



รายงานวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล
อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

Factors Affecting to Success of The Administration of Subdistrict
Administrative Organizations in Bang Bua Thong District
Nonthaburi Province

โดย

เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์

การวิจัยครั้งนี้ได้รับเงินทุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่องานวิจัย: ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล
อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ชื่อผู้วิจัย: เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์

ปีที่ทำการวิจัยแล้วเสร็จ: 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี (2) เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี และ (3) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จของการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 239 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก (2) ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และ (3) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยใช้ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นตัวแปรพยากรณ์ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ด้านการบริการ ด้านครุภัณฑ์ และด้านระบบงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 สามารถพยากรณ์ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลได้ร้อยละ 86.90 และสร้างสมการพยากรณ์ได้ดังนี้ สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนเต็ม (ความสำเร็จในการบริหาร) = $0.493 + 0.360(\text{การบริการ}) + 0.300(\text{ครุภัณฑ์}) + 0.223(\text{ระบบงาน})$ สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน $Z(\text{ความสำเร็จของการบริหาร}) = 0.433(Z_{\text{การบริการ}}) + 0.323(Z_{\text{ครุภัณฑ์}}) + 0.255(Z_{\text{ระบบงาน}})$

คำสำคัญ: ปัจจัยที่มีผล ความสำเร็จของการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล

Research Title: Factor Affecting to Success of the Administration of Subdistrict Administrative Organizations in Bangbuathong District Nonthaburi Province

Researcher: Saovanard Leklersindhu

Year: 2020

Abstract

The purposes of this research were (1) to study factor Influencing management success of Sub-district Administrative Organization in Bang bua thong District Nonthaburi Province (2) to study the level of success of Sub-district Administrative Organization in Bang bua thong District Nonthaburi Province (3) to create predictive equation for the success of Sub-district Administrative Organization in Bang bua thong District Nonthaburi Province. The sample group was 239 Operator selected through Simple Sampling. The statistical in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and Multiple Regression Analysis by using the Computer program. The results were as follows: (1) The Factor influencing management success of Sub-district Administrative Organization in Bang bua thong District Nonthaburi Province was at a high level for all aspects. (2) The level of success of Sub-district Administrative Organization in Bang bua thong District Nonthaburi Province was at a high level for all aspects. (3) For the forecast of best factor Multiple Regression Analysis. It was found that the Service, Durable articles and System was a factor that affects the level of success of the administrative organization at .01 level significance. The forecast equations for level of success in the administration of the sub-district administrative organization were 86.90 percent. The forecast equations were as follows: Equation of raw score Management success = $0.493+0.360(\text{Service})+0.300(\text{Durable articles})+0.223(\text{System})$ Equation of standard score: $Z_{(\text{Management success})} = 0.433(Z_{\text{Service}})+0.323(Z_{\text{Durable articles}})+0.255(Z_{\text{System}})$

Keywords: Factors Effecting, Management success, Sub-district Administrative Organization

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีการศึกษา 2562 โดยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.อนาวุฒิ ชูทรัพย์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ดร.สันธยา ดารารัตน์ รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณี สำเภาทอง รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และคณะกรรมการทุกท่าน ที่ได้ให้ทุนอุดหนุนการวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ และได้รับความเมตตา ความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย แหวนเพชร ซึ่งเป็นที่ปรึกษา ได้ให้ความช่วยเหลือชี้แนะแนวทางและข้อบกพร่องต่างๆ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้แก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.โกสุม สายใจ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชิต รัชตพิบูลภพ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรัณย์พัฒน์ อิ่มประเสริฐ ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือและแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้งคอยแนะนำเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทองจังหวัดนนทบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์ในส่วนของข้อมูลและสถานที่ในการศึกษาวิจัย ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึงพระคุณของบุพการี ตลอดจนครูอาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ มหาวิทยาลัยอันทรงคุณค่าสืบไป

เสาวนารถ เล็กเลอลินธุ์

มีนาคม 2563

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง.....	จ
สารบัญแผนภาพ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	2
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จ.....	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	39
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	44
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จของการบริหารองค์การส่วนตำบล.....	47
2.5 ข้อมูลเบื้องต้นขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง.....	49
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	52
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	54
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	56
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	56
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	58
3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	60
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	61

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	61
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	62
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	65
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี	67
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี	76
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของ การบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี	82
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	85
5.1 สรุปผล.....	85
5.2 อภิปรายผล	89
5.3 ข้อเสนอแนะ	92
บรรณานุกรม.....	95
ภาคผนวก	101
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	102
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	104
ประวัติผู้วิจัย	114

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง.....	56
3.2 สัดส่วนขนาดกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามองค์การบริหารส่วนตำบล	58
4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล	65
4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านทักษะของบุคลากร.....	67
4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านงบประมาณ	68
4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านการสื่อสาร.....	69
4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านระบบงาน	70
4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านการบริการ.....	71
4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านวัฒนธรรมองค์การ.....	72
4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านเทคโนโลยี.....	73
4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านครุภัณฑ์.....	74
4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม.....	75
4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน.....	76
4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ.....	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ.....	78
4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีด้านประสิทธิผลการใช้จ่ายงบประมาณ.....	79
4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านผลการพัฒนาองค์กร.....	80
4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม.....	81
4.17 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี.....	83



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	55



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล จัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดและมีจำนวนราษฎรไม่น้อยกว่า 2,000 คน โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล เขต อบต. แทนรัฐบาลกลาง มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ภายใต้การกำกับดูแลของส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และอีกทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้ตามกฎหมาย โดยมีความสำคัญต่อชุมชนที่เป็นองค์กรพื้นฐานของท้องถิ่นที่สำคัญต่อการพัฒนาในระดับตำบลที่มีศักยภาพสูงในการพัฒนาชุมชนและเป็นองค์กรที่มีพลังประชาชนในท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน

ภายใต้กระแสแห่งการปฏิรูประบบราชการและการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีการบริหารจัดการยุคใหม่ ผู้นำหรือผู้บริหารองค์การต่าง ๆ ต้องมีความตื่นตัวและปรับตัวในรูปแบบต่าง ๆ การปรับเปลี่ยนชีวิตวิธีการทำงาน เพื่อแสวงหารูปแบบใหม่ ๆ และนำระบบมาตรฐานในระดับต่าง ๆ มาพัฒนาองค์การ ซึ่งนำไปสู่แนวความคิดการพัฒนาระบบการบริหารความรู้ภายในองค์การ เพื่อให้้องค์การสามารถใช้และพัฒนาความรู้ที่มีอยู่ภายในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปรับเปลี่ยนวิทยาการความรู้ใหม่มาใช้กับองค์การได้อย่างเหมาะสม การกระจายอำนาจการปกครองในรูปของ อบต. อยู่ในความสนใจของหลายฝ่ายไม่ว่าจะเป็นฝ่ายการเมือง ฝ่ายข้าราชการประจำ นักวิชาการ ตลอดจนประชาชนทั่วไปด้วยความหวังว่า อบต. ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดจะเป็นเวทีที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง การที่จะทำให้้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นความหวังและเป็นที่ยิ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริงนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องมีการบริหารจัดการที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องมีบุคลากรทั้งฝ่ายบริหารและพนักงานที่ดีมีคุณภาพ การบริหารจะสามารถดำเนินภารกิจตามหน้าที่ได้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ (สุมาลี ศรีพุทธรินทร์, 2555: 135)

นับตั้งแต่มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลในปี พ.ศ. 2537 เป็นต้นมา องค์การบริหารส่วนตำบลมีบทบาทที่สำคัญต่อการพัฒนาชุมชนและท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่

ใกล้ชิดและรู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนที่อยู่นอกเขตเทศบาลซึ่งส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ชนบท องค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีอิสระในการบริหารจัดการ โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ให้ทำทั้งด้านสาธารณูปโภค ด้านคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ด้านศาสนาและวัฒนธรรม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมอาชีพ ด้านการป้องกันและสาธารณภัย ด้านสวัสดิการสังคม รวมทั้งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ให้องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติ ซึ่งนอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ดังกล่าวแล้วพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ที่ต้องทำหลายด้าน คือ การจัดให้มีน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค การให้มีการบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง การบำรุงรักษาทางระบายน้ำ การกีฬา สวนสาธารณะ ด้านการพาณิชย์ การท่องเที่ยว การผังเมือง ฯลฯ ด้วยเหตุนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลจึงต้องวางแผนในการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้อยู่ดีมีสุข (โกวิท พวงงาม, 2552: 45)

ปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ประกอบกับการพัฒนาของประเทศได้ทำให้ท้องถิ่นมีความเจริญขึ้น จึงจำเป็นต้องปรับปรุงรูปแบบการบริหารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอยู่ให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่เปลี่ยนไป เพื่อให้้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เพราะกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ๆ ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่นซึ่งจะมีสภาพแตกต่างกันออกไป และการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลให้ประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ ด้วยเหตุนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทองได้มีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ จึงเป็นที่น่าสนใจว่า องค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทองมีปัจจัยอะไรที่ทำให้้องค์การประสบความสำเร็จในการบริหารงาน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีการบริการประชาชนที่ดีขึ้น และมีแนวทางในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบล นำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่น ภูมิภาค และประเทศชาติต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

1.2.2 ความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีอยู่ในระดับใด

1.2.3 ปัจจัยด้านทักษะของบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านการสื่อสาร ด้านระบบงาน ด้านการบริการ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านเทคโนโลยี และด้านครุภัณฑ์ สามารถพยากรณ์ความสำเร็จของการบริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีได้หรือไม่ อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

1.3.2 เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

1.3.3 เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จของการบริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยใช้ปัจจัยด้านทักษะของบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านการสื่อสาร ด้านระบบงาน ด้านการบริการ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านเทคโนโลยี และด้านครุภัณฑ์ เป็นตัวพยากรณ์

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษาตัวแปร ได้ทำการแบ่งตัวแปรออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ 1) ด้านทักษะของบุคลากร 2) ด้านงบประมาณ 3) ด้านการสื่อสาร 4) ด้านระบบงาน 5) ด้านการบริการ 6) ด้านวัฒนธรรมองค์การ 7) ด้านเทคโนโลยี และ 8) ด้านครุภัณฑ์ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสำเร็จของการบริหารงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน 2) ผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ 3) ประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ 4) ประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ และ 5) ผลการพัฒนางาน

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 592 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 239 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง, 2562)

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการวิจัยจำนวน 12 เดือน โดยผู้วิจัยจะทำการเก็บตัวอย่างขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนนทบุรี ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2563

1.4.4 ขอบเขตด้านสถานที่ สถานที่ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบางบัวทอง ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี จำนวน 6 แห่ง

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ** หมายถึง ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการบริหารงานจนสำเร็จลุล่วงและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และประสบการณ์ทำงานของผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

2) **ด้านทักษะของบุคลากร** หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกิดจากการฝึกฝนและการปฏิบัติจนเกิดความชำนาญ

3) **ด้านงบประมาณ** หมายถึง แผนงานแสดงการใช้จ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เป็นการจัดสรรทรัพยากรทางการเงินให้กับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดร่วมกันขององค์กร

4) **ด้านการสื่อสาร** หมายถึง การส่งสาร การแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด ความรู้สึกระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

5) **ด้านระบบงาน** หมายถึง กลุ่มของสิ่งที่เกี่ยวข้องกันในการดำเนินงานหนึ่งงานใด และได้มีการจัดระเบียบให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอย่างต่อเนื่อง มีความชัดเจนสมบูรณ์ เช่น คน สิ่งของ เงิน วิธีการ เวลา และการจัดการ

6) **ด้านการบริการ** หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยยึดหลักความสะอาด รวดเร็ว ปลอดภัย และเป็นธรรมตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ

7) **ด้านวัฒนธรรมองค์กร** หมายถึง แบบแผน ค่านิยม สัญลักษณ์ ความเชื่อ และพฤติกรรมแสดงออกของบุคลากรในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อองค์การตามความเชื่อที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากร

8) **ด้านเทคโนโลยี** หมายถึง วิทยาการที่นำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติ หรือการประยุกต์เอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในงานด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงระบบนั้นขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

9) **ด้านครุภัณฑ์** หมายถึง สินทรัพย์ที่ส่วนงาน อบต. บางบัวทอง มีไว้เพื่อใช้ในการดำเนินงานมีลักษณะคงทนถาวรและมีอายุการใช้งานในระยะเวลาเกิน 1 ปี ขึ้นไป และสามารถเคลื่อนย้ายได้ มีราคาต่อหน่วยหรือชุดเกิน 5,000 บาท

1.5.2 ความสำเร็จในการบริหาร หมายถึง ความสามารถในการบริการจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลให้บรรลุเป้าหมาย เป็นไปตามวัตถุประสงค์ตามแผนงาน โดยดำเนินงานตามแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพ และใช้ทรัพยากรการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพจนบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5.3 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง อบต.บางคูรัด, อบต.บางบัวทอง, อบต.บางรักพัฒนา, อบต.บางรักใหญ่, อบต.ละหาร และอบต.ลำโพ ที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้จัดตั้งขึ้นเพื่อให้มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

1.5.4 ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไปที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบถึงระดับปัจจัยที่เหมาะสมที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

1.6.2 ทำให้ทราบถึงระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

1.6.3 สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์การบริหารจัดการที่มีความเหมาะสมและเป็นไปได้สำหรับนำไปใช้กับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ได้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมตลอดจนเอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยโดยจะนำเสนอเป็นลำดับรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล
- 2.5 ข้อมูลเบื้องต้นขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จ

ความหมายของความสำเร็จ

นิตย สัมมาพันธ์ (2548: 10) ได้ให้ความหมายว่า ความสำเร็จ หมายถึง ความสามารถขององค์การที่ตั้งแผนการปฏิบัติงาน และดำเนินการตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

วิเชียร วิทย์อุดม (2550: 187) ได้ให้ความหมายว่า ความสำเร็จ หมายถึง ลักษณะของการทำงานที่ท้าทาย ต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงาน มีความชำนาญในการวางแผน ความรับผิดชอบสูง พยายามเอาชนะปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ หรือแก้ไขปัญหาให้ได้ความสำเร็จลุล่วง และมีประสิทธิภาพ

วิลาวรรณ รพีพิศาล (2550: 230) ได้ให้ความหมายว่า ความสำเร็จ หมายถึง ปัจจัยสำคัญในแต่ละมุมมองที่มีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละด้าน

ธงชัย สันติวงษ์ (2551: 18) ได้ให้ความหมายว่า ความสำเร็จ หมายถึง การที่องค์การสามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ และงานนั้นเป็นงานที่มีคุณค่าและมีคุณภาพสูง

อานันท์ ชินบุตร (2554) ได้ให้ความหมายว่า ความสำเร็จ หมายถึง ความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงาน การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ให้บรรลุผลตามที่ตั้งไว้

สรุป ความสำเร็จ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ตามแผนงานขององค์การที่ได้วางแผนไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และใช้ทรัพยากรขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การ

สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ (2550: 120) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานขององค์การ คือ

1. มีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ชัดเจน วัตถุประสงค์ต้องเข้าใจง่าย ทำความเข้าใจได้ มีเหตุผล สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ และมีการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน

2. ได้รับการยอมรับและการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร เพราะจะช่วยให้มีการนำไปใช้และปฏิบัติทั่วทั้งองค์การกับพนักงานในทุกระดับ

3. มีความเชื่อมั่นในความสามารถของบุคลากรหรือผู้ใต้บังคับบัญชา และมีการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์เพื่อจะสนับสนุนบุคลากรหรือผู้ใต้บังคับบัญชา

4. มีการปรึกษาหารือกันอย่างสม่ำเสมอ

อุไรวรรณ แยมนิยม (2544: 166) ได้กล่าวว่า องค์การที่จะประสบความสำเร็จในทางการบริหารและการดำเนินงานจะประกอบด้วย

1. กลยุทธ์ เป็นการใช้กลยุทธ์ที่สร้างข้อได้เปรียบที่เหนือกว่าคู่แข่งอย่างยั่งยืน

2. โครงสร้างขององค์การ การมอบหมายงาน และการแบ่งงาน ต้องเอื้อประโยชน์ให้องค์การสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้วางแผนไว้

3. ระบบต่าง ๆ ในองค์การต้องประสานกันและต้องมีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี เช่น ระบบการจัดการ ระบบการจัดสินค้าคงคลัง ระบบการจัดซื้อ ระบบการควบคุมคุณภาพ ระบบการเงิน ระบบการตลาด ระบบบัญชี ระบบสารสนเทศ และระบบวัดผลงาน

