องค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ:กรณีศึกษา หน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

วิทยานิพนธ์

ของ

ปาริฉัตร วงละคร

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตรมหาบัณฑิต

เมษายน 2566

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

องค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ:กรณีศึกษา หน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

วิทยานิพนธ์
ของ
ปาริฉัตร วงละคร

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตรมหาบัณฑิต
เมษายน 2566
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Factors of Organising affected in Balance Scorecard: The Case Study of government agencies in Chum Phae District, Khon Kaen Province

Parichat Wonglakhon

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements

for Master of Political Science (Politics and Government)

April 2023

Copyright of Mahasarakham University

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนางสาวปาริฉัตร วงละคร แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(รศ. ดร. ประโยชน์ ส่งกลิ่น)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ดร. ชินวัตร เชื้อสระคู)

.....กรรมการ
(ผศ. ดร. วนิดา พรมหล้า)

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(ดร. ทัชชวัฒน์ เหล่าสุวรรณ)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

.....
(ผศ. ดร. กนกพร รัตนสุธีระกุล)
คณบดีวิทยาลัยการเมืองการปกครอง

.....
(รศ. ดร. กริสน์ ชัยมูล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อเรื่อง องค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ: กรณีศึกษา หน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น
ผู้วิจัย ปาริฉัตร วงละคร
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. ชินวัตร เชื้อสระคู
ปริญญา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต **สาขาวิชา** รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม **ปีที่พิมพ์** 2566

บทคัดย่อ

ตามที่รัฐบาลได้กำหนดนโยบายไทยแลนด์ 4.0 เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาประเทศให้ก้าวไกลอย่างรวดเร็วและมั่นคง ได้นำเทคโนโลยีอันทันสมัยมาขับเคลื่อนกลไกในการบริหารงาน มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในระบบหน่วยงานรัฐ เมื่อมีเทคโนโลยีที่เพิ่มเข้ามาในการทำงานประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจในเทคโนโลยีมากขึ้น จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบองค์ประกอบของการจัดองค์กรให้สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นปรับปรุงระบบการให้บริการของหน่วยงานรัฐ งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรในปัจจุบัน และศึกษาระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพขององค์กร เพื่อวัดระดับความสัมพันธ์องค์ประกอบของการจัดองค์กรกับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพของหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ สำนักงานพัฒนาชุมชน สำนักงานที่ดิน สำนักงานเกษตร การประปาส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น วิธีดำเนินงานวิจัย ใช้การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณเป็นหลักและข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นส่วนเสริม ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ให้บริการหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ทั้งหมด 128 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณจำนวน 97 คน ซึ่งแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา(Descriptive statistics)ด้วยการหาค่าเฉลี่ย การหาร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วย สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression)การวิจัยในเชิงคุณภาพผู้ให้สัมภาษณ์คือผู้บริหารของหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นจำนวนหน่วยงานละ 1 คน รวม 5 คน โดยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมระดับองค์ประกอบของการจัดการองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.28 ระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.45 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของการจัดการองค์กร 6 มิติ กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ 4 ด้าน พบว่า ตัวแปรต้น

สามารถพยากรณ์ความสำเร็จด้วยสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณ มี 3 จาก 6 มิติได้แก่ มิติด้านทักษะและความรู้ของพนักงาน(Sig = 0.041) ค่านิยมและวัฒนธรรม(Sig = 0.047) และการออกแบบองค์กร(Sig = 0.002) โดยระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง 3 มิติดังกล่าวสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลเชิงดุลยภาพขององค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตามองค์ประกอบของการจัดองค์กรอีก 3 มิติ ไม่มีระดับนัยสำคัญหรือไม่สามารถมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลเชิงดุลยภาพขององค์กรได้แก่ มิติด้านองค์ประกอบทางกายภาพ(Sig = 0.271) การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร(Sig = 0.318) และนโยบายองค์กร(Sig = 0.197) โดยตัวแปร ต้นที่มีอำนาจการทำนายดีที่สุดคือปัจจัยด้านการออกแบบองค์กร โดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ .273 ตัวโดยแปรต้นองค์ประกอบขององค์กรสามารถอธิบายความแปรปรวนหรือมีอำนาจการพยากรณ์ได้ร้อยละ 56.40

คำสำคัญ : ไทยแลนด์ 4.0, หน่วยงานรัฐ, เทคโนโลยี, ประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ, องค์ประกอบของการจัดองค์กร

TITLE Factors of Organising affected in Balance Scorecard: The Case Study of government agencies in Chum Phae District, Khon Kaen Province

AUTHOR Parichat Wonglakhon

ADVISORS Chinnawat Chuea , Ph.D.

DEGREE Master of Political Science **MAJOR** Politics and Government

UNIVERSITY Mahasarakham University **YEAR** 2023

ABSTRACT

As the government has introduced the Thailand 4.0 policy for the benefit of the country's development, in order to make rapid and steady progress, it has used modern technology to advance mechanisms in management. Technology has been applied to the system of government agencies. When technology is incorporated into work, people have a greater understanding of technology. Therefore, there must be a change in the form of organizational elements in line with the changes that have occurred to improve the service system of government agencies.This research aims to study the current level of organizational elements and to study the 'equilibrium effectiveness level of the organization. Measuring the relationship between the organizational elements and the equilibrium effectiveness level of the government agencies in Chum Phae district in Khon Kaen province, namely the Community Development Office, the Agriculture Office, the Provincial Water Works Authority, and the Provincial Electricity Authority in Chum Phae district in Khon Kaen province, how the research was conducted. The population of the research was government service providers in Chum Phae district in Khon Kaen province with a total of 128 people. The sample group used in the quantitative research consisted of 97 people, and their analysis was divided into two parts.Data were analyzed using descriptive statistics (mean, percentage, standard deviation) and inferential statistics (analysis of the relationship between variables and correlation

coefficient and multiple regression analysis). Qualitative research, the respondents were administrators of government agencies in Chum Phae district, Khon Kaen province, 1 person per agency, 5 persons in total, using the data from the interview for content analysis

The results show that the overall level of organizational management components was the highest, with an average of 4.28. The level of balance effectiveness was the highest with an average of 4.45. It was found that the output variable can predict the success with the multiple regression coefficient. There are 3 dimensions out of 6, namely employee skills and knowledge (Sig = 0.041), values and culture (Sig = 0.047), and organizational design (Sig = 0.002) with a statistical significance level of 0.05, and these 3 dimensions can significantly predict the equilibrium effectiveness of the organization. However, the other 3 dimensions of organizational elements that do not have a significant level or cannot affect the equilibrium effectiveness of the organization are: physical component dimensions (Sig = 0.271) , administrative support (Sig = 0.318) and organizational policy (Sig = 0.197). The regression coefficient of forecasting was .273. The initial variable of the organizational component could explain the variance or the predictive power was 56.40%.

Keyword : Thailand 4.0, Government agency, Technology, Equilibrium effectiveness, Elements of organization

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร.ชินวัตร เชื้อสระคู อาจารย์ประจำสาขารัฐศาสตร์ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และผู้บริหาร บุคลากรหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ที่กรุณาให้คำปรึกษาคำแนะนำ ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยจนงานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วง และทุนอุดหนุนและส่งเสริมโครงการวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษา (ปริญญาโท) ประจำปี ๒๕๖๖

ปาริฉัตร วงละคร

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... ฉ

กิตติกรรมประกาศ ..... ช

สารบัญ ..... ฌ

ตาราง ..... ฑ

ภาพประกอบ ..... ด

บทที่1 1

บทนำ 1

1.1 วัตถุประสงค์ 5

1.2 ผลที่คาดว่าจะได้รับ 5

1.3 คำถามวิจัย 5

1.4 สมมติฐานการวิจัย 6

1.5 ขอบเขตงานวิจัย 6

1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย 7

1.7 พื้นที่ศึกษา 8

1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ 9

บทที่ 2 10

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 10

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดองค์กร 11

ความหมายองค์กร 11

ความหมายของการจัดการ 12

กระบวนการจัดการ 13
สมรรถนะองค์กร 15
นโยบายองค์กร 16
การออกแบบองค์กร 17
2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ 18
หลักการและแนวคิดของ Balanced Scorecard 19
2.3 บริบท หน้าที่ของหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น 21
สำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น 21
สำนักงานที่ดิน อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น 22
สำนักงานเกษตร อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น 23
การประปาส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น 24
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น 25
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบขององค์กรกับประสิทธิผลขององค์กร 26
บทที่ 3 43
วิธีการดำเนินงาน 43
3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย 44
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 45
3.2.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 45
3.2.2 ผู้ให้สัมภาษณ์ 46
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 46
3.4 การสร้างเครื่องมือการวิจัย 47
3.4.1 การสร้างเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ 47
3.4.2 การสร้างเครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ 48
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล 49

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล 50
บทที่ 4 53
วิเคราะห์ผลข้อมูล 53
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability Statistics) 54
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรหน่วยงานรัฐ 54
4.2.1 จำนวนและร้อยละเพศของบุคลากรหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น 54
4.2.2 จำนวนร้อยละอายุของบุคลากรหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น 55
4.2.3 ร้อยละระดับการศึกษาของบุคลากร หน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น 55
4.2.4 จำนวนและร้อยละสังกัดหน่วยงานรัฐ ภายในอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น 56
4.3 การวิเคราะห์ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรหน่วยงานรัฐ 56
4.3.1 ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านทักษะและความรู้ของพนักงาน 57
4.3.2 ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านทรัพยากรทางกายภาพ 58
4.3.3 ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร 59
4.3.4 ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านค่านิยม และวัฒนธรรม 60
4.3.5 ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านนโยบายองค์กร 60
4.3.6 ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านการออกแบบองค์กร 61
4.3.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กร 62
4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพของหน่วยงานรัฐ 63
4.4.1 ระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพมุมมองด้านการเงิน 63
4.4.2 ระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพมุมมองด้านลูกค้า 64
4.4.3 ระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพมุมมองด้านกระบวนการภายใน 64
4.4.4 ระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา 65
4.4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ 66

4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์องค์ประกอบของการจัดองค์กรและประสิทธิผลเชิงดุลยภาพของหน่วยงานรัฐ 67
4.6 การวิเคราะห์มิติองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลเชิงดุลภาพ 71
4.6.1 การวิเคราะห์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม (ด้านการเงิน)..... 71
4.6.2 การวิเคราะห์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม (ด้านลูกค้า) 74
4.6.3 การวิเคราะห์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม (ด้านกระบวนการภายใน)..... 77
4.6.4 การวิเคราะห์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม (ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา)..... 80
4.6.5 การวิเคราะห์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามรวมประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ..... 84
4.7 ข้อเสนอแนะองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ ... 87
4.8.1 ด้านการเงิน (การบริหารงบประมาณ)..... 87
4.8.2 ด้านลูกค้า (ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ)..... 88
4.8.3 ด้านกระบวนการภายใน 90
4.8.4 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา 92
บทที่ 5 94
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 94
5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา 94
5.2 สมมติฐานการวิจัย 95
5.3 สรุปผลการศึกษา 95
5.4 อภิปรายผล 97
สิ่งที่งานวิจัยให้มุมมองในทางทฤษฎี..... 104
มุมมองในทางปฏิบัติ 104
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 106
บรรณานุกรม..... 107
ภาคผนวก..... 113

ประวัติผู้เขียน 139

ตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 สังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรภาครัฐ 42
ตารางที่ 2 แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 45
ตารางที่ 3 แสดงค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม 54
ตารางที่ 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างบุคลากรและร้อยละเพศ 54
ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของอายุ 55
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละระดับการศึกษา 55
ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละสังกัดหน่วยงาน 56
ตารางที่ 8 ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านทักษะและความรู้ของพนักงาน 57
ตารางที่ 9 ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านทรัพยากรทางกายภาพ 58
ตารางที่ 10 ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร 59
ตารางที่ 11 ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านค่านิยม และวัฒนธรรม 60
ตารางที่ 12 ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านนโยบายองค์กร 60
ตารางที่ 13 ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านการออกแบบองค์กร 61
ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยรวมและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กร 62
ตารางที่ 15 ระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพมุมมองด้านการเงิน 63
ตารางที่ 16 ระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพมุมมองด้านลูกค้า 64
ตารางที่ 17 ระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพมุมมองด้านกระบวนการภายใน 64
ตารางที่ 18 ระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา 65
ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยรวมและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ 66
ตารางที่ 20 การแปรผลค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ (Best et al., 1977) 66

ตารางที่ 21 ตารางผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์องค์ประกอบของการจัดองค์กรและประสิทธิผลเชิงดุลยภาพของหน่วยงานรัฐ 67
ตารางที่ 22 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์องค์ประกอบของการจัดองค์กรและประสิทธิผลเชิงดุลยภาพของหน่วยงานรัฐ 70
ตารางที่ 23 การแปรผันของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านการเงิน ด้วยสัมประสิทธิ์พหุคูณ 71
ตารางที่ 24 สถิติ F-test ของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านการเงิน 72
ตารางที่ 25 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านการเงิน 73
ตารางที่ 26 ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ การแปรผันของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านลูกค้า 74
ตารางที่ 27 แสดงค่าสถิติ F-test ของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านลูกค้า 75
ตารางที่ 28 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านลูกค้า 76
ตารางที่ 29 ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ การแปรผันของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านกระบวนการภายใน 77
ตารางที่ 30 แสดงค่าสถิติ F-test ของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านกระบวนการภายใน 78
ตารางที่ 31 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านกระบวนการภายใน 79
ตารางที่ 32 ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ การแปรผันของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านการเรียนรู้และการพัฒนา 80
ตารางที่ 33 สถิติ F-test ของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านการเรียนรู้และการพัฒนา 81
ตารางที่ 34 สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านการเรียนรู้และการพัฒนา 82
ตารางที่ 35 องค์ประกอบของการจัดองค์กรกับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ 83
ตารางที่ 36 ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ การแปรผันของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพรวม 84
ตารางที่ 37 สถิติ F-test ของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพรวม 85
ตารางที่ 38 สัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพรวม 4 ด้าน และตัวแปรต้นองค์ประกอบของการจัดองค์กร 6 มิติ 86
ตารางที่ 39 ตารางรายชื่อสมมติของผู้ให้สัมภาษณ์ 87

ตารางที่ 40 ตารางแสดงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย..... 95

ภาพประกอบ

หน้า

รูปที่ 1 ตำแหน่งอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น 8

รูปที่ 2 สมรรถนะหลักขององค์กร (Leonard, 1998)..... 15

รูปที่ 3 Balanced Scorecard (Kaplan & Norton, 2001)..... 20

รูปที่ 4 โครงสร้างบุคลากรสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น 21

รูปที่ 5 โครงสร้างบุคลากรสำนักงานที่ดิน อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น..... 22

รูปที่ 6 โครงสร้างบุคลากรสำนักงานเกษตร อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น..... 23

รูปที่ 7 โครงสร้างบุคลากรการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น 24

รูปที่ 8 โครงสร้างบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น..... 25

บทที่1

บทนำ

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรงในทุกมิติทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี อันเป็นผลมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจการเมืองโลก มีผลทำให้ประเทศต่าง ๆ ในโลกต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และมีความเชื่อมโยงระหว่างกันมากขึ้น โลกที่เคยกว้างใหญ่กลับเล็กลงดินแดนแต่ละประเทศที่อยู่ห่างไกลกันสามารถติดต่อกันได้ภายในเวลาเสี้ยววินาที ภูเขาและทะเลซึ่งเป็นพรมแดนธรรมชาติที่เคยเป็นอุปสรรคในการติดต่อไปมาหาสู่ดูเหมือนเลือนหายไปจนกลายเป็นโลกไร้พรมแดน นับจากนี้โลกกำลังก้าวเข้าสู่ระยะแห่งการเปลี่ยนยุคเปลี่ยนสมัย ซึ่งเป็นการเปลี่ยนผ่านที่ยิ่งใหญ่ที่สุดของประวัติศาสตร์โลกในยุคโลกาภิวัตน์ ยุคของโลกาภิวัตน์ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งภายในและภายนอกประเทศ ที่มีเทคโนโลยีนวัฒกรรมที่ทันสมัยเข้ามามีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิต การดำเนินงานบริหารงาน และการให้บริการของทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนต่างรับนำเอาเทคโนโลยีมาปรับใช้ภายในหน่วยงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงาน ทำให้หน่วยงานทุกภาคส่วนต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับยุคโลกาภิวัตน์ เช่น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี นวัตกรรมร่วมกับการทำงาน โดยในประเทศไทยก็ได้มีการปรับตัวให้สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงนี้เช่นกัน มีการประกาศใช้นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ที่เป็นการนำเทคโนโลยี นวัตกรรม เข้ามาร่วมพัฒนาประเทศ

สุวิทย์ เมษินทรีย์ (2559) “ไทยแลนด์ 4.0” เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือ โมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล ภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ที่เข้ามาบริหารประเทศบนวิสัยทัศน์ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่าง ๆ เพื่อปรับแก้ จัดระบบ ปรับทิศทาง และสร้างหนทางพัฒนาประเทศให้เจริญสามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างเร็ว และรุนแรงในศตวรรษที่ 21 ได้ เพื่อให้เข้าใจ “ประเทศไทย 4.0” ก่อนจะมาถึงประเทศไทย 4.0 ประเทศไทยก็ผ่านการพัฒนามาเป็นลำดับขั้นอย่างต่อเนื่อง เริ่มตั้งแต่

“ประเทศไทย 1.0” การดำรงอยู่และพัฒนาประเทศเน้นการเกษตรเป็นหลัก เช่น ผลิตและขาย พืชไร่พืชสวน หมู หมา กา ไก่ เป็นต้น

“ประเทศไทย 2.0” นอกจากเกษตรกรรมแล้วก็เน้นไปทางอุตสาหกรรมแต่เป็นอุตสาหกรรมเบา เช่น การผลิตและขายรองเท้า เครื่องหนัง เครื่องดื่ม เครื่องประดับ เครื่องเขียน กระเป๋า เครื่องนุ่งห่ม เป็นต้น

“ประเทศไทย 3.0” ซึ่งเป็นยุคปัจจุบัน เน้นหนักไปทางอุตสาหกรรมหนักและการส่งออก เช่น การผลิต และขาย ส่งออกเหล็กกล้า รถยนต์ กลั่นน้ำมัน แยกก๊าซธรรมชาติ ปูนซีเมนต์ เป็นต้น ประเทศไทยในยุค 1.0 2.0 และ 3.0 รายได้ประเทศยังอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งประเทศจะอยู่อย่างนี้ไม่ได้ ต้องรีบพัฒนาเศรษฐกิจ สร้างประเทศ เพราะ Thailand 3.0 ที่เราเป็นกันมาตลอดจนถึงทุกวันนี้มันทำให้รายได้ประเทศอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น เราไม่สามารถขยับหนีไปจากจุดนี้ได้สักที เมื่อ 50 ปีก่อน ช่วง พ.ศ.2500 - 2536 เศรษฐกิจของไทยเรามีการเติบโตอย่างมากถึงระดับ 7 - 8% ต่อปี แต่หลังจาก พ.ศ.2537 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน เศรษฐกิจไทยเติบโตขึ้นเพียง 3 - 4% ต่อปีเท่านั้น นอกจากนั้นยังมีเรื่องของ ‘ความเหลื่อมล้ำด้านความร่ำรวย’ อีกต่างหาก และสุดท้ายก็เรื่องของ ‘ความไม่สมดุลในการพัฒนา’ ซึ่งเรื่องพวกนี้นี่แหละที่ทำให้รัฐบาลต้องหันมาใส่ใจ เร่งพัฒนาปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจกันยกใหญ่ เพื่อให้เราก้าวข้ามจาก Thailand 3.0 ไปสู่ Thailand 4.0 ให้ได้ใน 3 - 5 ปีนี้ จึงเป็นเหตุให้นำไปสู่ยุคที่สี่ เรียกว่า “ประเทศไทย 4.0” กำหนดแนวทางพัฒนาประเทศให้เป็นประเทศเศรษฐกิจใหม่ ประเทศและประชากรมีรายได้สูง โดยวางเป้าหมายให้เกิดผลการพัฒนา ภายใน 5 - 6 ปีนี้คล้าย ๆ กับการวางภาพอนาคตทางเศรษฐกิจที่ชัดเจนของประเทศที่พัฒนา เช่น สหรัฐอเมริกา อังกฤษ อินเดีย หรือประเทศเกาหลีใต้ ที่วางโมเดลเศรษฐกิจในชื่อ “ Creative Economy”

“ประเทศไทย 4.0” เป็นความมุ่งมั่นของนายกรัฐมนตรี ที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ “Value–Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” โดยมีฐานคิดหลัก คือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม เปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น

พัชราวลัย ศุภภะ (2562) กล่าวว่าแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เป็นการบริหารงานที่ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีมาตรฐานวัดได้ ใช้กลไกการตลาดเปิดโอกาสในการแข่งขันทั้งภาคเอกชนและภาคประชาชนในการเข้าร่วมการลงทุนอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ดังนั้นเพื่อให้ระบบราชการมีความสอดคล้องกับแนวคิด การปฏิรูประบบราชการควรมีลักษณะ คือ รัฐจะมีบทบาทหน้าที่เฉพาะในส่วนที่จำเป็นจะต้องทำเท่านั้นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนและชุมชนมีบทบาทมากขึ้น มีการบริหาร

จัดการภายในภาคราชการที่มีความรวดเร็ว คุณภาพสูง และมีประสิทธิภาพ มีการจัดองค์กรที่มีความกะทัดรัดคล่องตัวและปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว เน้นการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือตามลักษณะของการททำงานที่ทันสมัย ใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการทำงาน มีการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีคุณภาพสูง ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยมีประชาชนเป็นเป้าหมาย มีกลไกการบริหารงานบุคคลที่หลากหลาย มีระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเต็มใจมารับราชการอย่างมืออาชีพ มีวัฒนธรรมองค์กรและมีบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

ตามที่รัฐบาลได้กำหนดนโยบายไทยแลนด์ 4.0 เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาประเทศให้ก้าวไกลอย่างรวดเร็วและมั่นคง สร้างความมั่งคั่งให้กับคนในประเทศด้วยการสนับสนุนให้ภาคส่วนต่างๆ ได้นำเทคโนโลยีอันทันสมัยมาขับเคลื่อนกลไกในการบริหารงาน การดำเนินงานภายในองค์กรจึงได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ภายในประเทศเองก็ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเช่นกันทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านสังคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้การดำเนินงานในองค์กรที่มีการแข่งขันที่เข้มข้นมากขึ้น และความไม่แน่นอนของสภาพเศรษฐกิจนี้ จึงส่งผลให้องค์กรขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ รวมถึงหน่วยงานรัฐต่างพบกับความท้าทายในการที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าได้ ทุกองค์กรมีการตั้งเป้าหมาย และปรับตัวในการจัดองค์ประกอบขององค์กรให้ทันต่อสภาวะโลกโลกาภิวัตน์เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มีคุณภาพ ทันเวลา และเหมาะสม องค์กรจึงต้องแสวงหาเครื่องมือหรือเทคนิคต่างๆ ที่มาช่วยในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนำให้องค์กรอยู่รอดและเจริญก้าวหน้า โดยปัจจุบันหลายองค์กรได้นำเทคนิคการวัดดุลยภาพมาปรับใช้ทำให้สามารถสร้างความได้เปรียบในโลกการแข่งขัน ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และมีการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ ซึ่งการวัดผลดุลยภาพเป็นเครื่องมือวัดผลเพื่อวัดผลการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุกลยุทธ์โดยมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

จังหวัดขอนแก่นนับว่าเป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่เป็นลำดับที่ 6 ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แต่มีประชากรมากเป็นอันดับที่ 3 ของของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และมีทั้งหมด 26 อำเภอ โดยอำเภอชุมแพ เป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดขอนแก่น โดยนับว่าเป็นพื้นที่ 1 ใน 4 อำเภอที่มีเศรษฐกิจเติบโตรองจากตัวเมืองขอนแก่น ข้อมูลจากที่ว่าการอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เมื่อปี พ.ศ.2564 พบว่า อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น มีพื้นที่ทั้งหมด 510.9 ตร.กม. มีประชากรทั้งหมด 123,741 คน ความหนาแน่น 242.20 คน/ตร.กม. ประชากรประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก นอกจาก

ประชากรประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลักแล้วแล้ว ยังมีวิสาหกิจชุมชนที่คอยสร้างรายได้ในช่วงฤดูหลังเก็บเกี่ยว ส่งผลให้การเข้ารับบริการหน่วยงานรัฐของอำเภอชุมแพ มีประชากรเข้ารับบริการในหน่วยงานราชการหลักๆ 3 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานเกษตร สำนักงานที่ดิน และสำนักงานพัฒนาชุมชน และการดำรงชีวิตของประชากรในปัจจุบันมีสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยปฏิเสธไม่ได้ว่าการใช้น้ำ ใช้ไฟฟ้าเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญในการดำรงชีวิตของประชาชนในปัจจุบัน ดังนั้นหน่วยงานการประปาส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงเป็นหน่วยงานที่ให้บริการที่สำคัญในการดำรงชีวิตของประชาชนอีกสองหน่วยงาน เนื่องด้วยประชากรหนาแน่นจึงส่งผลให้การเข้าถึงหน่วยงานรัฐค่อยข้างเป็นไปได้อย่างล้าช้า เพราะการให้บริการของสำนักงานมีข้อบกพร่องในการจัดระเบียบองค์กร

จากนโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องของ Smart City ได้เข้ามามีบทบาทต่อสังคมชุมชนมากขึ้นตามการพัฒนาแบบขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศ Thailand 4.0 จังหวัดขอนแก่น ซึ่งได้รับการประกาศให้เป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart City) นำร่อง 1 ใน 7 ของประเทศไทยจากรัฐบาลร่วมกับจังหวัดภูเก็ต เชียงใหม่ ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา และกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ Khon Kaen Smart City จะเกิดขึ้นได้จำเป็นต้องมีการพัฒนาที่เกิดจากการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงของจังหวัด ท้องถิ่น ชุมชน และประชาชนในทุกภาคส่วน เมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2563 ได้ลงนามการบันทึกข้อตกลง(MOU) ระหว่างอำเภอชุมแพ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่องความร่วมมือโครงการ “smart ชุมแพ” ทำให้มีนโนบายเดินหน้าขับเคลื่อน smart ชุมแพ นำเทคโนโลยีต่างๆ มาปรับใช้ในระบบหน่วยงานรัฐ (เทศบาลเมืองชุมแพ, 2563) ทำให้หน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ มีความท้าทายในการจัดองค์กรให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด และหน่วยงานรัฐเป็นหน่วยงานที่ทำงานใกล้ชิดกับประชาชน เมื่อมีเทคโนโลยีที่เพิ่มเข้ามาในการทำงานประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีมากขึ้นหน่วยงานรัฐต่างๆ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบองค์ประกอบการจัดองค์กรให้สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

เพื่อปรับปรุงระบบการให้บริการของหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นศึกษาระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรในปัจจุบัน ศึกษาระดับการดำเนินงานขององค์กรเชิงดุลยภาพ ระดับความสัมพันธ์ขององค์ประกอบการจัดองค์กรกับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ และมิติองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลเชิงดุลยภาพของหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น นำไปสู่แนวทางการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาหน่วยงานต่อไป

1.1 วัตถุประสงค์

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรของหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

1.1.2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพของหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

1.1.3 เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์องค์ประกอบของการจัดองค์กรและประสิทธิผลเชิงดุลยภาพของหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

1.1.4 เพื่อศึกษามิติองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลเชิงดุลภาพ

1.1.5 เพื่อศึกษาข้อแสนอแนะเกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ

1.2 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.2.1 ทำให้ทราบระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

1.2.2 ผลการศึกษาทราบระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพในมิติต่างๆ ขององค์กรหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

1.2.3 เพื่อวางแผนในการยกระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพขององค์กรอย่างเป็นระบบ

1.2.4 ได้ข้อเสนอแนะเพื่อให้ผู้บริหารนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ใช้เป็นแนวทางในการวางแผน และประเมินองค์กร นำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

1.3 คำถามวิจัย

1.3.1 ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ในปัจจุบันเป็นอย่างไร

1.3.2 ประสิทธิผลเชิงดุลยภาพขององค์กรรัฐอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นอยู่ในระดับใด

1.3.3 ความสัมพันธ์องค์ประกอบของการจัดองค์กรกับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ ของหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ในปัจจุบันเป็นอย่างไร

1.3.4 มิติองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านใดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลเชิงดุลภาพ

1.3.5 ข้อคิดเห็นด้านองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลเชิงดุลยภาพเป็นอย่างไร

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 องค์ประกอบของการจัดองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ

1.4.2 องค์ประกอบของการจัดองค์กร 6 มิติ ร่วมกันทำนายประสิทธิผลเชิงดุลยภาพขององค์กร

1.5 ขอบเขตงานวิจัย

การวิจัยเรื่ององค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ : กรณีศึกษาหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กร ระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ และความสัมพันธ์องค์ประกอบของการจัดองค์กรในปัจจุบันกับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพของหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ในปัจจุบัน โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยดังนี้

1. ตัวแปรต้น องค์ประกอบของการจัดองค์กรประกอบด้วย ทักษะและความรู้ของพนักงาน ทรัพยากรทางกายภาพ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ค่านิยมและวัฒนธรรม นโยบายองค์กร และการออกแบบองค์กร

2. ตัวแปรตาม ประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ (BSC) ประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

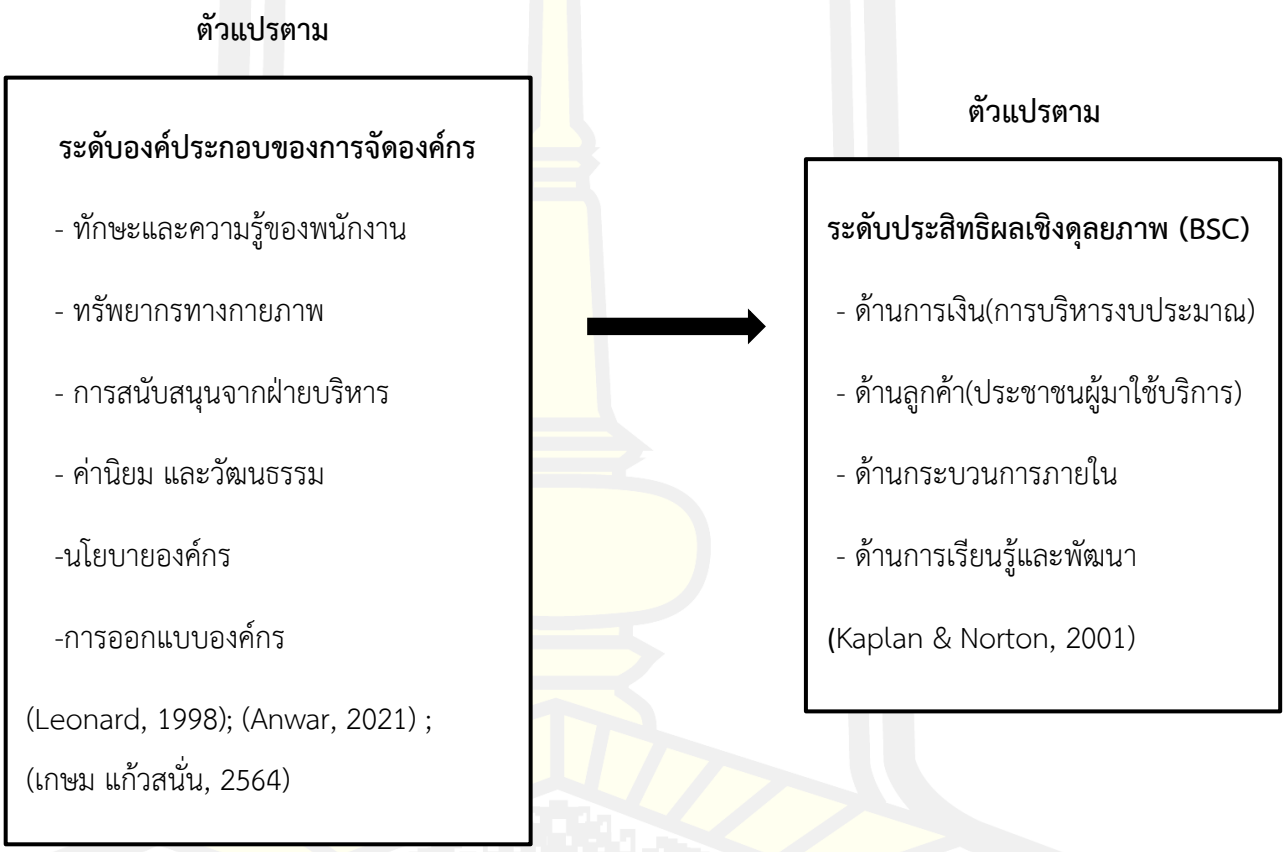
1.5.2 ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ให้บริการหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ทั้งหมด 128 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณหรือแจกแบบสอบถาม จำนวน 97 คน และผู้ให้สัมภาษณ์คือผู้บริหารของหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นจำนวนหน่วยงานละ 1 คน รวม 5 คน

1.5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ สำนักงานพัฒนาชุมชน สำนักงานที่ดิน สำนักงานเกษตร การประปาส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย 1 ปีการศึกษา 2565 (กรกฎาคม 2565 ถึง มิถุนายน 2566)

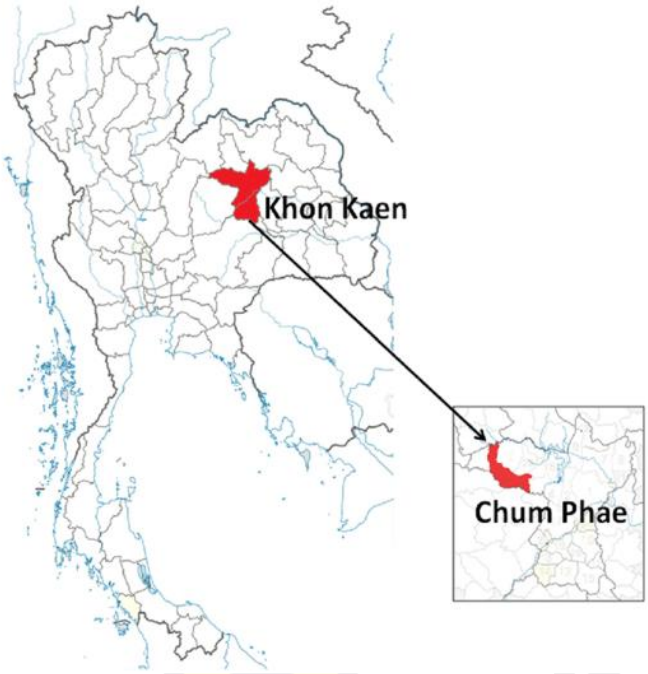
1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดตามทฤษฎีของ Leonard (1998) ; Anwar (2021) ; เกษม แก้วสนั่น (2564) และ แนวคิดของ Kaplan and Norton (2001) รวมถึงทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาสรุปเป็นกรอบแนวคิดของงานวิจัย เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัย เรื่ององค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ : กรณีศึกษาหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ดังนี้



1.7 พื้นที่ศึกษา

อำเภอชุมแพ เป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดขอนแก่น โดยนับว่าเป็นพื้นที่ 1 ใน 4 อำเภอที่มีเศรษฐกิจเติบโตรองจากตัวเมืองขอนแก่น มีพื้นที่ทั้งหมด 510.9 ตร.กม. (197.3 ตร.ไมล์) และประชากรทั้งหมด 123,741 คน และคิดเป็นความหนาแน่น 242.20 คน/ตร.กม. (627.3 คน/ตร.ไมล์) (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการชุมแพ, 2565)



รูปที่ 1 ตำแหน่งอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

เนื่องจากความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่ค่อนข้างมาก จึงส่งผลให้การเข้าถึงหน่วยงานรัฐค่อยข้างเป็นไปได้อย่างล้าช้า เพราะการให้บริการของสำนักงานรัฐมีข้อบกพร่องในการจัดระเบียบองค์กร เพื่อปรับปรุงระบบการให้บริการของทางหน่วยงานรัฐให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการเสนอการศึกษารูปแบบองค์ประกอบของการจัดองค์ที่นำไปสู่การดำเนินงานที่มีประสิทธิผล เพื่อนำไปแก้ไขปัญหา พัฒนาหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ดังนี้ สำนักงานพัฒนาชุมชน สำนักงานที่ดิน สำนักงานเกษตร การประปาส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.8.1 องค์ประกอบของการจัดองค์กร คือ กระบวนการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคนงานและกิจกรรมต่างๆขององค์กรเพื่อที่จะก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบด้วย

