคม การเมืองและกฎหมาย และสภาพแวดล้อมระหว่างประเทศ

1.2 สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงาน (task environment) เป็นสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการดำเนินงานและความสามารถที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กรและเป็นสภาพแวดล้อมภายนอกที่อยู่ใกล้ตัวองค์กรมากที่สุด ได้แก่ ลูกค้า คู่แข่งขัน ผู้จัดส่ง วัตถุดิบ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ตลาดแรงงาน ผู้ร่วมลงทุน

2. สภาวะแวดล้อมภายในขององค์การ

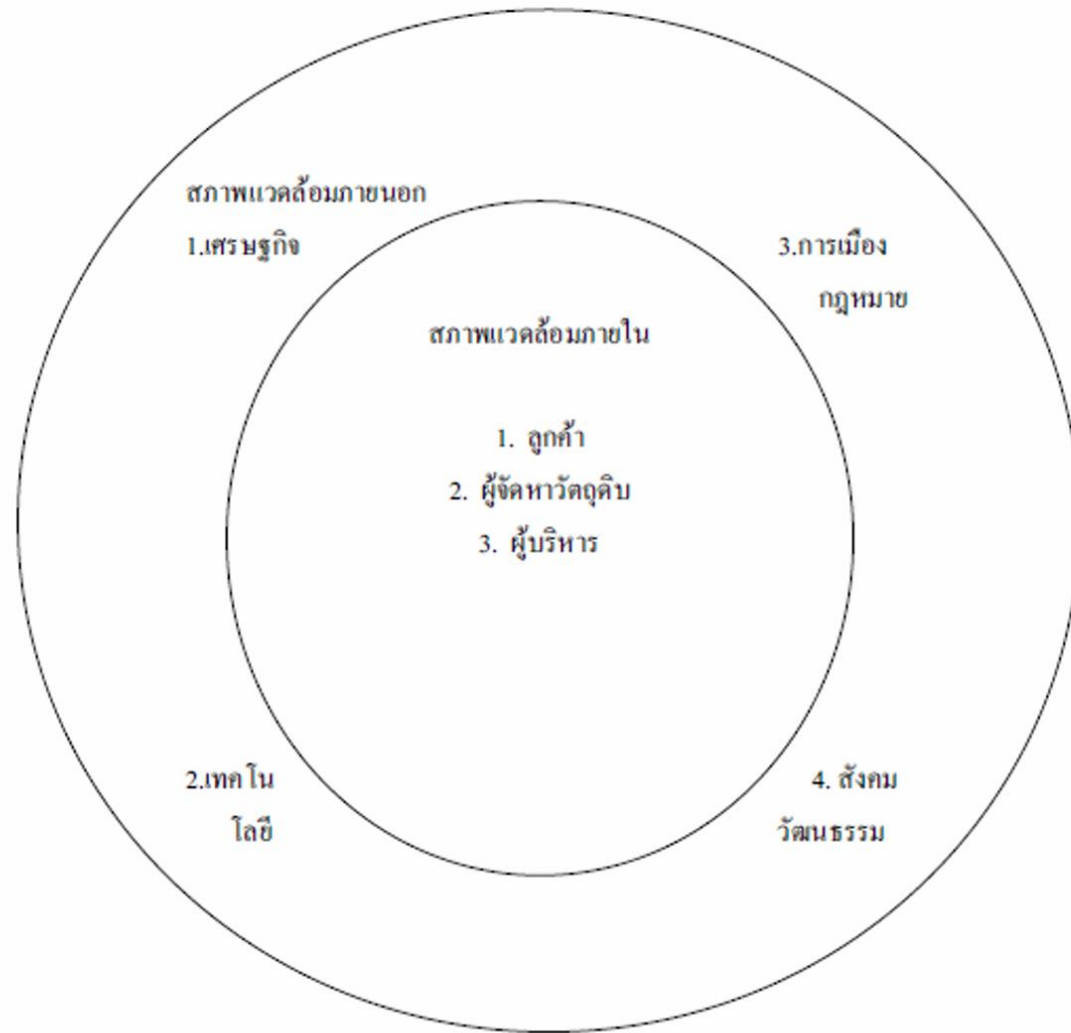
2.1 เจ้าของกิจการและผู้ถือหุ้น ในองค์การธุรกิจที่มีขนาดเล็ก เจ้าของกิจการมักมีบทบาทด้านต่างๆในองค์การมากมาย

2.2 คณะกรรมการบริษัท คือ บุคคลที่ผู้ถือหุ้นเป็นผู้คัดเลือกให้เข้ามาเป็นตัวแทนเพื่อทำหน้าที่และควบคุมการบริหารงานที่ตนเองถือหุ้นอยู่

2.3 พนักงาน คือบุคคลต่างๆจากตลาดแรงงานภายนอก ที่ฝ่ายบริหารขององค์การดำเนินการสรรหาและคัดเลือกมาให้ทำงานในองค์การ

2.4 วัฒนธรรมองค์การ เป็นสภาวะแวดล้อมภายในอีกอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานต่อทุกองค์การ

สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก



สภาพแวดล้อมภายใน

1. **ลูกค้า (Customer)** หมายถึง ผู้ใช้บริการ หรือผู้ซื้อสินค้าจากองค์กรอาจเป็นบุคคล หรือ องค์กรใดก็ได้ ดังนั้น องค์กรต้องเข้าใจถึงความพอใจ ความต้องการของลูกค้าเพื่อปรับให้สินค้าและบริการขององค์กรสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เช่น ในยุคการสื่อสารไร้พรมแดนในปัจจุบันลูกค้าต้องการโทรศัพท์มือถือที่มีกล้องถ่ายรูปในตัว มีเสียง Polyphonic หน้าจอสี สามารถเล่น WAP ได้ ดังนั้นบริษัทที่จำหน่ายโทรศัพท์มือถือก็ต้องนำโทรศัพท์รุ่นที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าออกมาจำหน่าย