4. สไตล์การบริหารงาน จรรยาบรรณ และวิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่กว้างไกล

5. บุคลากรในองค์การมีความกระตือรือร้น ขยัน มีความซื่อสัตย์สุจริต และอุทิศตนเพื่อองค์การ

6. ทักษะขององค์การและคนในองค์การต้องเก่งคิด เก่งทำ และเก่งคน

7. ค่านิยมร่วมของคนในองค์การ

ดังนั้นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การเป็นกระบวนการการประมวลผลโดยการนำเอาความรู้ต่าง ๆ ที่ได้ทำการคิดและสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ขึ้นมา เพื่อให้้องค์การบริหารงานบรรลุผล

ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามที่ได้วางแผนไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำเร็จของการพัฒนาองค์การ

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2543: 136-137) กล่าวว่า ความสำเร็จของการพัฒนาองค์การขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ความตั้งใจของผู้บริหารที่จะมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบกับปัญหาที่มีอยู่ในองค์การ
2. ความเข้าใจของผู้บริหารเกี่ยวกับเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของมนุษย์
3. ทักษะคติของผู้บริหารเกี่ยวกับหลักการบริหารการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารทุกคนต้องเตรียมการสำหรับการเปลี่ยนแปลง ความสามารถหลักการขององค์การใดองค์การหนึ่ง ในการปรับปรุงและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงย่อมขึ้นอยู่กับผู้บริหาร

4. โครงสร้างขององค์การสามารถปรับเปลี่ยนแก้ไขได้ หรือผูกผันไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ต้องปรับเปลี่ยนได้ตามข้อมูลย้อนกลับได้จากการประเมินผลการพัฒนาองค์การ

5. ระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์การ

6. ต้องมีการวางแผนไว้ทั้งระบบและเป็นโครงการระยะยาวที่ต่อเนื่อง

สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ (2550: 142) ได้เสนอดัชนีชี้วัดความสำเร็จขององค์การ (Key Performance Indicators: KPIs) เพิ่มเติมอีก 4 ด้าน คือ ด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้การเจริญเติบโตขององค์การ ด้านกระบวนการภายในองค์การ และด้านการเงิน เพื่อความสมดุลของการจัดองค์การ ดังนี้

1. ดัชนีชี้วัดผลสำเร็จด้านลูกค้า หลักการสำคัญคือการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า รักษาลูกค้าให้อยู่กับองค์การนาน ๆ ความสามารถในการทำกำไรจากลูกค้า และสามารถได้ลูกค้าใหม่ ๆ เพิ่มเติม

2. ดัชนีชี้วัดผลสำเร็จด้านการเรียนรู้การเจริญเติบโตขององค์การ เป็นการวิเคราะห์โครงสร้างพื้นฐานขององค์การ การเจริญเติบโตขององค์การ และความสำเร็จในปัจจุบันและในอนาคต ซึ่งการเจริญเติบโตและการเรียนรู้ขององค์การพิจารณาได้จากผลผลิตภาพของบุคลากร ความพึงพอใจของบุคลากร การพัฒนาและการฝึกอบรมบุคลากร และการรักษาบุคลากรในองค์การ

3. ดัชนีชี้วัดผลสำเร็จด้านกระบวนการภายในองค์การ ผู้บริหารจะสนใจดัชนีชี้วัดความสำเร็จด้านกระบวนการภายในองค์การธุรกิจด้านนวัตกรรม คือ เน้นการพยายามติดตามและปรับปรุงในด้านกระบวนการนวัตกรรม โดยวัดในเรื่องของการวิจัย การให้บริการ กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการปฏิบัติโดยวัดที่คุณภาพ เวลา ค่าใช้จ่าย และผลงาน

4. ดัชนีชี้วัดผลสำเร็จด้านการเงิน เป็นตัวชี้วัดเครื่องมือเพื่อปรับปรุงผลกำไรและขาดทุนขององค์กรด้านกลยุทธ์ ด้านการเงินจะประกอบด้วย 3 ช่วง คือ ช่วงที่องค์กรธุรกิจเติบโต ช่วงต่อเนื่องขององค์กร และช่วงเก็บเกี่ยวผลประโยชน์

ริชาร์ด เบกฮาร์ด (Richard Beckhard, 1969: 135) ได้ให้คำนิยามของการพัฒนาองค์กรว่า “การพัฒนาองค์กร คือ การพยายามในระดับองค์กรที่มีการวางแผนและจัดการจากระดับบนขององค์กร เพื่อประสิทธิภาพและความเข้มแข็งขององค์กร โดยผ่านการวางแผนและแทรกแซงกระบวนการขององค์กร ซึ่งอาศัยความรู้ด้านพฤติกรรมศาสตร์” และได้นำเสนอเงื่อนไขต่อความสำเร็จของการพัฒนาองค์กร ดังนี้

1. การพัฒนาองค์กรต้องเป็นการวางแผนการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบ ไม่ใช่เป็นการมองแค่ระบบใดระบบหนึ่ง
2. การพัฒนาองค์กรต้องเป็นความพยายามในระยะยาวอย่างต่อเนื่อง
3. ผู้บริหารระดับสูงต้องรับทราบ รับรู้ เต็มใจเข้ามามีส่วนร่วม ตั้งแต่เริ่มต้นการวางแผนงานจนถึงขั้นการลงมือปฏิบัติงาน และขั้นตอนในการวัดและประเมินผล
4. การเปลี่ยนแปลงต้องมีความสัมพันธ์กับนโยบายและเป้าหมายขององค์กร
5. การพัฒนาองค์กรต้องมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม
6. เทคนิคการพัฒนาองค์กรที่นำมาใช้ควรเสริมด้วยประสบการณ์ ที่ได้จากกิจกรรมการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในจริงขององค์กร
7. มุ่งพัฒนาทีมงาน เน้นความรับผิดชอบของงานกลุ่มมากกว่ารายบุคคล

การพัฒนาองค์กรเป็นวิธีการหนึ่งที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อช่วยให้แต่ละองค์กรสามารถดำรงอยู่และเจริญเติบโตท่ามกลางความผันผวนของสภาพแวดล้อมเช่นในปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในปัจจุบันและอนาคตที่จะดำรงอยู่ท่ามกลางความท้าทายของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2551: 109)

ทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จ

ทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จ ด้านอำนาจ และด้านความผูกพัน ตามทฤษฎีเชื่อว่าความต้องการที่มีอยู่ในตัวมนุษย์มีอยู่ 2 ชนิด คือ ความต้องการความสุขและความต้องการปราศจากความเจ็บปวด สำหรับความต้องการอื่น ๆ นั้นจะเกิดขึ้นในภายหลังด้วยวิธีการเรียนรู้ อย่างไรก็ตามมนุษย์ทุกคนต่างใช้ชีวิตขวนขวายหาสิ่งต่าง ๆ มาคล้าย ๆ กันจึงต่างมีประสบการณ์เรียนรู้ต่าง ๆ มาเหมือนกัน แต่จะต่างกันเฉพาะขนาดความต้องการมากน้อยที่แตกต่างกันไป สรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกันแต่จะมีขนาดมากน้อยแตกต่างกัน (Mowen and Minor, 1998: 167-168) ได้แก่

1. ความต้องการด้านความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้น หรือมีประสิทธิผลมากขึ้นเพื่อความสำเร็จ และมุ่งที่จะแก้ปัญหาหรือการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้น ดังนั้นบุคคลที่ต้องการความสำเร็จจะมีลักษณะที่ชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย ต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงาน มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง เช่น ในเรื่องการแก้ปัญหาหรือการทำงานที่มีความซับซ้อน

2. ความต้องการด้านอำนาจ (Need for Power) บุคคลต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น และได้รับการยอมรับการยกย่องจากผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจ บุคคลซึ่งต้องการอำนาจสูงจะมีความพยายามเพื่อที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น มีความพอใจที่จะอยู่ในสถานการณ์แข่งขันหรือสถานการณ์ซึ่งมุ่งที่สถานภาพ และมีความต้องการความภาคภูมิใจรวมทั้งมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นด้วยการทำงานที่มีประสิทธิผล

3. ความต้องการด้านความผูกพัน (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์และรักษามิตรภาพที่อบอุ่นกับบุคคลอื่น ต้องการการยอมรับและต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีความสัมพันธ์และผูกพันกับสมาชิกในกลุ่ม มีความเป็นมิตรและมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น ซึ่งเป็นความต้องการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับคนอื่น ๆ

ทักษะของบุคลากร

บุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน ถือเป็นสิ่งสำคัญในอันดับต้น ๆ ของความจำเป็นต้องมีอยู่ในองค์กร หากองค์กรใดที่มีบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพหน่วยงานนั้น ๆ ก็จะสามารถบรรลุเป้าหมายในการทำงานรวมทั้งองค์กรก็จะประสบผลสำเร็จ การพัฒนาบุคลากรถือเป็นกระบวนการสร้างการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความก้าวหน้าในตนเองและองค์กร (บุษยามาศ แสงเงิน, 2559: ออนไลน์)

ทักษะ (Skill) ทักษะ คือ สิ่งที่องค์กรต้องการให้ “ทำ” เช่น ทักษะด้าน ICT ทักษะด้านเทคโนโลยีการบริหารสมัยใหม่เป็นสิ่งที่ต้องผ่านการเรียนรู้ และฝึกฝนเป็นประจำจนเกิดเป็นความชำนาญในการใช้งาน องค์กรมุ่งเน้นคนที่มีความสามารถมากขึ้นมุ่งความสามารถที่หลากหลายทำงานได้หลายอย่าง นอกจากจะมีความสามารถในการทำงานแล้วยังต้องมีความสามารถในการนำเสนอความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ เป็นต้น ซึ่งเป็นการเพิ่มมูลค่าเพิ่มของทรัพยากรมนุษย์ให้มากยิ่งขึ้น (กฤติน กุลเพ็ง, 2553: Online)

อำนาจ วัดจินดา (2553: Online) กล่าวว่า ทักษะ หมายถึง ความโดดเด่น ความเชี่ยวชาญในการผลิต การให้บริการ เป็นการพิจารณาถึงทักษะหรือความเชี่ยวชาญขององค์กรโดยรวมว่ามีความเชี่ยวชาญหรือมีความชำนาญในด้านใด

ประชา ตันเสนีย์ (2553: Online) กล่าวว่า คือ ทักษะในการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคลในองค์กรสามารถแยกทักษะออกเป็น 2 ด้านหลัก คือ ทักษะด้านงานอาชีพ (Occupational Skills)

เป็นทักษะที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ได้ตามหน้าที่และลักษณะงานที่รับผิดชอบ เช่น ด้านการเงิน ด้านบุคคล ซึ่งคงต้องอยู่บนพื้นฐานการศึกษาหรือได้รับการอบรมเพิ่มเติม ส่วนทักษะ ความถนัดหรือความชาญฉลาดพิเศษ (Aptitudes and Special Talents) นั้น อาจเป็นความสามารถที่ทำให้พนักงานนั้น ๆ โดดเด่นกว่าคนอื่น ส่งผลให้มีผลงานที่ดีกว่าและเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้รวดเร็ว

สรุป ทักษะ (Skill) หมายถึง ความโดดเด่น ความเชี่ยวชาญในการผลิต การขาย การให้บริการ ทักษะ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคลในองค์การ สามารถแยกทักษะออกเป็น 2 ด้านหลัก คือ ทักษะด้านงานอาชีพ (Occupational Skills) เป็นทักษะที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ได้ตามหน้าที่และลักษณะงานที่รับผิดชอบ เช่น ด้านการเงิน ด้านบุคคล ซึ่งคงต้องอยู่บนพื้นฐานการศึกษาหรือได้รับการอบรมเพิ่มเติม ส่วนทักษะความถนัดหรือความชาญฉลาดพิเศษ (Aptitudes and Special Talents) นั้นอาจเป็นความสามารถที่ทำให้พนักงานนั้น ๆ โดดเด่นกว่าคนอื่น ส่งผลให้มีผลงานที่ดีกว่าและเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งองค์การจะต้องมุ่งเน้นในทั้งสองความสามารถไปควบคู่กัน และในอีกความหมายหนึ่ง ทักษะที่เป็นการพิจารณาถึงทักษะหรือความเชี่ยวชาญขององค์การ โดยรวมว่ามีความเชี่ยวชาญหรือมีความชำนาญในด้านใด

งบประมาณ

การบริหารจัดการงบประมาณจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารงานทุกชนิด ทุกหน่วยงานและทุกองค์การที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณจึงมีค่านึงถึงข้อจำกัดของงบประมาณที่ได้รับ และบริหารงบประมาณให้เกิดผลประโยชน์มากที่สุด จึงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้และบริหารงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด การใช้เครื่องมือและกลไกทางงบประมาณในทุก ๆ ด้านเพื่อกำกับการใช้จ่ายงบประมาณ ให้เป็นไปอย่างคุ้มค่าป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน ในทุกระบวนการขั้นตอนของงบประมาณ (ปิติธรรม ฐิติมนตรี, 2558: 9)

งบประมาณเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์การที่ทำให้ภารกิจต่าง ๆ ขององค์การที่กำหนดไว้ตามแผนงาน โครงการ กิจกรรม และแผนการใช้จ่ายเงินให้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทองใบ ธีรานันท์ทางกูร (2552: 105) ได้ให้ความหมาย “งบประมาณ” หมายถึง การประมาณรายรับและรายจ่าย ในแง่ของบัญชี งบประมาณเป็นการแสดงรายรับรายจ่าย ในแง่ของแผนงาน เป็นแผนการใช้จ่ายทรัพยากรของรัฐในการดำเนินการใด ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

หลักการของงบประมาณ

งบประมาณที่ดีจะต้องยึดหลักการดังต่อไปนี้ (ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ และ วราภรณ์ รุ่งเรือง กลกิจ, 2549 : 9-29)

1. หลักประหยัด หมายความว่า การใช้จ่ายเงินตามโครงการต่าง ๆ ให้ได้ผลอย่างเต็มที่มิให้มีการจ่ายเงินกว่าความจำเป็นซึ่งก่อให้เกิดความฟุ่มเฟือยได้ การประหยัดจะต้องเป็นไปทั้งทางด้านรายรับและรายจ่าย กล่าวคือ การจัดหาทรัพยากรพยายามให้เสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บน้อยที่สุดโดยให้พยายามจัดเก็บได้มากที่สุด ส่วนทางด้านรายจ่ายก็จะต้องมีการป้องกันมิให้เกิดการรั่วไหลขึ้นได้ เช่น มีการควบคุมมิให้มีการเมืองและข้าราชการเบียดบังเอางบประมาณเป็นผลประโยชน์ส่วนตัว เป็นต้น

2. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การควบคุมงบประมาณรายจ่ายและรายได้ซึ่งส่วนราชการผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องจะต้องใช้จ่ายงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือจะต้องให้มีความชอบธรรมทั้งในด้านรายได้และรายจ่ายทางด้านรายจ่าย เช่น เงินเดือนข้าราชการเฉพาะอย่างยิ่งผู้น้อยถ้าต่ำนักก็ไม่ใช่เป็นการยุติธรรมต้องรีบแก้ไข ในทางด้านรายได้นั้น การจัดเก็บภาษีก็ต้องทำไปด้วยความเสมอภาค ไม่ให้เกิดการลักลั่นและป้องกันมิให้มีการหลีกเลี่ยงการเสียภาษีอากรเกิดขึ้นได้

4. หลักดุลยภาพ ไม่ได้หมายความว่ารายได้กับรายจ่ายของรัฐบาลจะต้องสมดุลหรือเสมอกันทุกปี แต่หมายความว่าถึงบางปีขาดดุล ก็จะต้องมีบางปีที่รายจ่ายจะต้องมากกว่ารายได้ (เกินดุล) พอหลาย ๆ ปีมารวมกันก็สมดุล

5. หลักการคาดการณ์ไกล หมายความว่า หน่วยราชการใดจะต้องการทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด และต้องการใช้เงินเพื่อการนั้น ๆ เท่าใดในปีใด ต้องคิดและคาดคะเนไว้ล่วงหน้ามิใช่ว่านี้จะทำอะไรขึ้นมาทำ เนื่องจากงบประมาณรัฐเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของส่วนรวม ซึ่งแสดงออกในรูปของนโยบายรัฐบาลในปีนั้น ๆ จึงต้องการการคาดการณ์ทั้งในด้านรายรับและการใช้จ่าย