1. ทักษะและความรู้ของพนักงาน คือ ความรู้ ความสามารถของบุคลากร รวมถึงพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร

2. ทรัพยากรทางกายภาพ คือ ทรัพยากรในที่ทำงาน การใช้เทคโนโลยี ปัจจัยด้านงานสภาพแวดล้อมทางการภาพที่เป็นรูปธรรม

3. การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร คือการให้รางวัล การลงโทษ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

4. ค่านิยมและวัฒนธรรม คือ ค่านิยมวัฒนธรรมขององค์กรหน่วยงาน วิสัยทัศน์

5. นโยบายองค์กร คือ กฎระเบียบ มาตรการองค์กร

6. การออกแบบองค์กร คือ การวางแผนการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ

1.8.2 หน่วยงานรัฐอำเภอชุมแพ จังหวังขอนแก่น ประกอบด้วย สำนักงานพัฒนาชุมชน สำนักงานที่ดิน สำนักงานเกษตร การประปาส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

1.8.3 ประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ Balance Scorecard (BSC) คือระบบการบริหารงานและ ประเมินผลในองค์กร ตั้งแต่การกำหนดวิสัยทัศน์ (vision) และแผนกลยุทธ์ (strategic plan) แล้วแปลผลลงไปสู่การดำเนินงานของแต่ละฝ่ายงานและแต่ละคนในหน่วยงานหรือองค์กรครอบคลุม 4 ด้าน

1. ด้านการเงิน คือ การบริหารงบประมาณ การประหยัดทรัพยากร และการประหยัดพลังงาน

2. ด้านลูกค้า คือ ความพึงพอใจกับการทำงานของพนักงาน

3. ด้านกระบวนการภายใน คือ การปฏิบัติตามระเบียบ มาตรการองค์กร

4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา คือ การประยุกต์เทคโนโลยี

1.8.4 Smart ชุมแพ คือ การพัฒนาหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นที่มีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง องค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ : กรณีศึกษา หน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ตามทฤษฎี Balanced scorecard (BSC) และทฤษฎีสมรรถนะหลักขององค์กรของ Leonard โดยมีแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของการวิจัย ดังนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดองค์กร

- ความหมายขององค์กร
- ความหมายของการจัดกร
- กระบวนการจัดการ
- สมรรถนะองค์กร
- นโยบายองค์กร
- การออกแบบองค์กร

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ

-หลักการและแนวคิดของ Balanced Scorecard

2.3 บริบทของหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

- สำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น
- สำนักงานเกษตร อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น
- สำนักงานที่ดิน อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น
- การประปาส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบขององค์กรกับประสิทธิผลขององค์กร

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดองค์กร

ความหมายองค์กร

สาริศา แสงวัฒนรัตน์ (2565) กล่าวว่าองค์การ หรือ องค์กร ในทางเศรษฐศาสตร์นั้น หมายถึงบุคคลกลุ่มหนึ่งที่มารวมตัวกัน โดยมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกัน และดำเนินกิจกรรมบางอย่างร่วมกันอย่างมีขั้นตอนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้นๆ ซึ่งองค์การจะบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้หรือไม่นั้น จึงขึ้นอยู่กับบุคลากรภายในองค์การร่วมมือร่วมใจกันในการขับเคลื่อนองค์การไปสู่เป้าหมาย

จำนงค์ ทองประเสริฐ (2538) ในทางเศรษฐศาสตร์ องค์การ หรือ องค์กร (Organization) หมายถึง บุคคลกลุ่มหนึ่งที่มารวมตัวกัน โดยมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกัน และดำเนินกิจกรรมบางอย่างร่วมกันอย่างมีขั้นตอนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น โดยมีทั้งองค์การที่แสวงผลกำไร คือองค์การที่ดำเนินกิจกรรมเพื่อการแข่งขันทางเศรษฐกิจ เช่น บริษัท ห้าง ห้างหุ้นส่วน ห้างสรรพสินค้าหุ้นส่วน ร้านค้าต่างๆ และ องค์การที่ไม่แสวงผลกำไร คือองค์การที่ดำเนินกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์เป็นหลัก เช่น สมาคม สถาบัน มูลนิธิ เป็นต้น

สมคิด บางโม (2553) กล่าวว่าองค์กรคือกลุ่มบุคคลหลาย ๆ คน ร่วมกันทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การร่วมกันของกลุ่มต้องถาวร มีการจัดระเบียบภายในกลุ่มเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของแต่ละคน ตลอดจนกำหนดระเบียบข้อบังคับให้ถือปฏิบัติ

อรุณ รักธรรม (2536) กล่าวว่าองค์กรคือกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ขององค์การ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติกิจกรรมหรือผลผลิตขององค์การ โดยมีกระบวนการปฏิบัติที่เป็นระบบและทุกคนในองค์การตระหนักถึงหน้าที่ที่ตนปฏิบัติ และประการสุดท้ายคือ จะต้องมีบุคคลมารวมตัวกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

จากนิยามที่รวบรวมข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า องค์กร หมายถึง การนำเอาส่วนต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกันมารวมกันอย่างมีระเบียบ หรือเป็นการรวมกลุ่มกันอย่างมีเหตุผลของบุคคลกลุ่มหนึ่ง เพื่อเป็นศูนย์อำนวยการให้การดำเนินงานลุล่วงไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีการใช้อำนาจการบริหารที่ชัดเจนมีการแบ่งงานและหน้าที่ มีลำดับขั้นของการบังคับบัญชาและความรับผิดชอบ การกำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์กร โดยคอยกำหนดแนวทางการปฏิบัติ เมื่อองค์กรมีเป้าหมายที่ชัดเจนจะทำให้มีความเข้าใจในการทำงาน

ความหมายของการจัดการ

สังคมไทยในยุคสมัยต่าง ๆ เมื่อมีองค์การเกิดขึ้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการจัดกิจกรรมที่คนทำงานร่วมกันจะได้ปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา กระบวนการการเข้าไปดูแลงานในด้านต่าง ๆ จึงจำเป็นจะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับยุคสมัยใหม่ อันจะทำให้การจัดการงานนั้น ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

นิยามคำว่า การจัดการ คือ สั่งงาน ควบคุมงาน ดำเนินงาน ส่วนในภาษาอังกฤษตรงกับคำว่า Management มีคำนิยามไว้ว่า management or being managed administration of business concerns or public undertakings persons engaged in this

(Joseph M. Putti, 1998) กล่าวว่า การจัดการ หมายถึง กระบวนการที่กำหนดและบำรุงรักษาไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมของบุคคล เพื่อให้มีการดำเนินงานในภารกิจนั้นบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ธีรวุฒิ บุญโสภณ (2554 : 12) กล่าวว่า การจัดการ คือ กระบวนการอย่างหนึ่งภายในองค์การ ซึ่งมีลำดับการทำงานเป็นขั้นตอนมีกลุ่มบุคคลเป็นกลไกสำคัญในการบริหารงาน มีทรัพยากรอื่น ๆ และประกอบด้วยเงินทุน เครื่องจักร และวัสดุครุภัณฑ์ต่าง ๆ เป็นองค์ประกอบ

อนิวัช แก้วจำนง (2556) กล่าวว่า การจัดการ หมายถึง กระบวนการในการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน โดยการวางแผน การจัดองค์การ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การนำ และการควบคุม รวมถึงมีการประสานการทำงานทั้งภายในและภายนอกองค์การ เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

จากนิยามข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การจัดการเกิดจากการรวมกลุ่มกันทำกิจกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการ และยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ของคนในกลุ่ม โดยนำเอาการรวมกลุ่มเป็นเครื่องมือในการกำหนดความสัมพันธ์ที่เกิดผลประโยชน์ มีทรัพยากร และประกอบด้วยเงินทุน เครื่องจักร และวัสดุครุภัณฑ์ต่าง ๆ เป็นองค์ประกอบ

กระบวนการจัดการ

อุทัย เลาหวิเชียร (2551) “กระบวนการจัดการ” (management process) มีความหมายเช่นเดียวกับ “กระบวนการบริหาร” (administrative) หรือบางครั้งอาจเรียกว่า “หน้าที่ของฝ่ายจัดการ” (managerial function) กระบวนการจัดการ มีความหมายสำคัญ 2 ประการ

ประการแรก หมายถึง ขั้นตอนของการจัดการจะเริ่มที่การวางแผน การจัดองค์การ การเป็นผู้นำหรือการบริหารคน และการประเมินผล

ประการที่สอง หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้จัดการหรือนักบริหาร มีหน้าที่ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารคน และการประเมินผล

เมื่อกล่าวถึง คำว่า การจัดการ นักวิชาการจะหมายถึง กระบวนการจัดการ หรืออาจเรียกว่า กิจกรรมการจัดการ ประกอบด้วย 4 ประการ คือ

1. การวางแผน (planning) คือ การกำหนดเป้าหมายไว้ล่วงหน้า และวิธีการต่างๆ ที่จะให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด การวางแผนจึงเป็นประโยชน์ที่จะอุดช่องว่างระหว่างสภาพการณ์ของหน่วยงานที่กำลังเป็นอยู่กับเป้าหมายที่หน่วยงานต้องการจะให้เป็นในอนาคต

2. การจัดองค์การ (organization) คือ การจัดกิจกรรม คน และหน่วยงาน เพื่อให้เป้าหมายที่วางไว้ในแผนสามารถบรรลุผลโดยมีประสิทธิภาพที่มากที่สุด หน้าที่หลักของการจัดองค์การ คือ การแบ่งลักษณะของงาน สรรหาคนเพื่อบรรจุในตำแหน่งต่าง ๆ

3. การเป็นผู้นำ (leading) คือ หน้าที่ของนักบริหารที่จะโน้มน้าวผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การนำ หมายถึง การทำหน้าที่ของหัวหน้างาน การจูงใจ และการสื่อข้อความ และดูแลสภาพงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

4. การประเมินผล (evaluating) หมายถึง การตรวจสอบและการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแผน

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2551, หน้า 3-4) อธิบายว่า หน้าที่ของผู้บริหารมีคำถามว่า ผู้บริหารจะต้องทำอะไรบ้าง หรือมีหน้าที่อะไรนั้นมีผู้ให้ความเห็นไว้หลากหลาย ปัจจุบันตำราด้านการจัดการส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่าหน้าที่ของผู้บริหาร ประกอบด้วย 4 อย่าง อันได้แก่

1. การวางแผน คือ การกำหนดเป้าหมาย นโยบาย กลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

2. การจัดองค์การ คือ เรื่องที่เกี่ยวกับการกำหนดกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ

3. การนำ คือ การสั่งการและการจูงใจให้ทุกฝ่ายทำงานร่วม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์การ

4. การควบคุมเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

Henry Fayol ได้เสนอองค์ประกอบมูลฐานของการจัดการ มี 5 ประการ (POCCC) คือ

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่าง ๆที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจและกำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงาน หรือวิถีทางที่จะปฏิบัติเอาไว้เพื่อสำหรับเป็นแนวทางของการทฎงานในอนาคต

2. การจัดองค์กร (Organizing) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารจำต้องให้มีโครงสร้างของงานต่าง ๆ และอำนาจหน้าที่ เพื่อให้เครื่องจักร สิ่งของและตัวคนอยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสมในอันที่จะช่วยให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้

3. การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) หมายถึง หน้าที่ในการสั่งงานต่างๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งกระทำให้สำเร็จผลด้วยดีโดยที่ผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีจะตองเข้าใจคนงานของตน

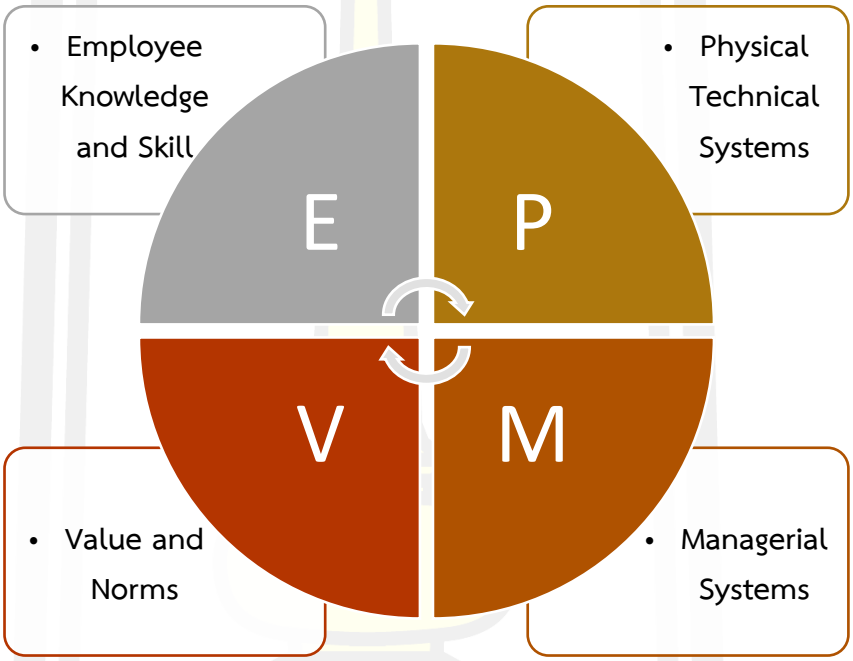
4. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่จะต้องเชื่อมโยงของทุกคนให้เข้ากันได้กำกับให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน

5. การควบคุม (Controlling) หมายถึง การที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่ได้วางไว้ล่วงหน้า

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการของนักวิชาการมีรายละเอียดที่ครอบคลุมเรื่องต่างๆ ในการจัดการคล้ายคลึงกัน สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัย สรุปได้ว่ากระบวนการจัดการหมายถึง หน้าที่ของผู้บริหาร ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์กร การนำหรือการสั่งการ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน และกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล

สมรรถนะองค์กร

สมรรถนะ (competency) เป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์การ โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร องค์กรต่าง ๆ จึงพยายามเอาสมรรถนะมาใช้เป็นปัจจัยในการบริหารองค์การในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางานบริการ หรือการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นต้น



รูปที่ 2 สมรรถนะหลักขององค์กร (Leonard, 1998)

ทักษะและความรู้ของพนักงาน (Employee Knowledge and Skill) หมายถึงความรู้ความสามารถของพนักงาน รวมถึงพฤติกรรมในการทำงาน

ทรัพยากรทางกายภาพ (Physical Technical Systems) หมายถึง ความสามารถทางเทคโนโลยีที่นำมาปรับใช้ในการทำงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เป็นรูปธรรม และข้อจำกัดภายในองค์กร

ค่านิยมและวัฒนธรรม (Value and Norms) หมายถึง ค่านิยมวัฒนธรรมขององค์กร หน่วยงาน ความสามัคคีในองค์กร รวมถึงวิสัยทัศน์การปฏิบัติงาน

การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร (Managerial Systems) หมายถึง รางวัล หรือสิ่งสร้างแรงจูงใจขององค์กรแก่พนักงาน

นโยบายองค์กร

นโยบาย หมายถึง หลักการและวิธีปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวดำเนินการ ข้อเสนอสำหรับแนวทางการดำเนินงานของบุคคล กลุ่มบุคคล ภายในสภาพแวดล้อมแบบหนึ่งซึ่งจะมีทั้งอุปสรรค และโอกาสบางประการด้วย อุปสรรคและโอกาสที่มีนั้นเองที่ผลักดันให้มีการเสนอนโยบายขึ้นเพื่อใช้ประโยชน์และเอาชนะสภาพการณ์เช่นนั้น ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่เป้าหมายอย่างหนึ่งอย่างใดนั้นเอง หรือการตัดสินใจที่มีความฉลาดและหลักแหลม กล่าวคือเป็นการกระทำที่ไตร่ตรองและลึกซึ้งของผู้บริหารระดับสูง สำหรับการพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงานหรือแผนงาน (Program) ซึ่งสะท้อนให้เห็นทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ถึงหลักการพื้นฐานหรือความเชื่อถือของผู้รับผิดชอบสำหรับหน่วยงานหรือแผนงานนั้น ๆ

พระมหาผดุงศักดิ์ สันยศติทัศน์ (2562) กล่าวว่าการดำเนินการให้การจัดทำนโยบายและแผนงานประสบความสำเร็จในการนำไปใช้จริง ผู้บริหารองค์กรต้องนำนโยบายและแผนงานไปปฏิบัติให้ได้อย่างจริงจัง โดยต้องไม่กำหนดแผนงานแล้วไม่ได้นำนโยบายและแผนงานไปปฏิบัติจริงซึ่งจะทำให้เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายต่างๆเป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่สำนึกของผู้บริหารองค์กรที่จะต้องกระทำให้นโยบายและแผนงานได้รับการปฏิบัติอย่างจริงจังด้วยวิธีการต่อไป

1. กำหนดวาระการประชุม เพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนงานในการประชุมประจำเดือนของผู้บริหารองค์กร

2. ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรต้องคอยติดตามและกระตุ้นให้กรรมการในฝ่ายได้เร่งรัด

3. รายงานความคืบหน้าในการดำเนินงานตามนโยบาย ให้สมาชิกในองค์กรได้ทราบ

4. จัดประชุมเพื่อทบทวนการดำเนินงานตามนโยบายและแผนงานทุก 3 เดือนหรือ 6 เดือน เพื่อรับทราบปัญหาอุปสรรคและความคืบหน้าในการดำเนินงานตามนโยบายและแผนงานของกรรมการฝ่ายต่าง ๆ

5. วางแผนในการดำเนินงานตามนโยบายและแผนงานของแต่ละฝ่ายเป็นการล่วงหน้าอย่างน้อย 1-2 เดือน เพื่อให้มีเวลาดำเนินงานอย่างและมีประสิทธิภาพ

6. ทำการประชาสัมพันธ์ และกระตุ้นเตือนให้สมาชิกในองค์กรเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นตามนโยบายและแผนงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

จากนิยามข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า นโยบายองค์กรเป็นการตั้งเป้าหมายขององค์กร โดยวางแผนการบริหารองค์กรจากผู้บริหารเพื่อให้องค์กรปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด และการวางแผนต้องคำนึงถึงปัจจัยองค์กร เช่น ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมภายใน บคลากร บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร เป็นต้น

การออกแบบองค์กร

การออกแบบองค์กร คือ กระบวนการที่นำองค์ประกอบต่างๆ ด้านโครงสร้างขององค์กรมาเชื่อมโยงประสานงานกันเพื่อให้เกิดผลดีที่สุดต่อองค์กร สิ่งที่มีความสำคัญกับการออกแบบองค์กรที่ดี คือ ความสอดคล้องกับเงื่อนไขของสภาพแวดล้อมขององค์กรในขณะนั้น โดยเฉพาะสภาวะแวดล้อมภายนอกที่มีความเกี่ยวข้องกับการออกแบบองค์กรโดยตรง และการมีผู้บริหารที่รู้จักวางนโยบายให้สอดคล้องกับการทำงานของทุกฝ่ายก็จะช่วยให้การดำเนินงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้นอีก ดังนั้นบทบาทของการออกแบบองค์กร คือการสร้างสภาพแวดล้อมจากโครงสร้างองค์กรที่มีอยู่เพื่อทำให้สามารถดึงเอาศักยภาพของพนักงานแต่ละคนออกมาได้มากที่สุด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

การออกแบบองค์กรนั้นถือว่าเป็นส่วนประกอบที่สำคัญประการหนึ่งของการจัดการที่มีประสิทธิภาพ การออกแบบองค์การมีเหตุผลที่สำคัญ 4 ประการได้แก่ องค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้น องค์กรมีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี รูปแบบขององค์กรจะแตกต่างไปตามประเภทของงานที่ทำ และรูปแบบขององค์กรจะต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่องค์กรเลือกใช้ โดยการเลือกออกแบบองค์กรสามารถออกแบบได้ 5 ประเภท ได้แก่

1. องค์กรแบบโครงสร้างอย่างง่าย เป็นองค์กรที่มีขนาดเล็กและลักษณะที่ไม่เป็นทางการ หัวหน้าจะเป็นผู้ที่มีอำนาจเพียงผู้เดียวและรับผิดชอบทุกอย่าง ตัวอย่างเช่น ธุรกิจร้านค้าปลีกขนาดเล็ก ร้านอาหาร เป็นต้น

2. องค์กรแบบจักรกลเชิงราชการ เป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่และมีความซับซ้อนสูง มีการแบ่งงานออกเป็นแผนกหรือตามความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีการใช้กฎเกณฑ์และข้อปฏิบัติต่างๆ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามกลุ่มคนที่เป็นผู้ชำนาญการอำนาจในการตัดสินใจจะอยู่ที่ผู้บริหารระดับสูง เหมาะกับองค์กรที่มีสภาวะคงที่มีการเปลี่ยนแปลงน้อยมาก

3. องค์กรทางวิชาชีพแบบราชการ เป็นองค์กรที่ผู้ปฏิบัติการหลักคือ นักวิชาชีพและนักวิชาการ เช่น โรงพยาบาล หรือมหาวิทยาลัย มีความเป็นราชการค่อนข้างสูง มีกฎระเบียบที่ต้องปฏิบัติตามมากมาย แต่พนักงานมีทักษะและมีอิสระในการตัดสินใจเองสูง และเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงเพราะประกอบไปด้วยบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ

4. องค์กรแบบมีโครงสร้างสาขาเป็นองค์กรที่ใช้มากในบริษัทขนาดใหญ่ โดยแบ่งออกเป็นสาขาหรือหน่วยงานย่อย ๆ มีความอิสระในการดำเนินงานได้ครบถ้วนทุกขั้นตอนในตนเองเหมือนกับองค์กรแม่

5. องค์กรแบบทีมงานเฉพาะกิจ เป็นโครงสร้างองค์กรที่มีลักษณะไม่เป็นทางการสูงมาก มีความเป็นองค์กรแบบสิ่งมีชีวิต ที่ประกอบด้วยทีมงานผู้เชี่ยวชาญต่างสาขามาร่วมงานและประสานงานกันในโครงการต่างๆ ขององค์กร

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ

เอมอร พลวัฒนกุล (2557) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การซึ่งหมายรวมถึงผู้บริหารและพนักงานในการดำเนินงานและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้เพื่อให้องค์การสามารถดำรงอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง

ประพัน ไพรอังกูร (2557) กล่าวว่า ประสิทธิผล หมายถึง ระดับมาตรฐานที่ถือว่าเป็นความสำเร็จของการดำเนินงานหรือผลการดำเนินงาน ซึ่งเป็นตัวตัดสินคุณภาพของการปฏิบัติงานหรือผลที่ได้รับโดยอาจได้มาจากมาตรฐานทางวิชาชีพมาตรฐานการกระทำตามความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งทำให้องค์การนั้นต้องทำการปรับตัวเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ทันต่อเวลา

อมรรัตน์ บุตรเจริญ (2555) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง ความสามารถเป้าหมายที่ทันต่อเวลา ในการบริหารงานขององค์การให้มีประสิทธิภาพใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ ทำให้สมาชิกและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจงาน และองค์การสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และพัฒนาให้อยู่ต่อไปได้ในสังคม

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2554) กล่าวว่า ประสิทธิผล หมายถึง การทำงานให้ประสบผลสำเร็จในแง่การจัดการหมายถึงการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

สรุปได้ว่า ประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานขององค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการเน้นคุณภาพของงานให้เป็นไปตามความถูกต้องตามมาตรฐานภายใต้ขอบเขตระยะเวลาที่กำหนดไว้ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ รวมถึงการปรับตัวขององค์การเพื่อเข้ากันสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์การ

หลักการและแนวคิดของ Balanced Scorecard

แนวคิดแบบ Balanced Scroecard เกิดจาก Professor Robert Kaplan อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย Harvard และ Dr. David Norton ที่ปรึกษาทางด้านการจัดการ โดยทั้งสอง 2 ได้ศึกษาและสำรวจถึงสาเหตุของการที่ตลาดหุ้นของอเมริกาประสบปัญหาในปี 1987 และพบว่า องค์กรส่วนใหญ่ในอเมริกานิยมใช้แต่ตัวชี้วัดด้านการเงินเป็นหลัก ทั้งสองจึงได้เสนอแนวคิดในเรื่องของการประเมินผลองค์กร โดยพิจารณาตัวชี้วัดใน 4 มุมมองแทนการพิจารณาเฉพาะมุมมองด้านการเงินเพียงอย่างเดียว มุมมองทั้ง 4 ประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

Balanced Scorecard (BSC) คือ ระบบหรือกระบวนในการบริหารงานชนิดหนึ่งที่อาศัยการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) เป็นกลไกสำคัญ Kaplan and Norton (2001) ได้ให้นิยามล่าสุดของ Balanced Scroecard ไว้ว่า “เป็นเครื่องมือทางด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติโดยอาศัยการวัดหรือประเมิน (Measurement) ที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร
มุมมองทุกด้านจะมีวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรเป็นศูนย์กลาง ในแต่ละด้านประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

1. วัตถุประสงค์ คือ สิ่งที่องค์กรมุ่งหวังหรือต้องการที่จะบรรลุในแต่ละด้าน

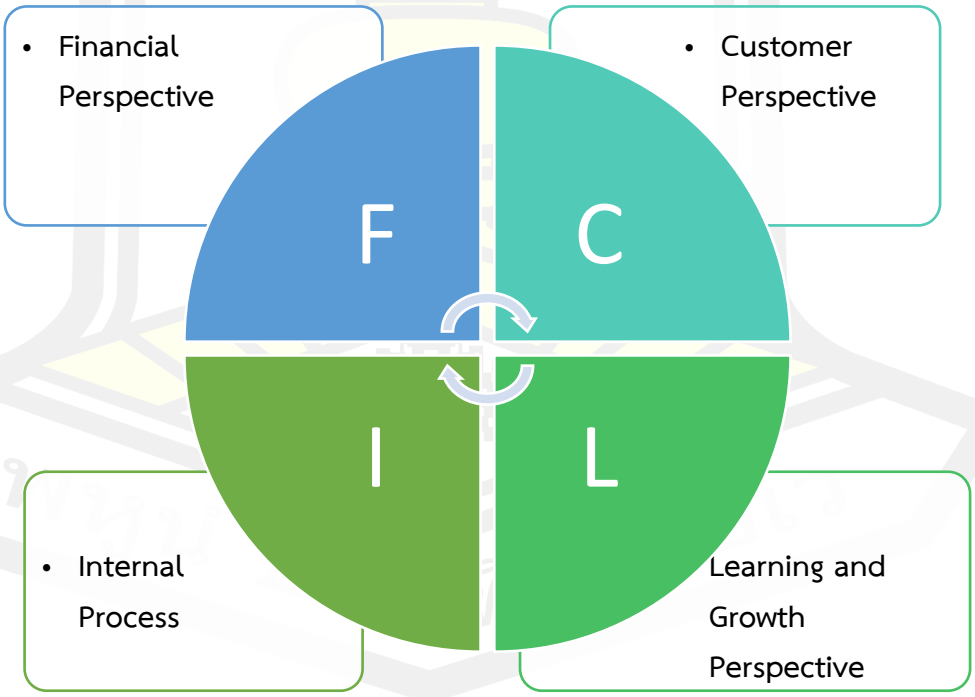
2. ตัวชี้วัด คือ ตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์ในแต่ละด้าน และตัวชี้วัดเหล่านี้จะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดว่าองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านหรือไม่

3. เป้าหมาย คือ เป้าหมายหรือตัวเลขที่องค์กรต้องการจะบรรลุในตัวชี้วัดแต่ละประการ

4. แผนงาน โครงการ หรือ กิจกรรมที่องค์กรจะจัดทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดขึ้น โดยในขั้นนี้ยังไม่ใช่แผนปฏิบัติการที่จะทำแต่เป็นเพียงแผนงาน โครงการ หรือ กิจกรรมเบื้องต้นที่ต้องทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ดัชนีวัดความสำเร็จแบบดุลยภาพ BSC ตามที่ Dr. Robert S. Kaplan และ Dr. David Norton ได้ให้ความหมายไว้ คือเครื่องมือที่ทำหน้าที่เปลี่ยนพันธกิจ และกลยุทธ์ เป็นชุดของการวัดผลการปฏิบัติงานที่มีส่วนช่วยกำหนดกรอบของระบบการวัด และการบริหารกลยุทธ์ที่ครอบคลุมประเด็นครบถ้วนตัวเลขที่ได้จากการวัดจะทำหน้าที่วัดผลการปฏิบัติงานขององค์การที่ครอบคลุมด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไว้ครบถ้วน เช่น ด้านการเงิน ด้านลูกค้าด้านกิจการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์การ มีปัจจัยวัดผลสำเร็จครอบคลุมมุมมอง 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านการเงิน มิติด้านลูกค้า มิติด้านกระบวนการภายใน และมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา โดยภายใต้มุมมองแต่ละมิติ

ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย และแผนงานกิจกรรม ตามที่กล่าวไปข้างต้นถูกกำหนดขึ้นมาโดยอาศัยปรัชญาในการดำเนินธุรกิจทั่วๆไป ซึ่งมุมมองทั้ง 4 ยังมีความสัมพันธ์ต่อกันในเชิงเหตุและผลกล่าวคือ การที่องค์กรจะมีกำไรได้ต้องมาจากลูกค้า ซึ่งการจะหาลูกค้าได้ต้องมีการดำเนินงานภายในที่ดีและการจะดำเนินงานภายในให้ได้ดีต้องมีพนักงานที่มีทักษะความพร้อมในการทำงาน นอกเหนือจากมุมมองทั้ง 4 มิติของดัชนีวัดความสำเร็จแบบดุลยภาพ จะมีความสัมพันธ์กันในเชิงเหตุและผลแล้ว วัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองแต่ละมิติจะต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ขององค์กร BSC กำหนดตัวชี้วัดที่ครอบคลุมทุกด้านอย่างสมดุล การกำหนดตัวชี้วัดต้องครอบคลุมทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการเติบโตและความสำเร็จขององค์การแต่ละด้านที่กำหนดตัวชี้วัดนั้น จะต้องให้เพียงพอต่อการพัฒนาการเจริญเติบโตของด้านนั้นๆด้วย โดยจำนวนตัวชี้วัดไม่จำเป็นต้องเท่ากันเสมอไป ซึ่งในแต่ละมุมมองจะต้องมีความสัมพันธ์ต่อกันในเชิงเหตุและผล ในการนำ Balanced Scorecard ไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานจะต้องพิจารณากำหนดมุมมองของหน่วยงานให้เหมาะสมกับพันธกิจของหน่วย และครอบคลุมด้านต่าง ๆอย่างครบถ้วน ซึ่งอาจมากกว่า 4 มุมมองก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานของหน่วยภายใต้มุมมองแต่ละมุมมองจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ตัวชี้วัดเป้าหมายแผนงานโครงการหรือกิจกรรมที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ขององค์การ

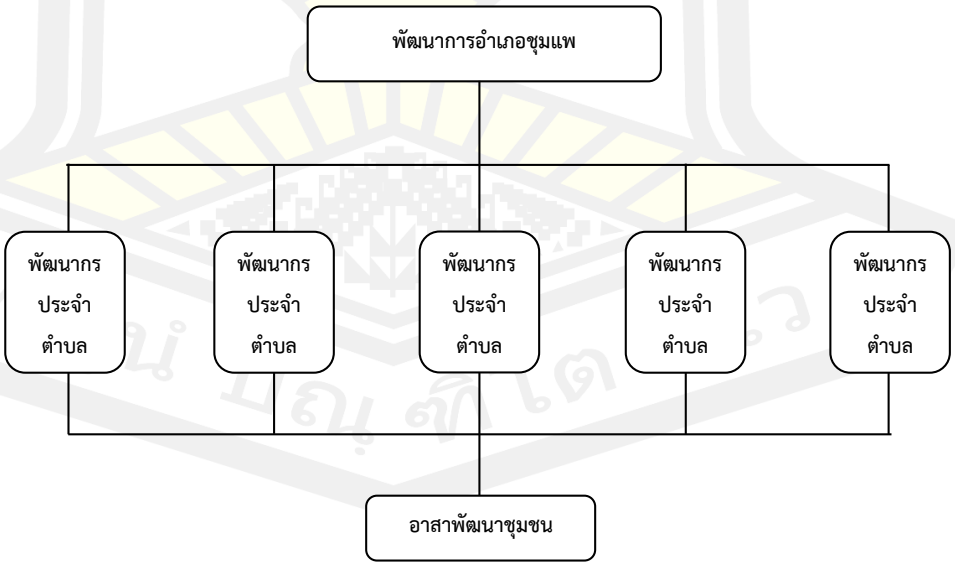


รูปที่ 3 Balanced Scorecard (Kaplan & Norton, 2001)

2.3 บริบท หน้าที่ของหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

สำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

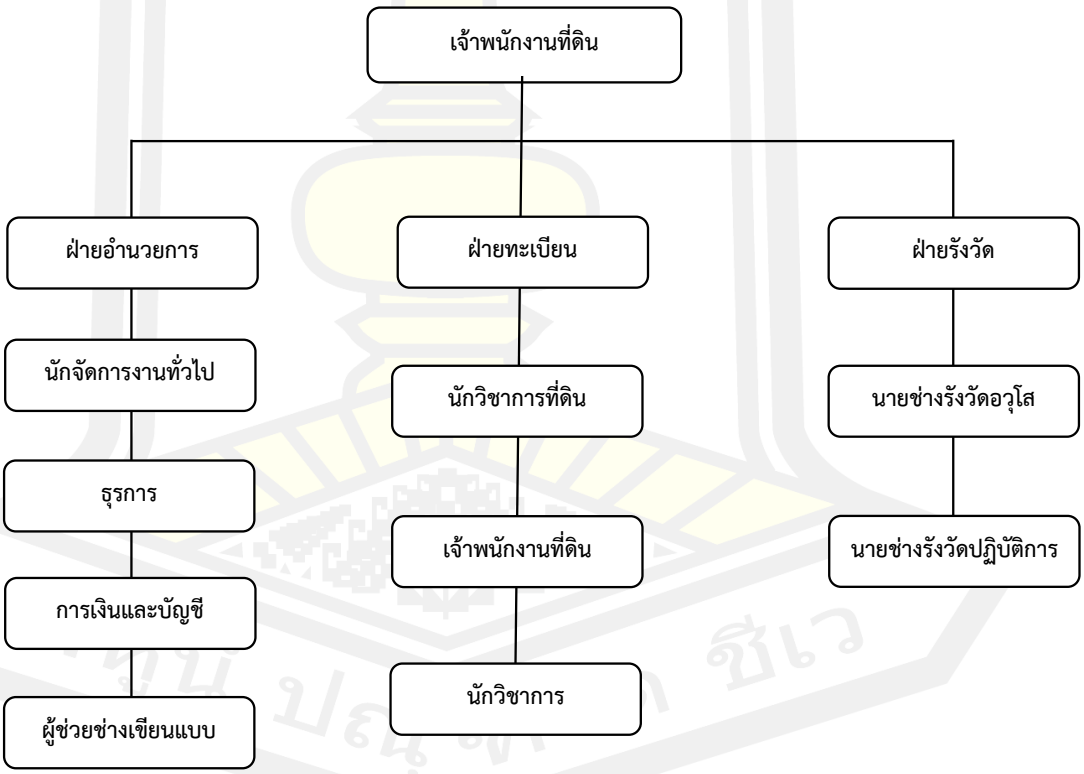
บริหารงานพัฒนาชุมชนและการบริหารการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องในอำเภอให้เป็นไปตามนโยบายของอำเภอจังหวัด กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทยและรัฐบาล ให้การสนับสนุนช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาแนะนำในการส่งเสริมศักยภาพของผู้นำชุมชน องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนในการบริหารจัดการชุมชน การส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชน การส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนในระดับอำเภอ ตำบล หมู่บ้านทั้งในด้านวิชาการและการปฏิบัติงาน ประสานงานและปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชน ผู้นำชุมชน อาสาสมัคร องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน จัดทำศูนย์ข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชนระดับอำเภอจัดเก็บและหรือประสานการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชนรวบรวมและทำแผนงาน/โครงการของอำเภอในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและให้บริการองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนในการบริหารและดำเนินงานเกี่ยวกับระบบข้อมูลและแผนงาน/โครงการ นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบัญงานธุรการทั่วไปงานการเจ้าหน้าที่ งานงบประมาณการเงินและบัญชี งานประชาสัมพันธ์และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย ตามวิสัยทัศน์ของสำนักงานพัฒนาชุมชน คือ เศรษฐกิจฐานรากมั่นคงและชุมชนพึ่งตนเองได้ ภายในปี 2565