2. **ผู้จัดหาวัตถุดิบ (Supplier)** หมายถึง ผู้จัดหาวัตถุดิบหรือผู้ที่ขายวัตถุดิบให้กับองค์กร โดยองค์กรต้องหาผู้ขายวัตถุดิบที่มีคุณภาพ และผลิตวัตถุดิบตรงตามความต้องการขององค์กร และวัตถุดิบนั้นต้องมีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่องค์กรได้วางไว้ เพื่อให้สินค้าที่ผลิตนั้นได้มาตรฐาน และมีคุณภาพสูงสุด เช่น โรงเรียนแห่งหนึ่งขาดบุคลากรที่มีความรู้ด้านภาษาอังกฤษ โรงเรียนก็ต้องทำการหาผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษเพื่อเข้ามาสอนในโรงเรียน

3. **ผู้บริหาร (Manager)** หมายถึง คนที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน และมีทักษะในหลาย ๆ ด้านเพื่อที่สามารถนำเอาทักษะเหล่านั้นมาบริหารงานในองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพราะผู้บริหารเปรียบเสมือนหัวใจขององค์กรถ้าขาดผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถที่ดีแล้ว ก็เปรียบเสมือนหัวใจที่มีเส้นเลือดตีบ องค์กรนั้นก็เลยไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรได้ตั้งไว้



สภาพแวดล้อมภายนอก

1. เศรษฐกิจ (Economic) หมายถึง สภาพเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และเมื่อเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงย่อมจะส่งผลกระทบต่อองค์กร เช่นเมื่อเศรษฐกิจรุ่งเรืองประชาชนก็จะมีกำลังซื้อทำให้้องค์กรสามารถขายสินค้าและบริการได้ในจำนวนมาก จึงส่งผลให้รายได้ขององค์กรเพิ่มขึ้น แต่ถ้ามเศรษฐกิจตกต่ำ ยอดขายสินค้าและบริการขององค์กรก็จะลดลงจึงส่งผลทำให้รายได้ขององค์กรลดลง

2. เทคโนโลยี (Technology) หมายถึง วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีในปัจจุบันนี้มีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง ยิ่งเทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์มีการพัฒนามากขึ้นเท่าไร ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วในการทำงานก็จะเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่เวลาที่ใช้ในการทำงานนั้นเท่าเดิมแต่ได้จำนวนงานมากขึ้น เช่นในสมัยก่อนใช้แรงงานคนในการประกอบชิ้นส่วนรถยนต์เป็นส่วนมากแต่ในปัจจุบันนี้มีการใช้หุ่นยนต์ในการผลิตแทนทำให้สามารถเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้น ในขณะที่ใช้เวลาในการผลิตเท่าเดิม



3. การเมืองและกฎหมาย (Political Law) หมายถึง กฎหรือข้อบังคับที่ถูกกำหนดขึ้นโดยรัฐบาล ในแต่ละยุคแต่ละสมัยนโยบายการเมือง และกฎหมายก็จะแตกต่างกันไป และสิ่งเหล่านั้นเองก็มีอิทธิพลต่อองค์กร เช่นในปัจจุบันมีการกำหนดอัตราค่าแรงงานขั้นต่ำทำให้องค์กรต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น หรือ ปัจจุบันรัฐบาลได้มีนโยบายส่งเสริมธุรกิจขนาดย่อม ถ้าองค์กรที่ดำเนินงานแบบธุรกิจขนาดย่อมก็จะได้รับประโยชน์นั้น เป็นต้น

4. สังคมและวัฒนธรรม (Social and Culture) หมายถึง สิ่งที่อยู่คนในแต่ละท้องถิ่นหรือในแต่ละประเทศยอมรับ อาจหมายถึงวิถีชีวิต ขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม ซึ่งในแต่ละท้องถิ่น แต่ละประเทศก็จะมีสังคม และวัฒนธรรมที่แตกต่างกันไป เช่นในประเทศญี่ปุ่นจะมีพื้นที่จำกัดทำให้ต้องอยู่อาศัยในบ้านที่มีพื้นที่ขนาดเล็กจึงไม่นิยมที่จะซื้อสินค้าครั้งละมาก ๆ เพื่อมาเก็บไว้เนื่องจากไม่มีที่เก็บ ส่วนในประเทศอเมริกามีพื้นที่มาก ประชาชนส่วนใหญ่จะอาศัยอยู่ในบ้านที่มีขนาดใหญ่กว่าในประเทศญี่ปุ่น ประชาชนจึงนิยมซื้อสินค้าครั้งละมาก ๆ เพื่อเก็บไว้ใช้เนื่องจากเมื่อซื้อสินค้าในปริมาณที่มาก ๆ จะทำให้ได้สินค้าในราคาที่ถูกลง



บทที่ 1 : แบบฝึกหัดทบทวน

- ▶ 1. ท่านคิดว่าองค์การมีความสำคัญต่อการจัดการอย่างไรบ้าง
- ▶ 2. องค์การสามารถแบ่งออกเป็นกี่ประเภท มีลักษณะเป็นอย่างไร จงอธิบาย
- ▶ 3. ให้ยกตัวอย่างองค์การมา 1 แห่ง พร้อมอธิบายรายละเอียด



THANK YOU !