6. หลักประชาธิปไตย เงินได้ของรัฐบาลเกือบทั้งหมดเกิดจากเงินของราษฎร ฉะนั้นจึงเป็นการสมควรที่ราษฎรจะต้องรู้เห็นและให้ความเห็นชอบด้วยทั้งรายได้และรายจ่ายเพื่อให้ประโยชน์ตกกับประชาชนส่วนใหญ่

แนวคิดการจัดทำงบประมาณขององค์การปกครองท้องถิ่น

จีระ ประทีป (2548 : 234) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารงบประมาณเกี่ยวกับการคลังท้องถิ่นว่า การบริหารงบประมาณการคลังท้องถิ่นจะทำหน้าที่เฉพาะในกิจการที่เกี่ยวข้องกับการจัดหารายได้การบริหารรายจ่าย และการจัดบริการสาธารณะในท้องถิ่น การบริหารท้องถิ่นมีความสำคัญ ดังนี้

1. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดสรรบริการสาธารณะบางประการและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างดี เพราะองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมทราบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นอย่างดี และสามารถปรับค่าใช้จ่ายของตนเองได้อย่างเหมาะสมกับรายได้ภาษีอากรที่จัดเก็บจากประชาชนและเหมาะสมกับฐานะทางการเงินของท้องถิ่น โดยหลักการแล้วรายจ่ายในการผลิตบริการต่าง ๆ จะต้องมาจากภาษีอากรของประชาชนในท้องถิ่น

2. ทำให้เกิดการแข่งขันและร่วมมือระหว่างท้องถิ่นในการผลิตบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด การที่ท้องถิ่นสามารถจัดเก็บรายได้และบริหารรายจ่าย รวมทั้งสามารถกำหนดนโยบายการจัดเก็บภาษีและบริหารรายจ่าย จะช่วยทำให้เกิดการแข่งขันระหว่างท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะและการสร้างความเจริญให้แก่ท้องถิ่น

3. เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหารทรัพยากรของท้องถิ่น และเป็นการสร้างจิตสำนึกในการเสียภาษีอากรของประชาชนให้เพิ่มสูงขึ้น เพราะผู้เสียภาษีจะได้ทราบว่าภาษีอากรที่ตนเสียไปจะส่งผลประโยชน์กลับมาอย่างไร

4. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ทำให้ธุรกิจและประชาชนมาอยู่ในระบบภาษีมากขึ้น การให้ท้องถิ่นเป็นผู้บริหารในการจัดเก็บภาษีบางอย่างจะทำให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างทั่วถึง เนื่องจากมีความชำนาญในพื้นที่ ซึ่งรายได้จากการจัดเก็บภาษีมีความสำคัญในการนำไปใช้ในการจัดบริการสาธารณะสำหรับท้องถิ่นนั้น ๆ

ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ (2547: 13- 23) ได้อธิบายว่าสถานะทางการคลังหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ สมรรถนะในการจัดหารายได้และสร้างประสิทธิภาพตลอดจนประสิทธิผลในการใช้จ่าย โดยพิจารณาได้ ดังนี้

1. เกี่ยวข้องกับรายได้ เนื่องจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจที่จะต้องปฏิบัติโดยการผลิตสินค้าและบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นจะต้องจัดหารายได้มาในลักษณะต่าง ๆ ประเด็นที่น่าสนใจคือ “จะหารายได้มาจากไหน” เพราะในการจัดหารายได้จะต้องสัมพันธ์กับด้านภาษี ซึ่งเท่ากับจะต้องเคลื่อนย้ายทรัพยากรจากประชาชนมาสู่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จะเป็นผลให้ประชาชนในท้องถิ่นมีทรัพยากรลดน้อยลง

2. เกี่ยวข้องกับรายจ่าย การที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจที่จะต้องผลิตสินค้าและบริการสาธารณะต่าง ๆ ทางด้านการให้การศึกษา การบริการสาธารณสุขสาธาณูปโภคและอื่น ๆ การให้บริการดังกล่าวจะต้องใช้ต้นทุนหรืองบประมาณ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมจะต้องศึกษาหาความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในท้องถิ่น และจัดสรรทรัพยากรเพื่อผลิตสินค้าและบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ อันจะทำให้ประชาชนรู้สึกว่ามีประสิทธิภาพให้กับรัฐบาลหรือรัฐบาลท้องถิ่นแล้วองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินการตอบสนองความต้องการได้อย่างดีเยี่ยม ประชาชนก็ย่อมที่จะเสียสละทรัพยากรของตนได้อย่างเต็มใจ

3. การจัดการ ซึ่งเกี่ยวข้องทั้งการจัดการเพื่อให้มีรายได้จำนวนมากที่สุด โดยใช้จ่ายงบประมาณน้อยที่สุด นั่นคือประสิทธิภาพ และเมื่อมีการใช้จ่ายสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนนั่นคือ ประสิทธิภาพ การดำเนินการเพื่อให้ได้ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลต้องอาศัย กลไก บุคลากร กลยุทธ์ และอื่น ๆ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่นแต่ละแห่ง

สำหรับกระบวนการงบประมาณท้องถิ่นของไทยมีการดำเนินการเป็นขั้นตอนเช่นเดียวกันกับกระบวนการงบประมาณโดยทั่วไป ซึ่งจะประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ 3 ขั้นตอน คือ (เสนห์ จุ้ยโต และจีระ ประทีป, 2549: 14-28)

1. การจัดเตรียมงบประมาณ การจัดเตรียมงบประมาณหรือการจัดทำงบประมาณท้องถิ่นของไทยเป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วยคณะผู้บริหารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นฝ่ายการเมือง และข้าราชการประจำที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเตรียมงบประมาณ การจัดเตรียมงบประมาณขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยจะเริ่มจากการกำหนดปฏิทินงบประมาณ โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจะมีหนังสือเวียนแจ้งปฏิทินงบประมาณให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทราบว่า กระบวนการงบประมาณในแต่ละขั้นตอนควรดำเนินกิจกรรมใดให้แล้วเสร็จเมื่อใด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการควบคุมและกำกับดูแลให้การดำเนินงานตามกระบวนการงบประมาณเป็นไปตามขั้นตอนต่อเนื่องกันอย่างเป็นระบบ และเสร็จแล้วทันก่อนวันเริ่มต้นปีงบประมาณใหม่

2. การอนุมัติงบประมาณ ในขั้นตอนการอนุมัติงบประมาณนี้ฝ่ายนิติบัญญัติ ซึ่งได้แก่ สภาท้องถิ่น จะพิจารณาร่างงบประมาณรายจ่ายประจำปี หรือร่างงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมที่ฝ่ายบริหารเสนอมา โดยพิจารณาถึงผลกระทบ และความเหมาะสมของร่างงบประมาณรายจ่ายโดยจะพิจารณาเป็น 3 วาระ และพิจารณาทีละวาระ

3. การบริหารงบประมาณ เมื่อร่างงบประมาณรายจ่ายประจำปีได้รับอนุมัติ และประกาศใช้เป็นกฎหมายแล้วผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องตรวจสอบว่าเงินรายได้ที่เก็บรักษาไว้ มียอดเงินเพียงพอที่จะต้องจ่ายเป็นเงินเดือนค่าจ้างตลอดจนรายจ่ายประจำปีหรือไม่ โดยเฉพาะในช่วงต้นปีงบประมาณควรเบิกจ่ายเงินสำหรับรายการที่จำเป็นก่อน เนื่องจากท้องถิ่นยังไม่มีรายได้จากการจัดเก็บ เพราะอาจยังไม่ถึงช่วงที่ประชาชนต้องมาชำระภาษีและค่าธรรมเนียมประจำปีผู้บริหารท้องถิ่นจึงต้องเร่งรัดจัดเก็บรายได้ตั้งแต่ต้นปี เพื่อให้มีเงินเพียงพอที่จะเริ่มดำเนินการในงบประมาณที่สำคัญ ๆ ได้ตั้งแต่ปีงบประมาณ

การสื่อสาร

การสื่อสาร (communication) หรือภาษาทางการบริหารใช้คำที่กล่าวถึงในความหมายเดียวกันนี้ “การสังคมนาคม” หรือ “การติดต่อสื่อความหมาย” หรือ “การติดต่อสื่อสาร” เป็นองค์ประกอบที่สำคัญหนึ่งซึ่งสามารถเอื้ออำนวยให้เกิดความมีมนุษยสัมพันธ์อันดีภายในองค์การหรือหน่วยงาน เพราะงานบริหารองค์การเป็นกิจการของกลุ่มคน เมื่อคนต้องทำงานกับคนจึงจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารให้เข้าใจกัน ยิ่งถ้าจำนวนคนกลุ่มใหญ่มากขึ้นเท่าใดความจำเป็นในการสื่อสารก็ยิ่งมามากยิ่งขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อให้กลุ่มคนเหล่านั้นสามารถอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกันได้ด้วยดีและในที่สุดจะเป็นผลต่อเนื่องกับประสิทธิผลของงานในองค์การนั้น ๆ ด้วย ผู้บริหารที่ดีจึงจำเป็นต้องขวนขวาย

หาความรู้และทักษะในเรื่องของการติดต่อสื่อสารด้วยการศึกษาให้มีความรู้ ในทางทฤษฎีและฝึกฝน จนมีทักษะที่พึงประสงค์ในด้านการติดต่อสื่อสาร ความหมาย ทั้งทางท่าที วาจาและลายลักษณ์อักษร คือ ทักษะในการฟัง การพูด การอ่านและการเขียน เพื่อที่จะสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อหน่วยงานหรือองค์กรของตน (ทรงธรรม ธีระกุล, 2548: 51-55)

องค์ประกอบของการสื่อสาร

คินนิจ ศิลรักษ์และคณะ (2555: 6) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของการสื่อสารมีดังนี้

1. ผู้ส่ง ผู้สื่อสาร หรือต้นแหล่งของการส่ง (sender, communication or source) เป็นแหล่งหรือผู้ที่นำข่าวสารเรื่องราว แนวความคิด ความรู้ตลอดจนเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อส่งไปยังผู้รับซึ่งอาจเป็นบุคคลหรือกลุ่มชนก็ได้ผู้ส่งนี้จะเป็นบุคคลเพียงคนเดียว กลุ่มบุคคลหรือสถาบัน โดยอยู่ในลักษณะต่าง ๆ ได้หลายอย่าง
2. เนื้อหาเรื่องราว (message) ได้แก่ เนื้อหาของสารหรือเรื่องราวที่ส่งออกมา เช่น ความรู้ ความคิด ข่าวสาร บทเพลง ข้อเขียน ภาพ ฯลฯ เพื่อให้ผู้รับรับข้อมูลเหล่านี้
3. สื่อหรือช่องทางในการนำสาร (media or channel) หมายถึง ตัวกลางที่ช่วยถ่ายทอดแนวความคิด เหตุการณ์เรื่องราวต่าง ๆ ที่ผู้ส่งต้องการให้ไปถึงผู้รับ
4. ผู้รับหรือกลุ่มเป้าหมาย (receiver or target audience) ได้แก่ ผู้รับเนื้อหาเรื่องราวจากแหล่งหรือที่ผู้ส่งส่งมา ผู้รับนี้อาจเป็นบุคคล กลุ่มชน หรือสถาบัน
5. ผล (effect) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้ส่งส่งเรื่องราวไปยังผู้รับผลที่เกิดขึ้นคือการที่ผู้รับอาจมีความเข้าใจหรือไม่รู้เรื่อง ยอมรับหรือปฏิเสธ พอใจหรือโกรธ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เป็นผลของการสื่อสาร และจะเป็นผลสืบเนื่องต่อไปว่าการสื่อสารนั้นจะสามารถบรรลุผลตามจุดมุ่งหมาย หรือไม่ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้รับสื่อที่ใช้ และสถานการณ์ในการสื่อสารเป็นสำคัญ
6. ปฏิกริยาสนองกลับ (feedback) เป็นสิ่งที่เกี่ยวเนื่องจากผลซึ่งผู้รับส่งกลับมายังผู้ส่งโดยผู้รับอาจแสดงอาการให้เห็น เช่น ง่วงนอน ประหม่อ ยิ้ม พยักหน้า การพูดโต้ตอบ หรือการแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นข้อมูลที่ทำให้ผู้ส่งทราบว่าผู้รับมีความพอใจหรือมีความเข้าใจในความหมายที่ส่งไปหรือไม่ปฏิกริยาสนองกลับนี้คือข้อมูลย้อนกลับอันเกิดจากการตอบสนองของผู้รับที่ส่งกลับไปยังผู้ส่ง

ความสำคัญของการสื่อสาร

คินนิจ ศิลรักษ์และคณะ (2555:16) ได้กล่าวว่า การสื่อสารมีความสำคัญและมีลักษณะของการสื่อสารที่สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 วิธี คือ

1. การสื่อสารด้วยวาจาหรือวจนภาษา (Oral communication) เช่น การพูด การร้องเพลง เป็นต้น

2. การสื่อสารที่มีใช้วาจาหรืออวจนภาษา (Nonverbal communication) และการสื่อสารด้วยภาษาเขียน (Written communication) เช่น การสื่อสารด้วยท่าทาง ภาษามือและตัวหนังสือ เป็นต้น

3. การสื่อสารด้วยการใช้จักขุสัมผัสหรือการเห็น (Visual communication) เช่น การสื่อสารด้วยภาพ โปสเตอร์ สไลด์ เป็นต้น หรือโดยการใช้สัญลักษณ์และเครื่องหมายต่าง ๆ เช่น ลูกศรชี้ทางเดิน เป็นต้น

การสื่อสารมีบทบาทสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อชีวิตประจำวัน ในวันหนึ่งมนุษย์ใช้การสื่อสารตลอดเวลา ทั้งการสื่อสารกับตนเองและการสื่อสารกับผู้อื่นตั้งแต่บุคคลในครอบครัว กลุ่มเพื่อนร่วมงาน และทุกกิจกรรมในการดำรงชีวิตก็ต้องใช้การสื่อสารทั้งสิ้น การรู้ความหมายของการสื่อสารและความสำคัญของการสื่อสาร ตลอดจนทราบองค์ประกอบของการสื่อสารทำให้สามารถปรับปรุงหรือพัฒนารูปแบบการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประเภทของการสื่อสาร

ปารีชาติ สถาปิตานนท์ (2550: 75) ได้จำแนกประเภทของการสื่อสาร โดยสามารถอาศัยเกณฑ์ในการจำแนกที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. จำแนกตามกระบวนการหรือการไหลของข่าวสาร แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

1.1 การสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) คือ การสื่อสารที่ข่าวสารจะถูกส่งจากผู้ส่งไปยังผู้รับในทิศทางเดียว โดยไม่มีการตอบโต้กลับจากฝ่ายผู้รับ เช่น การสื่อสารผ่านสื่อวิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ การออกคำสั่งหรือมอบหมายงานโดยฝ่ายผู้รับไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ซึ่งผู้รับอาจไม่เข้าใจข่าวสารหรือเข้าใจไม่ถูกต้องตามเจตนาของผู้ส่งและทางฝ่ายผู้ส่ง เมื่อไม่ทราบปฏิบัติการของผู้รับจึงไม่อาจปรับการสื่อสารให้เหมาะสมได้ การสื่อสารแบบนี้สามารถทำได้รวดเร็วจึงเหมาะสำหรับการสื่อสารในเรื่องที่เข้าใจง่ายในสถานการณ์ของการสื่อสารบางอย่าง มีความจำเป็นต้องใช้การสื่อสารทางเดียวแม้ว่าเรื่องราวที่สื่อสารจะมีความซับซ้อนก็ตาม เช่น กรณีผู้รับและผู้ส่งไม่อาจพบปะหรือติดต่อสื่อสารกันได้โดยตรง การสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่และการสื่อสารมวลชนซึ่งไม่อาจทราบผู้รับที่แน่นอน

1.2 การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) คือ การสื่อสารที่มีการส่งข่าวสารตอบกลับไปมาระหว่างผู้สื่อสาร ดังนั้นผู้สื่อสารแต่ละฝ่ายจึงเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกันผู้สื่อสารมีโอกาสทราบปฏิบัติการตอบสนองของระหว่างกัน ทำให้ทราบผลของการสื่อสารว่าบรรลุจุดประสงค์หรือไม่ และช่วยให้สามารถปรับพฤติกรรมในการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ตัวอย่างการสื่อสารแบบสองทาง เช่น การพบปะพูดคุยกัน การพูด โทรศัพท์ การออกคำสั่งหรือมอบหมายงานโดยฝ่ายรับมีโอกาสแสดงความคิดเห็น การสื่อสารแบบนี้จึงมีโอกาสประสบผลสำเร็จได้มากกว่า แต่ถ้าเรื่องราวที่จะสื่อสารเป็นเรื่องง่ายอาจทำให้เสียเวลาโดยไม่จำเป็น ในสถานการณ์ของ