รูปที่ 4 โครงสร้างบุคลากรสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

สำนักงานที่ดิน อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

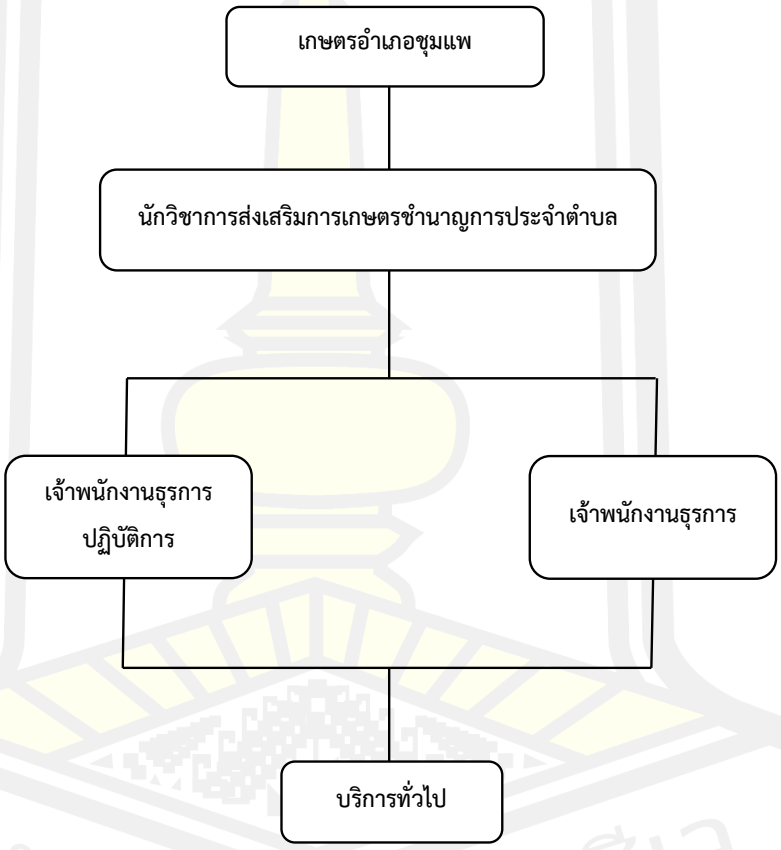
ทำหน้าที่ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน และกฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม ปฏิบัติงานในด้านการออกใบจอง การออกหนังสือรับรอง การทำประโยชน์ การรังวัดพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ ตรวจสอบเนื้อที่ การแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินหลายแปลงเข้าเป็นแปลงเดียวกันในที่ดินที่มีหนังสือรับรองการทำประโยชน์ การจดทะเบียนสิทธิและ นิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ รวมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และภาษีอากรเกี่ยวกับการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หรือทำธุระเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์และ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมายตามวิสัยทัศน์ของสำนักงานที่ดิน คือเป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและการบริการที่ทันสมัย มีธรรมาภิบาล บนพื้นฐานความเชื่อมั่นของประชาชน และการพัฒนาที่ยั่งยืน



รูปที่ 5 โครงสร้างบุคลากรสำนักงานที่ดิน อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

สำนักงานเกษตร อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

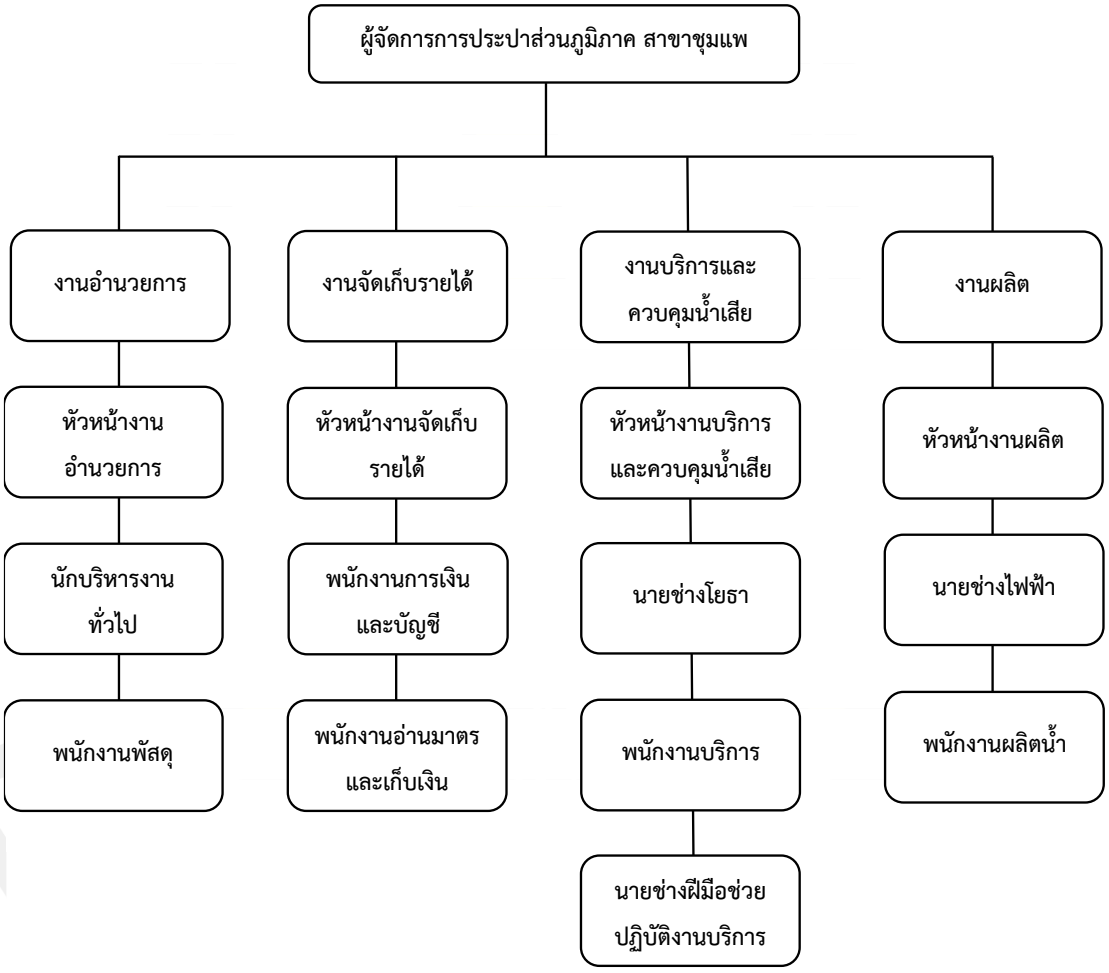
ทำหน้าที่วางแผนและส่งเสริมการวางแผนการผลิตการเกษตรในอำเภอ ส่งเสริมและพัฒนาเกษตรกร องค์กรเกษตรกรและวิสาหกิจเกษตรของชุมชน ส่งเสริมและประสานถ่ายทอดความรู้ด้านการผลิต การจัดการผลผลิตพืช ประมง และปศุสัตว์ ให้บริการและส่งเสริมอาชีพการเกษตรทุกสาขา และปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายตามวิสัยทัศน์ของสำนักงานเกษตรคือ กรมส่งเสริมการเกษตรเป็นองค์กรที่มุ่งมั่นในการส่งเสริมและพัฒนาให้เกษตรกรอยู่ดีมีสุขอย่างยั่งยืน



รูปที่ 6 โครงสร้างบุคลากรสำนักงานเกษตร อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

การประปาส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

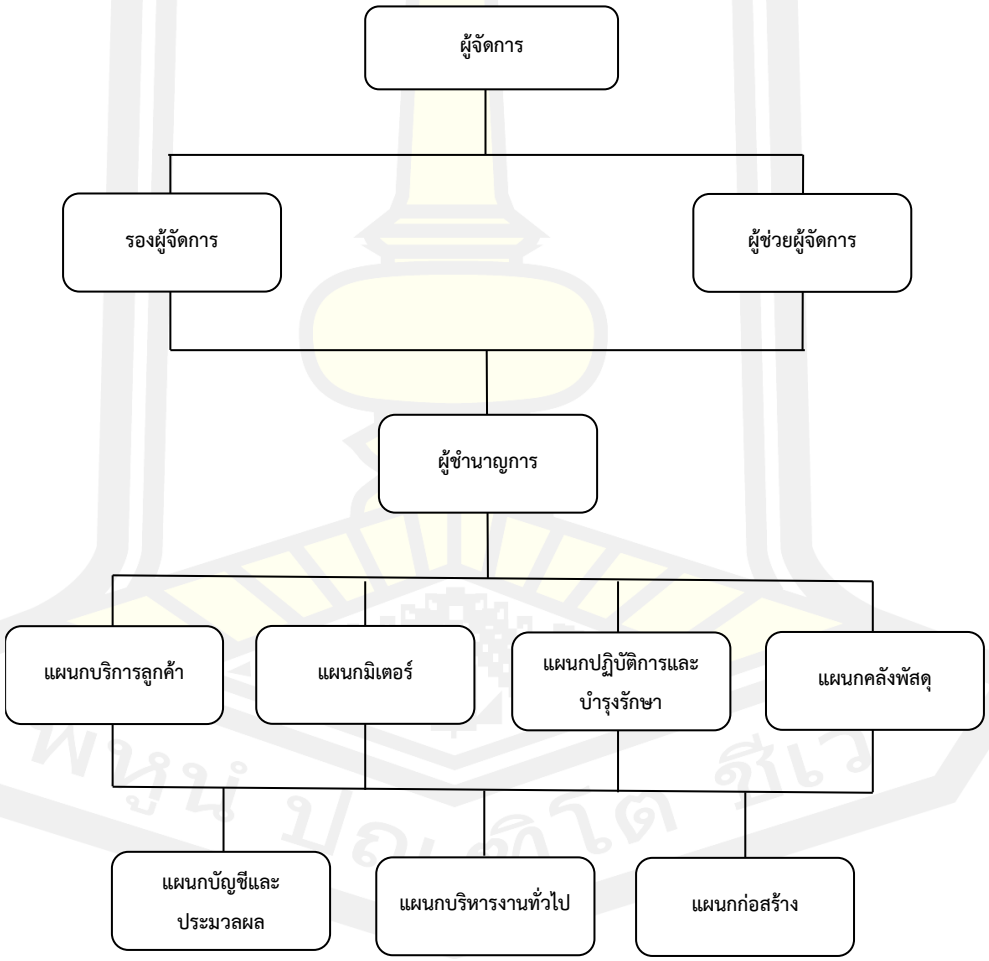
ทำหน้าที่ ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปา และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับธุรกิจการประปา ให้บริการและอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการขอติดตั้งประปาให้แก่ประชาชน การซ้อมแซมท่อประปา การขยายเขตจำหน่ายน้ำประปาเพื่อให้ประชาชนมีน้ำประปาใช้อย่างทั่วถึง สำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบและ จัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ ผลิต จัดส่งและจำหน่ายน้ำประปา ตามวิสัยทัศน์ขององค์กรการประปาส่วนภูมิภาค คือ มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา



รูปที่ 7 โครงสร้างบุคลากรการประปาส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. ตัวย่อ PEA) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งเป็นปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนการดำรงชีวิตของประชาชนถึง 74 จังหวัด กฟภ. จึงเป็นส่วนหนึ่งของความมั่นคงทางด้านพลังงานไฟฟ้าของประเทศและเป็นปัจจัยหนึ่ง ในการพิจารณาเพื่อการลงทุนของผู้ประกอบการภาคเอกชนทั้งจากในประเทศและต่างประเทศ ตามวิสัยทัศน์ขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ กฟภ. เป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัยในระดับภูมิภาค มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน



รูปที่ 8 โครงสร้างบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบขององค์กรกับประสิทธิผลขององค์กร

Adhikara et al (2022) ได้ศึกษาเรื่องผลการดำเนินงานขององค์กรในเรื่องความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อมในอุตสาหกรรมการดูแลสุขภาพของชาวอินโดนีเซีย ผลการวิจัยพบว่าการระบาดใหญ่ของ COVID-19 สร้างความปั่นป่วนในอุตสาหกรรมการดูแลสุขภาพ ส่งผลให้การเงินตกต่ำ ประสิทธิภาพการวางแผน การควบคุม และระบบ สิ่งนี้ทำให้ผู้จัดการดำเนินการเฉพาะที่เกี่ยวข้องในการจัดทำงบประมาณเพื่อประโยชน์ของตน ส่งผลให้งบประมาณหย่อนยานและกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของโรงพยาบาล โดยได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและสภาวะขององค์กร ความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อมส่งผลดีต่อการควบคุมระบบการจัดการและการหย่อนงบประมาณ การวิจัยยังเผยให้เห็นถึงอิทธิพลเชิงบวกของการควบคุมระบบการจัดการที่มีต่องบประมาณที่หย่อนยานและผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลและอัตรากำไรทางการเงินต่อผลการดำเนินงานของโรงพยาบาล ดังนั้นการสนับสนุนทฤษฎีฉุกเฉินซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อระบุการควบคุมระบบในสภาวะที่เหมาะสมที่สุดและทำการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เกิดประโยชน์ในทุกสถานการณ์ตามปัจจัยองค์กรและสถานการณ์ งานวิจัยนี้สรุปว่าสิ่งแวดล้อมความไม่แน่นอน ความเหลื่อมล้ำของงบประมาณ และระบบควบคุมการจัดการมีผลพร้อมกันและบางส่วนเกี่ยวกับประสิทธิภาพของโรงพยาบาล นอกจากนี้ ระบบควบคุมการจัดการและตัวกลางหย่อนงบประมาณอิทธิพลของความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อมที่มีต่อประสิทธิภาพขององค์กร

Anwar & Abdullah (2021) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของการปฏิบัติการบริหารทรัพยากรบุคคลต่อประสิทธิภาพองค์กร ผลการศึกษาพบว่าผลกระทบของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ต่อประสิทธิภาพของสถาบันของรัฐ ในสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดดเด่นด้วยแนวโน้มเช่น โลกาภิวัตน์ ความต้องการของนักลงทุนและลูกค้าที่เพิ่มขึ้นพร้อมกับผลิตภัณฑ์ที่เพิ่มขึ้นในตลาดการแข่งขัน สถาบันของรัฐพยายามพัฒนาผลงานอย่างต่อเนื่องโดยลดค่าใช้จ่ายการต่ออายุผลิตภัณฑ์และขั้นตอนการปรับปรุงคุณภาพเพื่อแข่งขันและดำเนินการที่เป็นมิตรต่อในสิ่งแวดล้อม วิธีการวิจัยเชิงปริมาณที่ใช้ในการวิเคราะห์การศึกษาในปัจจุบัน ขนาดตัวอย่างที่เลือกสำหรับการศึกษาครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถาม 240 คน ผลการวิจัยพบว่าสมมติฐานทั้งหมดถูกปฏิเสธยกเว้นข้อที่ห้าสมมติฐานที่ระบุว่า "การกระจายอำนาจมีความเกี่ยวข้องในทางบวกกับประสิทธิภาพขององค์กร" พบว่า การกระจายอำนาจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพขององค์กร

Hương et al (2021) Balanced Scorecard (BSC) เป็นวิธีการจัดการตามเป้าหมายที่ทันสมัย ดังนั้นทิศทางการพัฒนาของธุรกิจจึงเป็นไปตามเป้าหมายองค์กร เป้าหมายได้รับการจัดระเบียบอย่างกลมกลืนและสมดุลโดยองค์กรเภสัชกรรมตามลำดับความสำคัญที่สำคัญขององค์กร BSC ช่วยแนะนำพฤติกรรมของทั้งระบบในธุรกิจ ช่วยให้ทุกส่วนของธุรกิจไปสู่เป้าหมายร่วมกัน และทำหน้าที่เป็นพื้นฐานสำหรับการจัดการงานและการประเมินผล BSC ถูกใช้เพื่อสื่อสารเป้าหมายที่เชื่อมโยงถึงกันซึ่งกำหนดโดยธุรกิจ ทั้งการประเมินในอดีตและแนวโน้มของธุรกิจ ประเด็นหลักของ BSC ได้แก่ โอกาสทางการเงิน โอกาสลูกค้า โอกาสกระบวนการภายใน และโอกาสการเรียนรู้และการพัฒนาสิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดระหว่างกัน

Almohtaseb et al (2017) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของระบบการจัดการต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า ระบบการจัดการประสิทธิภาพได้รับการออกแบบมาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน อย่างไรก็ตามการแนะนำการใช้ดัชนีวัดดุลยภาพ ได้ออกแบบวัตถุประสงค์ของระบบการจัดการประสิทธิภาพใหม่ การศึกษานี้ตรวจสอบของการใช้ดัชนีวัดดุลยภาพต่อผลกระทบของระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ผลิตที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์อัมมานในจอร์แดน ศึกษานี้เป็นแบบสำรวจที่รวมผู้จัดการระดับสูง 192 แห่งของบริษัทผู้ผลิตที่อยู่ในรายชื่อ 63 แห่ง สามารถสรุปได้ว่าการใช้ดัชนีวัดดุลยภาพช่วยกลั่นกรองผลกระทบของระบบการจัดการประสิทธิภาพต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน นี่หมายความว่าการใช้ดัชนีวัดดุลยภาพช่วยเสริมกลยุทธ์และปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างระบบการจัดการประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของพนักงาน และการศึกษานี้เสนอแนะว่าควรใช้ดัชนีวัดดุลยภาพเป็นวิธีการหลายมิติในการวัดผลการปฏิบัติงาน และเป็นระบบการจัดการเชิงกลยุทธ์ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

Amirkhani et al (2016) ได้ศึกษาการสืบทอดในฐานะระบบย่อยของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อการเรียนรู้ขององค์กรเพิ่มความพึงพอใจในงานและความมุ่งมั่นขององค์กรของพนักงานและผลการปฏิบัติงานขององค์กร เป็นการศึกษาแบบสำรวจและใช้แบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลการวิจัย สถิติประชากรของการวิจัยรวมถึงพนักงานของบริษัทบำบัดน้ำทางตะวันออกเฉียงใต้ของเตหะราน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างและขนาดกลุ่มตัวอย่างคือ 217 ตามตารางมอร์แกน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล SPSS และ Lisrel และสุดท้ายคือการสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) ผลการวิจัยพบว่า การสืบทอดโดยตรงส่งผลต่อการปฏิบัติงานและการสืบทอดมีผลในเชิงบวกและมีนัยสำคัญต่อการปฏิบัติงานผ่านทางตัวแปรตามของความมุ่งมั่นขององค์กร จากผลการศึกษานี้ การสืบทอดมีผลกับการประเมินประสิทธิภาพสามมิติตามดัชนีวัดดุลยภาพซึ่งรวมถึงรายได้ กระบวนการ

ปรับปรุงองค์กรและการเติบโตและนวัตกรรมของพนักงาน การศึกษานี้ถือว่า การสืบทอดไม่มีผลกับมิติที่สี่ของดัชนีวัดดุลยภาพ กล่าวคือ ความพึงพอใจของลูกค้า

เกษม แก้วสนั่น และเพ็ญศรี ฉิรินัง (2564) ได้ศึกษาการจัดการองค์กรไปสู่ความสำเร็จ กระบวนการของการทำงานให้สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่นและเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ขององค์กร ซึ่งแนวทางในการบริหารประกอบด้วย 3 แนวทาง ดังนี้ แนวทางที่หนึ่ง การบริหารเกี่ยวข้องกับกับการกำหนดนโยบายและการจัดการเป็นการนำนโยบายไปปฏิบัติ แนวทางที่สอง การจัดการเป็นความหมายทั่วไปโดยรวมการบริหารเข้าไปด้วยแนวทางนี้มองว่าการจัดการเป็นกระบวนการที่ทำหน้าที่รับผิดชอบต่อการดำเนินการขององค์กรธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่วนการบริหารเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการด้วยวิธีต่าง ๆ เพื่อให้เป้าหมายที่กำหนดในขั้นการจัดการบรรลุผล แนวทางที่สาม การบริหารและการจัดการมีความหมายไม่แตกต่างเป็นความหมายที่ยอมรับกันในยุคปัจจุบันนี้ แต่การนิยมใช้จะแตกต่างกัน โดยคำว่า การจัดการจะใช้ในหน้าที่การบริหารระดับสูง ในด้านการกำหนดนโยบาย การวางแผน การจัดองค์กร การจัดบุคคลเข้าทำงาน การสั่งงาน และการควบคุมในองค์กรธุรกิจ ส่วนคำว่า การบริหารจะใช้ในหน้าที่ เช่นเดียวกับการจัดการแต่ใช้ในองค์กรรัฐบาล อย่างไรก็ตาม คำสองคำนี้มักใช้แทนที่กันและกัน การจัดการเป็นการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของและ หน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องของ 1) การบริหารนโยบาย (Policy) 2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) 3) การบริหารคุณธรรม (Morality) 4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) 5) การวางแผน (Planning) 6) การจัดองค์กร (Organizing) 7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) 8) การอำนวยการ (Directing) 9) การประสานงาน (Coordinating) 10) การรายงาน (Reporting) และ 11) การงบประมาณ (Budgeting) ทั้งหมดนี้ เป็นการนำ “กระบวนการบริหาร” หรือ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร” ที่เรียกว่า แพ็มส์-โพสคอร์บ (PAMS-POSDC0RB) เป็นแนวทางในการจัดการ

สาธิต ทิพย์มณี (2562) ได้ศึกษาเรื่องPOSDCoRB และ Good Governance สำหรับธุรกิจเกิดใหม่ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ผลการศึกษาพบว่าการพัฒนากลไกซึ่งจะเข้ามาช่วยให้คนเกิดความปรารถนาที่จะทำงานและเกิดความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกันในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร การให้ความสำคัญของหน้าที่การบริหารงานบุคคล เช่น การคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ การทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่างานนั้นเป็นอาชีพอย่างหนึ่ง ซึ่งสามารถที่จะก้าวหน้าต่อไปได้ และการทำให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มใจหากว่านำ POSDCoRB ไปประยุกต์ใช้กับ Start up ได้ประสบผลสำเร็จแล้วก็จะสามารถสร้างกำไรให้กับธุรกิจเป็นอย่างมาก และหาก Startup สามารถสร้างองค์กรธุรกิจได้ประสบผลสำเร็จแล้ว การจะทำให้องค์กรธุรกิจยั่งยืนถาวรอยู่ได้ควรจะรักษาแนว

ทางการดำเนินการที่ถูกต้องเป็นธรรม การนำหลักธรรมมาภิบาลมาใช้กับการบริหารงานองค์กรจะเป็นการสร้างองค์กรให้ได้รับการยอมรับเชื่อถือและทำให้ประสบผลสำเร็จอย่างยั่งยืน หากมี Start up ประสบความสำเร็จเป็นจำนวนมากในประเทศไทยก็จะส่งผลให้ประเทศไทยเข้าสู่ยุค 4.0 ได้อย่างรวดเร็วและยั่งยืน

ธนภรณ์ ดาวสี (2561) ได้ศึกษาการพัฒนาพฤติกรรมองค์การด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกรณีศึกษา บริษัท คิวพี (ประเทศไทย) จำกัดเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก สรุปได้ว่าพนักงาน บริษัท คิวพี (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และ สายงานปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่พนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (2) พฤติกรรมองค์การด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สรุปได้ว่า ด้านการสรรหาและคัดเลือกด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ฉัตรสุมน พฤฒภิญโญ (2560) การประเมินองค์การตามเกณฑ์คุณภาพและการบริหารจัดการภาครัฐ องค์การเป็นที่รวมของคนจำนวนมากการประเมินองค์การมักพิจารณาจากผลงานรวมผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ ซึ่งมาจากการมีส่วนร่วม อนึ่ง ตำราเล่มนี้ผู้เขียนใช้ภาษา คำว่า “องค์การ” กับ “องค์กร” ระคนกัน จึงขอนำเรียนว่ามีความแตกต่างกัน ระหว่างคำว่า องค์การกับองค์กร คำว่า “องค์การ” นั้น เป็นองค์การที่มีความหมายใหญ่กว่าองค์กร องค์กรเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ตัวอย่างเช่น องค์การมหาชน หน่วยงานระดับกรม เป็นองค์กรของกระทรวง คณะรัฐมนตรีเป็นองค์กรบริหารของรัฐ สภาผู้แทนราษฎรเป็นองค์กรของรัฐสภา การประเมินองค์การต้องมาจากการประเมินระดับองค์กร เช่น ระดับส่วนราชการ หรือส่วนงาน ตรงกันข้ามกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน แต่องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือองค์การมหาชนเป็นองค์การที่มีความสมบูรณ์ในองค์ประกอบตามความหมายทางสังคมวิทยา ผู้บริหารองค์การเป็นผู้มีบทบาทสำคัญที่จะขับเคลื่อนให้องค์การประสบความสำเร็จ โดยจะให้ความสำคัญกับเรื่องต่างๆ ได้แก่ 1) การกำหนดทิศทาง ค่านิยมที่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม เพื่อเป็นการชี้นำการดำเนินกิจกรรมและการตัดสินใจของผู้บริหาร ตลอดจนการจัดทำยุทธศาสตร์ ระบบงาน และวิธีการต่าง ๆ จัดให้มีระบบการติดตามและทบทวนผลการดำเนินการ เพื่อนำผล

ดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์การมีการกำกับดูแลที่ดี และการเสริมสร้างจริยธรรมภายในให้มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทั้งนี้ผู้บริหารระดับสูงควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี มีพฤติกรรมที่มีจริยธรรม การสร้างแรงบันดาลใจ จูงใจ และกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการทำให้องค์การประสบความสำเร็จ มีการพัฒนาและเรียนรู้ มีนวัตกรรม และมีความคิดสร้างสรรค์ มีส่วนร่วมในการวางแผน การสื่อสาร การสอนงาน การพัฒนาผู้นำในอนาคต การยกย่องชมเชยบุคลากร และการเป็นแบบอย่างที่ดี อย่างไรก็ตาม การทำ PMQA เป็นการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภายในองค์การ เพื่อให้องค์กรเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่ทุกส่วนงานภาครัฐควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

ชลธิชา ชูสกุลจิต (2559) ได้ศึกษาการประเมินผลการทำงานโดยนำเอาเทคนิค Balanced Scorecard (BSC) มาใช้ในการประเมินผลกับโรงงานผลิตภัณฑ์นมแผนกผลิตผลิตภัณฑ์นมพาสเจอร์ไรส์ซึ่งในปัจจุบันมีการกำหนดตัวชี้วัดเพียงด้านเดียว คือ ค่าสูญเสียน้ำนมในกระบวนการผลิต และส่งผลให้องค์กรไม่สามารถมองเห็นปัญหาอื่นได้งานวิจัยนี้จึงได้มีการนำเอาเทคนิค BSC มาใช้โดยกำหนดตัวชี้วัดให้ครอบคลุมทั้ง 4 มุมมอง คือ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา แล้วประเมินความเหมาะสมของตัวดัชนีชี้วัด และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวดัชนีชี้วัด เพื่อสร้างความเชื่อมโยงของแต่ละตัวชี้วัดเป็นแผนที่ยุทธศาสตร์ ผลการวิจัย พบว่า 1) ทำให้ทราบว่าการประเมินองค์กรนั้นมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร เนื่องจากการประเมินองค์กรจะสามารถช่วยให้ผู้บริหารทราบถึงสถานะปัจจุบันขององค์กรการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใดสามารถตรวจสอบการดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรหรือไม่ ดังนั้นในการศึกษางานวิจัยนี้เพื่อการพัฒนาดัชนีชี้วัดสมรรถนะหลักของแผนกผลิต ผลิตภัณฑ์นมพาสเจอร์ไรส์โดยการพิจารณาการกำหนดตัวดัชนีชี้วัดสมรรถนะหลักจะต้องสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร และมีมุมมองที่เป็นแบบดุลยภาพตามหลักการประเมินองค์กรแบบดุลยภาพ จากการพิจารณาพบว่า ตัวดัชนีชี้สมรรถนะหลักเดิมยังไม่ครอบคลุมมุมมองทั้ง 4 ด้านตามหลักแนวคิดการประเมินองค์กรแบบดุลยภาพ โดยส่วนใหญ่มันจะมักจะเกี่ยวข้องกับมุมมองด้านกระบวนการภายในเป็นหลัก ดังนั้นจึงได้มีการพัฒนาปรับปรุงตัวดัชนีชี้วัดสมรรถนะหลัก โดยให้ผู้บริหารร่วมกับหัวหน้างานลงคะแนนเพื่อประเมินและคัดเลือกตัวดัชนีชี้วัดสมรรถนะหลักที่เหมาะสม โดยมีตัวดัชนีวัดทั้งหมด 13 รายการ ที่คะแนนผ่านเกณฑ์ (≥ 120 คะแนน) และมีการกำหนดค่าน้ำหนักเป้าหมายของตัวดัชนีชี้วัดแต่ละตัวพร้อมทั้งการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันแต่ละตัวทำให้องค์กรทราบถึงความสัมพันธ์ของปัญหาต่างๆ ที่สามารถส่งผลกระทบเชื่อมโยงกัน 2) จากการประเมินผลการดำเนินงานโดยใช้ตัวดัชนีชี้วัดสมรรถนะหลักที่กำหนดขึ้นทั้งหมด 13 รายการ พบว่าผล

การดำเนินงานของแผนกอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานของตัวดัชนีชี้วัดสมรรถนะแต่ละรายการจะทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นภายในแผนกผลิต ผลิตภัณฑ์นมพาสเจอร์ไรส์ ซึ่งแต่เดิมแผนกผลิตผลิตภัณฑ์นมพาสเจอร์ไรส์มีดัชนีชี้วัดสมรรถนะหลัก เพียง 1 ตัว จะไม่สามารถทราบถึงปัญหาอื่นที่ซ่อนอยู่ได้และเมื่อมีการปรับปรุงตัวดัชนีชี้วัดผลการ ดำเนินงานทั้ง 13 ตัว และนำไปใช้ประเมินจริงทำเราทราบสาเหตุของปัญหา ทำให้ผลการดำเนินงานของแผนกผลิตผลิตภัณฑ์นมพาสเจอร์ไรส์สูงขึ้นจากเดิม 60.5 คะแนน เป็น 70.8 และ 81.9 คะแนน ตามลำดับ 3) เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของดัชนีชี้วัดสมรรถนะหลักแต่ระรายการตามแผนผัง กลยุทธ์พบว่า ดัชนีชี้วัดสมรรถนะหลักในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน สามารถนำไปวิเคราะห์หาปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานที่ทำให้แผนกผลิตผลิตภัณฑ์นมพาสเจอร์ไรส์ไม่สามารถบรรจุเป้าหมายสูงสุดได้จากแผนกลยุทธ์ที่แสดงความสัมพันธ์เชื่องโยงและเกี่ยวข้องกัน โดยจะเห็นได้ว่าการเชื่อมโยงของแผนกกลยุทธ์บอกให้ทุกคนในองค์กรโดยเฉพาะพนักงานเข้าใจมากขึ้นว่าการทำงานของตนเองมีส่วนทำให้องค์กรสามารถเพิ่มคุณค่าตามตัวดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานในแต่ละส่วนได้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

ลาวัลย์ ต้นสกุลรุ่งเรือง (2559) ได้ศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลองค์การของโรงพยาบาลเอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาสมรรถนะ คุณลักษณะของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์การ การจัดการ และ ประสิทธิผลองค์การของโรงพยาบาลเอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาโมเดล ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ประสิทธิผลองค์การของโรงพยาบาลเอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร และเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ประสิทธิผลองค์การกับข้อมูลเชิงประจักษ์ วิธีการวิจัยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่สุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐานใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป ประชากร ได้แก่ พนักงานของโรงพยาบาลเอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพฯ สุ่มตัวอย่าง แบบหลายขั้นตอน จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การ คือ สมรรถนะ คุณลักษณะของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์การ และการจัดการ 2) ตัวชี้วัดประสิทธิผลองค์การ คือ ผลลัพธ์เฉพาะบุคคล การบรรลุเป้าหมาย การปฏิบัติงานมีผลสัมฤทธิ์สูง และผู้รับบริการพึงพอใจ ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุองค์การของโรงพยาบาลเอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่าโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบอิทธิพลย้อนกลับมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 ตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุสามารถทำนายประสิทธิผลองค์การได้ ร้อยละ 65.3

สุพัตรา ดำรงรัตน์ (2558) ได้ศึกษาระบบการจัดการภายในองค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน และรูปแบบการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเขตพื้นที่สีลม ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลปัจจัยรูปแบบการปฏิบัติงาน ระบบการปฏิบัติงานของพนักงานเขตพื้นที่สีลม ในด้านนโยบายและการบริหาร เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานต่างๆ เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานบริษัทเขตพื้นที่สีลม ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทเขตพื้นที่สีลมในวันที่ 1 ก.ค. 2557 จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับรูปแบบการปฏิบัติงานในองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในด้านความมั่นคงในการทำงานนั้น พนักงานให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกับบริษัทที่มีความมั่นคงและเจริญรุ่งเรือง และด้านงานที่ปฏิบัติอยู่มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ในด้านความก้าวหน้าในการทำงานจะเห็นได้ว่า พนักงานให้ความสำคัญกับความพอใจในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานในขณะนี้ในส่วนของด้านเงินเดือน และสวัสดิการนั้นจะเห็นได้ว่าพนักงานให้ความสำคัญกับการพิจารณาความดี ความชอบหรือปรับเงินเดือนขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงาน และด้านสวัสดิการที่ได้รับครอบคลุมหมดแล้ว ในด้านบรรยากาศในการทำงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานที่เหมาะสมทำให้มีความสุขในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหารพนักงานจะให้ความสำคัญกับการบริหารงานของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับสภาพงานที่ปฏิบัติ จากการพิจารณารูปแบบการปฏิบัติงานในองค์กรในแต่ละด้านจะเห็นได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของตน จากนั้นลำดับถัดมาจึงจะเป็นความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และผลตอบแทนที่ได้รับรวมไปถึงสวัสดิการที่ครอบคลุม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ ที่ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้น ด้วยกัน คือ ความต้องการ ทางร่างกาย ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง และความต้องการความสำเร็จสูงสุด

อธิปพัฒน์ เดชขุนทด (2558) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของการจัดการในองค์การมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบางปะอิน เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร และเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการจัดการในองค์การแต่ละด้านที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานบุคลากร วิธีการดำเนินการวิจัยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เป็นแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สมการถดถอยเชิงพหุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของโรงพยาบาลบางปะอิน มีจำนวน 137 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านการบรรลุเป้าหมาย มีปัจจัยด้านการจัดการในองค์การได้แก่ กลยุทธ์ขององค์การ โครงสร้างขององค์การ รูปแบบการบริหารองค์การ ระบบขององค์การ และทักษะของผู้ปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบางปะอินด้านการบรรลุเป้าหมาย 2) ด้านความสามารถในการปรับตัว มีปัจจัยด้านการจัดการในองค์การได้แก่ กลยุทธ์ขององค์การ รูปแบบการบริหารองค์การ ระบบขององค์การ และค่านิยมร่วมขององค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคคลากรโรงพยาบาลบางปะอิน ด้านความสามารถในการปรับตัว 3) ด้านความพอใจในการทำงาน มีปัจจัยด้านการจัดการในองค์การได้แก่ กลยุทธ์ขององค์การ และโครงสร้างขององค์การ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคคลากรโรงพยาบาลบางปะอินด้านความพอใจในการทำงาน 4) ด้านการคงสภาพความสมบูรณ์ระบบค่านิยมมีปัจจัยด้านการจัดการในองค์การ ได้แก่ กลยุทธ์ขององค์การ โครงสร้างขององค์การ ระบบขององค์การและทักษะขององค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคคลากรโรงพยาบาลบางปะอิน ด้านการคงสภาพสมบูรณ์ระบบค่านิยม 5) ประสิทธิผลโดยรวมมีปัจจัยด้านการจัดการในองค์การ ได้แก่ กลยุทธ์ขององค์การ รูปแบบการบริหารขององค์การ ระบบขององค์การและทักษะขององค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบางปะอินโดยรวม

ธณัฐพล ชะอุ่ม (2558) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย วิธีการดำเนินการวิจัยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยผ่านการตรวจสอบความแม่นยำเที่ยงตรงของผู้ทรงคุณวุฒิ มีค่าเท่ากับ 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ .9849 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และอันดับค่าเฉลี่ย สถิติสหสัมพันธ์ และสถิติอนุมานวิเคราะห์โดยเทคนิคการถดถอยเชิงพหุคูณ ประชากรในการวิจัย คือ เทศบาลตำบลที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ของกลุ่มจังหวัดภาคกลาง ตามการแบ่งกลุ่มจังหวัดของสำนักบริหารยุทธศาสตร์ กระทรวงมหาดไทย จำนวน 424 แห่ง ตัวแทนของประชากรแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายการเมือง และฝ่ายข้าราชการประจำ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 340 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) การบริหารจัดการในภาพรวม พบว่า มีระดับการปฏิบัติมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ

สมรรถนะ/ ความสามารถทางการบริหาร รองลงมา คือ ภาวะผู้นำ กลยุทธ์องค์การ วัฒนธรรมองค์การ ทรัพยากรการบริหาร บุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์ การมีส่วนร่วม และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ โครงสร้างองค์การ

อัษ แสนพักดี (2558) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบของปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของกีฬาเพื่อความเป็นเลิศในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของกีฬาเพื่อความเป็นเลิศในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เพื่อสร้าง และตรวจสอบความสอดคล้องโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของรูปแบบของปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของกีฬาเพื่อความเป็นเลิศในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และ เพื่อสร้างรูปแบบของปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของกีฬาเพื่อความเป็นเลิศใน สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ วิธีการดำเนินการวิจัยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ประชากร ได้แก่ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในสังกัดคณะกรรมการการอุดมศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารกีฬาสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในสังกัดคณะกรรมการการอุดมศึกษา 77 มหาวิทยาลัย ๆ ละ 5 คน รวมทั้งสิ้น 385 คน ได้มาโดยวิธีการ เลือกตัวอย่างแบบเจาะจง ผลการศึกษาพบว่า 1) หน้าที่ทางด้านการบริหารและทรัพยากรทางด้านการบริหาร สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิผลของกีฬาเพื่อความเป็นเลิศในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ร้อยละ 83.7 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรง คือ หน้าที่ทางด้านการบริหาร และตัวแปรที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อม คือ ทรัพยากรทางด้านการบริหาร 2) ผลการศึกษารายกรณี พบว่า สถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่ประสบผลสำเร็จต้องมีปัจจัยสนับสนุน ประกอบไปด้วย ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และบุคลากร มีงบประมาณสนับสนุนชมรมกีฬาต่าง ๆ และควรมีระบบการควบคุมตรวจสอบการใช้งบประมาณ มีระบบในการช่วยเหลือสนับสนุนการเรียนนักกีฬา มีสนามและอุปกรณ์กีฬาให้เพียงพอ ด้านหน้าที่ทางด้านการบริหารต้องมีปัจจัยสนับสนุนประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายในการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย การสร้างเครือข่าย ความร่วมมือกับสมาคม สโมสรกีฬา หรือหน่วยงานอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม ยังพบว่า สถาบันต่าง ๆ ยังไม่บรรลุเป้าหมายในความสม่ำเสมอของการได้รับเหรียญรางวัลจากการแข่งขันกีฬา แสดงว่ายังมีข้อจำกัดในการพัฒนากีฬาเพื่อความเป็นเลิศ 3) รูปแบบที่ค้นพบมีความเหมาะสมและเป็นไปได้ในการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายด้านการพัฒนากีฬาเพื่อความเป็นเลิศในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ประพัน ไพรอังกูร (2557) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการบริหารองค์การด้านงานก่อสร้างสนามกีฬาอำเภอของกรมพลศึกษา เพื่อศึกษาการบริหารองค์การด้านงานก่อสร้างสนามกีฬาอำเภอของกรมพลศึกษา เพื่อศึกษาการเพิ่มประสิทธิผลการก่อสร้างสนามกีฬาอำเภอของกรมพลศึกษา เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลและการบริหารองค์การด้านงานก่อสร้างสนามกีฬาอำเภอของกรมพลศึกษา และเพื่อแสวงหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิผลของการบริหารองค์การด้านงานก่อสร้างสนามกีฬาอำเภอของกรมพลศึกษา วิธีการดำเนินการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเป็นหลักลักษณะของคำถามปลายปิด และใช้แบบสัมภาษณ์ นำข้อมูลมาวิเคราะห์ สรุปและอภิปรายผลด้วยวิธีการเชิงปริมาณด้วยค่าสถิติ Canonical Correlation และ Path Analysis ตามสมมติฐานการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ด้วยคำถามเชิงลึกในการลงพื้นที่จริง และการสังเกตการณ์ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประสิทธิผลและการบริหารองค์การ ด้านงานก่อสร้างสนามกีฬาอำเภอของกรมพลศึกษามาสนับสนุนข้อค้นพบของการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน ประชากรบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้างสนามกีฬาอำเภอของกรมพลศึกษาที่ก่อสร้างในปี 2555 จำนวน 21 แห่ง และ ปี 2556 จำนวน 30 แห่ง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2,159 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิผลในการปรับตัวขององค์การ การบรรลุเป้าหมายที่ทันต่อเวลา และคุณภาพของงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน ในขณะเดียวกันการบริหารองค์การด้านงานก่อสร้างสนามกีฬาอำเภอของกรมพลศึกษาในการวางแผนระดับนโยบาย การวางแผนกลยุทธ์ และแผนดำเนินงานอยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นเดียวกัน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Canonical พบว่า การวางแผนระดับนโยบายการวางแผนกลยุทธ์ และ แผนดำเนินการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในด้านคุณภาพของงานที่เป็นไปตามมาตรฐานมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม และมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ 2) จากผลการศึกษา เบื้องต้นนำไปสู่การสร้างตัวแบบประสิทธิผลของการบริหารองค์การด้านงานก่อสร้างสนามกีฬา อำเภอของกรมพลศึกษา โดยการวิเคราะห์เส้นทางทำให้พบแนวทางการบริหารองค์การด้านงานก่อสร้างสนามกีฬาอำเภอของกรมพลศึกษาที่มีประสิทธิผล โดยเฉพาะกรมพลศึกษาควรมุ่งเน้นที่การวางแผนที่มีการวางแผนระดับนโยบาย การวางแผนกลยุทธ์ และแผนดำเนินงาน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิผลในด้านคุณภาพของงานที่เป็นไปตามมาตรฐาน มีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม และมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ เมื่อกรมพลศึกษาดำเนินการตามตัวแบบดังกล่าวแล้ว มีโอกาสที่จะก่อให้เกิดประสิทธิผลของการบริหารองค์การด้านงานก่อสร้างสนามกีฬาอำเภอของกรมพลศึกษาได้ในอนาคต

เอมอร พลวัฒนกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่ององค์ประกอบประสิทธิผลองค์การจัดเก็บภาษีกรมสรรพากรในประเทศไทย เพื่อศึกษาองค์ประกอบประสิทธิผลองค์การจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากรของประเทศไทย วิธีการดำเนินการวิจัยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การสนทนากลุ่ม (Focus Group) สังเกตสถานที่ทำงานจริง การอ่านบันทึกการประชุม และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา ประชากร ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน และภายนอกกรมสรรพากร มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งระดับบริหาร และระดับปฏิบัติงานในประเทศไทย 9 คน ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบประสิทธิผลขององค์การจัดเก็บภาษีของกรมสรรพากร ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างองค์การ (Organization Structure) ที่ผสมผสานหลากหลายรูปแบบ โดยเน้นที่ผลสำเร็จของงาน 2) ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ (Internal Environment) เป็นบรรยากาศที่ส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมในการทำงาน 3) ด้านแรงจูงใจ (Motivation) ในการทำงานของบุคคลากรที่ครอบคลุมปัจจัยภายในและปัจจัย ภายนอก 4) ด้านความพึงพอใจ (Satisfaction) ของพนักงานต่อการทำงานในองค์การ 5) ด้านความยืดหยุ่นขององค์การ (Organization Flexibility) ที่มีความสามารถปรับตัวต่อกาเปลี่ยนแปลงและต้านทานการแทรกแซงทางการเมือง 6) ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม (Technology and Innovation) ที่ทันสมัยและมีหน่วยงานวิจัยและพัฒนาเฉพาะทางเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning) ที่มีวิสัยทัศน์ก้าวทันการพัฒนาของนานาประเทศ ด้านผลิตภาพ (Productivity) ขององค์การที่มีคุณภาพสูงและใช้ต้นทุนค่า

ชมพูนุท หิริโกกุล (2556) ได้ศึกษาการบริหารเชิงดุลยภาพในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ และ การศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อนักวิชาการ และเป็นประโยชน์โดยตรงกับสถานศึกษา เพราะทำให้ทราบถึงระดับการใช้การบริหารเชิงดุลภาพในการบริหารสถานศึกษา การดำเนินงานบริหารเชิงดุลยภาพในสถานศึกษา การบริหารบริหารเชิงดุลยภาพในสถานศึกษา รวม ทั้งทราบถึงปัจจัยและปัญหาอุปสรรคของการบริหารเชิงดุลยภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริหารจัดการในสถานศึกษาเพื่อพัฒนาองค์กร วิธีการวิจัยเชิงปริมาณเป็นการศึกษาการบริหารเชิงดุลยภาพในสถานศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยกลุ่มตัวอย่าง คือผู้บริหารสถานศึกษาและครูสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยวิธีการเลือกกลุ่มแบบแบ่งชั้น จำนวน 433 คน ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 14 คน ครู จำนวน 307 คน กรรมการสถานศึกษาจำนวน 112 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) การบริหารเชิงดุลยภาพของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและราย

ด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านประสิทธิผลองค์กร ด้านการเรียนรู้และการเติบโตภายในองค์กร ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านประสิทธิภาพองค์กร 2) ผลการเปรียบเทียบการบริหารเชิงดุลยภาพของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษา ตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามตำแหน่งโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามขนาดสถานศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริหารงานของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาฬสินธุ์ ควรมีการกำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่จัดทำไว้ ส่งเสริมให้ครูได้รับการอบรม หรือศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน องค์กรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายให้มีการวางแผนการดำเนินงานและนำผลการประเมินไปพัฒนาหน่วยงาน

รุ่งนภา ปฐมชัยอำพร (2556) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 2) ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตามแนวคิด BSC 3) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 4) ศึกษาอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามแนวคิด BSC กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท เอเซียเสริมกิจลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย จำนวน 223 คน รวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่าง t-test และ F-test และวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี ระดับ การศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานเป็นพนักงานปฏิบัติการระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และ สังกัดบริษัท เอเซียเสริมกิจลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) 2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสนับสนุนนโยบายอยู่ในระดับมากที่สุดด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับรองลงมา และน้อยที่สุดในด้านการพัฒนาทักษะและความสามารถ 3) ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามแนวคิด BSC ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มุมมองด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับมากที่สุด มุมมองด้านลูกค้าอยู่ในอันดับรองลงมา และ น้อยที่สุดในมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา จากผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา พบว่า 1) พนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการ

ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันส่วนบริษัทที่สังกัดที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานจากการศึกษาควรจัดฝึกอบรมและสัมมนาทั้งในสถานที่และนอกสถานที่เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอนำมาใช้เป็นแนวทางพัฒนาศักยภาพของพนักงานและเป็นประโยชน์ในการวางแผนและประเมินผลขององค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

สมคิด ดวงจักร (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลของนโยบายการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อศึกษาการกำหนดนโยบาย การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อศึกษาการนำนโยบายการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติ เพื่อประเมินผลกระทบของการนำนโยบายการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติ และเพื่อศึกษาประสิทธิผลของนโยบายการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล วิธีการดำเนินการวิจัยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 4 ระดับ และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก 27 คน (วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแปลความและการตีความ) ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ประชากร ได้แก่ กรรมการสภามหาวิทยาลัย จำนวน 137 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) การกำหนดนโยบายการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 2) การนำนโยบายการบริหารจัดการตาม หลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติในมหาวิทยาลัยราชภัฏอยู่ในระดับมาก 3) การประเมินนโยบายการ บริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลในมหาวิทยาลัยราชภัฏมีผลกระทบอยู่ในระดับน้อย 4) ประสิทธิผลของนโยบายการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลมีความสำเร็จในระดับน้อย 5) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าการกำหนดนโยบายธรรมาภิบาล การนำนโยบายธรรมาภิบาลไปปฏิบัติ และการประเมินผลกระทบนโยบายธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิผลของนโยบาย

อมรรัตน์ บุตรเจริญ (2555) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทศบาลตำบลหนองแซง อำเภอหนองแซง จังหวัดสระบุรี เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และเพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองแซง อำเภอหนองแซง จังหวัดสระบุรี วิธีการดำเนินการวิจัยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด และปลายเปิด และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูลประชากร ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลหนองแซง จำนวน 2,932 คน

โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างของ Yamane's กลุ่มตัวอย่างจำนวน 352 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองแซง ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากซึ่งมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรกคือ ด้านความสะดวกเมื่อมีการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน รองลงมาคือ ด้านการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านโครงสร้าง พื้นฐานตามลำดับ 2) เทศบาลตำบลหนองแซง ควรมีการปรับปรุงเกี่ยวกับการจัดการงบประมาณให้พอเพียงสำหรับการแก้ไขปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ พร้อมทั้งควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นมากขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

กนกวรรณ อินทร์น้อย (2553) ศึกษากระบวนการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 2 เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติของกระบวนการบริหารและระดับประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชนสังกัดการศึกษาปทุมธานี สำนักงานเขตพื้นที่บริการที่ 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของกระบวนการ จัดการประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี ภาค 2 และเพื่อศึกษากระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี ภาค 2 วิธีการวิจัยและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย ตัวแบบเพียร์สัน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ประชากรที่ใช้คือผู้บริหารโรงเรียน ครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 2 จำนวน 1,592 คน กลุ่มตัวอย่าง 310 คน โดยใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น เป็น 2 กลุ่ม กลุ่มผู้บริหารใช้ประชากรทั้งหมด และกลุ่มครูผู้สอน ใช้คำนวณจาก Krejcie and Morgan ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้บริหารและครูผู้สอน มีระดับการปฏิบัติการกระบวนการ บริหารทั้ง 7 ด้าน โดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับการปฏิบัติการ กระบวนการบริหารของโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานีเขต 2 เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดงบประมาณ การจัดทีมงาน การประสานงาน การรายงาน การอำนวยการ 2) ผู้บริหารและครูผู้สอน ให้ความสำคัญกับประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานีเขต 2 โดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ความสามารถในการปรับตัว ความสามารถในการผลิต ความสามารถพัฒนาทัศนคติทางบวก 3) กระบวนการบริหาร 7 ด้าน โดยรวมมีระดับ ความสัมพันธ์สูงและมีความทิศทางความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของ

โรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานีเขต 2 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r เท่ากับ 0.710) 4) กระบวนการบริหารด้านการรายงาน ด้านการจัดงบประมาณ และด้านการประสานงาน โดยรวมส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชน สังกัดสานักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานีเขต 2 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานีเขต 2 โดยมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติที่ .01

ทองดี ไชยโพธิ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการบริหารจัดการโรงพิมพ์ กรณีศึกษาเปรียบเทียบโรงพิมพ์ทองกมลกับโรงพิมพ์คุรุสภา เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการบริหารจัดการโรงพิมพ์คุรุสภาและโรงพิมพ์ทองกมล เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลของการบริหารจัดการโรงพิมพ์คุรุสภากับโรงพิมพ์ทองกมล ด้านปริมาณผลผลิต ด้านคุณภาพงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านระดับความพึงพอใจของลูกค้าของโรงพิมพ์คุรุสภา กับโรงพิมพ์ทองกมล และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการบริหารจัดการโรงพิมพ์คุรุสภาและโรงพิมพ์ทองกมล ด้านปัจจัยภูมิหลัง ด้านนโยบายและวิธีการจัดการ ด้านลักษณะองค์กร ด้านลักษณะบุคลากรในองค์กร และด้านสภาพแวดล้อม ของโรงพิมพ์คุรุสภากับโรงพิมพ์ทองกมล วิธีการดำเนินการวิจัยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นมีลักษณะคำถามปลายปิด สถิติที่ใช้ ได้แก่ การวิเคราะห์เชิงพรรณนา และการวิเคราะห์เทคนิคการ ถดถอยเชิงพหุ ประชากร ได้แก่ บุคลากร โรงพิมพ์คุรุสภา 1,083 คน และบุคลากรโรงพิมพ์ทองกมล จำกัด 1,007 คน โดยใช้สูตร Yamane's ได้จำนวนประชากรจากการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้ โรงพิมพ์คุรุสภา 293 คน และบุคลากรโรงพิมพ์ทองกมล จำกัด 287 คน เพื่อความสะดวกในการเปรียบเทียบข้อมูลผู้วิจัยจึงเก็บตัวอย่างโรงพิมพ์ละ 300 คน ผลการศึกษาพบว่าเปรียบเทียบพบว่า 1) โรงพิมพ์ทองกมลมีระดับประสิทธิผลของบุคลากรด้านการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนโรงพิมพ์คุรุสภามีระดับ ประสิทธิผลของบุคลากรด้านการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ด้านปริมาณผลผลิต ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านระดับความพึงพอใจของลูกค้าของโรงพิมพ์ทองกมล มีระดับประสิทธิผลของโรงพิมพ์อยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่โรงพิมพ์คุรุสภาอยู่ในระดับมาก 3) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าโรงพิมพ์ทองกมลมีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์มากกว่าโรงพิมพ์คุรุสภา 4) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยด้านนโยบายและวิธีการจัดการและด้านสภาพแวดล้อมพบว่าโรงพิมพ์คุรุสภามีปัจจัยองค์ประกอบรายย่อยที่ส่งผลกระทบมากกว่าโรงพิมพ์ทองกมล 5) ส่วนด้านลักษณะบุคลากรในองค์กรมีปัจจัยองค์ประกอบรายย่อยที่ส่งผลกระทบเท่ากัน 6) ทั้งสองโรงพิมพ์มีประเด็นที่ต้องรีบดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วนคือด้าน คุณภาพงานสิ่งพิมพ์ที่ทำนั้น

กฤษณี มหาวิรุฬห์ (2546) แนวคิดการบริหารแบบ Balanced Scorecard ปัจจุบันพบว่าจุดอ่อนที่สำคัญของผู้บริหารส่วนใหญ่ไม่ได้อยู่ที่การวางแผน หรือการจัดทำกลยุทธ์แต่อยู่ที่ความสามารถในการนำกลยุทธ์ที่ได้กำหนดขึ้นไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล ดังเช่น นิตยสาร Fortune ซึ่งเป็นวารสารชั้นนำด้านธุรกิจได้ระบุว่าจากการสำรวจ ผู้บริหารทั่วโลกเกี่ยวกับความล้มเหลวในการนำกลยุทธ์ที่วางไว้ไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของบริษัทที่ปรึกษาด้านการจัดการชื่อ Renaissance ร่วมกับนิตยสาร CFO นั้น คือ 1. วิสัยทัศน์ขององค์กรไม่ได้รับการถ่ายทอดสู่สิ่งที่เข้าใจและปฏิบัติได้ร้อยละ 40 ของผู้บริหารระดับกลางและร้อยละ 5 ของผู้บริหารระดับล่างเท่านั้นที่เข้าใจในวิสัยทัศน์ขององค์กร 2. เป้าหมายในการทำงานและผลตอบแทนของผู้บริหารและพนักงานไม่ได้มีส่วนสัมพันธ์กับกลยุทธ์ขององค์กร เพียงร้อยละ 50 ของผู้บริหารระดับสูง ร้อยละ 20 ของผู้บริหารระดับกลาง และน้อยกว่าร้อยละ 10 ของพนักงานทั่วไปของบริษัทที่สำรวจมีเป้าหมายในการทำงาน และผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์ขององค์กร 3. การจัดสรรทรัพยากรหรือการจัดทำงบประมาณขององค์กรมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ เพียงร้อยละ 43 ของบริษัทที่สำรวจ

ตารางที่ 1 สังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรภาครัฐ

ผู้วิจัย	ทักษะและความรู้ของพนักงาน	ทรัพยากรทางกายภาพ	ค่านิยมและวัฒนธรรม	การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร	นโยบายองค์กร	การออกแบบองค์กร
เกษม แก้วสนั่น (2564)	√	√			√	√
ชลธิชา ชูสกุลจิต (2559)		√	√	√		
ธณัฐพล ชะอุ่ม (2558)		√	√	√		
อัษ แสนพักดี (2558)	√			√	√	
ประพัน ไพรอังกูร (2557)	√		√		√	√
เอมอร พลวัฒนกุล (2557)		√		√	√	√
ชมพูนุท หิริโกกุล (2556)		√	√		√	
สมคิด ดวงจักร (2555)				√	√	√
อมรรัตน์ บุตรเจริญ (2555)	√		√	√	√	√
กนกวรรณ อินทร์น้อย(2553)	√				√	√
รวม	5	5	5	6	8	6

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงาน

การวิจัยเรื่อง องค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ : กรณีศึกษาหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ตามทฤษฎี Balanced scorecard (BSC) และทฤษฎีของ Leonard โดยแบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย และข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยดังนี้

3.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4 การสร้างเครื่องมือการวิจัย

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาปัญหาผลกระทบจากโลกาภิวัตน์เทคโนโลยี รวมถึงศึกษางานวิจัยทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เลือกพื้นที่กรณีศึกษา และกำหนดตัวแปรต้นตามทฤษฎีของ Leonard ได้แก่ ทักษะและความรู้ของพนักงาน ทรัพยากรทางกายภาพ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ค่านิยมและวัฒนธรรม นโยบายองค์กร และการออกแบบองค์กร และกำหนดตัวแปรตามตามทฤษฎี Balanced Scorecard 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ รวบรวมโดยการใช้แบบสอบถามจากดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์ตามทฤษฎีของ Rovinelli & Hambleton ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผ่านการสุ่มกลุ่มตัวอย่างของประชากรตามทฤษฎีของ Taro Tayamane จำนวนของประชากรทั้งหมด 128 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 97 คน แบ่งออกได้ดังนี้ สำนักงานพัฒนาชุมชน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง 5 คน สำนักงานที่ดิน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง 23 คน สำนักงานเกษตร จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง 8 คน การประปาส่วนภูมิภาค จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง 20 คน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง 41 คน และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ รวบรวมโดยการสัมภาษณ์กับผู้บริหารของหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นทั้ง 5 หน่วยงานจำนวนหน่วยงานละ 1 คน รวม 5 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง ซึ่งแนวคำถามถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนโดยการนำข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เนื้อหา และนำข้อมูลเชิงปริมาณจากการแจกแบบสอบถามมาคำนวณทางสถิติโดยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามนำมาหาค่าเฉลี่ยและหาร้อยละ

2. วิเคราะห์ระดับองค์ประกอบการจัดองค์กรและระดับการดำเนินงานเชิงดุลยภาพของหน่วยงาน ศึกษาตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างนำมาหาค่าเฉลี่ย และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.วิเคราะห์หาทิศทางความสอดคล้องของตัวแปร โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient)

4.วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยใช้วิธีการถดถอยพหุคูน (Multiple regression)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการแจกแบบสอบถาม ประชากร คือ ผู้ให้บริการหน่วยงานรัฐอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นทั้งหมด 128 คน ได้แก่ สำนักงานพัฒนาชุมชน จำนวน 6 คน สำนักงานที่ดิน จำนวน 30 คน สำนักงานเกษตร จำนวน 10 คน การประปาส่วนภูมิภาค จำนวน 26 คน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 56 คน ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ 97 คน โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามแนวคิดของ Taro Yamane ที่ระดับความ เชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ดังนี้ (Yamane, 1973)

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

$$n = \frac{128}{1+128(0.05)^2}$$

$$n = 96.96$$

$$n = 97$$

ตารางที่ 2 แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงานรัฐ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. สำนักงานพัฒนาชุมชน	6	5
2. สำนักงานที่ดิน	30	23
3. สำนักงานเกษตร	10	8
4. การประปาส่วนภูมิภาค	26	20
5. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	56	41
รวม	**128**	**97**

วิธีการศึกษากลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกแบบสุ่มอย่างสะดวก

3.2.2 ผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์คือผู้บริหารของหน่วยงานรัฐอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ทั้ง 5 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานพัฒนาชุมชน สำนักงานที่ดิน สำนักงานเกษตร การประปาส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวนหน่วยงานละ 1 คน รวม 5 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม รวมถึงได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามกรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3.1 แบบสอบถาม โดยออก เป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สังกัดหน่วยงาน มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 4 ข้อโดยคำถามเป็นแบบปลายปิดแบบมีหลายคำตอบให้เลือก และเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดองค์กรตามแนวคิดองค์ประกอบของการจัดองค์กรประกอบไปด้วย ทักษะและความรู้ของพนักงาน ทรัพยากรทางกายภาพ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ค่านิยมและวัฒนธรรม แนวคิดนโยบายองค์กร และแนวคิดการออกแบบองค์กร มีข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราวัดประเมินค่าใช้ลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) 5 ระดับ โดย เร็นสิส เอ. ลิเคิร์ท (Rensis A. Likert) Likert, Rensis A. (1961) กำหนดค่าน้ำหนักการตอบแบบสอบถาม ดังนี้

1	หมายถึง	มีระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรน้อยที่สุด
2	หมายถึง	มีระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรน้อย
3	หมายถึง	มีระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรปานกลาง
4	หมายถึง	มีระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรมาก
5	หมายถึง	มีระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลเชิงดุลภาพ ตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ประกอบไปด้วยด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 12 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราวัดประเมินค่าใช้ลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) 5 ระดับ โดย เร็นสิส เอ. ลิเคิร์ท (Rensis A. Likert) Likert, Rensis A. (1961) โดยกำหนดค่าน้ำหนักการตอบแบบสอบถาม ดังนี้

1	หมายถึง	มีระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพน้อยที่สุด
2	หมายถึง	มีระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพน้อย
3	หมายถึง	มีระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพปานกลาง
4	หมายถึง	มีระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพมาก
5	หมายถึง	มีระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพมากที่สุด

3.3.2 ประเด็นในการสัมภาษณ์ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานประกอบไปด้วยข้อเสนอแนะเกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ ที่ครอบคลุม 4 ด้าน คือ ด้านการเงิน (ด้านการบริหารงบประมาณ) ด้านลูกค้า (ด้านประชาชนผู้มาใช้บริการ) ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

3.4 การสร้างเครื่องมือการวิจัย

3.4.1 การสร้างเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ

การสร้างเครื่องมือในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการศึกษาโดยมีรายละเอียดตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษารายละเอียดจากเอกสาร บทความ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามกรอบแนวคิด และวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามแล้วรวบรวม และศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างแบบสอบถาม และดำเนินการสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ

2. ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบบตรวจสอบรายการ

3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวลกำหนดขอบเขตของเนื้อหา เพื่อสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมเนื้อหาและกรอบความคิด

4. นำเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความถูกต้อง

5. นำเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหา (Content Validity) โดยวิธีที่นิยมใช้คือวิธีของ โรวิแนลลี่ และแฮมเบิลตัน (Rovinelli & Hambleton) หรือที่เรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) วิธีการคำนวณหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ให้ผู้เชี่ยวชาญตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป ประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามในเครื่องมือกับเนื้อหาที่ต้องการวัด ดังสมการ

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC คือ ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์

Ri คือ ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ

n คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

***หมายเหตุ ในการประเมินของผู้เชี่ยวชาญต้องกำหนดให้คะแนนข้อคำถามในแต่ละข้อ โดยแบ่งการให้คะแนนได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

คะแนน 1 เมื่อข้อคำถามสอดคล้องตามประเด็นหลักของเนื้อหา
คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องตามประเด็นหลักของเนื้อหา
คะแนน -1 เมื่อข้อคำถามไม่สอดคล้องตามประเด็นของเนื้อหา

3.4.2 การสร้างเครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ศึกษารายละเอียดจากเอกสาร บทความ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามกรอบแนวคิด และวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสัมภาษณ์

2. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานรัฐอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นทั้ง 5 หน่วยงานคือ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอชุมแพ สำนักงานเกษตรอำเภอชุมแพ สำนักงานที่ดินอำเภอชุมแพ การประปาส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

3. สร้างเครื่องมือ(แบบสัมภาษณ์)ตามวัตถุประสงค์การวิจัยและกรอบแนวคิดการวิจัย โดยแนวคำถามการสัมภาษณ์ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานรัฐที่เป็นกรณีศึกษาเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ ที่ครอบคลุม 4 ด้าน คือ ด้านการเงิน (ด้านการบริหารงบประมาณ) ด้านลูกค้า (ด้านประชาชนผู้มาใช้บริการ) ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลเชิงปริมาณตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานรัฐอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นทั้ง 5 หน่วยงานคือ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอชุมแพ สำนักงานเกษตรอำเภอชุมแพ สำนักงานที่ดินอำเภอชุมแพ การประปาส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เพื่อขออนุญาตทำวิทยานิพนธ์และเก็บข้อมูลในหน่วยงานรัฐทั้ง 5 แห่งข้างต้น

2. ทำหนังสือขออนุญาตในการทำวิทยานิพนธ์และเก็บรวบรวมข้อมูลจากวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถึงหน่วยงานรัฐอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นทั้ง 5 หน่วยงานคือ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอชุมแพ สำนักงานเกษตรอำเภอชุมแพ สำนักงานที่ดินอำเภอชุมแพ การประปาส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยประสานไปยังหน่วยงานรัฐอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นทั้ง 5 หน่วยงานคือ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอชุมแพ สำนักงานเกษตรอำเภอชุมแพ สำนักงานที่ดินอำเภอชุมแพ การประปาส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นให้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถามทางเอกสารหรือทางอิเล็กทรอนิกส์โดยกำหนด วันเวลา ขอรับแบบสอบถามคืนภายใน 15 วัน เมื่อพ้นกำหนดเก็บรวบรวมและติดตามแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับคืน และแจกแบบสอบถามอีกครั้งจนครบถ้วน

4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับหรือทุกรายงานการตอบกลับทางอิเล็กทรอนิกส์ที่กลุ่มตัวอย่างได้ตอบครบสมบูรณ์ทุกฉบับ

5. ลงรหัสแบบสอบถาม แล้วนำมาบันทึกเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS

3.5.2 ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพตามขั้นตอน ดังนี้

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ขอเก็บข้อมูลสัมภาษณ์จากวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถึงผู้บริหารของหน่วยงานรัฐอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นทั้ง 5 หน่วยงาน

คือ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอชุมแพ สำนักงานเกษตรอำเภอชุมแพ สำนักงานที่ดินอำเภอชุมแพ การประปาส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

2. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน โดยประสานไปยังหน่วยงานรัฐอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นทั้ง 5 หน่วยงานคือ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอชุมแพ สำนักงานเกษตรอำเภอชุมแพ สำนักงานที่ดินอำเภอชุมแพ การประปาส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน โดยทำการนัดวัน เวลา ในการสัมภาษณ์ตามที่ผู้ให้สัมภาษณ์สะดวก จากนั้นทำการสัมภาษณ์โดยวิธีการแบบกึ่งโครงสร้าง

3. ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลการสัมภาษณ์

4. ดำเนินการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และจัดระเบียบเนื้อหาข้อมูล ตลอดจนการจัดประเภทข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน โดยการนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เนื้อหา

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง และคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการ ดังนี้

3.6.1 นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) เป็นรายข้อโดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

3.6.2 นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดองค์กร ตามแนวคิดองค์ประกอบของการจัดองค์กรประกอบปด้วย ทักษะและความรู้ของพนักงาน ทรัพยากรทางกายภาพ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ค่านิยมและวัฒนธรรม นโยบายองค์กร และการออกแบบองค์กร ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) โดยนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์น้ำหนัก ระดับ จากนั้นนำไปบันทึกและวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean: μ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) เพื่อทราบว่าหน่วยงานรัฐอำเภอชุมแพทั้ง 5 แห่งมีองค์ประกอบของการจัดองค์กรอยู่ในระดับใด แล้วนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาแปลความหมายรายข้อ รายด้าน และความหมายในภาพรวม แปลผลค่าเฉลี่ยตามสูตรดังนี้ (Best & Kahn, 1993)

$$SD = \frac{Max-Min}{5}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรน้อยที่สุด

3.6.3 นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 เกี่ยวกับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพขององค์กรตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ประกอบไปด้วยด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) โดยนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์น้ำหนัก ระดับ จากนั้นนำไปบันทึกและวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean: μ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) เพื่อทราบว่าหน่วยงานรัฐอำเภอชุมแพทั้ง 5 แห่งมีระดับประสิทธิผลในการดำเนินงานเชิงดุลภาพอยู่ในระดับใด แล้วนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาแปลความหมายรายข้อ รายด้าน และความหมายในภาพรวม แปลผลค่าเฉลี่ยตามสูตรดังนี้ (Best & Kahn, 1993)

$$SD = \frac{Max-Min}{5}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพน้อยที่สุด

3.6.4 นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดองค์กรตามแนวคิดองค์ประกอบของการจัดองค์กรประกอบไปด้วย ทักษะและความรู้ของพนักงาน ทรัพยากรทางกายภาพ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ค่านิยมและวัฒนธรรม แนวคิดนโยบายองค์กร และแนวคิดการออกแบบองค์กร และข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับประสิทธิผลเชิงดุลภาพ ตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ประกอบไปด้วยด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มาบันทึกวิเคราะห์หาทิศทางความสัมพันธ์

หรือความสอดคล้องของตัวแปรโดยใช้ Correlation coefficient แปลผลสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามสูตรดังนี้ (Best et al., 1977)

0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก
0.21 – 0.50	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
0.51 – 0.80	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

3.6.5 นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดองค์กร ตามแนวคิดองค์ประกอบของการจัดองค์กรประกอบไปด้วย ทักษะและความรู้ของพนักงาน ทรัพยากรทางกายภาพ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ค่านิยมและวัฒนธรรม แนวคิดนโยบายองค์กร และแนวคิดการออกแบบองค์กร และข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับประสิทธิผลเชิงดุลภาพขององค์กรตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ประกอบไปด้วยด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มาบันทึกวิเคราะห์เพื่อหาว่าใน 6 มิติของตัวแปรต้นมีมิติไหนที่มีอิทธิพลหรือเป็นตัวแปรทำนายต่อตัวแปรตาม BSC โดยใช้ Multiple regression โดยแปลผลตามผลการวิเคราะห์กับค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ถ้าผลการวิเคราะห์พบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรต้นส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ในทางกลับกันหาก Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรต้นไม่ส่งผลหรือไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม

3.6.6 นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานประกอบไปด้วยข้อเสนอแนะเกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ ที่ครอบคลุม 4 ด้าน คือ ด้านการเงิน (ด้านการบริหารงบประมาณ) ด้านลูกค้า (ด้านประชาชนผู้มาใช้บริการ) ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนามาวิเคราะห์เนื้อหา

บทที่ 4

วิเคราะห์ผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย เรื่อง องค์ประกอบของการจัดการองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ : กรณีศึกษาหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา(Descriptive statistics)ด้วยการหาค่าเฉลี่ย การหาร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน(inferential statistics) ด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วย (Correlation coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยนำข้อมูลการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์สรุปผล โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability Statistics)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรหน่วยงานรัฐ

4.3 การวิเคราะห์ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรของหน่วยงานรัฐ

4.4 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพของหน่วยงานรัฐ

4.5 การวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์องค์ประกอบของการจัดองค์กรและประสิทธิผลเชิงดุลยภาพของหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

4.6 การวิเคราะห์มิติองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลเชิงดุลภาพ

4.7 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability Statistics)