การสื่อสารบางอย่าง เช่น ในการสื่อสารมวลชน ซึ่งโดยปกติมีลักษณะเป็นการสื่อสารทางเดียว นักสื่อสารมวลชนก็มีความพยายามที่จะทำให้มีการสื่อสาร 2 ทางเกิดขึ้นโดยการให้ประชาชนส่งจดหมาย โทรศัพท์ ตอบแบบสอบถาม กลับไปยังองค์การสื่อสารมวลชน เพื่อนำผลไปปรับปรุงการสื่อสารให้บรรลุผลสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. จำแนกตามภาษาสัญลักษณ์ที่แสดงออก แบ่งเป็น

2.1 การสื่อสารเชิงวัจนะ (Verbal Communication) หมายถึง การสื่อสารด้วยการใช้ภาษาพูด หรือเขียนเป็นคำพูดในการสื่อสาร

2.2 การสื่อสารเชิงอวัจนะ (Non-verbal Communication) หมายถึง การสื่อสารโดยใช้รหัสสัญญาณอย่างอื่น เช่น ภาษาท่าทาง การแสดงออกทางใบหน้า สายตา ตลอดจนจนถึงน้ำเสียง ระดับเสียง ความเร็วในการพูด เป็นต้น

3. จำแนกตามจำนวนผู้สื่อสารกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคลและสังคม ถือว่าเป็นผลมาจากการสื่อสารทั้งสิ้น ดังนั้นการสื่อสารจึงมีขอบข่ายครอบคลุมลักษณะการสื่อสารของมนุษย์ 3 ลักษณะคือ

3.1 การสื่อสารส่วนบุคคล (Intrapersonal Communication)

3.2 การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

3.3 การสื่อสารมวลชน (Mass Communication)

การสื่อสารภายในองค์การ

การสื่อสารในองค์การ (Organizational Communication) เป็นกระบวนการติดต่อสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ ของบุคลากรภายในองค์การ เพื่อเป็นสื่อกลางให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์การเพื่อก่อให้เกิดการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารภายในองค์การในทุกส่วนงานในองค์การสร้างความเข้าใจร่วมกันไปในทิศทางเดียวกันและบรรลุเป้าหมายสู่ผลสำเร็จขององค์การ ดังนั้นหากองค์การใดมีการสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพย่อมก่อให้เกิดความสำเร็จนำมาซึ่งองค์การที่มีผลการดำเนินงานที่ดีและได้งานที่มีประสิทธิภาพ และยังสามารถนำพาองค์การไปสู่เป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ อีกทั้งยังช่วยลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นจากสาเหตุต่าง ๆ แต่ถ้าหากว่าองค์การไม่มีการสื่อสารภายในต่อกัน หรือมีการสื่อสารภายในที่ขาดประสิทธิภาพย่อมส่งผลกระทบต่อองค์การ ซึ่งจะส่งผลทำให้องค์การไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เกิดความขัดแย้งภายในทำให้องค์การไม่สามารถพัฒนาต่อไปได้ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความเสียหายในองค์การทำให้การบริหารงานและดำเนินงานเป็นไปได้อย่างยากและดำเนินงานไปได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ ฌ็องฌูดา วิจิตรจามรี (2553: 35) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสารภายในองค์การมี 4 ประการ คือ

1. ผู้ส่งสาร (Source) คือ ผู้เริ่มต้นการสื่อสารกับบุคคล ผู้ส่งสารจะเป็นบุคคลเดียวหรือมากกว่า 1 คนก็ได้ ผู้เริ่มการสื่อสารจะเป็นผู้ส่งสารอาจหมายถึงบุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งสาร เป็นต้นกำเนิดของการสื่อสารที่เริ่มส่งสารด้วยการแปลสารต่าง ๆ นั้นในรูปต่าง ๆ

ของสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น ภาษาและอากัปกิริยาต่าง ๆ เพื่อสื่อสารทางความคิด ความรู้สึก ความต้องการ วัตถุประสงค์ไปยังผู้รับสารด้วยรูปแบบ วิธีการต่าง ๆ หรืออาจส่งผ่านช่องทางการสื่อสารใดโดยตั้งใจหรือไม่ก็ตาม เช่น ผู้พูด ผู้เขียน โฆษกรัฐบาล องค์กร สถาบัน สถาบัน วิทยุกระจายเสียง หน่วยงานของรัฐ บริษัท เป็นต้น

2. สาร (Message) คือ เรื่องราว ข่าวสาร ข้อมูล เนื้อหาต่าง ๆ ที่ผู้ส่งสารส่งออกไปหาบุคคลอื่น ๆ ข่าวสาร เช่น ตัวหนังสือ ตัวเลข รูปภาพ หรือ สัญลักษณ์ใด ๆ ที่ผู้รับสามารถเข้าใจได้ หรืออาจหมายถึงเรื่องราวที่มีความหมาย และสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในรูปของความรู้ ความคิด ข้อมูล ความต้องการ ฯลฯ ซึ่งสารเหล่านั้นจะถูกถ่ายทอดจากผู้ส่งไปยังผู้รับสาร ให้เกิดการตระหนัก รับรู้ สามารถแสดงออกมาโดยใช้ภาษา สัญลักษณ์ที่ทำให้เกิดการรับรู้ เข้าใจ ร่วมกันได้ เช่น ข้อความที่เขียนหรือพูด เพลงที่ร้องออกมา รูปภาพวาด เรื่องราวหรือท่าทางที่สื่อความหมายออกไป เป็นต้น

3. ช่องทางส่งสาร (Channel or Medium) หมายถึง ช่องทางหรือเครื่องมือที่ผู้ส่งสารเลือกใช้ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารนั้นไปถึงบุคคลที่ต้องการสื่อสารได้รับ ช่องในการส่งสารที่จะนำพาสารหรือข้อมูลไปยังผู้รับสารตามที่คุณส่งสารต้องการนั้นมีหลายรูปแบบ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ฯลฯ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสื่อสารทั้งสิ้น เพราะจะเป็นพาหนะของสารในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

4. ผู้รับสาร (Receiver) คือ บุคคลหรือกลุ่มที่สามารถรับสารจากผู้ส่งสารได้ ผู้รับสารจะเป็นปลายทางของข่าวสาร เป็นบุคคลสำคัญที่จะบ่งชี้ว่าการสื่อสารบรรลุผลหรือไม่

สรุป องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารในองค์กรนั้นประกอบไปด้วยปัจจัยหลายอย่างที่ก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ซึ่งจะส่งผลต่อความเข้าใจซึ่งกันและกัน องค์ประกอบหรือปัจจัยต่าง ๆ นั้นมีความสำคัญในอันที่จะส่งผลต่อการสื่อสารให้เกิดผลสำเร็จได้ ซึ่งองค์ประกอบหลักของการสื่อสารประกอบไปด้วยผู้ส่งสาร สาร ช่องทางส่งสาร และผู้รับสาร

ระบบการทำงาน

ในการทำงานไม่ว่าจะเป็นงานใดก็ตามจำเป็นต้องมีระบบงานในการทำงาน ซึ่งในการจัดระบบงานจำเป็นต้องมีหลักการของระบบงาน จินห์ระพีร์ พุ่มสงวน (2556: 45) ได้กล่าวว่า การควบคุมระบบการทำงานภายในคือกระบวนการปฏิบัติงานที่ถูกกำหนดร่วมกันโดยผู้บริหารตลอดจนพนักงานขององค์กรทุกระดับชั้นว่าวิธีการ หรือการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้จะทำให้บรรลุตามที่ต้องการระบบการควบคุมการทำงานภายใน ประกอบด้วยนโยบายและวิธีปฏิบัติที่กำหนดขึ้นในองค์กร เพื่อให้ความมั่นใจว่าจะบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายในเรื่อง

1. ด้านการดำเนินงาน (Operation) โดยเป้าหมายก่อให้เกิดการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและคุ้มค่า ด้วยการกำกับการใช้ทรัพยากรทุกประเภทให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ผู้บริหารกำหนดไว้ และหากมีความเสียหายเกิดขึ้นก็ช่วยให้ทราบถึงความเสียหายนั้นได้โดยเร็วที่สุด

2. ด้านการรายงานทางการเงิน (Financial Reporting) เพื่อแจ้งผลทางการเงินหรืองบการเงินต้องมีความเชื่อถือได้และทันเวลา มีคุณภาพ เหมาะสมสำหรับการนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจทางธุรกิจของนักบริหาร เจ้าหนี้ ผู้ถือหุ้น และผู้ลงทุนทั่วไป

3. ด้านการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายและข้อบังคับ (Compliance with Application Laws and Regulations) การปฏิบัติงานให้ได้ตามนโยบายข้อบังคับระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการนโยบายในเรื่องทางการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันมิให้เกิดผลเสียหายใด ๆ

องค์ประกอบของระบบงาน

ระบบงานประกอบด้วยสิ่งที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. จุดเริ่มต้นของระบบงาน (Starting point) เป็นจุดที่กิจกรรมแรกของการดำเนินงานตามระบบนั้น ๆ จุดเริ่มต้นเป็นจุดที่สำคัญยิ่งในการบ่งบอกถึงระบบงาน เช่น ณ เวลาที่เริ่มทำการเตรียมความพร้อมในตอนเช้า ก่อนเริ่มต้นดำเนินงานในแต่ละวันของหน่วยงานต่าง ๆ คือ จุดเริ่มต้นของระบบงานประจำวันของหน่วยงาน เป็นต้น

2. กิจกรรมของระบบงานและการเรียงลำดับของกิจกรรม (Activities and sequence) เป็นกิจกรรมของระบบงานและการเรียงลำดับของกิจกรรมต่าง ๆ ของระบบตั้งแต่กิจกรรมที่ 1 ที่กระทำ ณ จุดเริ่มต้นไปจนถึงกิจกรรมสุดท้ายของระบบงานที่กระทำ ณ จุดสุดท้าย โดยใช้เวลาและผู้มารับบริการหรือสิ่งที่ให้บริการ เป็นแกนหลักในการเชื่อมประสานกิจกรรมต่าง ๆ ให้ดำเนินไปอย่างสอดคล้องกันอย่างรวดเร็ว ไม่ติดขัด และก่อให้เกิดความประหยัดทรัพยากรและเวลา

3. จุดสุดท้ายของระบบงาน (Ending point) เป็นจุดที่กิจกรรมสุดท้ายของระบบงานนั้น ๆ เสร็จสิ้น เช่น เวลาที่ได้ตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์และเครื่องใช้ต่าง ๆ ภายหลังการใช้งานให้อยู่ในสภาพตามที่กำหนดไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างสมบูรณ์แล้ว เป็นต้น และจากจุดสุดท้ายของระบบงานจะมีทางเลือกเป็น 2 กรณี ได้แก่

3.1 กรณีที่ 1 ระบบงานยังคงดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่อง เช่น ระบบการให้บริการผู้ป่วย เมื่อได้ให้บริการกับผู้ป่วยคนนั้นเสร็จสิ้นแล้ว ก็จะดำเนินงานต่อไปยังจุดเริ่มต้นของระบบงานรอบต่อไป ด้วยการเตรียมความพร้อมก่อนให้บริการผู้ป่วยรายต่อไป เป็นต้น

3.2 กรณีที่ 2 ระบบงานหยุดดำเนินงาน เช่น ระบบงานประจำวันของหน่วยงาน เมื่อได้ตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์และเครื่องใช้ต่าง ๆ แล้ว ก็จะหยุดการดำเนินงานในวันนั้น เป็นต้น และถ้าเป็นการหยุดการดำเนินการอย่างสิ้นเชิงไม่กลับมาทำใหม่อีก ก็จะมีการดำเนินงานต่อไปยังกิจกรรมสุดท้ายของการทำงาน (end of working) เพื่อการยกเลิกระบบงานและนำสิ่งต่าง ๆ ที่ใช้ในระบบงานไปใช้ประโยชน์ในงานหรือระบบงานอื่น ๆ ต่อไป

4. ข้อมูลข่าวสาร คือ ข้อมูลข่าวสารทั้งหลายทั้งที่เกิดขึ้นภายในและภายนอกระบบงาน ซึ่งจะมีการเชื่อมต่อหรือส่งผ่านระหว่างกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบงานนั้น จะรวมทั้งกับระบบงานหรือองค์การภายนอกด้วย

5. การติดตาม การประสานงาน และการควบคุม คือ สิ่งที่จะช่วยให้กิจกรรมทั้งหลายของระบบงานดำเนินการไปได้อย่างสอดคล้องกัน ประกอบด้วยกิจกรรมย่อยที่สำคัญ 3 กิจกรรม ได้แก่

5.1 การติดตาม เป็นการติดตามให้ทราบถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในระบบงานในแต่ละกิจกรรม แต่ละช่วงเวลาหรือขณะหนึ่งขณะใดอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วนตามสิ่งที่เกิดขึ้นจริง

5.2 การประสานงาน เป็นการประสานงานให้กิจกรรมต่าง ๆ ของระบบงานดำเนินไปอย่างสอดคล้องกัน ก่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีและถูกต้องต่อกัน ลดความซ้ำซ้อน และลดความสูญเปล่าต่าง ๆ ทั้งด้านทรัพยากรและด้านความรู้สึกลับ

5.3 การควบคุม เป็นการควบคุมให้กิจกรรมทั้งหลายของระบบงานดำเนินไปอย่างถูกต้องและเหมาะสมทั้งในด้านการดำเนินงาน เวลา สถานที่ และบุคคล เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายของระบบงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและปลอดภัย

ระบบงาน (Working System)

ในการทำงานหนึ่งงานใดนั้นจะประกอบด้วยระบบงานหลัก 4 ระบบ คือ 1) ระบบงานบริการ ซึ่งเป็นระบบหลักในการปฏิบัติงาน 2) ระบบสนับสนุนงานบริการ 3) ระบบพัฒนางานบริการ (improving service system) และ 4) ระบบบริหาร (managing system) โดยทั้ง 4 ระบบจะมีความสัมพันธ์กัน

1. ระบบงานบริการ ในการจัดระบบงานบริการจำเป็นจะต้องคำนึงถึงเป้าหมายและองค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบงานบริการ ดังนี้

1.1 เป้าหมายของระบบงานบริการ คือ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และประทับใจ ตั้งแต่ผู้มารับบริการเข้ามาจนกระทั่งกลับออกไป

1.2 องค์ประกอบของระบบงานบริการ ประกอบด้วย 9 กิจกรรมหลัก ดังนี้คือ

1.2.1 การเตรียมพร้อมก่อนเริ่มงานประจำวันหรือเวร โดยผู้รับผิดชอบหน่วยงานจะต้องจัดให้มีขึ้นทุกวันหรือทุกเวร เพื่อจะได้มีการเตรียมสิ่งที่จำเป็นต้องใช้ในด้านผู้ให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านเงิน และด้านวิธีการปฏิบัติไว้ให้พร้อมมูล ทั้งในกรณีเร่งด่วน กรณีเฉพาะบุคคล และ/หรือ กรณีเฉพาะโรค ฯลฯ

1.2.2 การเตรียมพร้อมก่อนผู้รับบริการมาถึง ใช้ในกรณีที่ทราบว่าผู้ที่จะมารับบริการเป็นใครต้องการวัสดุ อุปกรณ์ และวิธีการปฏิบัติอะไรบ้างในการให้บริการเป็นการเฉพาะบุคคลหรือเฉพาะโรค ฯลฯ

1.2.3 การต้อนรับผู้มารับบริการอย่างประทับใจตั้งแต่แรก ในด้านสถานที่ (เช่น ความสะอาดความเรียบร้อย ความสวยงาม และความน่าไว้วางใจ ฯลฯ) ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (เช่น ท่าที แววตา วาจาและการกระทำ ฯลฯ) และด้านสิ่งสนับสนุนการบริการ (เช่น เอกสารคำแนะนำ เครื่องดื่มและอาหาร เครื่องมือสื่อสาร ฯลฯ)

1.2.4 การให้บริการเร่งด่วนตามลักษณะของผู้มารับบริการแต่ละคนอย่างเหมาะสมตามความต้องการของผู้มารับบริการในพื้นที่ในด้านบริการเร่งด่วน (เช่น การช่วยชีวิต การบรรเทาอาการปวด หรือการบรรเทาอาการตกใจ เป็นต้น) ด้านบรรเทาความรู้สึก (เช่น ภาวะวุ่นวาย และ โกรธ เป็นต้น) และด้านบริการเฉพาะบุคคล (เช่น พระ หรือบุคคลพิเศษ (VIP) เป็นต้น)