ตารางที่ 3 แสดงค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	30

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเจตคติ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมข้อมูล (N of Cases) ของหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 97 คน แบบสอบถาม (N of Items) จำนวน 30 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณจากสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่าค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามอยู่ที่ 0.926 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 ดังนั้นหมายความว่าการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์มีความเชื่อมั่นสูง

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรหน่วยงานรัฐ

4.2.1 จำนวนและร้อยละเพศของบุคลากรหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างบุคลากรและร้อยละเพศ

เพศ	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
ชาย	41	42.3
หญิง	56	57.7
ไม่ระบุ	0	0
รวม	97	100.0

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 128 คน ประชากรกลุ่มตัวอย่าง 97 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7 และเป็นเพศชายจำนวน 41 คนคิดเป็นร้อยละ 42.3

4.2.2 จำนวนร้อยละอายุของบุคลากรหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	13	13.4
31-40 ปี	42	43.3
41-50 ปี	27	27.8
51 ปีขึ้นไป	15	15.5
รวม	97	100.0

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 97 คน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาคือช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และ ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4

4.2.3 ร้อยละระดับการศึกษาของบุคลากร หน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำปริญญาตรี	19	19.6
ปริญญาตรี	69	71.1
สูงกว่าปริญญาตรี	9	9.3
รวม	97	100.0

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 97 คนส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 71.1 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3

4.2.4 จำนวนและร้อยละสังกัดหน่วยงานรัฐ ภายในอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละสังกัดหน่วยงาน

สังกัดหน่วยงาน	**จำนวน (คน)**	ร้อยละ
สำนักงานพัฒนาชุมชน	5	5.2
สำนักงานเกษตร	8	8.2
การประปาส่วนภูมิภาค	20	20.6
สำนักงานที่ดิน	23	23.7
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	41	42.3
รวม	97	100.0

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่าว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากร หน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่นจำนวน 97 คนส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมาคือ สำนักงานที่ดินจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 หน่วยงานการประปาส่วนภูมิภาคจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 สำนักงานเกษตรจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และสำนักงานพัฒนาชุมชนจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

4.3 การวิเคราะห์ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรหน่วยงานรัฐ

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1.1.1 เพื่อศึกษาระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการในหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการแปรผลข้อมูลจากลำดับความสำคัญ 5 ระดับ โดยใช้การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่ได้กับเกณฑ์ที่แบ่งความกว้างอันตรภาคชั้นของแต่ละช่วงข้อมูลที่เท่าๆกัน สามารถหาความสัมพันธ์ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{5-1}{5}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \mathbf{0.80}$$

จากความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น เท่ากับ 0.80 จึงสามารถแบ่งคะแนนเฉลี่ยเพื่อใช้ในการอธิบายผลข้อมูลออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1.00 - 1.80 มีระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรน้อยที่สุด

1.81 - 2.60 มีระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรน้อย

2.61 - 3.40 มีระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรปานกลาง

3.41- 4.20 มีระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรมาก

4.21 - 5.00 มีระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรมากที่สุด

4.3.1 ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านทักษะและความรู้ของพนักงาน

ตารางที่ 8 ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านทักษะและความรู้ของพนักงาน

ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านทักษะและความรู้ของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	Std.	แปลผล
1.ท่านมีความสามารถแก้ไขปัญหาซึ่งเป็นข้อจำกัดองค์กร	4.38	.592	มากที่สุด
2.ท่านมีความเชี่ยวชาญในภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ	4.43	.735	มากที่สุด
3.ท่านรับรู้ว่าองค์กรมอบหมายงานให้แก่ท่านอย่างเหมาะสม	4.29	.706	มากที่สุด
รวม	4.37	.613	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านทักษะและความรู้ของพนักงานทั้งหมด 3 ข้อคำถามโดยรวมกลุ่มตัวอย่างรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.37 โดยเรียลำดับได้ดังนี้ ท่านมีความเชี่ยวชาญในภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบมีการรับรู้ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมาคือท่านมีความสามารถแก้ไขปัญหาซึ่งเป็นข้อจำกัดองค์กรการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.38 และท่านรับรู้ว่าองค์กรมอบหมายงานให้แก่ท่านอย่างเหมาะสมการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.29

4.3.2 ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านทรัพยากรทางกายภาพ

ตารางที่ 9 ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านทรัพยากรทางกายภาพ

ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านองค์ประกอบทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย	Std.	แปลผล
1.องค์กรมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว	4.41	.625	มากที่สุด
2.สภาพแวดล้อม เช่น ผังที่นั่ง เป็นสัดส่วน มีระเบียบเหมาะสมต่อการทำงาน	4.13	.772	มาก
3.อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานมีจำนวนเพียงพอซึ่งทำให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น	4.30	.766	มากที่สุด
รวม	4.28	.576	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านทรัพยากรทางกายภาพทั้งหมด 3 ข้อคำถาม โดยรวมกลุ่มตัวอย่างรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.28 โดยเรียลำดับได้ดังนี้ องค์กรมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.41 รองลงมาคือ อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานมีจำนวนเพียงพอซึ่งทำให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.30 และสภาพแวดล้อม เช่น ผังที่นั่งเป็นสัดส่วน มีระเบียบ เหมาะสมต่อการทำงานการรับรู้อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13

4.3.3 ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร

ตารางที่ 10 ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร

ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร	ค่าเฉลี่ย	Std.	แปลผล
1.การจ่ายค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	4.16	.731	มาก
2.การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม โปร่งใส และท่านได้รับการสนับสนุนหรือโอกาสในการสอบเพื่อเลื่อนตำแหน่ง	4.24	.747	มากที่สุด
3.ผู้บริหารจัดให้มีการเพิ่มพูนความรู้ภายในองค์กร เช่น ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรม มีวิทยากรภายนอกมาให้ความรู้	4.21	.912	มากที่สุด
รวม	4.20	.615	มาก

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่าระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารทั้งหมด 3 ข้อคำถาม โดยรวมกลุ่มตัวอย่างรับรู้อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.20 โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม โปร่งใสและท่านได้รับการสนับสนุนหรือโอกาสในการสอบเพื่อเลื่อนตำแหน่งการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ ผู้บริหารจัดให้มีการเพิ่มพูนความรู้ภายในองค์กร เช่น ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรม มีวิทยากรภายนอกมาให้ความรู้การรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.21 และการจ่ายค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16

4.3.4 ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านค่านิยม และวัฒนธรรม

ตารางที่ 11 ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านค่านิยม และวัฒนธรรม

ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านค่านิยม และวัฒนธรรม	ค่าเฉลี่ย	Std.	แปลผล
1.องค์กรมีการจัดกิจกรรมต่างๆเพื่อกระตุ้นให้ฝ่ายงานต่างๆเกิดพฤติกรรมการประสานงานและเกิดความร่วมมือที่ดีในการทำงาน	4.22	.696	มากที่สุด
2.วิสัยทัศน์ขององค์กรสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้	4.54	.613	มากที่สุด
3.มีความสามัคคี ช่วยเหลือเกื้อกูลกันภายในหน่วยงาน	4.14	.750	มาก
รวม	4.30	.508	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่าระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านค่านิยม และวัฒนธรรมทั้งหมด 3 ข้อคำถาม โดยรวมกลุ่มตัวอย่างรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.30 โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ วิสัยทัศน์ขององค์กรสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้การรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 รองลงมาคือ องค์กรมีการจัดกิจกรรมต่างๆเพื่อกระตุ้นให้ฝ่ายงานต่างๆเกิดพฤติกรรมการประสานงานและเกิดความร่วมมือที่ดีในการทำงานการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22 และมีความสามัคคี ช่วยเหลือเกื้อกูลกันภายในหน่วยงานการรับรู้อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.14

4.3.5 ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านนโยบายองค์กร

ตารางที่ 12 ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านนโยบายองค์กร

ระดับองค์ประกอบการของจัดองค์กรด้านนโยบายองค์กร	ค่าเฉลี่ย	Std.	แปลผล
1.องค์กรมีการปรับเปลี่ยนแผนงานให้เหมาะสมตามสถานการณ์ในปัจจุบัน	4.34	.705	มากที่สุด
2.ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาองค์กร	4.16	.773	มาก
3.องค์กรมีการกำหนดเป้าหมาย ทิศทางและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานที่ชัดเจน	4.07	.767	มาก
รวม	4.19	.579	มาก

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่าระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านนโยบายองค์กรทั้งหมด 3 ข้อคำถาม โดยรวมกลุ่มตัวอย่างรับรู้อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.19 โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ องค์กรมีการปรับเปลี่ยนแผนงานให้เหมาะสมตามสถานการณ์ในปัจจุบันการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือ ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาองค์กรการรับรู้อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.16 และองค์กรมีการกำหนดเป้าหมาย ทิศทางและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานที่ชัดเจน การรับรู้อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07

4.3.6 ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านการออกแบบองค์กร

ตารางที่ 13 ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านการออกแบบองค์กร

ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านการออกแบบองค์กร	ค่าเฉลี่ย	Std.	แปลผล
1.โครงสร้างองค์กรถูกแบ่งงานตามหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน	4.24	.658	มากที่สุด
2.ท่านไม่เกิดความสับสนหรือเกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนผู้บริหาร	4.28	.718	มากที่สุด
3.องค์กรของท่านได้กำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับภายในฝ่ายงานอย่างเหมาะสม	4.54	.596	มากที่สุด
รวม	4.35	.452	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่าระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านการออกแบบองค์กรทั้งหมด 3 ข้อคำถาม โดยรวมกลุ่มตัวอย่างรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.35 โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ องค์กรของท่านได้กำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับภายในฝ่ายงานอย่างเหมาะสมการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 รองลงมาคือ ท่านไม่เกิดความสับสนหรือเกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนผู้บริหารการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.28 และโครงสร้างองค์กรถูกแบ่งงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.24

4.3.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กร

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยรวมและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กร

องค์ประกอบของการจัดองค์กร	ค่าเฉลี่ย	Std.	แปลผล
1. ทักษะและความรู้ของพนักงาน	4.37	.613	มากที่สุด
2.ทรัพยากรทางกายภพ	4.28	.576	มากที่สุด
3.การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร	4.20	.615	มาก
4.ค่านิยมและวัฒนธรรม	4.30	.508	มากที่สุด
5.นโยบายองค์กร	4.19	.579	มาก
6.การออกแบบองค์กร	4.35	.452	มากที่สุด
รวม	4.28	.433	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่าระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรโดยรวมทั้งหมด 6 มิติ การรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.28 โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ทักษะและความรู้ของพนักงานการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมาคือ การออกแบบองค์กรการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.35 ค่านิยมและวัฒนธรรมการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.30 ทรัพยากรทางกายภาพการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.28 การสนับสนุนจากฝ่ายบริหารการรับรู้อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.20 และ นโยบายองค์กรการรับรู้อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.19

4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพของหน่วยงานรัฐ

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1.1.2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพของหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

1.00 - 1.80 มีระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพน้อยที่สุด

1.81 - 2.60 มีระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพน้อย

2.61 - 3.40 มีระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพปานกลาง

3.41- 4.20 มีระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพมาก

4.21 - 5.00 มีระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพมากที่สุด

4.4.1 ระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพมุมมองด้านการเงิน

ตารางที่ 15 ระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพมุมมองด้านการเงิน

ระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพมุมมองด้านการเงิน	ค่าเฉลี่ย	Std.	แปลผล
1.ท่านมีส่วนช่วยในการลดต้นทุนด้านการดำเนินงาน เช่น ประหยัดทรัพยากร ประหยัดพลังงาน เป็นต้น	4.40	.623	มากที่สุด
2.ท่านมีส่วนช่วยในการบริหารงบประมาณอย่างคุ้มค่า	4.33	.746	มากที่สุด
3.ท่านใช้ประโยชน์จากทรัพยากรขององค์กร เช่น เงินงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด	4.36	.753	มากที่สุด
รวม	4.36	.589	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่าระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพมุมมองด้านการเงินทั้งหมด 3 ข้อคำถาม โดยรวมกลุ่มตัวอย่างรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.36 โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ท่านมีส่วนช่วยในการลดต้นทุนด้านการดำเนินงาน เช่นประหยัดทรัพยากร ประหยัดพลังงาน เป็นต้นการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ ท่านใช้ประโยชน์จากทรัพยากรขององค์กร เช่น เงินงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์อย่างเกิดประโยชน์สูงสุดการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.36 และท่านมีส่วนช่วยในการบริหารงบประมาณอย่างคุ้มค่าการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.33

4.4.2 ระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพมุมมองด้านลูกค้า

ตารางที่ 16 ระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพมุมมองด้านลูกค้า

ระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพมุมมองด้านลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	Std.	แปลผล
1.ท่านมีความตั้งใจในการให้บริการที่รวดเร็ว	4.61	.701	มากที่สุด
2.ท่านรับรู้ว่าผู้รับบริการพึงพอใจกับการทำงานของพนักงาน	4.09	.805	มาก
3.ท่านรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการและนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ	4.48	.663	มากที่สุด
รวม	4.40	.562	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่าระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพมุมมองด้านลูกค้าทั้งหมด 3 ข้อคำถาม โดยรวมกลุ่มตัวอย่างรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.40 โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ท่านมีความตั้งใจในการให้บริการที่รวดเร็วการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 รองลงมาคือ ท่านรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการและนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.48 และท่านรับรู้ว่าผู้รับบริการพึงพอใจกับการทำงานของพนักงานการรับรู้อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.09

4.4.3 ระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพมุมมองด้านกระบวนการภายใน

ตารางที่ 17 ระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพมุมมองด้านกระบวนการภายใน

ระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพมุมมองด้านกระบวนการภายใน	ค่าเฉลี่ย	Std.	แปลผล
1.ท่านสามารถให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.30	.695	มากที่สุด
2.ท่านพยายามปรับปรุงแก้ไขเพื่อลดความผิดพลาดจากการให้บริการ	4.61	.638	มากที่สุด
3.ท่านปฏิบัติตามระเบียบ อันเป็นมาตรฐานของมาตรการองค์กร	4.55	.646	มากที่สุด
รวม	4.48	.523	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่าระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพมุมมองด้านกระบวนการภายในทั้งหมด 3 ข้อคำถาม โดยรวมกลุ่มตัวอย่างรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.48 โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ท่านพยายามปรับปรุงแก้ไขเพื่อลดความผิดพลาดจากการให้บริการการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 รองลงมาคือ ท่านปฏิบัติตามระเบียบอันเป็นมาตรฐานของมาตรการองค์กรการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.55 และ ท่านสามารถให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30

4.4.4 ระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ตารางที่ 18 ระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	ค่าเฉลี่ย	Std.	แปลผล
1.ท่านมีทักษะ ความรู้ และความชำนาญงานเพิ่มขึ้น	4.54	.541	มากที่สุด
2.ท่านมีทัศนคติ พฤติกรรมที่ดีในขณะการให้บริการ	4.65	.578	มากที่สุด
3.ท่านมีความสามารถในการประยุกต์เทคโนโลยี และสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิผล	4.43	.706	มากที่สุด
รวม	4.54	.455	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่าระดับประสิทธิผลเชิงดุลภาพมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาทั้งหมด 3 ข้อคำถาม โดยรวมกลุ่มตัวอย่างรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.54 โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ท่านมีทัศนคติ พฤติกรรมที่ดีในขณะการให้บริการการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมาคือ ท่านมีทักษะ ความรู้ และความชำนาญงานเพิ่มขึ้นการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 และท่านมีความสามารถในการประยุกต์เทคโนโลยี และสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิผลการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.43

4.4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยรวมและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ

ประสิทธิผลเชิงดุลภาพ	ค่าเฉลี่ย	Std.	แปลผล
1.ด้านการเงิน (การบริหารงบประมาณ)	4.36	.589	มากที่สุด
2.ด้านลูกค้า (ประชาชนผู้มาใช้บริการ)	4.40	.562	มากที่สุด
3.ด้านกระบวนการภายใน	4.48	.523	มากที่สุด
4.ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	4.54	.455	มากที่สุด
รวม	4.45	.402	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 แสดงให้เห็นว่าระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพทั้งหมด 4 ด้าน โดยรวมกลุ่มตัวอย่างรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.45 โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการภายในการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.48 ด้านลูกค้า (ประชาชนผู้มาใช้บริการ)การรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40 และด้านการเงิน (การบริหารงบประมาณ)การรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.36

ตารางที่ 20 การแปรผลค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ (Best et al., 1977)

ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์	การแปรผลระดับความสัมพันธ์
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
0.01 - 0.20	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก
0.21 - 0.50	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
0.51 - 0.80	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
0.81 - 1.00	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

***หมายเหตุ ระดับความสัมพันธ์เป็นไปได้ตั้งแต่ -1 ถึง 1 กล่าวคือ เป็นความสัมพันธ์ได้ทั้งในเชิงบวก (แปรผันตรง) และความสัมพันธ์เชิงลบ (แปรผกผัน)

4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์องค์ประกอบของการจัดองค์กรและประสิทธิผลเชิงดุลยภาพของหน่วยงานรัฐ

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1.1.3 เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์องค์ประกอบของการจัดองค์กรและประสิทธิผลเชิงดุลยภาพของหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 21 ตารางผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์องค์ประกอบของการจัดองค์กรและประสิทธิผลเชิงดุลยภาพของหน่วยงานรัฐ

ตัวแปรต้น / ตัวแปรตาม		ด้านการเงิน	ด้านลูกค้า	ด้านกระบวนการภายใน	ด้านการเรียนรู้และพัฒนา
ทักษะและความรู้ของพนักงาน	Pearson Correlation	.547**	.509**	.490**	.471**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	97	97	97	97
องค์ประกอบทางกายภาพ	Pearson Correlation	.407**	.411**	.399**	.443**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	97	97	97	97
การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร	Pearson Correlation	.589**	.255*	.390**	.461**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.012	0.000	0.000
	N	97	97	97	97
ค่านิยมและวัฒนธรรม	Pearson Correlation	.537**	.393**	.382**	.427**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.003	0.000
	N	97	97	97	97
นโยบายองค์กร	Pearson Correlation	.484**	.433**	.366**	.353**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.001	0.000
	N	97	97	97	97
การออกแบบองค์กร	Pearson Correlation	.376**	.515**	.478**	.494**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	97	97	97	97

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรต้นทักษะและความรู้ของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพในเชิงบวกระดับต่ำถึงปานกลาง โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ตัวแปรต้นทักษะและความรู้ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระดับปานกลางกับตัวแปรตามด้านการเงิน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .547 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 รองลงมาคือด้านลูกค้ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระดับต่ำด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .509 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ด้านกระบวนการภายในมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระดับต่ำด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .490 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 และด้านการเรียนรู้และการพัฒนามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระดับต่ำด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .471 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01

ตัวแปรต้นทรัพยากรทางกายภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพในเชิงบวกระดับต่ำ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ตัวแปรต้นทรัพยากรทางกายภาพมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกระดับต่ำกับตัวแปรตามด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .443 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 รองลงมาคือด้านลูกค้ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระดับต่ำด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .411 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ด้านการเงินมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระดับต่ำด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .407 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 และด้านกระบวนการภายในมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระดับต่ำด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .399 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01

ตัวแปรต้นการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารโดยรวมมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพในเชิงบวกระดับต่ำถึงปานกลาง โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ตัวแปรต้นการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระดับปานกลางกับตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านการเงินด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .589 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 รองลงมาคือด้านการเรียนรู้และการพัฒนามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระต่ำด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .461 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ด้านกระบวนการภายในมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระดับต่ำ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .390 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 และด้านลูกค้ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระดับต่ำด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .255 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตัวแปรต้นค่านิยม และวัฒนธรรมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพในเชิงบวกระดับต่ำถึงปานกลาง โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ตัวแปรต้นค่านิยม และวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กันในเชิงระดับปานกลางกับตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านการเงิน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .537 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 รองลงมาคือด้านการเรียนรู้และการ

พัฒนามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระดับต่ำ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .427 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ด้านลูกค้ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระดับต่ำ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .393 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 และด้านกระบวนการภายในมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระดับต่ำ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .382 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01

ตัวแปรต้นนโยบายองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพในเชิงบวกระดับต่ำ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ตัวแปรต้นนโยบายองค์กรมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระดับต่ำกับตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านการเงินด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .484 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 รองลงมาคือ ด้านลูกค้ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระดับต่ำด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .433 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ด้านกระบวนการภายในมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระดับต่ำด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .366 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 และด้านการเรียนรู้และการพัฒนามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระดับต่ำ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .353 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01

ตัวแปรต้นการออกแบบองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพในเชิงบวกระดับต่ำถึงปานกลาง โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ตัวแปรต้นการออกแบบองค์กรมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระดับปานกลางกับตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านลูกค้าด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .515 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 รองลงมาคือ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระดับต่ำด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .494 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ด้านกระบวนการภายในมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระดับต่ำด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .478 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 และด้านการเงินมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระดับต่ำด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .376 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01

ตารางที่ 22 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์องค์ประกอบของการจัดองค์กรและประสิทธิผลเชิงดุลยภาพของหน่วยงานรัฐ

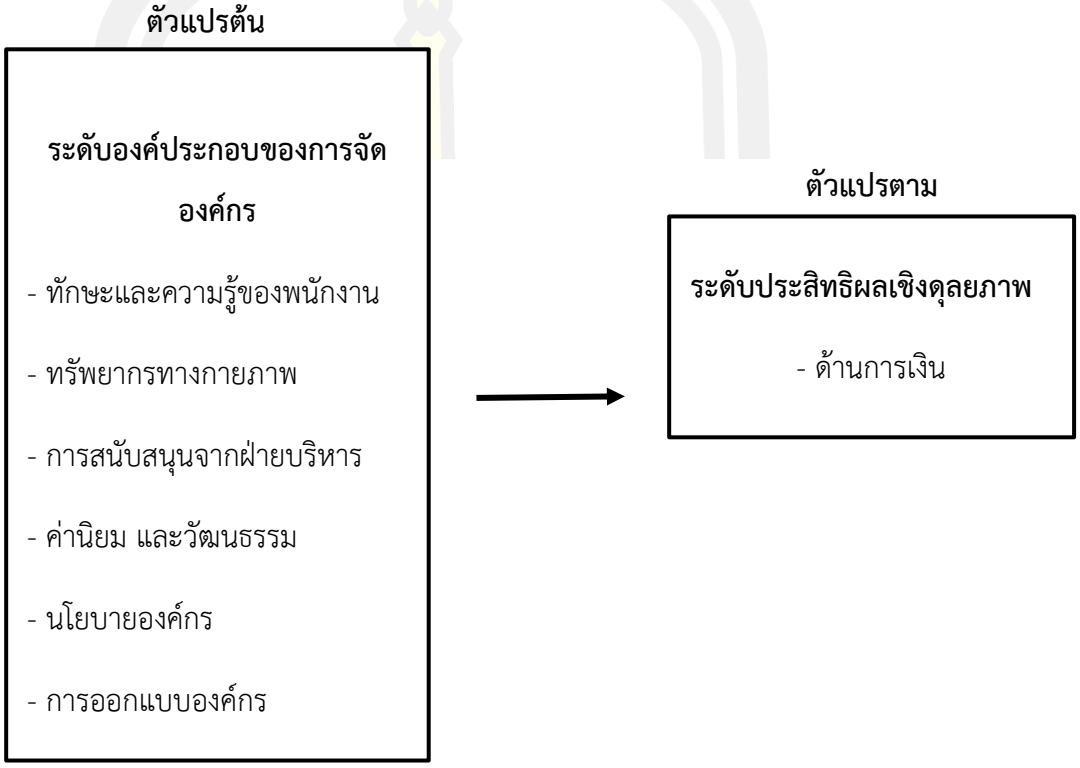
ตัวแปรต้น / ตัวแปรตาม	ระดับความสัมพันธ์ตัวแปร			
	ด้านการเงิน	**ด้านลูกค้า**	**ด้านกระบวนการภายใน**	**ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา**
ทักษะและความรู้ของพนักงาน	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ
ทรัพยากรทางกายภาพ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ
การสนับสนุนฝ่ายบริหาร	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ
ค่านิยมและพัฒนธรรม	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ
นโยบายองค์กร	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ
การออกแบบองค์กร	ต่ำ	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำ

จากตาราง 22 แสดงให้เห็นว่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามทฤษฎี Pearson Correlation ตัวแปรต้น 6 มิติมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกระดับต่ำถึงปานกลางกับตัวแปรตาม 4 มิติ ตามแนวคิดของ Balanced Scorecard โดยเมื่อพิจารณาการแปรผลค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ (Best, 1977) ที่กล่าวถึงระดับความสัมพันธ์เป็นไปได้ตั้งแต่ -1 ถึง 1 กล่าวคือ เป็นความสัมพันธ์ได้ทั้งในเชิงบวก (แปรผันตรง) และความสัมพันธ์เชิงลบ (แปรผกผัน) นั้น ผลการวิเคราะห์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) จะพบว่า ความสัมพันธ์โดยรวมขององค์ประกอบการจัดองค์การที่มีต่อประสิทธิผลเชิงดุลยภาพในด้านลูกค้า (ประชาชนผู้รับบริการ) ด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และการพัฒนาส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปแบบความสัมพันธ์ในระดับต่ำ (0.21 – 0.50) ในขณะที่ตัวแปรต้น 6 มิติดังกล่าวมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำถึงปานกลางกับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพในด้านการเงิน (การบริหารงบประมาณ)

4.6 การวิเคราะห์มิติองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลเชิงดุลภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1.1.4 เพื่อศึกษามิติองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลเชิงดุลภาพ

4.6.1 การวิเคราะห์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม (ด้านการเงิน)



ตารางที่ 23 การแปรผันของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านการเงิน ด้วยสัมประสิทธิ์พหุคูณ

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.681[a]	.463	.427	.446

a. Predictors (Constant) ทักษะและความรู้ของพนักงาน ,ทรัพยากรทางกายภาพ,การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ,ค่านิยม และวัฒนธรรม ,นโยบายองค์กร และการออกแบบองค์กร

จากตาราง 23 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามด้านการเงินด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.681 การแสดงอิทธิพลของตัวแปรต้นสามารถอธิบายการผันแปร

ตัวแปรด้านการเงินโดยค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินในพหุคูณเท่ากับร้อยละ 46.3 การผันแปรตัวแปรด้านอื่นๆที่ไม่ได้นำมาวิเคราะห์ร้อยละ 53.7 ดังนั้นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามตามแนวคิดของ Balanced Scorecard มุมมองด้านการเงินด้วยค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ Multiple Correlation มีค่าเข้าใกล้ 1 ปานกลางแสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปานกลาง เกิดความความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรต้นมาพยากรณ์ตัวแปรตามด้านการเงินคิดเป็นร้อยละ 44.60 และแปรต้นองค์ประกอบการจัดองค์กรสามารถอธิบายความแปรปรวนหรือมีอำนาจการพยากรณ์ได้ร้อยละ 42.70

ตารางที่ 24 สถิติ F-test ของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านการเงิน

ANOVA[a]

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	15.447	6	2.575	12.941	.000[b]
Residual	17.905	90	.199		
Total	33.352	96			

a. Dependent Variable : ด้านการเงิน

b. Predictors: (Constant) ทักษะและความรู้ของพนักงาน ,ทรัพยากรทางกายภาพ ,การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ,ค่านิยม และวัฒนธรรม ,นโยบายองค์กร และการออกแบบองค์กร

จากตาราง 24 แสดงให้เห็นว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนในการทดสอบว่าตัวแปรต้นในแต่ละสมการสามารถร่วมกันทำนาย (พยากรณ์) โดยใช้สถิติ F-test ซึ่งจะพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ดังนี้ Sig.<0.05 แสดงว่าตัวแปรต้นสามารถทำนายหรือพยากรณ์ตัวแปรตามด้านการเงินได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความแปรปรวนของตัวแปรเท่ากับ 2.575 ดังนั้นการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น และตัวแปรตามตามแนวคิดของ Balanced Scorecard มุมมองด้านการเงินด้วยใช้การวิเคราะห์สถิติ F-test พบว่าตัวแปรต้นกับตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความแปรปรวนทางสถิติ 12.941

ตารางที่ 25 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านการเงิน

Coefficients[a]

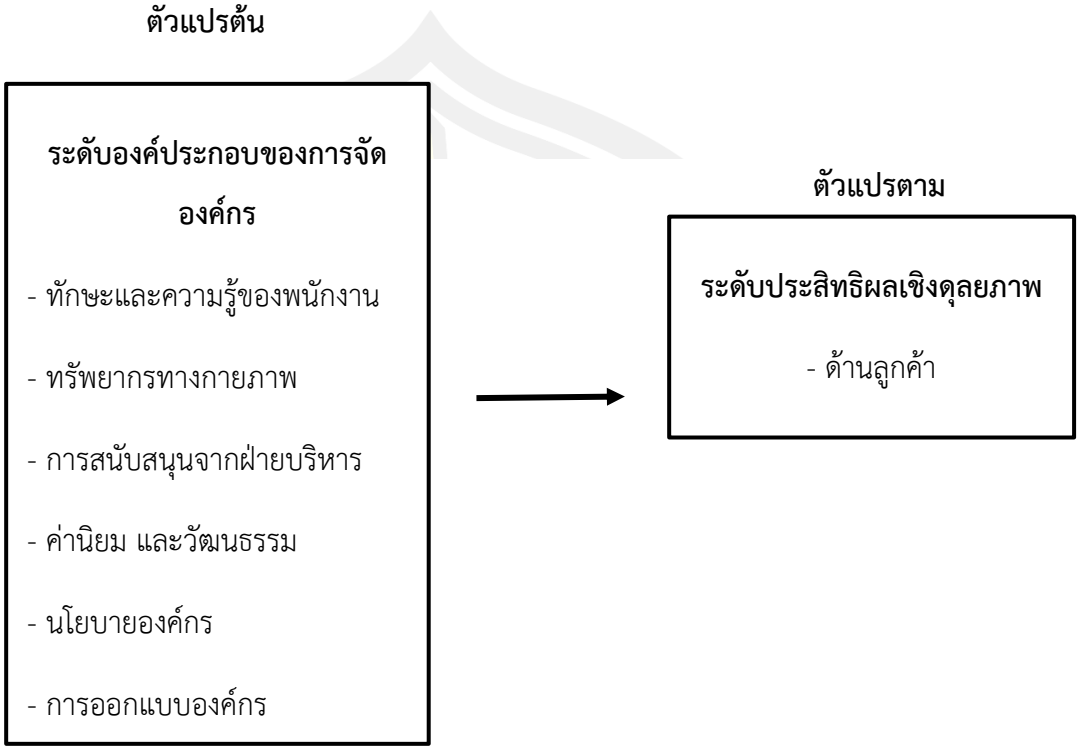
	Unstandardizen Coefficients			t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	.854	.506		1.688	.095
ทักษะและความรู้ของพนักงาน	.230	.121	.231	1.895	.061
ทรัพยากรทางกายภาพ	-.064	.106	-.063	-.608	.545
การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร	.307	.104	.320	2.962	.004
ค่านิยม และวัฒนธรรม	.257	.117	.222	2.193	.031
นโยบายองค์กร	.111	.103	.109	1.078	.284
การออกแบบองค์กร	-.019	.125	-.015	-.152	.879

N = 97; *p<.05, R2 = .463, Adjusted R2 = .427

a. Dependent Variable : ด้านการเงิน

จากตาราง 25 แสดงให้เห็นว่าการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านการเงินพบว่า ตัวแปรต้นสามารถพยากรณ์ความสำเร็จด้วยสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณ มี 2 จาก 6 มิติได้แก่ มิติการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร(Sig = 0.004) ค่านิยมและวัฒนธรรม (Sig = 0.031)โดยระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง 2 มิติดังกล่าวสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลเชิงดุลยภาพขององค์กรด้านการเงินได้อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตามองค์ประกอบของการจัดองค์กรอีก 4 มิติ ไม่มีระดับนัยสำคัญหรือไม่สามารถมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านการเงินขององค์กรได้แก่ มิติด้านทักษะและความรู้ของพนักงาน(Sig = 0.061) ทรัพยากรทางกายภาพ(Sig = 0.545) นโยบายองค์กร(Sig = 0.284) และการออกแบบองค์กร(Sig = 0.879) โดยตัวแปรต้นที่มีอำนาจการทำนายประสิทธิผลเชิงดุลภาพด้านการเงินที่ดีที่สุดคือปัจจัยด้านการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร โดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ .320 รองลงมา คือมิติด้านค่านิยมและวัฒนธรรม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ .222

4.6.2 การวิเคราะห์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม (ด้านลูกค้า)



ตารางที่ 26 ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ การแปรผันของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านลูกค้า

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.626[a]	.392	.352	.452

a. Predictors (Constant) ทักษะและความรู้ของพนักงาน ,ทรัพยากรทางกายภาพ,การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ,ค่านิยม และวัฒนธรรม ,นโยบายองค์กร และการออกแบบองค์กร

จากตาราง 26 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามด้านลูกค้าด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.626 การแสดงอิทธิพลของตัวแปรต้นสามารถอธิบายการผันแปรตัวแปรด้านลูกค้าโดยค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินในพหุคูณเท่ากับร้อยละ 39.2 การผันแปรตัวแปรด้านอื่นๆที่ไม่ได้นำมาวิเคราะห์ร้อยละ 60.8 ดังนั้นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามตามแนวคิดของ Balanced Scorecard มุมมองด้านลูกค้าด้วยค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ Multiple Correlation ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 ปานกลางแสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปานกลาง เกิดความความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรต้นมาพยากรณ์ตัวแปรตามด้านลูกค้าคิดเป็นร้อยละ 45.20

และแปรต้นองค์ประกอบการจัดองค์กรสามารถอธิบายความแปรปรวนหรือมีอำนาจการพยากรณ์ได้ร้อยละ 35.20

ตารางที่ 27 แสดงค่าสถิติ F-test ของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านลูกค้า

ANOVA[a]

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	11.880	6	1.980	9.677	.000[b]
Residual	18.415	90	.205		
Total	30.296	96			

a. Dependent Variable : ด้านลูกค้า

b. Predictors: (Constant) ทักษะและความรู้ของพนักงาน ,ทรัพยากรทางกายภาพ ,การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ,ค่านิยม และวัฒนธรรม ,นโยบายองค์กร และการออกแบบองค์กร

จากตาราง 27 แสดงให้เห็นว่า การวิเคราะห์ความแปรปรวนในการทดสอบว่าตัวแปรต้นในแต่ละสมการสามารถร่วมกันทำนาย (พยากรณ์) โดยใช้สถิติ F-test ซึ่งจะพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ ดังนี้

Sig.<0.05 แสดงว่าตัวแปรต้นสามารถทำนายหรือพยากรณ์ตัวแปรตามด้านลูกค้าได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความแปรปรวนของตัวแปรเท่ากับ 1.980 ดังนั้นการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามตามแนวคิดของ Balanced Scorecard มุมมองด้านลูกค้าด้วยใช้การวิเคราะห์สถิติ F-test พบว่าตัวแปรต้นกับตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความแปรปรวนทางสถิติ 9.677

ตารางที่ 28 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านลูกค้า

Coefficients[a]