1.2.5 การให้บริการตามลำดับขั้นจนครบถ้วนตามลักษณะและความต้องการของผู้มารับบริการแต่ละคนอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ รวดเร็ว และเหมาะสม ทั้งในด้านบริการหลัก ด้านบริการเสริม และด้านบริการเฉพาะ

1.2.6 การให้บริการก่อนผู้มารับบริการจะกลับออกไป ในด้านความรู้สึก (เช่น การระบายความคับข้องใจ การให้ความเอาใจใส่ และการให้ความรู้สึกภาคภูมิใจ ฯลฯ) ด้านความเข้าใจ (เช่น การให้คำแนะนำ การชี้แจง หรือการย้ำเตือน ฯลฯ) และด้านการเดินทางกลับ (เช่น รถแท็กซี่ รถเข็น หรือการเรียกคนขับรถ ฯลฯ)

1.2.7 การดำเนินงานหลังจากผู้มารับบริการกลับออกไปแล้ว เช่น การบันทึกข้อมูล ทั้งการบันทึกลงในระเบียบ/รายงาน และการบันทึกเข้าระบบคอมพิวเตอร์ตามที่กำหนดไว้ในระบบ ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน และการเก็บอุปกรณ์เข้าที่ การทำความสะอาด และการดูแลสถานที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อรองรับผู้มารับบริการรายต่อไป

1.2.8 การให้บริการหลังจากผู้มารับบริการกลับออกไปแล้วอย่างสมบูรณ์และครบวงจรในด้านการติดตาม การดูแลและการให้บริการต่อเนื่อง เช่น การส่งต่อ การติดตามทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย ทางไปรษณีย์บัตร หรือการเยี่ยมบ้าน ฯลฯ

1.2.9 การดำเนินการก่อนเลิกงานประจำวันหรือเวร เช่น การเก็บ การล้าง และการทำความสะอาดอุปกรณ์ และการดูแลสถานที่ให้เรียบร้อยเป็นระเบียบ และช่วยบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่าง ๆ

2. ระบบสนับสนุนงานบริการ ในการจัดระบบสนับสนุนงานบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงเป้าหมายและองค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบสนับสนุนงานบริการ

2.1 เป้าหมายของระบบสนับสนุนงานบริการ คือ สนับสนุนทรัพยากรในการดำเนินงานสำหรับงานบริการอย่างถูกต้อง ถูกใจ และถูกเวลา

2.2 องค์ประกอบของระบบสนับสนุนงานบริการ ระบบสนับสนุนงานบริการประกอบด้วย 10 กิจกรรมหลัก คือ

2.2.1 การกำหนดความต้องการสิ่งสนับสนุนงานบริการที่ชัดเจน แม่นยำ ครบถ้วน และสามารถปฏิบัติได้

2.2.2 การสรรหาสิ่งสนับสนุนงานบริการได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนตามความต้องการของผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ

2.2.3 การเก็บรักษาสิ่งสนับสนุนงานบริการให้ปลอดภัยและมีคุณภาพดีอยู่เสมอจนถึงมือผู้ใช้

2.2.4 การแจกจ่ายสิ่งสนับสนุนไปให้ผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน สะดวก รวดเร็ว และไม่เสียหาย

2.2.5 การใช้งานบริการอย่างถูกต้องตามลักษณะและศักยภาพของสิ่งสนับสนุนนั้น ๆ อย่างสมประโยชน์

2.2.6 การพัฒนาสิ่งสนับสนุนงานบริการเหล่านี้ให้สามารถใช้งานได้ดียิ่งกว่าเดิม

2.2.7 การซ่อมบำรุงสิ่งสนับสนุนงานบริการให้มีอายุการใช้งานที่ยืนยาว ทนทาน และไม่เสียหายถ้าเสีย ก็ซ่อมแก้ไขได้อย่างรวดเร็วและสามารถใช้งานได้ดี

2.2.8 การจำหน่ายสิ่งสนับสนุนงานบริการที่ถูกต้อง เหมาะสม รวดเร็ว และได้ผลตอบแทนสูง

2.2.9 การประสานงาน การดูแล และการควบคุมให้ทุก ๆ กิจกรรมที่กล่าวมาของระบบสนับสนุนงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.2.10 การจัดระบบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่เกิดขึ้นภายในและภายนอกระบบงานให้มีการเชื่อมต่อหรือส่งผ่านระหว่างบุคคลและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกันอย่างทั่วถึง

3. ระบบพัฒนางานบริการ การจัดระบบพัฒนางานบริการจำเป็นจะต้องคำนึงถึงเป้าหมายและลักษณะต่าง ๆ ของระบบพัฒนางานบริการ ดังนี้

3.1 เป้าหมายของระบบพัฒนางานบริการ คือ พัฒนางานบริการให้เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วต่อเนื่องมั่นคงและยั่งยืน

3.2 องค์ประกอบของระบบพัฒนางานบริการ ระบบพัฒนางานบริการประกอบด้วย 7 กิจกรรมหลัก คือ

3.2.1 การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันให้รู้ถึงปัญหา สาเหตุ และแนวทางการปรับปรุงแก้ไขของงานบริการนั้นอย่างถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วน

3.2.2 การวางแผนพัฒนางานให้ได้แผนงานที่ชัดเจน ครบถ้วน เอื้ออำนวยต่อการนำไปปฏิบัติ

3.2.3 การดำเนินงานตามแผน เป็นการดำเนินงานตามแผนพัฒนางานที่เขียนไว้ เพื่อให้ได้รับการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

3.2.4 การประเมินผลงาน เป็นการประเมินผลทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามแผนพัฒนางาน เพื่อให้ได้ผลสรุปของการดำเนินงานและข้อเสนอแนะในการนำสิ่งที่ได้จากการดำเนินงานไปใช้ประโยชน์

3.2.5 การนำผลที่ได้จากการดำเนินงานพัฒนาไปใช้ประโยชน์ เพื่อให้เกิดผลดีและคุ้มค่าจากการที่ได้ดำเนินงานมาตั้งแต่ ข้อ 1) ในด้านการพัฒนาคน การพัฒนางานที่ทำและงานอื่น ๆ

3.2.6 การควบคุม การดูแล การติดตาม และการประสานงานให้กิจกรรมทั้งหลายดำเนินไปอย่างเหมาะสม สอดคล้องกัน ไม่ซ้ำซ้อน และมีประสิทธิภาพสูงสุด

3.2.7 การจัดระบบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่เกิดขึ้นภายในและภายนอกระบบงาน ให้มีการเชื่อมต่อหรือส่งผ่านระหว่างบุคคลและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกันอย่างทั่วถึง

4. ระบบบริหาร การจัดระบบบริหารจำเป็นจะต้องคำนึงถึงเป้าหมายและลักษณะต่าง ๆ ของระบบบริหาร ดังนี้

4.1 เป้าหมายของระบบบริหาร คือ ให้งานทั้งหลายขององค์การหรือหน่วยงานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกันอย่างมั่นคงและคุ้มค่ากับทรัพยากรเท่าที่มีอยู่

4.2 องค์ประกอบของระบบบริหาร ระบบบริหารประกอบด้วย 8 กิจกรรมหลัก คือ

4.2.1 การวางระบบงานเมื่อเริ่มต้นตั้งหน่วยงานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

4.2.2 การควบคุมให้ทำตามระบบงานที่วางไว้ โดยเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถควบคุมตนเองและควบคุมกันเองได้ด้วยความเต็มใจ ตรงไปตรงมา ครบถ้วน เหมาะสม ถูกต้องและมีประสิทธิภาพสูง

4.2.3 การปรับปรุงและพัฒนาระบบงานขณะดำเนินงานตามความจำเป็น เช่น ทุก ๆ เดือน ฯลฯ

4.2.4 การทบทวนระบบงานทั้งระบบอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เช่น ทุก 6 เดือน ฯลฯ

4.2.5 การปรับปรุงระบบงานทั้งระบบตามวงรอบที่กำหนด เช่น ทุกปี ใน 3 ปีแรก และต่อไปทุก 3 ปี เป็นต้น

4.2.6 การติดตาม การดูแล การประสาน และการควบคุมให้กิจกรรมทั้งหลายดำเนินไปอย่างสอดคล้อง ส่งเสริมซึ่งกันและกันอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูง

4.2.7 การยุบเลิกหน่วยงานเมื่อทบทวนอย่างถี่ถ้วนและรอบคอบแล้วว่า หมดความจำเป็นที่จะดำเนินงานต่อไป ให้ถือเป็นจุดสิ้นสุดของระบบบริหาร

4.2.8 การจัดระบบข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน

ในแต่ละกิจกรรมหลักของระบบบริหารจะดำเนินการตามหน้าที่สำคัญในการบริหารของผู้บริหาร 7 ประการของ กุลลิคและเออร์วิก ที่ได้รวบรวมแนวคิดทางด้านบริหาร เอาไว้ (Luther Gulick & Lyanal Urwick, 1939 อ้างถึงใน สุระเดช จงวรรณศิริ, 2555) ดังนี้

1. การจัดทำแผนปฏิบัติการ เป็นการจัดทำแผนปฏิบัติการให้การดำเนินงานกิจกรรมทั้งหลายเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ไม่ซ้ำซ้อนทำให้สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยใช้เวลาเป็นแกนหลักในการเชื่อมโยงกิจกรรมทั้งหลายเข้าด้วยกัน สามารถจำแนกได้เป็นแผนปฏิบัติการประจำปี แผนปฏิบัติการประจำเดือน แผนปฏิบัติการประจำสัปดาห์ และแผนปฏิบัติการประจำวัน

2. การจัดองค์การ เป็นการจัดองค์การให้เหมาะสมกับงานที่จะต้องดำเนินการและทรัพยากรที่มีอยู่ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น

2.1 การจัดแบ่งหน่วยงานพร้อมทั้งกำหนดภารกิจของแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจน

2.2 การจัดตำแหน่งของบุคลากรในแต่ละหน่วยงานอย่างครบถ้วน และกำหนดคำอธิบายลักษณะงานของตำแหน่งและคำอธิบายลักษณะบุคคลที่จะมาครองตำแหน่งของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน แน่นนอน และเป็นลายลักษณ์อักษร

3. การจัดบุคลากร เป็นการจัดบุคลากรที่มีอยู่ลงในตำแหน่งต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เพื่อให้ทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข และได้ผลิตผลสูงสุดตลอดระยะเวลาที่อยู่ในตำแหน่ง สามารถจำแนกได้เป็นการคัดเลือกบุคคลเข้าดำรงตำแหน่ง การปฐมนิเทศก่อนการปฏิบัติงานในตำแหน่ง การสอนงานเมื่อเริ่มต้นปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคคล การบำรุงรักษาบุคคล และการจัดให้บุคคลพ้นจากตำแหน่ง

4. การอำนวยความสะดวก เป็นการอำนวยความสะดวกให้งานทั้งหลายดำเนินไปได้อย่างราบรื่น รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูง ได้แก่ การสั่งการ การมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ การติดตามงาน การควบคุมงาน การจูงใจในการทำงานการแก้ปัญหาในการทำงาน การลงโทษ และการประเมินผลการดำเนินงาน

5. การประสานงาน เป็นการประสานงานให้งานทั้งหลายดำเนินไปได้อย่างสอดคล้องกัน ทั้งการประสานงานภายในงานภายในและภายนอกหน่วยงานทุกทิศทาง ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมทั้งในภาวะปกติและในภาวะเร่งด่วนอย่างรวดเร็ว เหมาะสม และต่อเนื่องจนเสร็จสมบูรณ์

6. การรายงาน เป็นการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานไปถึงผู้ที่สมควรทราบอย่างรวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน และทันเวลา การรายงานจำแนกเป็นกรณีปกติ กรณีเร่งด่วน และกรณีเฉพาะ

7. การจัดงบประมาณ ให้เหมาะสม เพียงพอ ทันเวลา ประหยัด ไม้รั่วไหล และคุ้มค่า การจัดงบประมาณจำแนกเป็นการหาเงิน การรับเงิน การเก็บรักษาเงิน การจ่ายเงิน การติดตาม การควบคุม การใช้จ่ายเงิน การตรวจสอบการใช้จ่ายเงิน และการวิเคราะห์การใช้จ่ายเงิน

การพัฒนาระบบงาน

การพัฒนาระบบงานสามารถดำเนินการ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ระบบงานเดิมว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร โดยการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้ คือ
 - 1.1 แกนหลัก (Key Words) ของระบบงาน คือ จุดเริ่มต้นกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง การลำดับการดำเนินงานของกิจกรรมต่าง ๆ จุดสิ้นสุดและความต่อเนื่องของการดำเนินงาน
 - 1.2 การทำงานจริงนั้นทำอย่างไร เป็นไปตามระบบที่วางไว้หรือไม่
 - 1.3 ผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร ทั้งผลการดำเนินงานแต่ละกิจกรรมและผลการดำเนินงานโดยตรง และ
 - 1.4 มีจุดอ่อนจุดแข็งอะไรบ้าง เป็นอย่างไร ซึ่งการวิเคราะห์ระบบงานเดิมนั้นก็นำไปสู่ข้อเสนอแนะว่า ควรปรับปรุงแก้ไขหรือไม่ ถ้าจะปรับปรุงควรปรับปรุงอะไรด้วยเหตุผลใด เป็นต้น
 2. การจัดทำระบบงานให้เป็นลายลักษณ์อักษรประกอบด้วย
 - 2.1 เป้าหมายของระบบงาน
 - 2.2 ผังการไหลเวียนของระบบงาน
 - 2.3 คำอธิบายผังการไหลเวียนโดยระบุวิธีของกิจกรรมต่าง ๆ เป็นขั้นตอนอย่างชัดเจน ข้อควรระวังในแต่ละกิจกรรมเพื่อป้องกันมิให้เกิดสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ และแนวทางการแก้ไขถ้าเกิดสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ เพื่อให้เกิดผลเสียน้อยที่สุด
 3. การทดสอบระบบงาน โดยนำไปทดลองปฏิบัติในพื้นที่เล็ก ๆ แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขจนแน่ใจว่าเป็นระบบที่ดีสามารถปฏิบัติได้ดีมีประสิทธิผลสูงและมีประสิทธิภาพดี
 4. การประกาศใช้ระบบงานอย่างเป็นทางการโดยผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน ทั้งนี้ควรให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการวางระบบงานที่เขาจะต้องปฏิบัติตั้งแต่ต้น เพื่อจะได้ระบบงานที่เหมาะสมปฏิบัติได้และลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง
 5. การติดตาม การส่งเสริม การสนับสนุน และการดำเนินงานตามระบบที่ประกาศใช้ และช่วยแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระยะแรก ๆ จนทุกคนที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องด้วยความเต็มใจและสุขใจ
 6. การพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องด้วยตัวกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเอง ซึ่งถือเป็นลักษณะที่สำคัญยิ่งของหน่วยงานคุณภาพ
- การจัดระบบงานนั้นผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของระบบงานตั้งแต่จุดเริ่มต้นของระบบงานกิจกรรมของระบบงานและการเรียงลำดับของกิจกรรม จุดสุดท้ายของระบบงาน ข้อมูล

ข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การติดตาม การประสานงาน และการควบคุมระบบงาน เพื่อให้มีระบบงานที่ดีทั้งในระบบการดำเนินงาน ระบบงานบริการ ระบบสนับสนุนงานบริการ ระบบพัฒนางานบริการ และระบบบริหาร ตลอดจนการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพดีและประสิทธิผลสูง

วัฒนธรรมองค์การ (organizational culture)

วัฒนธรรมองค์การเป็นวิถีชีวิตที่ปฏิบัติ ความเคยชิน ขนบธรรมเนียมประเพณี ความเชื่อ ค่านิยม ภาษา วัตถุประสงค์ ทำให้คนอยู่ร่วมกันเป็นสังคมอย่างมีระเบียบ องค์การมีบุคลากรที่มีความต่างด้านความรู้ความคิด ความรู้สึก ก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์การโดยบุคลากรใน องค์การมีส่วนร่วมในการพัฒนาให้องค์กรประสบผลสำเร็จและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้นวัฒนธรรมองค์การจึงเป็นตัวกำหนดวิถีประเพณีขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี และการปฏิบัติตามความเชื่อค่านิยมที่ปฏิบัติกันมาและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน องค์การที่มีวัฒนธรรมที่เข้มแข็งจะช่วยให้สมาชิกภายในองค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จและมีประสิทธิภาพสูงสุด

วัฒนธรรมองค์การ เป็นคำที่มีความหมายลึกซึ้งเป็นการยากที่จะให้คำจำกัดความที่แน่นอน ออกไปได้ และมีความใกล้เคียงกับแนวคิดเรื่องวัฒนธรรมและค่านิยมในองค์การสมัยใหม่ ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมและค่านิยมเป็นสิ่งที่แยกกันไม่ได้ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การไว้ ดังนี้

เฉลียว ภากะสัย (2550: 16) ได้ให้ความหมายว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง วิธีการดำเนินชีวิตของสมาชิกในองค์การ ซึ่งมีระเบียบแบบแผนอันเกิดจากการสร้างค่านิยม ความเชื่อ และบรรทัดฐานร่วมกัน ซึ่งมีอิทธิพลต่อโครงสร้างกิจกรรมและพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ เพื่อร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

วิรัช สงวนวงค์วาน (2550: 28) ได้ให้ความหมายว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์การ และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์การ วัฒนธรรมองค์การจึงเป็นเสมือนบุคลิกภาพหรือจิตวิญญาณขององค์การ

อรสา ท้าวแสนคำ (2552: 9) ได้ให้ความหมายว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง แบบแผนความคิด ความรู้สึกที่สมาชิกได้รับการกำหนดร่วมกันภายในองค์การ เพื่อเป็นบรรทัดฐานให้สมาชิกปฏิบัติและมีการสืบทอดไปสู่สมาชิกใหม่ขององค์การ ซึ่งมีผลให้สมาชิกองค์การหนึ่งมีความแตกต่างไปจากสมาชิกของอีกองค์การหนึ่ง ซึ่งองค์การมีลักษณะเป็นหน่วยงานสังคมอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่แน่นอนมีการเปลี่ยนแปลงทางสภาวะเศรษฐกิจ เทคโนโลยี และคู่แข่งตลอดเวลา องค์การจึงต้องสร้างระเบียบแบบแผนให้สมาชิกประพฤติปฏิบัติร่วมกันเพื่อเอาชนะความไม่แน่นอนเหล่านี้

ศิริพงษ์ เสาภายน (2551: 71) ได้ให้ความหมายว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึก พฤติกรรม และสัญลักษณ์ที่มีอยู่ในองค์การ

สมคิด บางโม (2552: 43) ได้ให้ความหมายว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ความคิดความเชื่อ แบบแผนปฏิบัติงานและดำรงชีวิตของบุคลากรในองค์การหนึ่ง ๆ ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่ขององค์การยอมรับและปฏิบัติเป็นประเพณี และใช้เป็นแบบแผนในการปฏิบัติตนในฐานะสมาชิกขององค์การ

วิเชียร วิทย์อุดม (2554: 9-11) ได้ให้ความหมายว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง การสร้างค่านิยมและความเชื่อ ซึ่งสมาชิกขององค์การหรือหน่วยงานให้ความสนใจต่อการดำรงอยู่ขององค์การ วัฒนธรรมองค์การเป็นสัญลักษณ์และสถานภาพพิเศษ เป็นแบบแผนของความเชื่อ ค่านิยม ความคิด และการกระทำ ซึ่งมีการพัฒนาอยู่ภายในองค์การ และเป็นสิ่งที่ช่วยแนะแนวทางพฤติกรรมของสมาชิกภายในองค์การนั้น ๆ ด้วย วัฒนธรรมจึงเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตในองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ทักษะ และประสิทธิผลโดยรวมของพนักงาน

กฤษณก ดวงชาวม (2557:162) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์การสามารถเรียนรู้ได้ผ่านการสังเกตจดจำเรียนรู้จากประสบการณ์ต่าง ๆ และสามารถส่งผ่านจากรุ่นสู่รุ่น การปรับตัวเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับบุคลากรในองค์การจะเป็นสิ่งสำคัญในการปรับตัวเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ

สรุป วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง วิธีการดำเนินชีวิต กลุ่มของค่านิยม ความเชื่อที่มีร่วมกันของคนในองค์การที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์การที่ปฏิบัติเหมือน ๆ กัน เป็นเอกลักษณ์เฉพาะขององค์การนั้น ๆ ซึ่งสามารถเรียนรู้ สร้างขึ้น และมักจะถูกถ่ายทอดไปยังคนอื่นได้โดยมีทั้งวัตถุ เรื่องราว และสัญลักษณ์ต่าง ๆ

ประเภทของวัฒนธรรม (Type of Corporate Cultures)

ไซน์ (Schein, 2010: 85) แบ่งประเภทของวัฒนธรรมองค์การได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. วัฒนธรรมมุ่งอำนาจ (Power Culture) เป็นแบบแผนของคติฐานของคนในองค์การที่เรียนรู้ว่าผู้ที่มีความสามารถเท่านั้นที่จะสามารถเป็นผู้นำได้ และพนักงานจะได้รับการจูงใจโดยการให้รางวัลและการลงโทษ

2. วัฒนธรรมมุ่งบทบาท (Role Culture) เป็นคติฐานที่มีร่วมกันว่าผู้นำและโครงสร้างแบบระบบราชการมีอำนาจเท่าเทียมกัน มีการระบุบทบาทและกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนและสร้างเป็นข้อตกลง ค่านิยมของวัฒนธรรมลักษณะนี้คือการออกคำสั่ง การพึ่งพาอาศัย ความมีเหตุมีผล และการแต่งตั้งตัวแทน มีการควบคุมดูแลน้อย มีแนวโน้มการต่อต้านนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง

3. วัฒนธรรมมุ่งความสำเร็จ (Achievement Culture) คือ แบบแผนของคติฐานซึ่งทำให้บุคคลในองค์การมีความตั้งใจ มีแรงจูงใจ และความผูกพันในการทำงาน ซึ่งผลักดันให้พวกเขาสามารถทำในสิ่งที่พวกเขาต้องการทำได้ รวมทั้งมีความกระตือรือร้น และตั้งเป้าหมายการทำงานให้สูงขึ้น พนักงานจึงทุ่มเทพลังงานและเวลาให้กับการทำงานเป็นอย่างมาก

4. วัฒนธรรมมุ่งการสนับสนุน (Support Culture) คือ แบบแผนของคติฐานที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างสมาชิกให้มีการตอบแทนกัน และมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันพร้อมทั้งมีความสนใจในเรื่องสวัสดิการของผู้อื่น การให้บริการคนอื่น ๆ ในกลุ่มด้วยความเต็มใจ

ดาฟท์ (Daft, 2002: 120) ได้แบ่งประเภทของวัฒนธรรมองค์การได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. วัฒนธรรมแบบปรับตัว (Adaptability Culture) เป็นวัฒนธรรมที่เกิดจากผู้นำเชิงกลยุทธ์มุ่งสร้างค่านิยมใหม่ขององค์การที่เอื้อต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการตีความหรือคาดการณ์ภาวะแวดล้อมภายนอก เพื่อให้เกิดพฤติกรรมในองค์การที่สามารถตอบสนองได้ตลอดเวลา พนักงานขององค์การจึงได้รับความอิสระในการตัดสินใจเอง และพร้อมลงมือปฏิบัติได้ทันทีเมื่อเกิดความจำเป็น โดยยึดค่านิยมในการสนองตอบต่อลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ผู้นำมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับองค์การด้วยการกระตุ้นให้พนักงานกล้าเสี่ยง กล้าทดลองคิดทำในสิ่งใหม่ และเน้นการให้รางวัล หรืออำนาจการตัดสินใจแก่ผู้ที่ริเริ่มสร้างสรรค์เป็นพิเศษ พร้อมทั้งเน้นกลยุทธ์ความยืดหยุ่นที่สามารถตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

2. วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ (Achievement Culture) คือการมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนของเป้าหมายขององค์การ ผู้นำมุ่งเห็นผลสำเร็จตามเป้าหมาย เช่น ตัวเลขยอดขายเพิ่มขึ้น ผลประกอบการมีกำไรหรือมีเปอร์เซ็นต์ส่วนแบ่งของตลาดสูงขึ้น เป็นต้น องค์การมุ่งให้บริการลูกค้าและให้ความสนใจต่อภาวะแวดล้อมภายนอก และไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องมีความยืดหยุ่น และความรวดเร็วในการเปลี่ยนแปลงแต่อย่างใด องค์การที่ยึดวัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จจึงเน้นค่านิยมแบบแข่งขันเชิงรุก ความสามารถริเริ่มของบุคคล และความพึงพอใจต่อการทำงานหนักในระยะยาวจนกว่าจะบรรลุผลตามเป้าหมาย ค่านิยมที่มุ่งการเอาชนะจึงเป็นเสมือนกาวเชื่อมทุกคนในองค์การเข้าด้วยกัน วัฒนธรรมที่มุ่งผลสำเร็จจะให้ความสำคัญกับการแข่งขัน การเอาชนะ พนักงานที่มีผลงานดีจะได้ผลตอบแทนสูง ในขณะที่ผู้ที่มีผลงานต่ำกว่าเป้าก็จะถูกไล่ออก

3. วัฒนธรรมแบบเครือญาติ (Clan Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มีความยืดหยุ่นมุ่งเน้นภายในองค์การ โดยจะให้ความสำคัญการมีส่วนร่วมของพนักงานภายในองค์การเพื่อให้อาจพัฒนาตนเองให้พร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วจากภายนอก วัฒนธรรมแบบนี้จะเน้นความต้องการของพนักงานมากกว่าวัฒนธรรมแบบอื่น สภาพแวดล้อมภายในองค์การจึงมีบรรยากาศแบบวมลมิตรที่ร่วมกันทำงานคล้ายอยู่ในครอบครัวเดียวกัน ผู้นำมุ่งเน้นเรื่องความร่วมมือ การให้ความเอาใจใส่เอื้ออาทรทั้งพนักงานและลูกค้า โดยพยายามหลีกเลี่ยงมิให้เกิดความรู้สึกแตกต่างกันทางสถานะภาพ ผู้นำจะยึดมั่นในการให้ความเป็นธรรมและการปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาอย่างเคร่งครัด

4. วัฒนธรรมแบบราชการ (Bureaucratic Culture) เป็นวัฒนธรรมที่เน้นความมีเสถียรภาพ ความมั่นคง และมุ่งเน้นภาวะแวดล้อมภายในองค์การเป็นสิ่งสำคัญ ความคงเส้นคงวาในการดำเนินการ

เพื่อให้เกิดความมั่นคง ให้ความสำคัญเรื่องของวิธีการ ความเป็นเหตุผล ความมีระเบียบของการทำงาน มุ่งเน้นและยึดปฏิบัติตามกฎระเบียบ หลักการประหยัด ซึ่งความสำเร็จขององค์การจะเกิดจากความสามารถในการบูรณาการและความมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันองค์การที่มีวัฒนธรรมประเภทนี้ไม่มากนักเพราะไม่สามารถตอบสนองความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วได้ ผู้นำส่วนใหญ่จึงพยายามหลีกเลี่ยงวัฒนธรรมแบบราชการ เนื่องจากต้องการความยืดหยุ่นและความคล่องตัวในการดำเนินการมากขึ้น

ลักษณะของวัฒนธรรมองค์การ (Organization Culture Characteristic)

ลักษณะของวัฒนธรรมองค์การจากการศึกษาของ คีย์ตัน (Key ton, 2005: 35-40 อ้างถึงใน จิตติรัตน์ นุ่มน้อย, 2554: 64-66) มี 5 ลักษณะ

ลักษณะที่ 1 องค์การเป็นสิ่งที่ประกอบขึ้นจากสมาชิกภายในองค์การ สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมทางสัญลักษณ์และทางสังคมผ่านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันโดยใช้การสื่อสารในองค์การ โดยสร้างระบบสัญลักษณ์ขึ้นมาเพื่อสื่อสารระหว่างกัน ภาษาเป็นสัญลักษณ์หนึ่งที่สมาชิกในองค์การสร้างขึ้นเพื่อการสื่อสารเฉพาะกลุ่มของตนเอง เพื่อก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันจนกลายเป็นปทัสถาน และมีเรื่องราวเป็นของตนเองหรือแม้แต่มาความคิดที่เกิดขึ้น สิ่งที่เชื่อมกันมาและส่งผ่านกันต่อไปในองค์การจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์การที่ถูกส่งต่อเป็นมรดกจากรุ่นสู่รุ่น ทั้งนี้้องการคือชุมชนประเภทหนึ่งเหมือนกันวัฒนธรรม จึงเป็นส่วนผสมที่ได้รับการยอมรับจากสมาชิกในองค์การ และสร้างชุดความหมายร่วมกันระหว่างสมาชิกรุ่นเก่ากับสมาชิกรุ่นใหม่

ลักษณะที่ 2 วัฒนธรรมองค์การมีการเปลี่ยนแปลงไม่คงที่ ดังนั้นวัฒนธรรมขององค์การจึงเกิดจากการผสมผสานระหว่างวัฒนธรรมภาษาและอวัจนภาษา ที่มีการสื่อสารทั้งเป็นผู้ส่งสารและเป็นผู้รับสาร วัฒนธรรมองค์การเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเมื่อสมาชิกในองค์การมีการเข้าและออกจากองค์การ วัฒนธรรมองค์การก็จะเปลี่ยนแปลงรวมถึงค่านิยม สมาชิกในองค์การปทัสถานต่าง ๆ ก็เปลี่ยนแปลงตามเช่นกัน อิทธิพลทางวัฒนธรรมมีผลต่อสมาชิกในองค์การตั้งแต่เข้ามาทำงานในองค์การรวมทั้งค่านิยมทางสังคม เช่น แนวคิดการอนุรักษ์นิยม วิถีเพศสภาพและชนกลุ่มน้อยในองค์การ อายุทัศนคติในการทำงาน เป็นต้น แนวคิดในสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นกระบวนการของการบริหารจัดการขององค์การ

ลักษณะที่ 3 ค่านิยมและสมมติฐานต่าง ๆ ที่มีการแข่งขันกัน ค่านิยมและความเชื่อในองค์การมีทั้งที่ขัดแย้งกันและส่งเสริมกัน จากการศึกษาที่สมาชิกในองค์การอยู่แบบเป็นเครือข่าย มีการประสานงาน การปฏิบัติงานร่วมกัน สร้างความสัมพันธ์ตามหน้าที่ มีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร ซึ่งทำให้เกิดระบบค่านิยมและความเชื่อที่หลากหลาย สิ่งเหล่านี้มีส่วนทำให้เกิดวัฒนธรรมรองมากมายในองค์การ ทั้งนี้ค่านิยมและความเชื่อของสมาชิกในองค์การที่ขัดแย้งกันมีเหตุผล 2 เหตุผล คือ ความหลากหลายของสมาชิกในองค์การและภาษาที่ใช้ในแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกัน

ลักษณะที่ 4 วัฒนธรรมองค์การเป็นเรื่องของอารมณ์ วัฒนธรรมองค์การเกี่ยวข้องกับระดับอารมณ์และความรู้สึกของสมาชิกในองค์การซึ่งมีทั้งบวกและลบ สมาชิกในองค์การมักใช้อารมณ์ในสถานการณ์ในองค์การ และอารมณ์จึงมีอิทธิพลกับการสร้างความหมายในองค์การ ซึ่งส่งผลวัฒนธรรมองค์การจึงไม่มีความเป็นกลาง ความฟุ้งเฟ้อทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นในองค์การบางครั้งทำให้สมาชิกในองค์การเกิดความเครียดทางอารมณ์

ลักษณะที่ 5 วัฒนธรรมองค์การเป็นทั้งเบื้องหน้าและเบื้องหลัง เบื้องหน้าของวัฒนธรรมองค์การคือสมาชิกในองค์การมีปฏิสัมพันธ์กับเหตุการณ์ปัจจุบันของตนเอง ในขณะที่เบื้องหลังของวัฒนธรรมองค์การคือประวัติและที่มาขององค์การ ดังนั้นเมื่อเบื้องหน้าและเบื้องหลังของวัฒนธรรมองค์การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันจะมีส่วนที่ไปขัดขวางและสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การ ดังนั้นวัฒนธรรมองค์การจึงเป็นการจัดระเบียบในองค์การ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์การได้ตั้งไว้โดยผ่านกระบวนการสื่อสาร ทั้งสัญลักษณ์ ภาษา และการตีความหมายร่วมกัน เพื่อผสมผสานระหว่างเรื่องราวในอดีตกับข้อเท็จจริงในปัจจุบัน ทั้งนี้วัฒนธรรมองค์การไม่ได้อยู่ในตัวคน แต่อยู่ที่การสื่อสารระหว่างตัวบุคคลว่าใช้ภาษาอย่างไร ตีความหมายกันอย่างไร ดังนั้นจึงต้องสังเกตสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการสื่อสาร