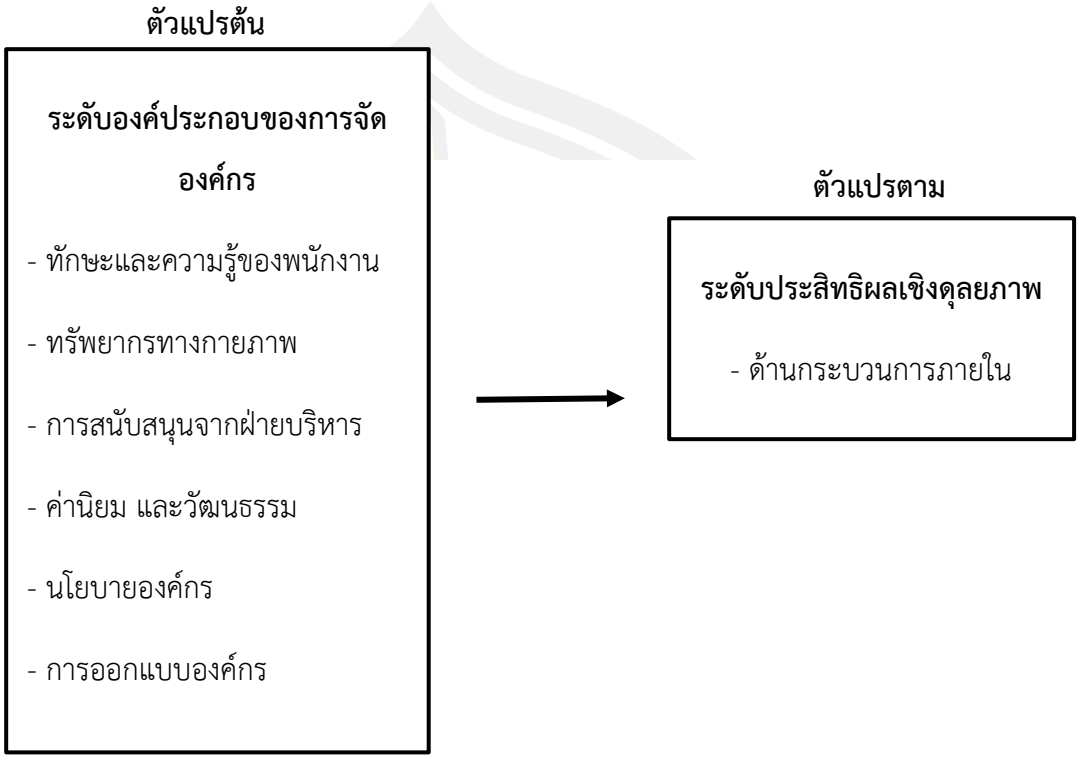
	Unstandardizen Coefficients			t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	.849	.513		1.656	.101
ทักษะและความรู้ของพนักงาน	.206	.123	.217	1.670	.098
ทรัพยากรทางกายภาพ	.151	.107	.155	1.405	.164
การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร	-.250	.105	.273	-2.376	.020
ค่านิยม และวัฒนธรรม	.099	.119	.089	.831	.408
นโยบายองค์กร	.176	.104	.182	1.691	.094
การออกแบบองค์กร	.433	.126	.349	3.429	.001

N = 97; *p<.05, R2 = .392, Adjusted R2 = .352

a. Dependent Variable : ด้านลูกค้า

จากตาราง 28 แสดงให้เห็นว่าการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านลูกค้าพบว่า ตัวแปรต้นสามารถพยากรณ์ความสำเร็จด้วยสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณ มี 2 จาก 6 มิติได้แก่ มิติการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร(Sig = 0.020) และการออกแบบองค์กร (Sig = 0.001)โดยระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง 2 มิติดังกล่าวสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลเชิงดุลยภาพขององค์กรด้านลูกค้าได้อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตามองค์ประกอบของการจัดองค์กรอีก 4 มิติ ไม่มีระดับนัยสำคัญหรือไม่สามารถมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านลูกค้าขององค์กร ได้แก่ มิติด้านทักษะและความรู้ของพนักงาน(Sig = 0.098) ทรัพยากรทางกายภาพ(Sig = 0.164) ค่านิยมและวัฒนธรรม(Sig = 0.408) และนโยบายองค์กร(Sig = 0.094) โดยตัวแปรต้นที่มีอำนาจการทำนายประสิทธิผลเชิงดุลภาพด้านลูกค้าที่ดีที่สุดคือปัจจัยด้านการออกแบบองค์กร โดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ .349 รองลงมา คือมิติด้านการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ .273

4.6.3 การวิเคราะห์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม (ด้านกระบวนการภายใน)



ตารางที่ 29 ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ การแปรผันของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านกระบวนการภายใน

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.542[a]	.293	.246	.386

a. Predictors (Constant) ทักษะและความรู้ของพนักงาน ,ทรัพยากรทางกายภาพ,การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ,ค่านิยม และวัฒนธรรม ,นโยบายองค์กร และการออกแบบองค์กร

จากตาราง 29 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านกระบวนการภายในด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.542 การแสดงอิทธิพลของตัวแปรต้นสามารถอธิบายการผันแปรตัวแปรด้านกระบวนการภายในโดยค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินในพหุคูณเท่ากับร้อยละ 29.30 การผันแปรตัวแปรด้านอื่นๆที่ไม่ได้นำมาวิเคราะห์ร้อยละ 70.70 ดังนั้นการหาความสัมพันธ์ระหว่าง

ตัวแปรต้นและตัวแปรตามตามแนวคิดของ Balanced Scorecard มุมมองด้านกระบวนการภายในด้วยค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ Multiple Correlation มีค่าเข้าใกล้ 1 ปานกลางแสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปานกลาง เกิดความความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรต้นมาพยากรณ์ตัวแปรตามด้านกระบวนการภายในคิดเป็นร้อยละ 38.60 และแปรต้นองค์ประกอบการจัดองค์กรสามารถอธิบายความแปรปรวนหรือมีอำนาจการพยากรณ์ได้ร้อยละ 24.60

ตารางที่ 30 แสดงค่าสถิติ F-test ของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านกระบวนการภายใน

ANOVA[a]

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	5.586	6	.931	6.230	.000[b]
Residual	13.449	90	.149		
Total	19.036	96			

a. Dependent Variable : ด้านกระบวนการภายใน

b. Predictors: (Constant) ทักษะและความรู้ของพนักงาน ,ทรัพยากรทางกายภาพ ,การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ,ค่านิยม และวัฒนธรรม ,นโยบายองค์กร และการออกแบบองค์กร

จากตาราง 30 แสดงให้เห็นว่า การวิเคราะห์ความแปรปรวนในการทดสอบว่าตัวแปรต้น ในแต่ละสมการสามารถร่วมกันทำนาย (พยากรณ์) โดยใช้สถิติ F-test ซึ่งจะพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ ดังนี้ Sig.<0.05 แสดงว่าตัวแปรต้นสามารถทำนายหรือพยากรณ์ตัวแปรตามด้านกระบวนการภายในได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความแปรปรวนของตัวแปรเท่ากับ 0.931 ดังนั้นการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามตามแนวคิดของ Balanced Scorecard มุมมองด้านกระบวนการภายในด้วยใช้การวิเคราะห์สถิติ F-test พบว่าตัวแปรต้นกับตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความแปรปรวนทางสถิติ 6.230

ตารางที่ 31 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านกระบวนการภายใน

Coefficients[a]

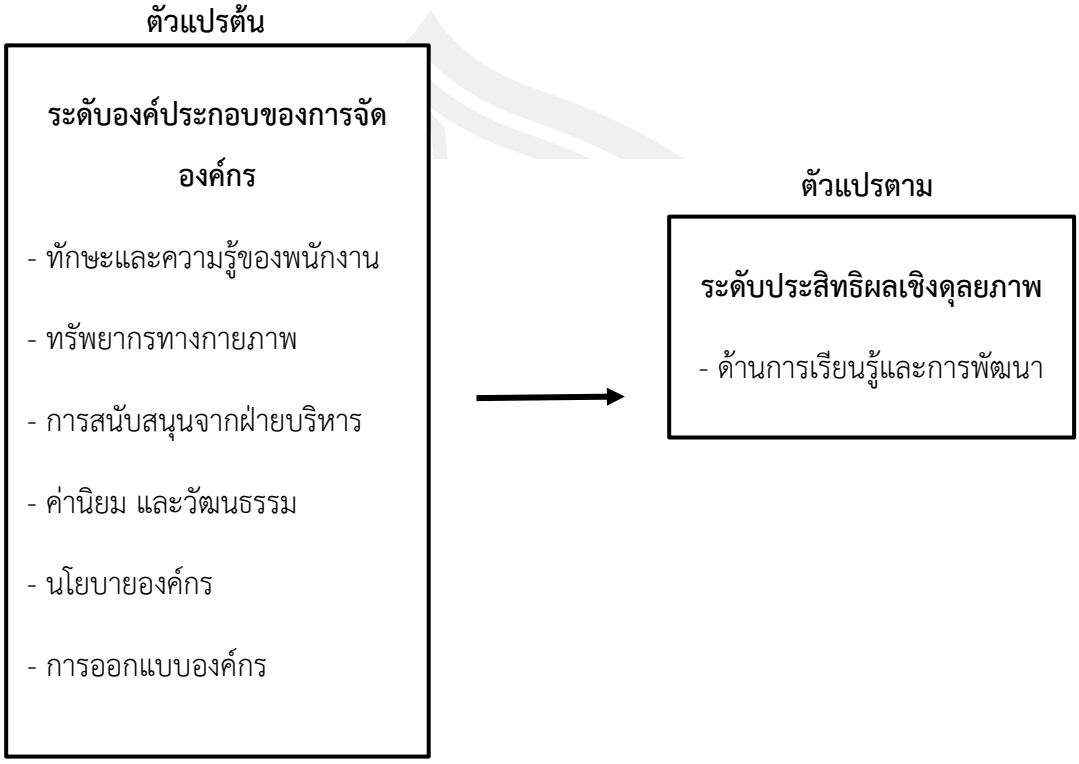
	Unstandardizen Coefficients			t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	2.214	.438		5.052	.000
ทักษะและความรู้ของพนักงาน	.242	.150	.321	2.296	.024
ทรัพยากรทางกายภาพ	.155	.092	.200	1.684	.096
การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร	-.142	.090	-.196	-1.578	.118
ค่านิยม และวัฒนธรรม	-.007	.102	-.008	-.066	.948
นโยบายองค์กร	.037	.089	.048	.416	.679
การออกแบบองค์กร	.230	.108	.233	2.130	.036

N = 97; *p<.05, R2 = .293, Adjusted R2 = .246

a. Dependent Variable : ด้านกระบวนการภายใน

จากตาราง 31 แสดงให้เห็นว่าการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านกระบวนการภายในพบว่า ตัวแปรต้นสามารถพยากรณ์ความสำเร็จด้วยสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณ มี 2 จาก 6 มิติได้แก่ มิติทักษะและความรู้ของพนักงาน(Sig = 0.024) และการออกแบบองค์กร(Sig = 0.036)โดยระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง 2 มิติดังกล่าวสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลเชิงดุลยภาพขององค์กรด้านกระบวนการภายในได้อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตามองค์ประกอบของการจัดองค์กรอีก 4 มิติ ไม่มีระดับนัยสำคัญหรือไม่สามารถมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านกะบวนการภายในขององค์กรได้แก่ มิติด้านทรัพยากรทางกายภาพ(Sig = 0.096) การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร(Sig = 0.118) ค่านิยมและวัฒนธรรม(Sig = 0.948) และนโยบายองค์กร(Sig = 0.679) โดยตัวแปรต้นที่มีอำนาจการทำนายประสิทธิผลเชิงดุลภาพด้านกระบวนการภายในที่ดีที่สุดคือปัจจัยด้านทักษะและความรู้ของพนักงาน โดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ .321 รองลงมา คือมิติด้านการออกแบบองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ .233

4.6.4 การวิเคราะห์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม (ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา)



ตารางที่ 32 ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ การแปรผันของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.595[a]	.354	.311	.377

a. Predictors (Constant) ทักษะและความรู้ของพนักงาน ,ทรัพยากรทางกายภาพ,การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ,ค่านิยม และวัฒนธรรม ,นโยบายองค์กร และการออกแบบองค์กร

จากตาราง 32 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านการเรียนรู้และการพัฒนาด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.595 การแสดงอิทธิพลของตัวแปรต้นสามารถอธิบายการผันแปรตัวแปรด้านการเรียนรู้และพัฒนาโดยค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินในพหุคูณเท่ากับร้อยละ 35.40 การผันแปรตัวแปรด้านอื่นๆที่ไม่ได้นำมาวิเคราะห์ร้อยละ 64.60 ดังนั้นการหา

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามตามแนวคิดของ Balanced Scorecard มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาด้วยค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ Multiple Correlation มีค่าเข้าใกล้ 1 ปานกลางแสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปานกลาง เกิดความความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรต้นมาพยากรณ์ตัวแปรตามด้านการเรียนรู้และการพัฒนาคิดเป็นร้อยละ 37.70 และแปรต้นองค์ประกอบการจัดองค์กรสามารถอธิบายความแปรปรวนหรือมีอำนาจการพยากรณ์ได้ร้อยละ 31.10

ตารางที่ 33 สถิติ F-test ของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ANOVA[a]

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	7.036	6	1.173	8.220	.000[b]
Residual	12.840	90	.143		
Total	19.876	96			

a. Dependent Variable : ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

b. Predictors: (Constant) ทักษะและความรู้ของพนักงาน ,ทรัพยากรทางกายภาพ ,การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ,ค่านิยม และวัฒนธรรม ,นโยบายองค์กร และการออกแบบองค์กร

จากตาราง 4.33 แสดงให้เห็นว่า การวิเคราะห์ความแปรปรวนในการทดสอบว่าตัวแปรต้นในแต่ละสมการสามารถร่วมกันทำนาย (พยากรณ์) โดยใช้สถิติ F-test ซึ่งจะพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ ดังนี้

Sig.<0.05 แสดงว่าตัวแปรต้น b สามารถทำนายหรือพยากรณ์ตัวแปรตามด้านการเรียนรู้และการพัฒนาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความแปรปรวนของตัวแปรเท่ากับ 1.173 ดังนั้นการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามตามแนวคิดของ Balanced Scorecard มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาด้วยใช้การวิเคราะห์สถิติ F-test พบว่าตัวแปรต้นกับตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความแปรปรวนทางสถิติ 8.220

ตารางที่ 34 สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

Coefficients[a]

	Unstandardizen Coefficients			t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	1.705	.428		3.982	.000
ทักษะและความรู้ของพนักงาน	.093	.103	.121	.903	.369
ทรัพยากรทางกายภาพ	.099	.090	.125	1.103	.273
การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร	.095	.088	.128	1.078	.284
ค่านิยม และวัฒนธรรม	.118	.099	.132	1.188	.238
นโยบายองค์กร	-.011	.087	-.014	-1.26	.900
การออกแบบองค์กร	.263	.105	.262	2.495	.014

N = 97; *p<.05, R2 = .354, Adjusted R2 = .311

a. Dependent Variable : ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

จากตาราง 34 แสดงให้เห็นว่าการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามด้านการเรียนรู้และการพัฒนาพบว่า ตัวแปรต้นสามารถพยากรณ์ความสำเร็จด้วยสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณ มี 1 จาก 6 มิติได้แก่ มิติด้านการออกแบบองค์กร(Sig = 0.014)โดยระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมิติดังกล่าวสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลเชิงดุลยภาพขององค์กรด้านการเรียนรู้และการพัฒนาได้อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตามองค์ประกอบของการจัดองค์กรอีก 5 มิติ ไม่มีระดับนัยสำคัญหรือไม่สามารถมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านการเรียนรู้และการพัฒนาขององค์กรได้แก่ มิติด้านทักษะและความรู้ของพนักงาน(Sig = 0.369) ทรัพยากรทางกายภาพ (Sig = 0.273) การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร(Sig = 0.284) ค่านิยมและวัฒนธรรม(Sig = 0.238) และนโยบายองค์กร(Sig = 0.900) โดยตัวแปรต้นที่มีอำนาจการทำนายประสิทธิผลเชิงดุลภาพด้านการเรียนรู้และการพัฒนาที่ดีที่สุดคือปัจจัยด้านการออกแบบองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ .262

ตารางที่ 35 องค์ประกอบของการจัดองค์กรกับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ

ตัวแปรต้น / ตัวแปรตาม	ด้านการเงิน	ด้านลูกค้า	ด้านกระบวนการภายใน	ด้านการเรียนรู้และพัฒนา
ทักษะและความรู้พนักงาน	×	×	√	×
ทรัพยากรทางกายภาพ	×	×	×	×
การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร	√	√	×	×
ค่านิยมและวัฒนธรรม	√	×	×	×
นโยบายองค์กร	×	×	×	×
การออกแบบองค์กร	×	√	√	√

จากตาราง 35 แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบของการจัดองค์กร 6 มิติกับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ 4 ด้าน ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรต้นมิติที่ 1 ทักษะและความรู้ของพนักงาน ส่งผลต่อผลประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านกระบวนการภายใน แต่ไม่ส่งผลต่อผลประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านลูกค้า ด้านการเงิน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ตัวแปรต้นมิติที่ 2 ทรัพยากรทางกายภาพ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ ด้านการเงิน ด้านลูกค้าด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ตัวแปรต้นมิติที่ 3 การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ส่งผลต่อผลประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านการเงิน ด้านลูกค้า แต่ไม่ส่งผลต่อผลประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา

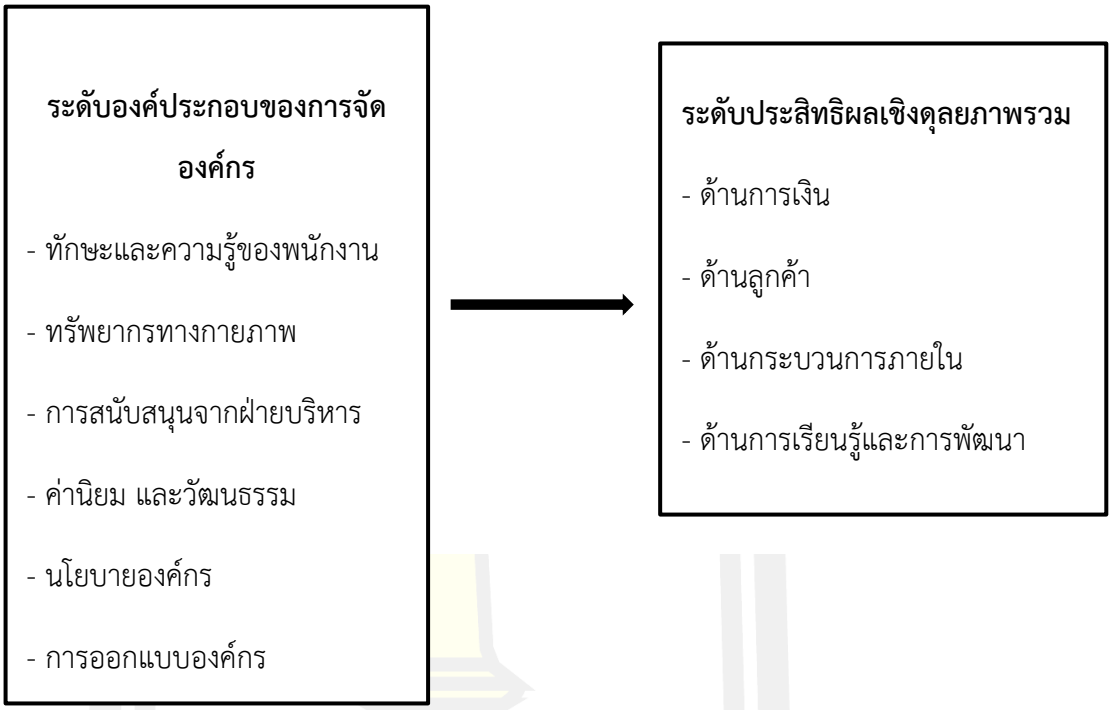
ตัวแปรต้นมิติที่ 4 ค่านิยมและวัฒนธรรม ส่งผลต่อผลประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านการเงิน แต่ไม่ส่งผลต่อผลประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ตัวแปรต้นมิติที่ 5 นโยบายองค์กร ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ตัวแปรต้นมิติที่ 6 การออกแบบองค์กร ส่งผลต่อผลประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา แต่ไม่ส่งผลต่อผลประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านการเงิน

4.6.5 การวิเคราะห์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามรวมประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ

ตัวแปรต้น **ตัวแปรตาม**



ตารางที่ 36 ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ การแปรผันของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพรวม

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.769[a]	.591	.564	.265

a. Dependent Variable : ทักษะและความรู้ของพนักงาน ,ทรัพยากรทางกายภาพ ,การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ,ค่านิยม และวัฒนธรรม ,นโยบายองค์กร และการออกแบบองค์กร

b. Predictors: (Constant) : ตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพรวม

จากตารางที่ 36 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพรวม ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันพหุคูณเท่ากับ 0.769 การแสดงอิทธิพลของตัวแปรต้นสามารถอธิบายการแปรผันของตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพรวม โดยค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจในพหุคูณเท่ากับร้อยละ 59.10 การแปรผันของตัวแปรด้านอื่นๆที่ไม่ได้นำมาวิเคราะห์ร้อยละ 40.90 ดังนั้นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ตามแนวคิดของ Balanced

Scorecard ประสิทธิผลเชิญดุลยภาพภาพรวม ด้วยค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ Multiple Correlation มีค่าเข้าใกล้ 1 ปานกลางแสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปานกลาง เกิดความคลาดเคลื่อนที่จะเกิดจากการใช้ตัวแปรต้นมาพยากรณ์ตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 26.50 และตัวแปรต้นองค์ประกอบการจัดองค์กรสามารถอธิบายความแปรปรวนหรือมีอำนาจการพยากรณ์ได้ร้อยละ 56.40

ตารางที่ 37 สถิติ F-test ของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพรวม

ANOVA[a]

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	9.174	6	1.529	21.704	.000[b]
Residual	6.340	90	.070		
Total	15.514	96			

a. Dependent Variable : ประสิทธิผลเชิงดุลยภาพรวม

b. Predictors: (Constant) ทักษะและความรู้ของพนักงาน ,ทรัพยากรทางกายภาพ ,การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ,ค่านิยม และวัฒนธรรม ,นโยบายองค์กร และการออกแบบองค์กร

จากตาราง 37 แสดงให้เห็นว่า การวิเคราะห์ความแปรปรวนในการทดสอบว่าตัวแปรต้นในแต่ละสมการสามารถร่วมกันทำนาย (พยากรณ์) โดยใช้สถิติ F-test ซึ่งจะพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ ดังนี้

Sig.<0.05 แสดงว่าตัวแปรต้นสามารถทำนายหรือพยากรณ์ตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความแปรปรวนของตัวแปรเท่ากับ 1.529 ดังนั้นการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามตามแนวคิดของ Balanced Scorecard ประสิทธิผลเชิงดุลยภาพรวมด้วยใช้การวิเคราะห์สถิติ F-test พบว่าตัวแปรต้นกับตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความแปรปรวนทางสถิติ 21.704

ตารางที่ 38 สัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพรวม 4 ด้าน และตัวแปรต้นองค์ประกอบของการจัดองค์กร 6 มิติ

Coefficients[a]

	Unstandardizen Coefficients			t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	1.249	.304		4.117	.000
ทักษะและความรู้ของพนักงาน	.147	.071	.223	2.075	.041
ทรัพยากรทางกายภาพ	.070	.063	.101	1.108	.271
การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร	.061	.060	.093	1.004	.318
ค่านิยม และวัฒนธรรม	.141	.070	.179	2.018	.047
นโยบายองค์กร	.080	.062	.116	1.300	.197
การออกแบบองค์กร	.243	.075	.273	3.225	.002

N = 97; *p<.05, R2 = .591, Adjusted R2 = .564; Durbin Watson Statistics = 1.929

a. Dependent Variable : ตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพรวม

จากตาราง 38 แสดงให้เห็นว่าการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ 4 ด้าน และตัวแปรต้นองค์ประกอบของการจัดองค์กร 6 มิติ พบว่า ตัวแปรต้นสามารถพยากรณ์ความสำเร็จด้วยสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณ มี 3 จาก 6 มิติได้แก่ มิติด้านทักษะและความรู้ของพนักงาน(Sig = 0.041) ค่านิยมและวัฒนธรรม(Sig = 0.047) และการออกแบบองค์กร(Sig = 0.002) โดยระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง 3 มิติดังกล่าวสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลเชิงดุลยภาพขององค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตามองค์ประกอบของการจัดองค์กรอีก 3 มิติ ไม่มีระดับนัยสำคัญหรือไม่สามารถมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลเชิงดุลยภาพขององค์กรได้แก่ มิติด้าน ทรัพยากรทางกายภาพ(Sig = 0.271) การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร(Sig = 0.318) และนโยบายองค์กร(Sig = 0.197) โดยตัวแปรต้นที่มีอำนาจการทำนายดีที่สุดคือปัจจัยด้านการออกแบบองค์กร โดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ .273 รองลงมา คือมิติด้านทักษะและความรู้ของพนักงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ .223 และมิติด้านค่านิยม และวัฒนธรรม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ .179 ตามลำดับ ทำให้ตัว

แปรต้นองค์ประกอบของการจัดองค์กรทั้ง 3 มิตินี้สามารถอธิบายความแปรปรวนหรือมีอำนาจการพยากรณ์ได้ร้อยละ 56.40

4.7 ข้อเสนอแนะองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1.1.5 เพื่อศึกษาข้อแสนอแนะเกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ

ตารางที่ 39 ตารางรายชื่อสมมติของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์	ชื่อ (สมมติ)
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1	วันใหม่ จงดี
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2	วันดี จงมี
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3	สมจิต จงใจ
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4	สมใจ มีศรี
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5	สมชาย มีดี

4.8.1 ด้านการเงิน (การบริหารงบประมาณ)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 กล่าวว่า “ทางหน่วยงานมีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณโดยคำนึงถึงพันธกิจแต่ละโครงการ การจัดสรรงบประมาณมาจากส่วนกลางลงมาให้ในระดับจังหวัด และระดับจังหวัดส่งต่อลงมาให้ระดับอำเภอตามสัดส่วนโครงการรับผิดชอบและให้สำนักงานระดับอำเภอบริหารจัดการงบประมาณที่ได้รับเองโดยสำนักงานจะมีการวางแผนการใช้งบประมาณให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน” (วันใหม่ จงดี, 2565 : สัมภาษณ์)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 กล่าวว่า “มีการวางแผนจัดตั้งงบประมาณงบประมาณตามงบประมาณโครงการมีทั้งโครงการปกติ พิเศษ และงบประมาณของรัฐที่จัดสรรมา ซึ่งแต่ละปีจะต่างกันมีการวางแผนการบริหารตามนโยบายงบประมาณโครงการ หรือตามนโยบายที่ได้รับอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนต่อประชาชนที่สำนักงานดูแลรับผิดชอบ” (วันดี จงมี, 2565 : สัมภาษณ์)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 กล่าวว่า “หน่วยงานมีการประชุมภายในหน่วยงานวางแผน จัดตั้งนโยบาย ปรึกษาสอบถามถึงความจำเป็นความเร่งด่วนของงาน หรือโครงการเพื่อการจัดตั้ง

งบประมาณร่วมกัน โดยคำนึงถึงการดำเนินชีวิตของประชาชนเป็นหลัก เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน” (สมจิต จงใจ, 2565 : สัมภาษณ์)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 กล่าวว่า “การจัดสรรงบประมาณมีการจัดประชุมตั้งตามนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เพื่อวางแผนในการทำโครงการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน และนำการนำโครงการ “สำนักงานสีเขียว (Green Office)” มาใช้กับหน่วยงานเพื่อให้เกิดประโยชน์หลายๆด้าน รวมทั้งการประหยัดพลังงานการใช้ทรัพยากรให้เกิดคุณค่า และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม” (สมใจ มีศรี, 2565 : สัมภาษณ์)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 กล่าวว่า “ในแต่ละปีงบประมาณเมื่อได้รับการจัดสรรงบประมาณจากรัฐ ภายในสำนักงานจะมีการประชุมวางแผนหารือในการจัดการงบประมาณ มีการแยกตามรหัสบัญชีของสำนักงานอย่างชัดเจนเป็นสัดส่วน ในการวางแผนการจัดสรรงบประมาณจะยึดการแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นหลัก และยังคำนึงถึงทักษะ ความเชี่ยวชาญของบุคลากรภายในหน่วยงาน” (สมชาย มีดี, 2565 : สัมภาษณ์)

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านการเงิน (การบริหารงบประมาณ) หน่วยงานรัฐการจัดสรรงบประมาณมีการจัดประชุมตั้งตามนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน หน่วยงานมีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณโดยคำนึงถึงการดำเนินชีวิตของประชาชนเป็นหลัก เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน รวมทั้งการประหยัดพลังงานการใช้ทรัพยากรให้เกิดคุณค่า และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่าหน่วยงานรัฐมีการใช้องค์ประกอบของการจัดองค์กรทางด้านค่านิยมและวัฒนธรรม นโยบายองค์กรและการออกแบบองค์กรในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านการบริหารงบประมาณ

4.8.2 ด้านลูกค้า (ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 กล่าวว่า “การแบ่งงานให้เจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานรับผิดชอบตามความถนัด ทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่แต่ละบุคคล โดยรับผิดชอบตำบลที่ได้รับมอบหมายเจ้าหน้าที่จะมีการประสาน ส่งเสริมช่วยเหลือ และสนับสนุน ไปยังตำบลหรือชุมชนของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อพัฒนาชุมชนและบริการประชาชน นอกจากจะมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำตำบลแล้ว นอกจากนี้ส่งเสริมสืบสานประเพณีวัฒนธรรม เพื่อสร้างความสามัคคีของชุมชนและสร้างความสามัคคีช่วยเหลือเกื้อกูลกันภายในหน่วยงาน” (วันใหม่ จงดี, 2565 : สัมภาษณ์)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 กล่าวว่า “มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานส่งเสริมการเกษตรประจำตำบล และมีการจัดกลุ่มตามทักษะ ความถนัดของบุคลากรแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม จะมีหัวหน้าทีมคอยควบคุมให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ส่วนรูปแบบการให้บริการมี 2 รูปแบบ คือประชาชนมาติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงาน และการเข้าไปให้บริการในพื้นที่มีการจัดประชุมประสานงานผ่านผู้นำชุมชนในพื้นที่เพื่อเข้าไปแก้ไขปัญหาในพื้นที่ตามความต้องการของประชาชน ทั้งนี้การให้บริการต้องพึงอยู่ในหลักเกณฑ์เงื่อนไขของแต่ละโครงการให้ถูกต้องตามขั้นตอนแบบแผน และมีการอธิบายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ” (วันดี จงมี, 2565 : สัมภาษณ์)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 กล่าวว่า “มีการจัดตั้งนโยบายองค์กรที่เป็นมาตรฐานตามองค์ประกอบขององค์กร และมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ผ่านช่องทางต่างๆเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบก่อนเข้ารับบริการของสำนักงานและ ภายในสำนักงานยังมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลาการดำเนินงานต่างๆที่ชัดเจน และยังมีตู้แสดงความคิดเห็นจากประชาชนเพื่อที่จะนำความคิดเห็นมาศึกษาวิเคราะห์ประเมินผลการปฏิบัติงาน นำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้เกิดการบริการประชาชนที่ดี” (สมจิต จงใจ, 2565 : สัมภาษณ์)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 กล่าวว่า “การแบ่งการดำเนินงานของเป็นสัดส่วนที่ชัดเจนตามความเชี่ยวชาญของบุคลากร และวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดของหน่วยงาน และหน่วยงานพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อนำมาให้การบริการลูกค้า เกิดความรวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อนในขั้นตอนต่างๆ นอกจากนี้ยังสนับสนุนการเข้าร่วมกิจกรรมประเพณีทางศาสนาของประชาชนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีความความสามัคคีกันเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนด” (สมใจ มีศรี, 2565 : สัมภาษณ์)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 กล่าวว่า “การให้บริการของหน่วยงานจะแบ่งฝ่ายเจ้าหน้าที่เป็น 2 ทีม คือทีมที่ให้บริการประจำสำนักงาน และทีมลงพื้นที่ไปให้บริการประชาชน เมื่อเกิดปัญหาขึ้นภายในพื้นที่ ทางสำนักงานจะส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่โดยเร่งด่วน เมื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการสำเร็จจะมีกล่องแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงาน เพื่อเป็นแนวทางนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในส่วนที่ยังมีปัญหา” (สมชาย มีดี, 2565 : สัมภาษณ์)

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านลูกค้า (ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ) หน่วยงานรัฐมีการจัดตั้งนโยบายองค์กรที่เป็นมาตรฐานตามองค์ประกอบของการจัดองค์กร และมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ผ่านช่องทางต่างๆเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบก่อนเข้ารับบริการของสำนักงาน การแบ่งงานให้เจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานรับผิดชอบตามความถนัด ทักษะ

ความรู้ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่แต่ละบุคคล และวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดของหน่วยงาน และมีการสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อนำมาให้การบริการลูกค้า เกิดความรวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อนในขั้นตอนต่างๆ เพื่อพัฒนาชุมชนและบริการประชาชน นอกจากนี้ส่งเสริมสืบสานประเพณีวัฒนธรรม เพื่อสร้างความสามัคคีของชุมชนและสร้างความสามัคคีช่วยเหลือเกื้อกูลกันภายในหน่วยงาน จากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่าหน่วยงานรัฐมีการใช้องค์ประกอบของการจัดองค์กรทางด้านทักษะและความรู้ของพนักงาน ทรัพยากรทางกายภาพ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ค่านิยมและวัฒนธรรม นโยบายองค์กร และการออกแบบองค์กรในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านลูกค้า

4.8.3 ด้านกระบวนการภายใน

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 กล่าวว่า “การบริการภายในองค์กรแบบทีมงาน โดยมีการออกแบบการทำงานที่คำนึงตามนโยบาย แผนพัฒนาองค์กร มีพัฒนาการอำเภอเป็นหัวหน้าทีม มีการทำงานเป็นทีมเล็กและทีมใหญ่ ทีมใหญ่คือทีมเจ้าหน้าที่รวมทั้งหมด ทีมเล็กคือการจับคู่พี่สอนน้อง เพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อให้ดำเนินงานมีประสิทธิภาพและยังมีการทำงานแบบ AAR : After Action Review คือหลังจากการทำงานหรือทำโครงการเสร็จสิ้นแล้วมีการสรุปงานทบทวนหาข้อบกพร่องของโครงการเพื่อหาแนวทางแก้ไข นอกจากนี้ยังมีการบูรณาการกับหน่วยงานส่วนราชการอื่นๆเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน” (วันใหม่ จงดี, 2565 : สัมภาษณ์)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 กล่าวว่า “มีการดำเนินการตามระเบียบราชการ โดยคำนึงถึงทรัพยากรภายในหน่วยงานเป็นหลัก ส่วนการบริหารภายในสำนักงานจะมีท่านผู้บริหารเป็นหัวหน้าสำนักงาน ผู้ช่วยผู้บริหาร ธุรการการเงิน และเจ้าหน้าที่ประจำตำบล มีการแบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน ในการดำเนินงานจะมีการแบ่งเป็นขั้นตอนดังนี้ ในการแก้ไขปัญหาเจ้าหน้าที่ประจำตำบลเข้าไปแก้ไขปัญหาทั้งแก้ไขในพื้นที่ ระหว่างบุคคล และจะประสานงานกับเจ้าหน้าที่ภายในตำบล เพื่อแก้ไขปัญหา ถ้าหากแก้ไขปัญหายังไม่สำเร็จ จะมีการนำเรียนหัวหน้าสำนักงาน (รายงานผู้บังคับบัญชา) เพื่อให้เข้ามาช่วยงานในการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง” (วันดี จงมี, 2565: สัมภาษณ์)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 กล่าวว่า “แต่ละปีงบประมาณจะมีแผนปฏิบัติงานภายในสำนักงานที่มีความชัดเจนเป็นขั้นตอน และยังมีการประกาศประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบในแต่ละปีงบประมาณ เมื่อมีการรับนโยบายจากกรมแล้วทางสำนักงานสาขาจะมีการดำเนินงาน เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้ข้อระเบียบกฎหมายที่กำหนดและจะมีการเปลี่ยนแปลงให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอด นอกจากนี้ทางหน่วยงานยังมีการส่งเสริม สนับสนุน ให้เกิดความรักความ

สามัคคีภายในหน่วยงาน และวัฒนธรรมอันดีงานของประชาชนตลอดมา” (สมจิต จงใจ, 2565 : สัมภาษณ์)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 กล่าวว่า “การจัดทำโครงสร้างหน่วยงานในส่วนต่างๆตามความเหมาะสมของบุคคลากรและยึดตามนโยบาลขององค์กรเป็นหลัก และหน่วยงานมีการตั้งระเบียบขั้นตอน มาตรการต่างๆที่รัดกุม มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้จากการเผยแพร่ลงระบบศูนย์ราชการสะดวก การจัดซื้อจัดจ้างลง EGP ที่ตรวจสอบได้” (สมใจ มีศรี, 2565 : สัมภาษณ์)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 กล่าวว่า “ปฏิบัติตามกฎระเบียบของส่วนกลาง แต่คำนึงถึงลักษณะทางกายภาพของหน่วยงานที่มีอยู่ภายในหน่วยงาน มีการจัดแบ่งงานและเจ้าหน้าที่ความความสามารถ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่แต่ละคน มีการจัดที่นั่งเจ้าหน้าที่แยกฝ่ายเป็นสัดส่วนอย่างชัดเจนเพื่อความเป็นระเบียบ และง่ายต่อประชาชนที่เข้ารับบริการ เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายมีการติดต่อประสานงานช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายในหน่วยงาน” (สมชาย มีดี, 2565 : สัมภาษณ์)