สรุป ลักษณะของวัฒนธรรมองค์การ มี 5 ลักษณะ ได้แก่ องค์การเป็นสิ่งที่ประกอบขึ้นจากสมาชิกในองค์การ วัฒนธรรมองค์การมีการเปลี่ยนแปลงไม่คงที่ ค่านิยมและสมมติฐานต่าง ๆ ที่มีการแข่งขันกัน วัฒนธรรมองค์การเป็นเรื่องของอารมณ์และวัฒนธรรมองค์การเป็นทั้งเบื้องหน้าและเบื้องหลัง นอกจากลักษณะของวัฒนธรรมองค์การจะมีส่วนสำคัญที่ต้องทำความเข้าใจในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้แล้ว ควรจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของวัฒนธรรมองค์การของประเทศไทยประกอบกันด้วย

รูปแบบของวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การมี 4 รูปแบบ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การที่เน้นบทบาทวัฒนธรรมองค์การที่เน้นงาน วัฒนธรรมองค์การที่เน้นความสำคัญของตัวบุคคลและวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการเป็นผู้นำซึ่งแต่ละแบบมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดคือ วัฒนธรรมองค์การที่เน้นบทบาทเป็นการให้ความสำคัญกับหน้าที่ ความรับผิดชอบตามตำแหน่งของตนเอง วัฒนธรรมองค์การที่เน้นงานเป็นการให้ความสำคัญกับการทำงาน เน้นผลของงานที่มีประสิทธิภาพวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความสำคัญของตัวบุคคลเป็นการให้ความสำคัญกับคน คำนึงถึงความต้องการของคนมากกว่าความต้องการขององค์กรและวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการเป็นผู้นำเป็นการส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรมีลักษณะเป็นผู้นำ กล้าคิดกล้าแสดงออก ซึ่งการที่จะนำวิธีการหรือวัฒนธรรมองค์การแบบหนึ่งไปใช้ในอีกแบบหนึ่งเป็นไปได้เสมอและอาจเป็นการเสริมจุดอ่อนของแต่ละแบบ ทั้งนี้อาจจะขึ้นอยู่กับผู้บริหารและสถานการณ์ใน

แต่ละองค์กรนั้น ๆ ว่าสามารถผสมผสานระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับการเรียนรู้จากประสบการณ์ในรูปแบบต่าง ๆ ได้ดีไม่น้อยเพียงใด (อ้างถึงใน นริศย์ จำปา, 2556)

1. วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นบทบาท เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นตำแหน่ง บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร มีลักษณะที่กำหนดไว้ชัดเจนตามลำดับขั้นทางการบริหารที่ลดหลั่นกันไป และมีกฎระเบียบข้อบังคับในกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ชัดเจนทั่วองค์กร ตัวบ่งชี้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นบทบาท ได้แก่ องค์กรมีการกำหนดโครงสร้างในการบริหารงานที่แสดงขอบข่ายและหน้าที่ขององค์การไว้อย่างชัดเจน มีการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของพนักงานไว้อย่างชัดเจน มีการวางระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรมีความเหมาะสม

2. วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นงาน เป็นวัฒนธรรมที่เน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม สนับสนุนและส่งเสริมให้สมาชิกแต่ละคนพัฒนาและใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อผลงานและการพัฒนาที่ริเริ่มใหม่อยู่เสมอ ตัวบ่งชี้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นงาน ได้แก่ การให้ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จของงาน ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานจากผลลัพธ์มากกว่าจากวิธีการ มีการเน้นเรื่องการทำงานเป็นทีม สนับสนุนและส่งเสริมให้สมาชิกแต่ละคนพัฒนาและใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อผลงาน และการพัฒนาที่ริเริ่มใหม่ ๆ อยู่เสมอ

3. วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความสำคัญของตัวบุคคล (Dionysus หรือ Existential) ผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบนี้ จะกำหนดกฎเกณฑ์ของตนเองมีความเป็นอิสระสูง ความรู้ความสามารถของบุคคลที่หลากหลายจำเป็นและมีผลต่อประสิทธิภาพและชื่อเสียงขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง ตัวบ่งชี้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นบทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล ได้แก่ องค์กรมีการรับฟังและนำข้อมูลจากพนักงานไปพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร มีการกำหนดกฎเกณฑ์ของตนเอง มีความเป็นอิสระสูง ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลที่หลากหลาย ให้ความสำคัญกับสมาชิกในองค์กร โดยถือว่าสมาชิกคือทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร

4. วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นผู้นำ รูปแบบวัฒนธรรมที่ผู้นำจะมีกลุ่มผู้บริหารที่สามารถเป็นที่ปรึกษา หรือเป็นผู้สนองรับหรือนำการตัดสินใจ นโยบาย แนวทางและแผนงานไปปฏิบัติให้บรรลุผล ตัวบ่งชี้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นผู้นำ ได้แก่ องค์กรมีผู้บริหารที่สามารถเป็นที่ปรึกษา หรือเป็นผู้สนองรับ หรือนำการตัดสินใจ นโยบาย แนวทางและแผนงานไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ มีผู้บริหารหรือผู้นำที่มีความสามารถนำพาองค์การฝ่าปัญหาอุปสรรคและพายุเศรษฐกิจจตุรทิศแข่งขันในยุคปัจจุบันได้โดยตลอดรอดฝั่ง ความสำเร็จของทีมบริหารเกิดจากความสามารถของผู้นำที่ทุกคนในองค์กรเกิดความไว้วางใจ มีความสัมพันธ์แน่นแฟ้น และยอมรับภาวะผู้นำ

ประเภทของวัฒนธรรมองค์กร

ณัฐพันธ์ เजरนนันท์ (2551) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 แบบ ได้แก่ วัฒนธรรมแบบปรับตัว วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ วัฒนธรรมแบบเครือข่าย และวัฒนธรรมแบบราชการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. วัฒนธรรมแบบปรับตัว เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นความยืดหยุ่นสูงที่ผู้นำให้ความสำคัญต่อการสร้างความเปลี่ยนแปลงขององค์กรด้วยการเพิ่มศักยภาพของพนักงานให้กล้าเสี่ยงกล้าทดลองคิดทำในสิ่งใหม่เพื่อมุ่งเน้นการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอก
2. วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ เป็นวัฒนธรรมที่เน้นความมีเสถียรภาพหรือความมั่นคง และการยอมรับหรือการตอบรับจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรโดยผู้บริหารจะเน้นผลสำเร็จตามเป้าหมายส่งผลให้พนักงานมีการแข่งขันกันทำงานอย่างหนักโดยมียอดขายและผลกำไรเป็นที่ตั้ง
3. วัฒนธรรมแบบเครือข่าย เป็นวัฒนธรรมที่เน้นบรรยากาศของความเป็นมิตรในการทำงาน เปรียบเสมือนครอบครัวเดียวกันจึงมีความยืดหยุ่นสูงในการทำงาน จะให้ความสำคัญกับความเอาใจใส่ และการมีส่วนร่วมของพนักงานภายในองค์กร เพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองให้พร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากภายนอก
4. วัฒนธรรมแบบราชการ เป็นแบบแผนที่คนในองค์กรยึดถือและปฏิบัติตามซึ่งมีการกำหนดกฎระเบียบและขอบเขตไว้อย่างชัดเจนจึงทำให้มีความยืดหยุ่นและความคล่องตัวในการทำงานน้อย เนื่องจากต้องการความมีเสถียรภาพและความมั่นคง แต่เนื่องด้วยในโลกปัจจุบันนี้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจึงมีองค์กรเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่สามารถดำเนินงานภายใต้สภาวะแวดล้อมที่มั่นคง จึงทำให้ผู้นำส่วนใหญ่พยายามหลีกเลี่ยงวัฒนธรรมราชการ

วัฒนธรรมองค์การของประเทศไทย

วัฒนธรรมองค์การของประเทศไทย มีลักษณะดังต่อไปนี้ (อ้างถึงใน จิตร์รัตน์ นุ่มน้อย, 2554: 66-67)

1. วัฒนธรรมองค์การเป็นค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมร่วมกันของสมาชิกในองค์การที่ยอมรับและนำไปปฏิบัติจนสามารถนำมาคาดการณ์พฤติกรรมของสมาชิกในองค์การเดียวกันได้
2. วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาในการสั่งสม โดยความคิด ความเชื่อค่านิยม และการกระทำที่สมาชิกในองค์การจำนวนหนึ่งยอมรับ ซึ่งต้องอาศัยเวลาในการพิสูจน์และทดสอบแล้วว่าสามารถช่วยแก้ปัญหาและสนองความต้องการของหน่วยงานได้
3. วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่สมาชิกในองค์การเรียนรู้จากการมีปฏิสัมพันธ์ผ่านการสื่อสารกับบุคคลอื่น ซึ่งจะค่อย ๆ เรียนรู้ทีละเล็กละน้อย ตั้งแต่เริ่มเข้ามาทำงานโดยผ่านกระบวนการหล่อหลอมขัดเกลาขององค์การ ซึ่งมีผู้บังคับบัญชาคอยชี้แนะวิธีคิด วิธีการทำงาน และการวางตัว นอกจากนี้สมาชิกใหม่ยังเรียนรู้วัฒนธรรมองค์การจากการเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ

ขององค์การ รวมถึงการเรียนรู้ตนเองจากการสังเกต ทำให้สมาชิกรู้ว่าตนเองควรประพฤติปฏิบัติตนอย่างไร จึงจะอยู่ร่วมกันและเป็นที่ยอมรับกับสมาชิกคนอื่น

4. วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่สมาชิกในองค์การไม่ค่อยตระหนักถึง เนื่องจากเป็นสิ่งที่คนในองค์การคิด เชื่อ และทำซ้ำ จนกลายเป็นกระทำที่ทำไปโดยอัตโนมัติ จึงไม่ได้คำนึงถึงการมีอยู่ของปทัสถานของวัฒนธรรม ในบางสถานการณ์วัฒนธรรมที่ฝังอยู่ในส่วนลึกของจิตใจก็สามารถกลับสู่ความคิดคำนึงของสมาชิกในองค์การได้

5. การสื่อสารถึงวัฒนธรรมองค์การเป็นการใช้ระบบสัญลักษณ์ องค์การพยายามถ่ายทอด สอดแทรกค่านิยม ความเชื่อ และแนวทางการปฏิบัติงานที่องค์การคาดหวังให้สมาชิกในองค์การทำตามสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ได้สร้างความหมายไว้ เช่น พิธีมอบโล่ประกาศเกียรติคุณแก่สมาชิกที่เสียสละและอุทิศตนให้แก่องค์การ เพื่อเป็นสัญลักษณ์ที่สื่อความหมายให้สมาชิกรับรู้ถึงการทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่องค์การคาดหวัง เป็นต้น

6. วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่ปรับเปลี่ยนได้ ตามสภาพแวดล้อมหรือบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป สรุป วัฒนธรรมองค์การของประเทศไทย มี 6 ลักษณะ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การเป็นค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมร่วมกัน วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาในการสั่งสม วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่สมาชิกในองค์การเรียนรู้จากการมีปฏิสัมพันธ์ผ่านการสื่อสารกับบุคคลอื่น วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่สมาชิกในองค์การไม่ค่อยตระหนักถึงการสื่อสารถึง วัฒนธรรมองค์การเป็นการใช้ระบบสัญลักษณ์และวัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่ปรับเปลี่ยนได้ นอกจากนี้วัฒนธรรมองค์การของประเทศไทยจะมีส่วนสำคัญที่ต้องทำความเข้าใจในแล้ว ควรจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการสื่อสารเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์การเพิ่มเติมด้วย

รูปแบบวัฒนธรรมองค์การ

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2550: 28-29) ได้กล่าวถึงรูปแบบวัฒนธรรมองค์การมี 4 ลักษณะ

1. วัฒนธรรมองค์การที่เน้นบทบาท วัฒนธรรมองค์การประเภทนี้มุ่งเน้นที่ตำแหน่ง บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร มีลักษณะที่ชอบด้วยเหตุผลทางวิทยาศาสตร์ โครงสร้างขององค์การกำหนดไว้ชัดเจนตามลำดับชั้นทางการบริหารที่ลดหลั่นกันไป และมีกฎระเบียบข้อบังคับในกระบวนการปฏิบัติต่าง ๆ ชัดเจนทั่วองค์การ ลักษณะองค์การที่มีวัฒนธรรมนี้ปรากฏเห็นชัดทั่วไปในหน่วยงานใหญ่ทั้งภาคราชการและเอกชน ซึ่งค่อนข้างล่าช้าในการปรับเปลี่ยนตนเองหรือ/และวัฒนธรรมองค์การหากมีเหตุจำเป็นเร่งด่วนเพื่อความเจริญ ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและความอยู่รอดต่อไปขององค์การ

2. วัฒนธรรมองค์การที่เน้นงาน องค์การที่มีวัฒนธรรมที่เน้นเรื่องการทำงานเป็นทีมจะสนับสนุนและส่งเสริมให้สมาชิกแต่ละคนพัฒนาและใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อผลงานและการพัฒนาที่เริ่มใหม่ ๆ อยู่เสมอ งานที่ปฏิบัติร่วมกันเป็นทีมจะถูกจัดเป็นงานโครงการโดยไม่ยึด

ติดกับโครงสร้างองค์การ การร่วมทีมเพื่อนำความรู้ความสามารถที่หลากหลายของบุคลากรจากหลายฝ่ายหลายส่วนงานมาร่วมมือกัน เมื่อสิ้นสุดโครงการทีมงานก็สลายไปและอาจไปสร้างทีมงานใหม่เพื่อทำงานโครงการใหม่ ๆ ต่อไป วัฒนธรรมองค์การแบบนี้เหมาะสมกับหน่วยงานที่ต้องเร่งรีบพัฒนาปรับปรุง โดยเฉพาะในสภาพการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ตลอด

3. วัฒนธรรมองค์การที่เน้นความสำคัญของตัวบุคคล ผู้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีวัฒนธรรมแบบนี้ จะกำหนดกฎเกณฑ์ของตนเอง มีความเป็นอิสระสูงรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลที่หลากหลายจำเป็นและจะมีผลต่อประสิทธิภาพและชื่อเสียงขององค์การเป็นอย่างดี ตัวอย่างที่เห็นชัดคือ มหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศทางวิชาการ จะสะท้อนการให้ความสำคัญกับบุคคลที่มีอิสระกับการทุ่มเทให้กับงานการใช้ความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ แต่การดำเนินงานในลักษณะเช่นนี้จะพบว่า การบริหารในลักษณะทีมงานจะเป็นปัญหามาก ดังนั้นการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันอาจจะเป็นหนทางที่จะให้ทุกคนมาร่วมการทำงานในลักษณะทีมได้

4. วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการเป็นผู้นำ เป็นองค์การหรือหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จและมีผู้บริหารหรือผู้นำที่มีความสามารถนำพาองค์การฟันฝ่าปัญหาอุปสรรคและการแข่งขันในยุคปัจจุบันได้ โดยมักเป็นกลุ่มผู้บริหารที่สามารถเป็นที่ปรึกษาหรือเป็นผู้สนองรับและนำการตัดสินใจนโยบาย แนวทางและแผนงานไปปฏิบัติให้บรรลุผลความสำเร็จของทีมบริหารเกิดจากความสามารถของผู้นำที่พัฒนาและสร้างระบบการติดต่อสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจ มีความสัมพันธ์แน่นแฟ้นและยอมรับภาวะผู้นำของผู้บริหารสูงสุดขององค์การเพื่อให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

สรุป วัฒนธรรมองค์การทั้ง 4 รูปแบบ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การที่เน้นบทบาท วัฒนธรรมองค์การที่เน้นงาน วัฒนธรรมองค์การที่เน้นความสำคัญของตัวบุคคล และวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการเป็นผู้นำ มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน การที่จะนำวิธีการหรือวัฒนธรรมองค์การแบบหนึ่งไปใช้ในอีกแบบหนึ่งเป็นไปได้เสมอ และอาจเป็นการเสริมจุดอ่อนของแต่ละแบบก็ได้ ขึ้นอยู่กับผู้บริหารในแต่ละองค์การนั้น ๆ ว่าสามารถผสมผสานระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับการเรียนรู้จากประสบการณ์ในรูปแบบต่าง ๆ ได้ดีมากน้อยเพียงใด