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านกระบวนการภายในหนวยงานรัฐ มีการจัดทำโครงสร้างหน่วยงานในส่วนต่างๆตามความเหมาะสมของบุคคลากรและยึดตามนโยบายขององค์กรเป็นหลัก และหน่วยงานมีการตั้งระเบียบขั้นตอน และคำนึงถึงลักษณะทางกายภาพของหน่วยงานที่มีอยู่ ภายในหน่วยงานมีการจัดแบ่งงานและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานตามความสามารถความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่แต่ละคน แต่ละปีงบประมาณจะมีแผนปฏิบัติงานภายในสำนักงานที่มีความชัดเจนเป็นขั้นตอน และยังมีการประกาศประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบในแต่ละปีงบประมาณ จากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่าหน่วยงานรัฐมีการใช้องค์ประกอบของการจัดองค์กรทางด้านทักษะและความรู้ของพนักงาน ทรัพยากรทางกายภาพ ค่านิยมและวัฒนธรรม นโยบายองค์กร และการออกแบบองค์กรในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านกระบวนการภายใน

4.8.4 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 กล่าวว่า “ภายในหน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้มีเว็ปไซด์ในการประชาสัมพันธ์ มีแอบพลิเคชั่น (Lick ชุมชน) ในการแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน ดำเนินโครงการต่างๆของหน่วยงานและการให้บริการประชาชน และมีการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่าน e-Leaning” (วันใหม่ จงดี, 2565 : สัมภาษณ์)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 กล่าวว่า “มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ภายในองค์กร จัดตั้งเว็ปไซด์ในการประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะมีความรู้ความสามารถในสาขาวิชาและหน้าที่งานที่ตนรับผิดชอบ นอกจากนั้นยังมีการหาข้อมูลใหม่ๆ จากเว็ปไซด์อินเตอร์เน็ตเพิ่มเติมอยู่เสมอ การเรียนรู้และพัฒนาความรู้ของเจ้าหน้าที่จะมีการอบรมผ่าน Zoom และยังมีการนำเสนอผลงานในรูปแบบ VDO ประชาสัมพันธ์งานผ่านเว็ปไซด์ของสำนักงาน โดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะใช้โซเชียลให้เป็นประโยชน์และนำมาปรับใช้กับประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และยังได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงในการเรียนรู้ผ่านการประชุมงานวิชาการ” (วันดี จงมี, 2565 : สัมภาษณ์)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 กล่าวว่า “หน่วยงานมีการพัฒนาการดำเนินงานการให้บริการโดยมีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานและมีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงศักยภาพองค์ประกอบทางกายภาพ เพื่อที่จะให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในส่วนด้านการพัฒนาความรู้ของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานจะมีเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าฝ่ายมีการสอนงานให้กับเจ้าหน้าที่แต่ละคนทั้งในภาพรวมและการส่วนตัว นอกจากนี้ยังมี e-Leaning มีหลักสูตรต่างๆภายในเว็บไซด์แม้กระทั่งการประชุมการสัมมนาก็จะเป็นการกำหนดช่วงระยะเวลาให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในหัวข้อนั้นๆเข้าไปรับฟังแล้วมีการประเมินติดตามภายหลังที่สิ้นสุดการบรรยาย ทางหน่วยงานจะมีการทำแบบนี้เป็นประจำทุกปีงบประมาณ” (สมจิต จงใจ, 2565 : สัมภาษณ์)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 กล่าวว่า “นอกจากการจัดอบรมให้กับพนักงานในรูปแบบการประชุมแล้ว ยังมีการจัดทำเว็ปไซด์ เพื่อให้พนักงานเข้าอบรมแบบออนไลน์ซึ่งมีหลักสูตรที่จำเป็น และสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานโดยตรง พนักงานสามารถเลือกหลักสูตรที่สนใจผ่านการเรียนแบบหลักสูตรออนไลน์ผ่านเว็ปไซด์ได้อยากสะดวก” (สมใจ มีศรี, 2565 : สัมภาษณ์)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 กล่าวว่า “มีการจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ทุกๆฝ่ายในการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในสำนักงานเพื่อให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการดำเนินงาน ในการให้บริการประชาชน” (สมชาย มีดี, 2565 : สัมภาษณ์)

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่าประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านการเรียนรู้และการพัฒนาหน่วยงานรัฐ มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ภายในองค์กร จัดตั้งเว็ปไซด์ในการประชาสัมพันธ์ ในการแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน นอกจากนั้นยังมีการหาข้อมูลใหม่ๆ จากเว็ปไซด์อินเตอร์เน็ตเพิ่มเติมอยู่เสมอ โดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะใช้โซเชียลให้เป็นประโยชน์และนำมาปรับใช้กับประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และผู้บริหารมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ทุกๆฝ่ายในการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในสำนักงานเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินงาน ในการให้บริการประชาชน จากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่าหน่วยงานรัฐมีการใช้องค์ประกอบของการจัดองค์กรทางด้านทักษะและความรู้ของพนักงาน ทรัพยากรทางกายภาพ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร นโยบายองค์กร และการออกแบบองค์กรในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “องค์ประกอบของการจัดการองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ : กรณีศึกษาหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น” เพื่อปรับปรุงระบบการให้บริการของหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นศึกษาระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรในปัจจุบัน และศึกษาระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพเพื่อวัดระดับความสัมพันธ์องค์ประกอบของการจัดองค์กรกับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพของหน่วยงานรัฐ อำเภอ ชุมแพ จังหวัดขอนแก่น โดยมีความมุ่งหมายของการศึกษา สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

5.1.1 เพื่อศึกษาระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรของหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

5.1.2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพของหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

5.1.3 เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์องค์ประกอบของการจัดองค์กรและประสิทธิผลเชิงดุลยภาพของหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

5.1.4 เพื่อศึกษามิติองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลเชิงดุลภาพ

5.1.5 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ

5.2 สมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 40 ตารางแสดงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1.องค์ประกอบของการจัดองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ	ยอมรับ
2.องค์ประกอบของการจัดองค์กร 6 มิติ ร่วมกันทำนายประสิทธิผลเชิงดุลยภาพขององค์กร	ยอมรับ

5.3 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง องค์ประกอบของการจัดการองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ : กรณีศึกษาหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น สรุปผลจากการศึกษาดังต่อไปนี้

5.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า บุคลากรของหน่วยงานรัฐทั้งหมด 128 คน กลุ่มตัวอย่างบุคลากรของหน่วยงานรัฐ 97 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7 และเป็นเพศชายจำนวน 41 คนคิดเป็นร้อยละ 42.3 อายุของผู้ตอบส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาคือช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และ ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 71.1 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 และระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และผู้ตอบแบบสอบถามใหญ่สังกัดหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมาคือ สำนักงานที่ดินจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 หน่วยงานการประปาส่วนภูมิภาคจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 สำนักงานเกษตรจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และสำนักงานพัฒนาชุมชนจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

5.3.2 จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1.1.1 เพื่อศึกษาระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรของหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กร 6 มิติ จำนวนทั้งหมด 18 ข้อคำถามด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาตามการรับรู้ระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมกลุ่มตัวอย่างรับรู้อยู่ในระดับมาก

ที่สุดค่าเฉลี่ย 4.28 โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ทักษะและความรู้ของพนักงานการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมาคือ การออกแบบองค์กรการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.35 ค่านิยมและวัฒนธรรมการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.30 ทรัพยากรทางกายภาพการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.28 การสนับสนุนจากฝ่ายบริหารการรับรู้อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.20 และนโยบายองค์กรการรับรู้อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.19

5.3.3 จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1.1.2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพของหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ 4 ด้าน จำนวนทั้งหมด 12 ข้อคำถามด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาตามการรับรู้ระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพของหน่วยงานรัฐโดยรวมกลุ่มตัวอย่างรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.45 โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.54 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการภายในการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.48 ด้านลูกค้า (ประชาชนผู้มาใช้บริการ)การรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40 และด้านการเงิน (การบริหารงบประมาณ) การรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.36

5.3.4 จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1.1.3 เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์องค์ประกอบของการจัดองค์กรและประสิทธิผลเชิงดุลยภาพของหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จากวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหพันธ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นองค์ประกอบของการจัดองค์กร 6 มิติ และตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ 4 ด้าน ด้วยทฤษฎี Pearson Correlation โดยรวมตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลภาพในระดับต่ำถึงปานกลาง

5.3.5 จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1.1.4 เพื่อศึกษามิติองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลเชิงดุลภาพ จากการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรต้นองค์ประกอบของการจัดองค์กร 6 มิติ และตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพรวม 4 ด้าน โดยระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า ตัวแปรต้นสามารถพยากรณ์ความสำเร็จด้วยสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณ มี 3 จาก 6 มิติได้แก่ มิติด้านทักษะและความรู้ของพนักงาน (Sig = 0.041) ค่านิยม และวัฒนธรรม (Sig = 0.047) และการออกแบบองค์กร (Sig = 0.002) ซึ่ง 3 มิติดังกล่าวสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลเชิงดุลยภาพได้อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตามองค์ประกอบของการจัดองค์กรอีก 3 มิติ ไม่มีระดับนัยสำคัญหรือไม่สามารถมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลเชิงดุลยภาพได้แก่ มิติด้าน ทรัพยากรทางกายภาพ (Sig = 0.271) การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร (Sig = 0.318) และนโยบายองค์กร (Sig = 0.197)

5.3.6 จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1.1.5 เพื่อศึกษาข้อแสนอแนะเกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับข้อเสนอแนะองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพโดยรวม พบว่าผู้บริหารให้ข้อมูลว่าในแต่ละหน่วยงานรัฐมีการจัดหรือออกแบบองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่ดีและเหมาะสมกับแต่ละหน่วยงานอยู่แล้ว เพราะการนำองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่ดีมาปรับใช้ในการดำเนินงานการบริหารงานจะส่งผลไปสู่การดำเนินงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้บริหารได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอีกว่าหากมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น เช่น การเปลี่ยนแปลงในยุคของโลกาภิวัฒน์ หรือการกำหนดนโยบายจากส่วนกลาง การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการให้บริการเช่นนี้ในการจะนำองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านใดมิติใดมาปรับใช้ต้องมีการประชุมปรึกษาหารือกันภายในองค์กรก่อนเพื่อที่จะออกแบบการจัดองค์กรและนำองค์ประกอบของการจัดองค์กรมาใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละฝ่ายงาน แต่ละส่วนงานเพื่อจะส่งผลไปสู่การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

5.4 อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง องค์ประกอบของการจัดการองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ : กรณีศึกษาหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ทั้งหมด 5 หน่วยงาน คือ สำนักงานเกษตร สำนักงานพัฒนาชุมชน สำนักงานที่ดิน การประปาส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น บุคลากรรวมทั้งสิ้น 128 คน คิดเป็นประชากรกลุ่มตัวอย่าง 97 คน ใช้เครื่องมือในการศึกษา 2 วิธี คือข้อมูลเชิงปริมาณ (แบบสอบถาม) และข้อมูลเชิงคุณภาพ (แบบสัมภาษณ์) โดยมีจุดมุ่งหมายหลักคือการหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของการจัดการองค์กร 6 มิติ กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ 4 ด้าน นำไปสู่การพัฒนาหน่วยงานรัฐต่อไป และมีสมมติฐานคือองค์ประกอบของการจัดองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ และองค์ประกอบของการจัดองค์กร 6 มิติ ร่วมกันทำนายประสิทธิผลเชิงดุลยภาพขององค์กร

จากการวิเคราะห์เชิงปริมาณสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรต้นองค์ประกอบของการจัดองค์กร 6 มิติ และตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพพบว่า ตัวแปรต้นสามารถพยากรณ์ความสำเร็จด้วยสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณ มี 3 จาก 6 มิติได้แก่ มิติด้านทักษะและความรู้ของพนักงาน ค่านิยมและวัฒนธรรม และการออกแบบองค์กร ซึ่ง 3 มิติดังกล่าวสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลเชิงดุลยภาพขององค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตามองค์ประกอบของการจัดองค์กรอีก 3 มิติ ไม่มีระดับนัยสำคัญหรือไม่สามารถมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลเชิงดุลยภาพขององค์กรได้แก่

มิติด้านทรัพยากรทางกายภาพ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร และนโยบายองค์กร โดยตัวแปรต้นที่มีอำนาจการทำนายดีที่สุดคือปัจจัยด้านการออกแบบองค์กร รองลงมาคือ ทักษะและความรู้ของพนักงาน และค่านิยมและวัฒนธรรม โดยอภิปรายผลได้ดังนี้

ตัวแปรต้นมิติที่ 1 ทักษะและความรู้ของพนักงานส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามสอดคล้องกับงานวิจัยของสาธิต ทิพย์มณี และคณะ (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่องPOSDCoRB และ Good Governance สำหรับธุรกิจเกิดใหม่ในยุคไทยแลนด์ 4.0 โดยในงานวิจัยพบว่าการให้ความสำคัญกับทักษะ ความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของพนักงานจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภรณ์ ดาวสี (2561) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาพฤติกรรมองค์การด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกรณีศึกษาบริษัท คิวพี (ประเทศไทย) จำกัดเขตยานนาวา กรุงเทพมหานครในงานวิจัยพบว่าการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีทักษะความรู้ความสามารถในงานและต้องมีการพัฒนา ฝึกอบรมความสามารถของพนักงานอยู่เสมอพร้อมกับการสนับสนุนการให้รางวัลกับพนักงานจะส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลาวัลย์ ต้นสกุลรุ่งเรือง (2559) ที่ได้ศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลองค์การของโรงพยาบาลเอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะ คุณลักษณะความรู้ความสามารถของพนักงานมีผลสำคัญต่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิผลขององค์กร ดังนั้นงานวิจัยของ สาธิต ทิพย์มณี (2562) ธนภรณ์ ดาวสี (2561) และ ลาวัลย์ ต้นสกุลรุ่งเรือง(2559) มีปัจจัยหรือองค์ประกอบการจัดองค์กรด้านทักษะและความรู้ของพนักงานที่ส่งผลและมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรสอดคล้องกับผลการวิจัยของผู้วิจัย แตกต่างจากงานวิจัยของ Arrozi Adhikara (2022) ที่ได้ศึกษาเรื่องผลการดำเนินงานขององค์กรในเรื่องความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อมในอุตสาหกรรมการดูแลสุขภาพของชาวอินโดนีเซียในงานวิจัยพบว่าทรัพยากรทางกายภาพ สิ่งแวดล้อม และการออกแบบองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร และแตกต่างจากงานวิจัยของ เอมอร พลวัฒนกุล (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่ององค์ประกอบประสิทธิผลองค์การจัดเก็บภาษีกรมสรรพากรในประเทศไทยผลการจิจัยพบว่าทรัพยากรทางกายภาพ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร นโยบายองค์กรและการออกแบบองค์กรที่มีความยืดหยุ่นส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ดังนั้นงานวิจัยของ Arrozi Adhikara (2022) และ เอมอร พลวัฒนกุล (2557) ไม่มีปัจจัยหรือองค์ประกอบการจัดองค์กรด้านทักษะและความรู้ของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยของผู้วิจัย

ตัวแปรต้นมิติที่ 2 ทรัพยากรทางกายภาพไม่ส่งผลหรือไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม สอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ อินทร์น้อย (2553) ศึกษากระบวนการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 2 โดยผลการวิจัยพบว่าทักษะความรู้ การวางแผน การกำหนดนโยบาย และการออกแบบองค์กรที่ส่งผลและมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ บุตรเจริญ (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทศบาลตำบลหนองแซง อำเภอหนองแซง จังหวัดสระบุรีพบว่าทักษะและความรู้ของพนักงาน นโยบายองค์กรและการออกแบบองค์กรมีความสัมพันธ์ทำให้เกิดการดำเนินงานและการบริหารงานที่มีประสิทธิผล ดังนั้นงานวิจัยของกนกวรรณ อินทร์น้อย (2553) และ อมรรัตน์ บุตรเจริญ (2555) ไม่มีปัจจัยหรือองค์ประกอบการจัดองค์กรด้านทรัพยากรทางกายภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรสอดคล้องกับผลการวิจัยของผู้วิจัย แตกต่างจากงานวิจัยของ Arrozi Adhikara (2022) ที่ได้ศึกษาเรื่องผลการดำเนินงานขององค์กรในเรื่องความไม่แน่นอนของสิ่งแวดล้อมในอุตสาหกรรมการดูแลสุขภาพของชาวอินโดนีเซียในงานวิจัยพบว่าทรัพยากรทางกายภาพ สิ่งแวดล้อม และการออกแบบองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร และแตกต่างจากงานวิจัยของ เอมอร พลวัฒนกุล (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่ององค์ประกอบประสิทธิผลองค์การจัดเก็บภาษีกรมสรรพากรในประเทศไทยผลการวิจัยพบว่าทรัพยากรทางกายภาพ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร นโยบายองค์กรและการออกแบบองค์กรที่มีความยืดหยุ่นส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ดังนั้นผลการวิจัยของ Arrozi Adhikara (2022) และ เอมอร พลวัฒนกุล (2557) มีปัจจัยหรือองค์ประกอบการจัดองค์กรด้านทรัพยากรทางกายภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยของผู้วิจัย

ตัวแปรต้นมิติที่ 3 การสนับสนุนจากฝ่ายบริหารไม่ส่งผลหรือไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม สอดคล้องกับงานวิจัยของทองดี ไชยโพธิ์ (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการบริหารจัดการโรงพิมพ์ กรณีศึกษาเปรียบเทียบโรงพิมพ์ทองกมลกับโรงพิมพ์คุรุสภาโดยผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดและสัมพันธ์กับการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลคือปัจจัยด้านองค์ประกอบทางกายภาพ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร นโยบายองค์กร และทักษะของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิปพัฒน์ เดชขุนทด (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของการจัดการในองค์การมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบางปะอิน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพได้แก่ ทักษะและความรู้ของพนักงาน องค์ประกอบทางกายภาพ ค่านิยมและวัฒนธรรม นโยบายองค์กร และการออกแบบองค์กร ดังนั้นงานวิจัยของ ทองดี ไชยโพธิ์ (2552) และ อธิปพัฒน์ เดชขุนทด (2558) ไม่มีปัจจัยหรือองค์ประกอบ

การจัดองค์กรด้านการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารที่ส่งผลและมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรสอดคล้องกับผลการวิจัยของผู้วิจัย แตกต่างจากงานวิจัยของ ฉัตรสุมน พฤฒภิญโญ (2560) การประเมินองค์การตามเกณฑ์คุณภาพและการบริหารจัดการภาครัฐ พบว่าผู้บริหารและการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารมีส่วนสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จนอกจากนั้นยังมีการออกแบบองค์กร นโยบายองค์กรและทักษะความรู้ของพนักงานที่เป็นส่วนสำคัญทำให้การทำงานขององค์กรเกิดประสิทธิภาพ และแตกต่างจากงานวิจัยของ ชลธิชา ชูสกุลจิต (2559) ที่ได้ศึกษาการประเมินผลการทำงานโดยนำเอาเทคนิค Balanced Scorecard (BSC) มาใช้ในการประเมินผลกับโรงงานผลิตภัณฑ์นมแผนกผลิตผลิตภัณฑ์นมพาสเจอร์ไรส์ในงานวิจัยพบว่าการสนับสนุนประเมินผลจากฝ่ายบริหารมีส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลให้เกิดการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิผล ดังนั้นงานวิจัยของ ฉัตรสุมน พฤฒภิญโญ (2560) และ ชลธิชา ชูสกุลจิต (2559) มีปัจจัยหรือองค์ประกอบการจัดองค์กรด้านการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารที่ส่งผลและมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยของผู้วิจัย

ตัวแปรต้นมิติที่ 4 ค่านิยมและวัฒนธรรมส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา ดำรงรัตน์ (2558) ที่ได้ศึกษาระบบการจัดการภายในองค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน และรูปแบบการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเขตพื้นที่สีลมผลการวิจัยพบว่าค่านิยมและวัฒนธรรม นโยบายองค์กร การออกแบบองค์กร และการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารมีส่วนสำคัญที่จะก่อให้การดำเนินงานที่มีความสุขของพนักงานและนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และสอดคล้องกับงานวิจัยของธณัฐพล ชอุ่ม (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทยผลการวิจัยพบว่าปัจจัยสำคัญที่สามารถอธิบายประสิทธิผลการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ในเขตภาคกลางของประเทศไทย ประกอบด้วย ทรัพยากรการบริหาร ค่านิยมวัฒนธรรมองค์การ การมีส่วนร่วม และสมรรถนะความสามารถทางการบริหาร ดังนั้นงานวิจัยของ สุพัตรา ดำรงรัตน์ (2558) และ ธณัฐพล ชอุ่ม (2558) มีปัจจัยหรือองค์ประกอบการจัดองค์กรด้านค่านิยมและวัฒนธรรมที่ส่งผลและมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรสอดคล้องกับผลการวิจัยของผู้วิจัย แตกต่างจากงานวิจัยของรุ่งนภา ปฐมชัยอำพร (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC)โดยผลการวิจัยพบว่าการสนันสนุนจากฝ่ายบริหารมีความสำคัญที่สุดต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานรองลงมาคือทักษะและความรู้ของพนักงาน ดังนั้นงานวิจัยของ รุ่งนภา ปฐมชัยอำพร (2556) ไม่มีปัจจัยหรือ

องค์ประกอบการจัดองค์กรด้านค่านิยมและวัฒนธรรมที่ส่งผลและมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยของผู้วิจัย

ตัวแปรต้นมิติที่ 5 นโยบายองค์กรไม่ส่งผลหรือไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาธิต ทิพย์มณี (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง POSDCoRB และ Good Governance สำหรับธุรกิจเกิดใหม่ในยุคไทยแลนด์ 4.0 โดยในงานวิจัยพบว่าการให้ความสำคัญกับทักษะ ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของพนักงานจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งนภา ปฐมชัยอำพร (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC)โดยผลการวิจัยพบว่าการสนันสนุนจากฝ่ายบริหารมีความสำคัญที่สุดต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานรองลงมาคือทักษะและความรู้ของพนักงาน ดังนั้นงานวิจัยของ สาธิต ทิพย์มณี (2562) และ รุ่งนภา ปฐมชัยอำพร (2556) ไม่มีปัจจัยหรือองค์ประกอบการจัดองค์กรด้านนโยบายองค์กรที่ส่งผลและมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรสอดคล้องกับผลการวิจัยของผู้วิจัย แตกต่างจากงานวิจัยของอธิปพัฒน์ เดชขุนทด (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของการจัดการในองค์การมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบางปะอิน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพได้แก่ ทักษะและความรู้ของพนักงาน องค์ประกอบทางกายภาพ ค่านิยมและวัฒนธรรม นโยบายองค์กร และการออกแบบองค์กร และแตกต่างจากงานวิจัยของ ประพัน ไพรอังกูร (2557) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการบริหารองค์การด้านงานก่อสร้างสนามกีฬาอำเภอของกรมพลศึกษา ผลการวิจัยพบว่านโยบายองค์กรและการออกแบบองค์กรมีความสัมพันธ์และส่งผลให้เกิดประสิทธิผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพ และแตกต่างจากงานวิจัยของ สมคิด ดวงจักร (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลของนโยบายการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลในมหาวิทยาลัยราชภัฏผลการวิจัยพบว่าการกำหนดนโยบายขององค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิผลของนโยบายส่งผลให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นงานวิจัยของ อธิปพัฒน์ เดชขุนทด (2558) ประพัน ไพรอังกูร (2557) และ สมคิด ดวงจักร (2555) มีปัจจัยหรือองค์ประกอบการจัดองค์กรด้านนโยบายองค์กรที่ส่งผลและมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยของผู้วิจัย

ตัวแปรต้นมิติที่ 6 การออกแบบองค์กรส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Govand Anwar (2021) ที่ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของการปฏิบัติการบริหารทรัพยากรบุคคลต่อประสิทธิภาพองค์กร ในงานวิจัยพบว่าการกระจายอำนาจการออกแบบองค์กร และนโยบายองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์กรและสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา ดำรงรัตน์ (2558) ที่ได้

ศึกษาระบบการจัดการภายในองค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน และรูปแบบการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเขตพื้นที่สีลมผลการวิจัยพบว่า ค่านิยมและวัฒนธรรม นโยบายองค์กร การออกแบบองค์กร และการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารมีส่วนสำคัญที่จะก่อให้การดำเนินงานที่มีความสุขของพนักงานและนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล ดังนั้นงานวิจัยของ Govand Anwar (2021) และ สุพัตรา ดำรงรัตน์ (2558) มีปัจจัยหรือองค์ประกอบการจัดองค์กรด้านการออกแบบองค์กรที่ส่งผลและมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรสอดคล้องกับผลการวิจัยของผู้วิจัย แตกต่างจากงานวิจัยของ ลาวัลย์ ต้นสกุลรุ่งเรือง (2559) ที่ได้ศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลองค์การของโรงพยาบาลเอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะ คุณลักษณะความรู้ความสามารถของพนักงานมีผลสำคัญที่สุดต่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิผลขององค์กร และแตกต่างจากงานวิจัยของ อัษ แสนพักดี (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบของปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของกีฬาเพื่อความเป็นเลิศในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยผลการวิจัยพบว่าการบริหารและการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร ดังนั้นงานวิจัยของ ลาวัลย์ ต้นสกุลรุ่งเรือง (2559) และ อัษ แสนพักดี (2558) ไม่มีปัจจัยหรือองค์ประกอบการจัดองค์กรด้านการออกแบบองค์กรที่ส่งผลและมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยของผู้วิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับข้อเสนอแนะองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพพบว่าโดยรวมผู้บริหารให้ข้อมูลว่าในแต่ละหน่วยงานรัฐมีการจัดหรือออกแบบองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่ดีและเหมาะสมกับแต่ละหน่วยงานอยู่แล้ว เพราะการนำองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่ดีมาปรับใช้ในการดำเนินงานการบริหารงานจะส่งผลไปสู่การดำเนินงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้บริหารได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอีกว่าหากมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นเช่น การเปลี่ยนแปลงในยุคของโลกาภิวัฒน์ หรือการกำหนดนโยบายจากส่วนกลาง การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการให้บริการเช่นนี้ในการจะนำองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านใดมิติใดมาปรับใช้ต้องมีการประชุมปรึกษาหารือกันภายในองค์กรก่อนเพื่อที่จะออกแบบการจัดองค์กรและนำองค์ประกอบของการจัดองค์กรมาใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละฝ่ายงาน แต่ละส่วนงานเพื่อจะส่งผลไปสู่การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ โดยพบว่าหน่วยงานรัฐมีการออกแบบการนำองค์ประกอบของการจัดองค์กรมาใช้เพื่อให้ส่งผลไปสู่ประสิทธิผลเชิงดุลภาพนำมาอภิปรายได้ดังนี้

ด้านการเงิน (การบริหารงบประมาณ) หน่วยงานรัฐมีการจัดสรรงบประมาณมีการจัดประชุมตั้งตามนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน หน่วยงานมีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณโดยคำนึงถึงการดำเนินชีวิตของประชาชนเป็นหลัก เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน รวมทั้งการประหยัดพลังงานการใช้ทรัพยากรให้เกิดคุณค่า และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่า หน่วยงานรัฐมีการใช้องค์ประกอบของการจัดองค์กรทางด้านค่านิยมและวัฒนธรรม นโยบายองค์กร และการออกแบบองค์กรในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านการบริหารงบประมาณ

ด้านลูกค้า (ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ) หน่วยงานรัฐมีการจัดตั้งนโยบายองค์กรที่เป็นมาตรฐานตามองค์ประกอบขององค์กร และมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ผ่านช่องทางต่างๆเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบก่อนเข้ารับบริการของสำนักงาน การแบ่งงานให้เจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานรับผิดชอบตามความถนัด ทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่แต่ละบุคคล และวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดของหน่วยงาน และมีการสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อนำมาให้การบริการลูกค้า เกิดความรวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อนในขั้นตอนต่างๆ เพื่อพัฒนาชุมชนและบริการประชาชน นอกจากนี้ส่งเสริมสืบสานประเพณีวัฒนธรรม เพื่อสร้างความสามัคคีของชุมชนและสร้างความสามัคคีช่วยเหลือเกื้อกูลกันภายในหน่วยงาน จากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่าหน่วยงานรัฐมีการใช้องค์ประกอบของการจัดองค์กรทางด้านทักษะและความรู้ของพนักงาน ทรัพยากรทางกายภาพ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ค่านิยมและวัฒนธรรม นโยบายองค์กร และการออกแบบองค์กรในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านลูกค้า

ด้านกระบวนการภายใน หน่วยงานรัฐมีการจัดทำโครงสร้างหน่วยงานในส่วนต่างๆตามความเหมาะสมของบุคคลากรและยึดตามนโยบายขององค์กรเป็นหลัก และหน่วยงานมีการตั้งระเบียบขั้นตอน และคำนึงถึงลักษณะทางกายภาพของหน่วยงานที่มีอยู่ ภายในหน่วยงานมีการจัดแบ่งงานและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานตามความสามารถ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่แต่ละคน แต่ละปีงบประมาณจะมีแผนปฏิบัติงานภายในสำนักงานที่มีความชัดเจนเป็นขั้นตอน และยังมีการประกาศประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบในแต่ละปีงบประมาณ จากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่าหน่วยงานรัฐมีการใช้องค์ประกอบของการจัดองค์กรทางด้านทักษะและความรู้ของพนักงาน ทรัพยากรทางกายภาพ ค่านิยมและวัฒนธรรม นโยบายองค์กร และการออกแบบองค์กรในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านกระบวนการภายใน

ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา หน่วยงานรัฐมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ภายในองค์กร จัดตั้งเว็ปไซด์ในการประชาสัมพันธ์ ในการแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน นอกจากนั้นยังมีการหาข้อมูลใหม่ๆ จากเว็ปไซด์อินเตอร์เน็ตเพิ่มเติมอยู่เสมอ โดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่จะใช้โซเชียลให้เป็นประโยชน์และนำมาปรับใช้กับประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และผู้บริหารมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ทุกๆฝ่ายในการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในสำนักงานเพื่อให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการดำเนินงาน ในการให้บริการประชาชน จากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่าหน่วยงานรัฐมีการใช้องค์ประกอบของการจัดองค์กรทางด้านทักษะและความรู้ของพนักงาน ทรัพยากรทางกายภาพ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร นโยบายองค์กร และการออกแบบองค์กรในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลเชิงดุลยภาพด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

สิ่งที่งานวิจัยให้มุมมองในทางทฤษฎี

องค์ประกอบของการจัดองค์กรหรือตัวแปรต้น ทั้ง 6 มิติ แบ่งเป็นตัวแปรที่เป็นรูปธรรมและตัวแปรที่เป็นนามธรรม ตัวแปรรูปธรรมประกอบไปด้วยทรัพยากรทางกายภาพ และการออกแบบองค์กร ตัวแปรนามธรรมประกอบไปด้วย ทักษะและความรู้ของพนักงาน การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ค่านิยมและวัฒนธรรม และนโยบายองค์กร จากการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรต้นองค์ประกอบของการจัดองค์กร 6 มิติ ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ จะเห็นได้ว่าตัวแปรต้นในทางรูปธรรมคือ การออกแบบองค์กรเป็นตัวแปรทำนายหรือส่งผลและมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพดีที่สุดด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ .273 นั่นคือหากองค์กรหรือหน่วยงานมีองค์ประกอบของการจัดองค์กรทางรูปธรรมมิติการออกแบบองค์กรจะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรค่อนข้างมีประสิทธิภาพมากในขณะเดียวกันก็จะขาดองค์ประกอบของการจัดองค์กรด้านนามธรรม คือทักษะและความรู้ของพนักงาน และการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรเชิงบวกจะมีส่วนช่วยส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิผลเชิงดุลภาพสมบูรณ์มากขึ้น

มุมมองในทางปฏิบัติ

จากตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยรวมและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กร จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น มีระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กร 4 จาก 6 มิติที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ทักษะและความรู้ของพนักงาน การออกแบบองค์กร ค่านิยมและวัฒนธรรม และทรัพยากรทางกายภาพ และระดับ

องค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากได้แก่ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร และนโยบายองค์กรในการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เพื่อให้มีระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่สูงขึ้นผู้บริหาร เจ้าหน้าที่รัฐควรให้ความสำคัญ ใส่ใจ และเพิ่มการพัฒนามิติองค์ประกอบของการจัดองค์กรทางด้านการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร เช่น การให้รางวัล การสร้างแรงจูงใจในการทำงานรวมไปถึงการสนับสนุนการเพิ่มพูนความรู้ภายในองค์กรให้แก่เจ้าหน้าที่รัฐมากยิ่งขึ้น และมิตินโยบายองค์กรควรมีการกำหนดหรือออกแบบกฎระเบียบนโยบายที่มีการกระจายอำนาจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้มากขึ้นรวมไปถึงการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานขององค์กรที่ชัดเจนเพื่อที่จะนำไปสู่การยกระดับองค์ประกอบของการจัดองค์กรให้มีระดับที่สูงมากขึ้น

จากตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยรวมและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพทั้งหมด 4 ด้าน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพของหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น มีระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ด้านกระบวนการภายใน ด้านลูกค้า(ประชาชนผู้มาใช้บริการ) และด้านการเงิน(การบริหารงบประมาณ) แม้ว่าหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น จะมีระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้านแล้วแต่ในปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ในการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เพื่อให้มีระดับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพที่สูงอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้นผู้บริหาร เจ้าหน้าที่รัฐควรกำหนดวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานภายในองค์กรอย่างเป็นระบบและชัดเจนแล้วจึงแปลงไปสู่การดำเนินงานของแต่ละฝ่ายงานภายในองค์กร เช่น ในด้านการเงิน ควรมีการกำหนดกรอบวิสัยทัศน์การดำเนินงานให้เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรมีส่วนช่วยในการบริหารงบประมาณอย่างคุ้มค่า มีการลดต้นทุนในการดำเนินงาน การประหยัดทรัพยากรประหยัดพลังงาน และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้านลูกค้าหรือประชาชนผู้มาใช้บริการควรกำหนดวิสัยทัศน์ และกรอบการดำเนินงาน ให้เจ้าหน้าที่รัฐมีความตั้งใจในการให้บริการที่รวดเร็วและรับฟังข้อความคิดเห็นของผู้รับบริการและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพการบริการที่ดีขึ้นอยู่เสมอ ด้านกระบวนการภายใน ควรกำหนดกรอบวิสัยทัศน์และการดำเนินงานให้มีกฎระเบียบอันเป็นมาตรฐานขององค์กรและการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดอย่างเหมาะสม และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์การดำเนินงานสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่พนักงานรัฐ มีทักษะความรู้และการชำนาญงานที่เพิ่มมากขึ้น มีทัศนคติพฤติกรรมที่ดีในการให้บริการ และที่สำคัญคือ ต้องมีการประยุกต์ใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลเชิงดุลยภาพเพิ่มมากขึ้นอย่างเป็นระบบ

จากตารางที่ 38 สัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรตามประสิทธิผลเชิงดุลยภาพรวม 4 ด้าน และตัวแปรต้นองค์ประกอบของการจัดองค์กร 6 มิติ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลเชิงดุลภาพ ได้แก่ มิติด้านทักษะและความรู้ของพนักงาน ค่านิยมและวัฒนธรรม และการออกแบบองค์กร ส่วนองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลเชิงดุลภาพได้แก่ ทรัพยากรทางกายภาพ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหารและนโยบายองค์กร ในการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เพื่อให้มีการบริหารงาน การบริการที่ดี ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่รัฐควรให้ความใส่ใจและเพิ่มการพัฒนามิติองค์ประกอบของการจัดองค์กรทางด้านทรัพยากรทางกายภาพในเรื่ององค์ประกอบในที่ทำงาน การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการดำเนินงาน บริหารงานและการให้บริการประชาชนเพื่อการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย มิติการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารควรมีการให้รางวัล การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และมิตินโยบายองค์กรควรมีการกำหนดหรือออกแบบกฎระเบียบนโยบายที่มีการกระจายอำนาจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้มากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเป็นหน่วยงานรัฐที่มีประสิทธิภาพสูงต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานให้ข้อมูลว่าการออกแบบองค์กรหรือองค์ประกอบของการจัดองค์กรดีและเพียบพร้อมอยู่แล้ว หากภายหลังผู้วิจัยหรือผู้อ่านคนอื่นๆ ศึกษาหัวข้อวิจัยในแนวทางนี้ ควรไปเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์กับเจ้าหน้าที่ และพนักงานร่วมด้วย ซึ่งจะช่วยสะท้อนมุมมองทำให้ได้ข้อมูลในอีกด้านว่าภายในหน่วยงานมีองค์ประกอบของการจัดองค์กรเป็นแบบใดและพนักงานมีความต้องการด้านใดบ้างเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์รอบด้านมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กนกวรรณ อินทร์น้อย. (2553). กระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ปทุมธานี เขต 2. ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

กฤษณี มหาวิรุฬห์. (2546). แนวคิดการบริหารแบบ Balanced Scorecard. กลุ่มงานวิจัยและพัฒนาสถาบันดำรงราชานุภาพ สป.

เกษม แก้วสนั่น และเพ็ญศรี ฉิรินัง. (2564). การจัดการองค์กรไปสู่ความสำเร็จ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

จำนงค์ ทองประเสริฐ. (2538). ตรรกศาสตร์ ศิลปะแห่งการนิยามความหมายและการให้. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ฉัตรสุมน พฤฒิภญิโญ. (2560). การประเมินองค์การตามเกณฑ์คุณภาพและการบริหารจัดการภาครัฐ. ภาคบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชลธิชา ชูสกุลจิต. (2559). การนำเทคนิคการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพไปสู่การปฏิบัติในองค์กร: กรณีศึกษาโรงงานผลิตผลิตภัณฑ์นมพาสเจอร์ไรส์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชมพูนุท หิริโกกุล, จำเนียร พลหาญ, และ สุทัศน์ แก้วคำ. (2556). การบริหารเชิงดุลยภาพของสถานศึกษา สังกัด สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดกาฬสินธุ์. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 7(3), 179-186.

ตุลา มหาพสุธานนท์. (2554). หลักการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. พี เอ็น เค แอนด์ สกายพริ้นติ้ง กรุงเทพฯ.

เทศบาลเมืองชุมแพ. (2563). ประชุมเตรียมความพร้อมโครงการ Smart ชุมแพ พ.ศ. 2563. สืบค้นเมื่อ 11 มกราคม 2566, จาก http://tessabanchumphae.go.th.

ทองดี ไชยโพธิ์. (2552). ประสิทธิผลของการบริหารจัดการโรงพิมพ์: กรณีศึกษาเปรียบเทียบโรงพิมพ์ทองกมลกับโรงพิมพ์คุรุสภา. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย*, 2(2), 45 – 54.

ธณัฐพล ชอุ่ม. (2558). ตัวแบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาเอก สาขาวิชาการจัดการ. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม.

ธนภรณ์ ดาวสี. (2561). การพัฒนาพฤติกรรมองค์การด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกรณีศึกษา บริษัท คิวพี (ประเทศไทย) จำกัดเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธีรวุฒิ บุญโสภณ และวีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2554). พื้นฐานการบริหารงานอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า.

ประพัน ไพรอังกูร. (2557). ประสิทธิผลการบริหารองค์การด้านงานก่อสร้างสนามกีฬา อำเภอของกรมพลศึกษา. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาเอก สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

พัชราวลัย ศุภภะ. (2562). นโยบายสาธารณะและการวางแผนเพื่อจัดการองค์กรภาครัฐ. พระนครศรีอยุธยา. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พรสวรรค์ ไชยคุณ, นฤมล สินสุพรรณ, และ สุทิน ชนะบุญ. (2563). การพัฒนาการดำเนินงานอาหารปลอดภัยในตลาดสดโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนตำบลเปื่อยน้อย อำเภอเปื่อยน้อย จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพ*, 13(2), 407-413.

พระมหาผดุงศักดิ์ สันยศติทัศน์. (2562). นโยบายการบริหารองค์กรแนวใหม่กับกระบวนการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ. *วารสารพุทธปริทัศน์วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์*, 7(3), 263-276.

รุ่งนภา ปฐมชัยอำพร. (2556). อิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตามแนวคิด Balanced Scorecaed (BSC). มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ลาวัลย์ ต้นสกุลรุ่งเรือง และ เสาวนีย์ สมันต์ตรีพร. (2559). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลองค์การของโรงพยาบาลเอกชนในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสวนสุนันทา*, 9(2), 197 – 209.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2551). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป.

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการชุมแพ. (2565). อำเภอชุมแพ. สืบค้นเมื่อ 11 มกราคม 2566, จาก http://www.oic.go.th/INFOCENTER30/3050/.

สาธิต ทิพย์มณี. (2562). POSDCoRB และ Good Governance สำหรับธุรกิจเกิดใหม่ในยุคไทยแลนด์ 4.0. *วารสาร มจร มนุษยศาสตร์ปริทัศน์*, 5(1), 73-88.

สาริศา แสงวัฒนรัตน์. (2565). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรในระดับมหาวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2559). ประเทศไทย 4.0 สร้างเศรษฐกิจใหม่. สืบค้นเมื่อ 21 กันยายน 2565, จาก https://www.excise.go.th/.

สุพัตรา ดำรงรัตน์. (2558). การศึกษาระบบการจัดการและรูปแบบการปฏิบัติงานในองค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน (ย่านสีลม).*วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์*, 9(2), 97 – 110.

สมคิด ดวงจักร์, และ อิมรอน มะลูลีม. (2558). ประสิทธิผลของนโยบายการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลในมหาวิทยาลัยราชภัฏ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,* 3(2), 57-70.

สมคิด บางโม. (2553). องค์การและการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพ: บริษัท วิทยพัฒน์ จำกัด.

อุทัย เลาหวิเชียร. (2551). รัฐประศาสนศาสตร์ : ลักษณะวิชาและมิติต่าง ๆ. กรุงเทพ. สำนักพิมพ์เสมาธรรม.

อนิวัช แก้วจำนงค์. (2556). หลักการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. นำศิลป์โฆษณา, กรุงเทพฯ.

อรุณ รักธรรม. (2536). การพัฒนาองค์การ : แนวคิดและการประยุกต์ใช้ในระบบสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

อมรรัตน์ บุตรเจริญ. (2555). การศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทศบาลตำบลหนองแซง อำเภอหนองแซง จังหวัดสระบุรี. โครงงาน ปริญญาโท สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชา.วิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

เอมอร พลวัฒนกุล. (2557). องค์ประกอบประสิทธิผลองค์การจัดเก็บภาษีกรมสรรพากร ในประเทศไทย. *วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์*, 9(2), 97-109

อธิปพัฒน์ เดชขุนทด. (2558). อิทธิพลของการจัดการในองค์การมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบางปะอิน. *RMUTT Global Business and Economics Review*, 10(2), 89–100.

อัษแสน ภักดี. (2558). แนวคิดการจัดการกีฬาเพื่อความเป็นเลิศในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. *วารสารศิลปะศาสตร์ และ วิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 2(2), 173-201.

อารีรัตน์ ภูธรรมะ, สมจิตร ล้วนจำเริญ, จีระหงส์ ลดารมภ์, และ ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพพนักงาน: กรณี ศึกษาในอุตสาหกรรมยางรถยนต์ของ ประเทศไทย. *วารสารดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 5(1), 86-101.

Adhikara, M. A., Diana, N., & Basjir, M. (2022). Organizational Performance in Environmental Uncertainty on the Indonesian Healthcare Industry: A Path Analysis. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 11(2), 365-365.

Almohtaseb, A. A., Almahameed, M. A., Tobeery, D., & Shaheen, H. K. (2017). The impact of performance management system on employee performance: The moderating role of balance scorecard usage. *International Review of Management and Business Research*, 6(2), 681-691.

Amirkhani, A., Nazeryani, M., & Faraz, M. (2016). The effect of succession planning on the employees' performance based on the balance score card with regard to the mediating role of commitment. *Research Journal of Management Reviews*, 2(1), 42-51.

Anwar, G., & Abdullah, N. N. (2021). The impact of Human resource management practice on Organizational performance. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEBM)*, 5.

Best, J., & Kahn, J. V. (1993). Research in Education (7th ed.). Boston: Allyn and Bacon.

Best, D. L., Williams, J. E., Cloud, J. M., Davis, S. W., Robertson, L. S., Edwards, J. R., Giles, H., & Fowles, J. (1977). Development of sex-trait stereotypes among young children in the United States, England, and Ireland. *Child Development*, 1375-1384.

Hương, V. T. T., Yến, N. T. B., Hương, K. N., Nga, P. T. T., & Mạnh, N. V. (2021). Đặc điểm hở van hai lá mạn tính trên siêu âm Doppler tim ở bệnh nhân bệnh tim thiếu máu cục bộ mạn tính. *Journal of* 108-*Clinical Medicine and Phamarcy*.

Joseph M. Putti, H. K., Heinz Weihrich. (1998). Essentials of Management: An Asian Perspective. 576.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2001). Transforming the balanced scorecard from performance measurement to strategic management: Part 1 . *Accounting horizons*, 15(1), 87-104.

Leonard, D., & Sensiper, S. (1998). The role of tacit knowledge in group innovation. *California management review*, 40(3), 112-132.

Yamane, T. (1973). Statistics: an introductory analysis-3.

ภาคผนวก

แบบคำร้องออกหนังสือราชการ

ป.4

วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

แบบคำร้องขอออกหนังสือราชการ

1.ด้วย (นาย,นาง,นางสาว) ปาริฉัตร์ วรสิงห์ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการเมืองการปกครอง

เลขประจำตัว 640113901006 รุ่น ☐ระบบปกติ ☐ระบบพิเศษ

2.หลักสูตร รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.,ร.ม.)

3.ชื่อเรื่องการศึกษาค้นคว้าอิสระ/วิทยานิพนธ์

(ภาษาไทย) อุทกภัยกับแนวทางการจัดการที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงคุณภาพ: กรณีศึกษาหน่วยงานอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

4. ถึง (ระบุชื่อ ตำแหน่ง) ผู้อำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวง, สำนักงานเกษตรจังหวัดขอนแก่น สาขาชุมแพ, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, การประปาส่วนภูมิภาค สาขาชุมแพ อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น

เรื่อง ☐ ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ/วิทยานิพนธ์

☐ ขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ/วิทยานิพนธ์

☐ ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ/วิทยานิพนธ์

☑ ขออนุเคราะห์สัมภาษณ์

☐ ขอหนังสือรับรอง

ลงชื่อ ปาริฉัตร์ วรสิงห์ (นิสิต)

(นางสาวปาริฉัตร์ วรสิงห์)

วันที่ 23 เดือน ก.ย. พ.ศ. 65

เบอร์โทร 0869635341

5.อาจารย์ที่ปรึกษา ☑ เห็นชอบ ☐ ไม่เห็นชอบ

ลงชื่อ (อาจารย์ที่ปรึกษา)

(อ.ดร. พิวัทร เรืองระยุ)

วันที่ 23 เดือน กันยายน พ.ศ. 2565

6.คณบดี ☐ เห็นชอบ ☐ ไม่เห็นชอบ

ลงชื่อ (คณบดี)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กันตา วิลาชัย)

คณบดีวิทยาลัยการเมืองการปกครอง

วันที่ เดือน พ.ศ.

หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อจัดเก็บรวบรวมข้อมูล การประปาส่วนภูมิภาค สาขาชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

ที่ อว 0605.19/ ว 2176

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม 44150

23 กันยายน 2565

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อจัดเก็บรวบรวมข้อมูลการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้อำนวยการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชุมแพ

ด้วย นางสาวปาริฉัตร วงละคร นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเมืองการปกครอง (ร.ม.) วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง "องค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ : กรณีศึกษาหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น" ของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต โดยมี อาจารย์ ดร.ชินวัตร เชื้อสระคู เป็นประธานควบคุมวิทยานิพนธ์ ในครั้งนี้

เพื่อให้การศึกษาวิทยานิพนธ์ของนิสิตดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยฯ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้ นางสาวปาริฉัตร วงละคร สัมภาษณ์ข้อมูลในเรื่องดังกล่าว เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา มหาวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กันตา วิลาชัย)
คณบดีวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นิสิตระดับปริญญาโท
ผู้ประสานงาน นางสาวปาริฉัตร วงละคร
โทรศัพท์. 088-9635381

หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อจัดเก็บรวบรวมข้อมูล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

ที่ อว 0605.19/ ว 2176

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม 44150

23 กันยายน 2565

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อจัดเก็บรวบรวมข้อมูลการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้จัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาชุมแพ

ด้วย นางสาวปาริฉัตร วงละคร นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเมืองการปกครอง (ร.ม.) วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง "องค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ : กรณีศึกษาหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น" ของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต โดยมี อาจารย์ ดร.ชินวัตร เชื้อสระคู เป็นประธานควบคุมวิทยานิพนธ์ ในครั้งนี้

เพื่อให้การศึกษาวิทยานิพนธ์ของนิสิตดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยฯ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้ นางสาวปาริฉัตร วงละคร สัมภาษณ์ข้อมูลในเรื่องดังกล่าว เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา มหาวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กันตา วิลาชัย)
คณบดีวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นิสิตระดับปริญญาโท
ผู้ประสานงาน นางสาวปาริฉัตร วงละคร
โทรศัพท์. 088-9635381

หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อจัดเก็บรวบรวมข้อมูล สำนักงานเกษตรและสำนักงานที่ดิน สาขาชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

ที่ อว 0605.19/ ว 2176

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม 44150

23 กันยายน 2565

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อจัดเก็บรวบรวมข้อมูลการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน สำนักงานเกษตร สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาชุมแพ

ด้วย นางสาวปาริฉัตร วงละคร นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเมืองการปกครอง (ร.ม.) วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง “องค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ : กรณีศึกษาหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น” ของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต โดยมี อาจารย์ ดร.ชินวัตร เชื้อสระคู เป็นประธานควบคุมวิทยานิพนธ์ ในครั้งนี้

เพื่อให้การศึกษาวิทยานิพนธ์ของนิสิตดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยฯ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้ นางสาวปาริฉัตร วงละคร สัมภาษณ์ข้อมูลในเรื่องดังกล่าว เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา มหาวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กันตา วิลาชัย)
คณบดีวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นิสิตระดับปริญญาโท
ผู้ประสานงาน นางสาวปาริฉัตร วงละคร
โทรศัพท์. 088-9635381

หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อจัดเก็บรวบรวมข้อมูล สำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

ที่ อว 0605.19/ ว 2176

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม 44150

23 กันยายน 2565

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อจัดเก็บรวบรวมข้อมูลการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้บริหารของสำนักงานพัฒนาชุมชน

ด้วย นางสาวปาริฉัตร วงละคร นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเมืองการปกครอง (ร.ม.) วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง “องค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ : กรณีศึกษาหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น” ของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต โดยมี อาจารย์ ดร.ชินวัตร เชื้อสระคู เป็นประธานควบคุมวิทยานิพนธ์ ในครั้งนี้

เพื่อให้การศึกษาวิทยานิพนธ์ของนิสิตดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยฯ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้ นางสาวปาริฉัตร วงละคร สัมภาษณ์ข้อมูลในเรื่องดังกล่าว เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา มหาวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กันตา วิลาชัย)
คณบดีวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นิสิตระดับปริญญาโท
ผู้ประสานงาน นางสาวปาริฉัตร วงละคร
โทรศัพท์. 088-9635381

แบบคำร้องขอออกหนังสือราชการ

ป.4

วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

แบบคำร้องขอออกหนังสือราชการ

1.ด้วย (นาย,นาง,นางสาว) ปาริฉัตร วงละคร นิสิตปริญญาโท สาขาวิชา การเมืองการปกครอง

เลขประจำตัว 640139100l รุ่น ☐ระบบปกติ ☐ระบบพิเศษ

2.หลักสูตร รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.,ร.ม.)

3.ชื่อเรื่องการศึกษาค้นคว้าอิสระ/วิทยานิพนธ์

(ภาษาไทย) ปัจจัยประกอบของการจัดการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงคุณภาพ : กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านโนนสมบูรณ์ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

4. ถึง (ระบุชื่อ ตำแหน่ง) สำนักงานบัณฑิตศึกษา สำนักงานเลขานุการ

สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม การไปฝึกงานภาคสนาม

การไปฝึกงานภาคสนาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อ.เมือง จ.มหาสารคาม

เรื่อง ☐ ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ/วิทยานิพนธ์

☐ ขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ/วิทยานิพนธ์

☑ ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ/วิทยานิพนธ์

☐ ขออนุเคราะห์สัมภาษณ์

☐ ขอหนังสือรับรอง

ลงชื่อ ปาริฉัตร วงละคร (นิสิต)

(นางสาวปาริฉัตร วงละคร)

วันที่ 23 เดือน ก.ย. พ.ศ 65

เบอร์โทร 0649635391

5.อาจารย์ที่ปรึกษา ☑ เห็นชอบ ☐ ไม่เห็นชอบ

ลงชื่อ (อาจารย์ที่ปรึกษา)

(อ.ดร.ชินวัฒ เชื้อสระคู)

วันที่ 23 เดือน กันยายน พ.ศ 2565

6.คณบดี ☐ เห็นชอบ ☐ ไม่เห็นชอบ

ลงชื่อ (คณบดี)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กันตา วิลาชัย)

วันที่ เดือน คณบดีวิทยาลัยการเมืองการปกครอง พ.ศ

หนังสือขออนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล การประปาส่วนภูมิภาค สาขาชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

ที่ อว 0605.19/ ว 2178

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม 44150

23 กันยายน 2565

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน การประปาส่วนภูมิภาค สาขาชุมแพ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

ด้วย นางสาวปาริฉัตร วงละคร นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเมืองการปกครอง (ร.ม.) วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ศึกษาวิทยานิพนธ์เรื่อง "องค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ : กรณีศึกษาหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น" ของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต โดยอาจารย์ ดร.ชินวัตร เชื้อสระคู เป็นประธานควบคุมวิทยานิพนธ์ ในครั้งนี้

เพื่อให้ศึกษาวิทยานิพนธ์นิสิตดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์มหาวิทยาลัยฯ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้ นางสาวปาริฉัตร วงละคร เก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามที่แนบพร้อมนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา มหาวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กันตา วิลาชัย)
คณบดีวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นิสิตระดับปริญญาโท
ผู้ประสานงาน นางสาวปาริฉัตร วงละคร
โทรศัพท์. 088-9635381

หนังสือขออนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

ที่ อว 0605.19/ ว 2178

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม 44150

23 กันยายน 2565

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ด้วย นางสาวปาริฉัตร วงละคร นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเมืองการปกครอง (ร.ม.) วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ศึกษาวิทยานิพนธ์เรื่อง "องค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ : กรณีศึกษาหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น" ของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต โดยอาจารย์ ดร.ชินวัตร เชื้อสระคู เป็นประธานควบคุมวิทยานิพนธ์ ในครั้งนี้

เพื่อให้ศึกษาวิทยานิพนธ์นิสิตดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยฯ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้ นางสาวปาริฉัตร วงละคร เก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามที่แนบพร้อมนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา มหาวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กันตา วิลาชัย)
คณบดีวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นิสิตระดับปริญญาโท
ผู้ประสานงาน นางสาวปาริฉัตร วงละคร
โทรศัพท์. 088-9635381

หนังสือขออนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล สำนักงานที่ดิน สาขาชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

ที่ อว 0605.19/ ว 2178

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม 44150

23 กันยายน 2565

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขาชุมแพ

ด้วย นางสาวปาริฉัตร วงละคร นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเมืองการปกครอง (ร.ม.) วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง "องค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ : กรณีศึกษาหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น" ของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต โดยอาจารย์ ดร.ชินวัตร เชื้อสระคู เป็นประธานควบคุมวิทยานิพนธ์ ในครั้งนี้

เพื่อให้ศึกษาวิทยานิพนธ์นิสิตดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์มหาวิทยาลัยฯ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้ นางสาวปาริฉัตร วงละคร เก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามที่แนบพร้อมนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา มหาวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กันตา วิลาชัย)
คณบดีวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นิสิตระดับปริญญาโท
ผู้ประสานงาน นางสาวปาริฉัตร วงละคร
โทรศัพท์. 088-9635381

หนังสือขออนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล สำนักงานเกษตร สาขาชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

ที่ อว 0605.19/ ว 2178

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม 44150

23 กันยายน 2565

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน สำนักงานเกษตร

ด้วย นางสาวปาริฉัตร วงละคร นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเมืองการปกครอง (ร.ม.) วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง "องค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ : กรณีศึกษาหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น" ของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต โดยอาจารย์ ดร.ชินวัตร เชื้อสระคู เป็นประธานควบคุมวิทยานิพนธ์ ในครั้งนี้

เพื่อให้ศึกษาวิทยานิพนธ์นิสิตดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์มหาวิทยาลัยฯ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้ นางสาวปาริฉัตร วงละคร เก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามที่แนบพร้อมนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา มหาวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กันตา วิลาชัย)
คณบดีวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นิสิตระดับปริญญาโท
ผู้ประสานงาน นางสาวปาริฉัตร วงละคร
โทรศัพท์. 088-9635381

หนังสือขออนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล สำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

ที่ อว 0605.19/ ว 2178

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม 44150

23 กันยายน 2565

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน สำนักงานพัฒนาชุมชน

ด้วย นางสาวปาริฉัตร วงละคร นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเมืองการปกครอง (ร.ม.) วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง "องค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ : กรณีศึกษาหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น" ของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต โดยอาจารย์ ดร.ชินวัตร เชื้อสระคู เป็นประธานควบคุมวิทยานิพนธ์ ในครั้งนี้

เพื่อให้ศึกษาวิทยานิพนธ์นิสิตดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยฯ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้ นางสาวปาริฉัตร วงละคร เก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามที่แนบพร้อมนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา มหาวิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กันตา วิลาชัย)
คณบดีวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นิสิตระดับปริญญาโท
ผู้ประสานงาน นางสาวปาริฉัตร วงละคร
โทรศัพท์. 088-9635381

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง องค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ : กรณีศึกษาหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

เรียน เจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ในการศึกษาเรื่อง องค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ : กรณีศึกษาหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เพื่อประโยชน์ทางการศึกษางานวิจัยตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. ขอความกรุณาเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เป็นผู้กรอกข้อมูลในแบบสอบถามซึ่งข้อมูลที่ได้ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับและจะนำเสนอผลงานวิจัยในภาพรวม

3. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดองค์กร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพขององค์กร

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่ายิ่งในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวปาริฉัตร วงละคร

นิสิตระดับปริญญาโท สาขาการเมืองการปกครอง

วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่อง ตามความเป็นจริงสำหรับตัวท่านมากที่สุด

1.1 เพศ

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง ( ) 3. ไม่ระบุ

1.2 อายุ

( ) 1. ต่ำกว่า 30 ปี ( ) 2. 31-40 ปี

( ) 3. 41-50 ปี ( ) 4. 51 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) 2. ปริญญาตรี

( ) 3. สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 สังกัดหน่วยงาน ภายในอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

( ) 1. สำนักงานพัฒนาชุมชน ( ) 2. สำนักงานเกษตรและสหกรณ์

( ) 3. สำนักงานที่ดินอำเภอ ( ) 4. การประปาส่วนภูมิภาค ( ) 5. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

สำหรับแบบสอบถามองค์ประกอบการจัดองค์กร ซึ่งแต่ละช่องมีคะแนนดังนี้

5 หมายถึง มีองค์ประกอบของการจัดองค์กร ระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีองค์ประกอบของการจัดองค์กร ระดับมาก

3 หมายถึง มีองค์ประกอบของการจัดองค์กร ระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีองค์ประกอบของการจัดองค์กร ระดับน้อย

1 หมายถึง มีองค์ประกอบของการจัดองค์กร ระดับน้อยที่

องค์ประกอบของการจัดองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ทักษะและความรู้ของพนักงาน					
1. ท่านมีความสามารถแก้ไขปัญหาซึ่งเป็นข้อจำกัดองค์กร					
2. ท่านมีความเชี่ยวชาญในภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
3. ท่านรับรู้ว่าองค์กรมอบหมายงานให้แก่ท่านอย่างเหมาะสม					
ทรัพยากรทางกายภาพ					
4. องค์กรมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว					
5. สภาพแวดล้อม เช่น ผังที่นั่ง เป็นสัดส่วน มีระเบียบเหมาะสมต่อการทำงาน					
6.อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานมีจำนวนเพียงพอซึ่งทำให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น					
การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร					
7. การจ่ายค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
8. การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมโปร่งใสและท่านได้รับการสนับสนุนหรือโอกาสในการสอบเพื่อเลื่อนตำแหน่ง					
9. ผู้บริหารจัดให้มีการเพิ่มพูนความรู้ภายในองค์กร เช่น ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรม มีวิทยากรภายนอกมาให้ความรู้ เป็นต้น					

องค์ประกอบของการจัดองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ค่านิยม และวัฒนธรรม					
10. องค์กรมีการจัดกิจกรรมต่างๆเพื่อกระตุ้นให้ฝ่ายงานต่างๆเกิดพฤติกรรมการประสานงานและเกิดความร่วมมือที่ดีในการทำงาน					
11. วิสัยทัศน์ขององค์กรสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้					
12. มีความสามัคคี ช่วยเหลือเกื้อกูลกันภายในหน่วยงาน					
นโยบายองค์กร					
13. องค์กรมีการปรับเปลี่ยนแผนงานให้เหมาะสมตามสถานการณ์ในปัจจุบัน					
14. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาองค์กร					
15. องค์กรมีการกำหนดเป้าหมาย ทิศทางและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานที่ชัดเจน					
การออกแบบองค์กร					
16. โครงสร้างองค์กรถูกแบ่งงานตามหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน					
17. ท่านไม่เกิดความสับสนหรือเกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนผู้บริหาร					
18. องค์กรของท่านได้กำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับภายในฝ่ายงานอย่างเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพขององค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

สำหรับแบบสอบถามประสิทธิผลในการดำเนินงานซึ่งแต่ละช่องมีคะแนนดังนี้

5 หมายถึง มีประสิทธิผลเชิงดุลยภาพระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีประสิทธิผลเชิงดุลยภาพระดับมาก

3 หมายถึง มีประสิทธิผลเชิงดุลยภาพระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีประสิทธิผลเชิงดุลยภาพระดับน้อย

1 หมายถึง มีประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ ระดับน้อยที่สุด

ประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ	**ระดับความคิดเห็น**				
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
มุมมองด้านการเงิน					
1. ท่านมีส่วนช่วยในการลดต้นทุนด้านการดำเนินงาน เช่นประหยัดทรัพยากร ประหยัดพลังงาน เป็นต้น					
2. ท่านมีส่วนช่วยในการบริหารงบประมาณอย่างคุ้มค่า					
3. ท่านใช้ประโยชน์จากทรัพยากรขององค์กร เช่น เงิน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด					
มุมมองด้านลูกค้า					
4. ท่านมีความตั้งใจในการให้บริการที่รวดเร็ว					
5. ท่านรับรู้ว่าผู้รับบริการพึงพอใจกับการทำงานของพนักงาน					
6. ท่านรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการและนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ					
มุมมองด้านกระบวนการภายใน					
7. ท่านสามารถให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด					
8. ท่านพยายามปรับปรุงแก้ไขเพื่อลดความผิดพลาดจากการให้บริการ					
9. ท่านปฏิบัติตามระเบียบ อันเป็นมาตรฐานของมาตรการองค์กร					

ประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา					
10. ท่านมีทักษะ ความรู้ และความชำนาญงานเพิ่มขึ้น					
11. ท่านมีทัศนคติ พฤติกรรมที่ดีในขณะการให้บริการ					
12. ท่านมีความสามารถในการประยุกต์เทคโนโลยีและสารสนเทศ ที่ทันสมัย มาใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิผล					

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง องค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ : กรณีศึกษาหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

เรียน ผู้บริหารหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ในการศึกษาเรื่อง องค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ : กรณีศึกษาหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เพื่อประโยชน์ทางการศึกษางานวิจัยตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นลักษณะแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยขอความกรุณาผู้บริหารของหน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เป็นผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์

2. แบบสัมภาษณ์มีทั้งหมด 2 ส่วน ดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

2.2 ข้อแสนอแนะเกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ

3. ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์นี้จะเป็นความลับจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายใดๆ ต่อตำแหน่งหน้าที่ การงานของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ หรือต่อหน่วยงานของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แต่อย่างใด โดยที่ผลการศึกษาจะนำเสนอในภาพรวม เพื่อนำผลของการศึกษาไปพัฒนาปรับปรุงให้เกิดประโยชน์สูงสุด และจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่ายิ่งในการให้สัมภาษณ์ในครั้งนี้

นางสาวปาริฉัตร วงละคร

นิสิตระดับปริญญาโท สาขาการเมืองการปกครอง

วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1.1 สังกัดหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

.....

1.2 ตำแหน่ง

.....

.....

.....

.....

.....

1.3 วัน เวลา ในการสัมภาษณ์

.....

.....

.....

.....

.....

พหุน ปณฺ ฑิโต ชีเว

ส่วนที่ 2 ข้อแสนอแนะเกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ

2.1 ท่านมีแนวทางหรือข้อเสนอแนะอย่างไรบ้างในการที่จะจัดองค์ประกอบขององค์กรให้ส่งผลหรือมีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิผลเชิงดุลยภาพ

2.1.1 ด้านการเงิน (ด้านการบริหารงบประมาณ)

.....

.....

.....

.....

2.1.2 ด้านลูกค้า (ด้านประชาชนผู้มาใช้บริการ)

.....

.....

.....

.....

2.1.3 ด้านกระบวนการภายใน

.....

.....

.....

.....

2.1.4 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

.....

.....

.....

.....

การหาค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญจากการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย (Questionnaire)

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ในการศึกษาเรื่ององค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงดุลยภาพกรณีศึกษาหน่วยงานรัฐอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เพื่อประโยชน์ทางการศึกษางานวิจัยตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดองค์กร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่อง ตามความเป็นจริงสำหรับตัวท่านมากที่สุด

1.1 เพศ

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง ( ) 3. ไม่ระบุ

1.2 อายุ

( ) 1. ต่ำกว่า 30 ปี ( ) 2. 31-40 ปี

( ) 3. 41-50 ปี ( ) 4. 51 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) 2. ปริญญาตรี

( ) 3. สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 สังกัดหน่วยงาน ภายในอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

( ) 1. สำนักงานพัฒนาชุมชน ( ) 2. สำนักงานเกษตร

( ) 3. สำนักงานที่ดิน ( ) 4. การประปาส่วนภูมิภาค ( ) 5. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบของการจัดองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ		
	-1	0	1
ทักษะและความรู้ของพนักงาน			
1. ท่านมีความสามารถแก้ไขปัญหาซึ่งเป็นข้อจำกัดองค์กร			
2. ท่านมีความเชี่ยวชาญในภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ			
3. ท่านรับรู้ว่าองค์กรมอบหมายงานให้แก่ ท่านอย่างเหมาะสม			
ทรัพยากรทางกายภาพ			
4. องค์กรมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว			
5. สภาพแวดล้อม เช่น ผังที่นั่งเป็นสัดส่วนมีระเบียบเหมาะสมต่อการทำงาน			
6. อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานมีจำนวนเพียงพอซึ่งทำให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น			
การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร			
7. การจ่ายค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ			
8. การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม โปร่งใสและท่านได้รับการสนับสนุนหรือโอกาสในการสอบเพื่อเลื่อนตำแหน่ง			
9. ผู้บริหารจัดให้มีการเพิ่มพูนความรู้ภายในองค์กร เช่น ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรม มีวิทยากรภายนอกมาให้ความรู้ เป็นต้น			
ค่านิยม และวัฒนธรรม			
10.องค์กรมีการจัดกิจกรรมต่างๆเพื่อกระตุ้นให้ฝ่ายงานต่างๆ เกิดพฤติกรรมการประสานงานและเกิดความร่วมมือที่ดีในการทำงาน			
11. วิสัยทัศน์ขององค์กรสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้			
12. มีความสามัคคี ช่วยเหลือเกื้อกูลกันภายในหน่วยงาน			

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ		
	-1	0	1
นโยบายองค์กร			
13. องค์กรมีการปรับเปลี่ยนแผนงานให้เหมาะสมตามสถานการณ์ในปัจจุบัน			
14. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาองค์กร			
15. องค์กรมีการกำหนดเป้าหมาย ทิศทางและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานที่ชัดเจน			
การออกแบบองค์กร			
16. โครงสร้างองค์การถูกแบ่งงานตามหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน			
17. ท่านไม่เกิดความสับสนหรือเกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนผู้บริหาร			
18. องค์กรของท่านได้กำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับภายในฝ่ายงานอย่างเหมาะสม			

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลเชิงดุลภาพขององค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ		
	-1	0	1
มุมมองด้านการเงิน			
1. ท่านมีส่วนช่วยในการลดต้นทุนด้านการดำเนินงาน เช่น ประหยัดทรัพยากร ประหยัดพลังงาน เป็นต้น			
2. ท่านมีส่วนช่วยในการบริหารงบประมาณอย่างคุ้มค่า			
3. ท่านใช้ประโยชน์จากทรัพยากรขององค์กร เช่น เงิน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด			
มุมมองด้านลูกค้า			
4. ท่านมีความตั้งใจในการให้บริการที่รวดเร็ว			
5. ท่านรับรู้ว่าผู้รับบริการพึงพอใจกับการทำงานของพนักงาน			
6. ท่านรับฟังขอความคิดเห็นของผู้รับบริการและนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ			
มุมมองด้านกระบวนการภายใน			
7. ท่านสามารถให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด			
8. ท่านพยายามปรับปรุงแก้ไขเพื่อลดความผิดพลาดจากการให้บริการ			
9. ท่านปฏิบัติตามระเบียบอันเป็นมาตรฐานของมาตรการองค์กร			
มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา			
10.ท่านมีทักษะ ความรู้ และความชำนาญงานเพิ่มขึ้น			
11. ท่านมีทัศนคติพฤติกรรมที่ดีในขณะการให้บริการ			
12. ถ้ามีความสามารถในการประยุกต์เทคโนโลยีและสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิผล			

เกียรติบัตรผ่านการอบรมจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

เลขที่ 105/2566

MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ร่วมกับ
ศูนย์จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ขอมอบเกียรติบัตรฉบับนี้ ไว้เพื่อแสดงว่า

นางสาวปาริฉัตร วงละคร

ได้ผ่านการฝึกอบรม

"จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำหรับ Social Science and Behavioral Science Research"

วันพุธที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2566

ให้ไว้ ณ วันที่ 26 มกราคม พ.ศ. 2566 หมดอายุ วันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2571

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์ ขัดชุ่มแสง
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำชุดที่ 3

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เภสัชกรหญิง ดร.ราตรี สว่างจิตร
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวปาริฉัตร วงละคร
วันเกิด	17 มีนาคม 2541
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลชุมแพ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	65 หมู่ 5 ตำบลโนนหัน อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น 40290
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	นักศึกษา
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2566 ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.) สาขาวิชารัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2564 ปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต (ร.บ.) สาขาการเมืองการปกครอง วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2559 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนโนนหันวิทยายน อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น พ.ศ. 2556 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนโนนหันวิทยายน อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น พ.ศ. 2553 ระดับประถมศึกษา โรงเรียนชุมชนโนนหันวันครู อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น
ทุนวิจัย	ทุนอุดหนุนและส่งเสริมโครงการวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษา (ปริญญาโท) ประจำปี ๒๕๖๖
ผลงานวิจัย	-