เทคโนโลยี

เทคโนโลยี หมายถึง สิ่งที่มนุษย์พัฒนาขึ้นเพื่อช่วยในการทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร วัสดุ หรือแม้กระทั่งที่ไม่ได้เป็นสิ่งของที่จับต้องได้ เช่น กระบวนการต่าง ๆ เทคโนโลยีเป็นการประยุกต์นำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้และก่อให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติแก่มวลมนุษย์ หรือเทคโนโลยีเป็นการนำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการประดิษฐ์สิ่งของต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ส่วนที่เป็นข้อแตกต่างอย่างหนึ่งของเทคโนโลยีกับวิทยาศาสตร์คือ เทคโนโลยีจะขึ้นอยู่กับปัจจัยทางเศรษฐกิจเป็นสินค้ามีการซื้อขาย ส่วนความรู้ทางวิทยาศาสตร์เป็นสมบัติส่วนรวมของชาวโลก มีการเผยแพร่โดยไม่มีการซื้อขายแต่อย่างใด

ความสำคัญของเทคโนโลยี

จากความหมายของเทคโนโลยี ดังกล่าวทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิต เพราะเทคโนโลยีได้เข้ามาเสริมปัจจัยพื้นฐานการดำรงชีวิตอย่างมากมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ดังนั้นเทคโนโลยีจึงมีความสำคัญ ดังนี้ (Chu & Chu, 2011)

1. เป็นพื้นฐานในการดำเนินชีวิตของมนุษย์
2. เป็นปัจจัยหลักที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนา
3. เป็นเรื่องราวของมนุษย์และธรรมชาติ
4. ช่วยสร้างที่พักอาศัย ทำให้มีความสะดวกสบายน่าอยู่
5. ช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิต
6. ช่วยพัฒนาสังคม
7. ช่วยรักษาคุณค่าทางโภชนาการด้านอาหาร การแปรรูปอาหาร
8. ทำให้ระบบการผลิตสามารถผลิตสินค้าได้เป็นจำนวนมาก มีราคาถูกลง สินค้าได้คุณภาพ
9. ทำให้มีการติดต่อสื่อสารกันได้สะดวก รวดเร็วตลอดเวลา
10. ทำให้การศึกษามีสื่อ อุปกรณ์ รูปแบบ วิธีการ และช่องทางการเรียนรู้ที่หลากหลาย
11. ช่วยเผยแพร่สร้างเสริมและดำรงไว้ด้านศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม
12. ช่วยอำนวยความสะดวกในการประกอบอาชีพและทำธุรกิจ

อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ในทุก ๆ ด้านที่ได้กล่าวมานั้นมีทั้งคุณประโยชน์และผลกระทบต่อ การดำรงชีวิตจากเทคโนโลยีทั้งสิ้น ดังนั้นการให้ความสำคัญในการเรียนรู้ในแต่ละด้านเป็นสิ่งที่มีความ จำเป็นอย่างยิ่ง

การยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยีเป็นการทำความเข้าใจในเทคโนโลยีและการตัดสินใจที่จะยอมรับ เทคโนโลยี แล้วนำเทคโนโลยีมาใช้ในชีวิตประจำวัน คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) เป็นการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) เป็นการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ซึ่งการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้จำเป็นต้อง อาศัยความรู้ความสามารถในการใช้งานมากนัก ไม่ซับซ้อนหรือไม่ต้องการความพยายามในการใช้งาน มากจนเกินไป ความตั้งใจที่จะใช้ (Intention to Use) เป็นความตั้งใจหรือเจตนาที่จะใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ ซึ่งวัดได้จากการที่ผู้ใช้สามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยี และการรับรู้ถึงความ ง่ายในการใช้เทคโนโลยีการที่ผู้ใช้งานเทคโนโลยีโดยไม่ต้องใช้ความพยายามทำความเข้าใจการใช้งาน ระบบมากจนเกินไป การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk) เป็นการรับรู้ของผู้บริโภคถึงผลลัพธ์ที่ ยอมรับได้กับสิ่งที่เกิดขึ้น ทศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward Using) เป็นปฏิกิริยาทาง

ความรู้สึกโดยรวมของบุคคลการใช้เทคโนโลยี ความรู้สึกพึงพอใจและรู้สึกเพลิดเพลินในการใช้เทคโนโลยี และการนำมาใช้งานจริง (Actual Use) เป็นการใช้เทคโนโลยีซึ่งเป็นผลต่อเนื่องมาจากความตั้งใจที่จะใช้ที่จะนำเทคโนโลยีมาใช้งานจริง และยังรวมถึงความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการใช้งาน เป็นต้น (Chu & Chu, 2011)

ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี

เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล (2554) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่า เป็นการนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ให้เป็นไปได้ โดยสิ่งที่ตามมาคือก่อให้เกิดการลงทุนกับการยอมรับ

สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใน 3 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรม ด้านทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี และด้านการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งานและอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดประสบการณ์ความรู้ทักษะและความต้องการใช้งานเทคโนโลยี

อัครเดช ปิ่นสุข และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) ได้กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยีว่า เป็นการวางแผนการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ โดยผู้ใช้มีการคิดวิเคราะห์วางแผนที่จะเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีใหม่ และเมื่อผู้ใช้ได้ทดลองใช้งานแล้วพอใจจึงเกิดการยอมรับเทคโนโลยีใหม่นั้น

เกวรินทร์ ละเอียดดีนันทน์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) ได้กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นพฤติกรรมของผู้ใช้ที่ทำความเข้าใจในเทคโนโลยี และตระหนักถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องจึงตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีนั้นไปประยุกต์ใช้

กาเรโร, อแอนตัน และโรดริเกซ (Camarero, Anton & Rodríguez, 2013) ได้กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยีว่า เป็นการอธิบายถึงการยอมรับและตั้งใจใช้เทคโนโลยีใหม่ของบุคคล ซึ่งเกิดจากบุคคลรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ โดยบุคคลสามารถเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีใหม่ได้ด้วยตนเอง

พาร์ค และ คิม (Park & Kim, 2014) ได้กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นระดับความเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีใหม่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลได้ โดยที่ผู้ใช้ไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการเรียนรู้ โดยที่การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานนั้นจะส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี

สรุป การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การที่บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานหรือใช้ในชีวิตประจำวัน สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพได้เกิดประโยชน์สูงสุด และเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีอยู่เสมอ โดยการนำเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งานจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกัพฤติกรรมทัศนคติและการ

ใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้งานทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ ความรู้และทักษะในการใช้งานเพิ่มเติม

ลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นขั้นตอน (Process) ที่เกิดขึ้นทางจิตใจภายในบุคคลเริ่มจากได้ยินในเรื่องวิทยากรนั้น ๆ จนยอมรับนำไปใช้ในที่สุด ซึ่งกระบวนการนั้นมีลักษณะคล้ายกับกระบวนการเรียนรู้และการตัดสินใจ โดยได้แบ่งกระบวนการยอมรับออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ (อ้างถึงใน ภาณุพงศ์ เสกทวีลาภ, 2557: 35)

1. ขั้นรับรู้หรือตื่นตน เป็นขั้นเริ่มแรกที่น่าไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใหม่หรือวิธีการใหม่ ขั้นนี้เป็นขั้นที่ได้รับรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพหรือกิจกรรมของเขา แต่ยังไม่ได้รับข่าวสารไม่ครบถ้วน ซึ่งการรับรู้ส่วนใหญ่เป็นการรับรู้โดยบังเอิญจะทำให้เกิดความอยากรู้และแก้ปัญหาที่ตนเองมีอยู่

2. ขั้นสนใจ เริ่มให้ความสนใจรายละเอียดเกี่ยวกับวิทยากรใหม่ ๆ เป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะตั้งใจ และในขั้นนี้ได้รับความรู้เกี่ยวกับวิธีการใหม่มากขึ้น และใช้วิธีการคิดมากกว่าขั้นแรก บุคลิกภาพและค่านิยมมีผลต่อการติดตามข่าวสาร หรือรายละเอียดของสิ่งใหม่หรือวิทยากรใหม่ด้วย

3. ขั้นประเมินค่า เริ่มคิดไตร่ตรองหาวิธีลองใช้วิธีการใหม่ ๆ โดยมีเปรียบเทียบระหว่างข้อดีและข้อเสีย หากว่ามีข้อดีมากกว่าจะตัดสินใจใช้ โดยทั่วไปมักจะคิดว่าวิธีการนี้เป็นวิธีที่เสี่ยงไม่ทราบถึงผลลัพธ์ตามมาจึงต้องมีแรงผลักดัน เพื่อให้เกิดความแน่ใจโดยอาจมีคำแนะนำเพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจ

4. ขั้นทดลอง เป็นขั้นตอนที่เริ่มทดลองกับคนส่วนน้อย เพื่อตรวจสอบผลลัพธ์ดูก่อน โดยทดลองใช้วิธีการใหม่ ๆ ให้เข้ากับสถานการณ์ของตน ในขั้นนี้จะสรรหาหาข่าวสารที่มีความเฉพาะเกี่ยวกับวิทยากรใหม่หรือนวัตกรรมนั้น

5. ขั้นตอนการยอมรับ เป็นขั้นที่ปฏิบัตินำไปใช้จริงซึ่งบุคคลยอมรับวิทยากรใหม่ ๆ ว่าเป็นประโยชน์ในสิ่งนั้นแล้ว

โรเจอร์ (Rogers, 1986: 163-209 อ้างถึงใน อรทัย เลื่อนวัน, 2555: 30) ได้กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการ ดังนี้

1. ขั้นตระหนัก (Awareness Stage) เป็นขั้นตอนที่บุคคลรู้ว่าเทคโนโลยีใหม่เกิดขึ้น แต่ยังไม่ขาดความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น

2. ขั้นสนใจ (Interest Stage) บุคคลเริ่มมีความสนใจในเทคโนโลยี และพยายามแสวงหาข้อมูล หรือความรู้เพิ่มเติมที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี

3. **ขั้นประเมินผล (Evaluation Stage)** บุคคลจะประเมินผลในสมองตนโดยลองคิดว่า ถ้า การยอมรับเทคโนโลยีนั้นมาใช้แล้วจะเหมาะสมกับเหตุการณ์ในปัจจุบันหรือในอนาคตหรือไม่ว่าจะ ส่งผลคุ้มค่ากับการเสี่ยงหรือไม่

4. **ขั้นทดลอง (Trial Stage)** บุคคลจะนำเทคโนโลยีมาลองใช้หรือลองปฏิบัติในวงจำกัดก่อน เพื่อทดสอบว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์สามารถเข้ากับสถานการณ์ได้หรือไม่

5. **ขั้นการยอมรับ (Adoption Stage)** บุคคลยอมรับเทคโนโลยีมาใช้อย่างเต็มที่และ สม่ำเสมอ

ขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจยอมรับหรือไม่ยอมรับไม่จำเป็นว่าบุคคลหนึ่ง ๆ จะต้อง ดำเนินตามลำดับไปทุกข้อ อาจจะข้ามขั้นตอนหรือย้อนขั้นตอน เช่น นวัตกรรมบางอย่างที่มีการ ยอมรับโดยไม่ได้ทดลอง และการตัดสินใจขั้นสุดท้ายอาจจะไม่เป็นการตัดสินใจยอมรับหรือไม่ยอมรับ อย่างเด็ดขาดลงไป เพราะบางกรณีอาจจะตกลงใจยอมรับ แต่เมื่อมีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับนวัตกรรม นั้นมากขึ้นอาจทำให้การตัดสินใจเดิมเปลี่ยนแปลง

ครุภัณฑ์

ครุภัณฑ์ หมายถึง สินทรัพย์ที่หน่วยงานมีไว้เพื่อใช้ในการดำเนินงานมีลักษณะคงทนและมี อายุการใช้งานเกินกว่า 1 ปี สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ครุภัณฑ์ที่มีมูลค่าตั้งแต่ 5,000 บาทขึ้นไปตามราคาทุน โดยรวมภาษีมูลค่าเพิ่มและ ค่าใช้จ่ายเพื่อให้สินทรัพย์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เช่น ค่าขนส่ง ค่าติดตั้ง ค่าภาษี เป็นต้น รายการ ครุภัณฑ์ประเภทนี้ถือว่าเป็นสินทรัพย์ถาวร โดยต้องจัดทำบันทึกรายละเอียดครุภัณฑ์ในทะเบียนคุม ทรัพย์สิน คำนวณราคาต่อปีและรายงานข้อมูลตามแบบฟอร์มรายงานข้อมูลสินทรัพย์ สำหรับสร้างข้อมูลหลักสินทรัพย์ประเภทครุภัณฑ์

2. ครุภัณฑ์ที่มีมูลค่าไม่ถึง 5,000 บาทตามราคาทุน รายการครุภัณฑ์ประเภทนี้ถือว่าเป็น ค่าใช้จ่ายประเภทครุภัณฑ์มูลค่าต่ำกว่าเกณฑ์และไม่ถือว่าเป็นสินทรัพย์ถาวร แต่ให้บันทึก รายละเอียดของครุภัณฑ์ดังกล่าวไว้ในทะเบียนคุมทรัพย์สิน เพื่อประโยชน์ในการควบคุมรายการ ทรัพย์สินโดยไม่ต้องคำนวณราคาต่อปี และไม่ต้องรายงานข้อมูลตามแบบฟอร์มรายงาน ข้อมูลสินทรัพย์สำหรับสร้างข้อมูลหลักสินทรัพย์ประเภทครุภัณฑ์

ประเภทของครุภัณฑ์

ประเภทของครุภัณฑ์แบ่งตามลักษณะการใช้งานดังนี้

1. ครุภัณฑ์สำนักงาน หมายถึง เครื่องมือ เครื่องไฟฟ้าอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นต่อการ ดำเนินงาน เช่น เครื่องคำนวณ เครื่องโทรสาร กล้องถ่ายรูป เป็นต้น

2. ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้และอุปกรณ์ที่เป็นระบบ ดิจิตอล ซึ่งรวมถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการต่อพ่วงเพื่อเชื่อมระบบต่าง ๆ

3. ครุภัณฑ์ไฟฟ้าและวิทยุ หมายถึง เครื่องวัดแรงดันไฟฟ้า เครื่องบันทึกเสียงการประชุม เครื่องเล่นซีดี เครื่องสัญญาณเตือนไฟ เครื่องขยายเสียง เป็นต้น
4. ครุภัณฑ์การศึกษา หมายถึง โต๊ะนักเรียน เครื่องเขียน แบบจำลองภูมิประเทศ เป็นต้น
5. ครุภัณฑ์ยานพาหนะและขนส่ง หมายถึง รถยนต์ เช่น รถยนต์นั่ง รถยนต์โดยสาร เป็นต้น รถบรรทุก เช่น รถบรรทุกน้ำมัน รถบรรทุกขยะ เป็นต้น รถจักรยานยนต์ เรือ เครื่องยนต์
6. ครุภัณฑ์การเกษตร หมายถึง ปศุสัตว์ เช่น ช้าง ม้า วัว ควาย เป็นต้น รถไถ รถฟาร์มแทรกเตอร์ ป้อน้ำ
7. ครุภัณฑ์ก่อสร้าง หมายถึง เครื่องเชื่อมโลหะ เครื่องพ่นสี รอกแม่แรง เครื่องอัดจารบี
8. ครุภัณฑ์วิทยาศาสตร์การแพทย์ หมายถึง กล้องจุลทรรศน์ กล้องดูดาว เครื่องตรวจ เช่น เครื่องตรวจหัวใจ เครื่องตรวจไขมัน เครื่องตรวจเม็ดเลือด เครื่องตรวจหาเนื้อเยื่อมะเร็ง เป็นต้น
9. ครุภัณฑ์งานบ้านงานครัว หมายถึง ตู้ทำน้ำแข็ง เครื่องซักผ้า เครื่องอบผ้า กระจกน้ำร้อน
10. ครุภัณฑ์โรงงาน หมายถึง เครื่องจักรกล เครื่องตัดเหล็ก แท่นกลึง เครื่องกวน เครื่องทำเกลียว เครื่องเจียร
11. ครุภัณฑ์กีฬา หมายถึง จักรยานออกกำลังกาย โต๊ะเทเบิลเทนนิส เหล็กยกน้ำหนัก
12. ครุภัณฑ์สำรวจ หมายถึง กล้องส่องทางไกล เครื่องเจาะสำรวจ กล้องระดับ กล้องวัดระยะ บันไดอลูมิเนียม
13. ครุภัณฑ์อาวุธ หมายถึง ปืน ปืนลูกซอง ปืนพก
14. ครุภัณฑ์ดนตรีและนาฏศิลป์ หมายถึง เปียโน แซกโซโฟน ไวโอลิน เปียโน ออร์แกน ฆ้องวง ขิม
15. ครุภัณฑ์อื่น ๆ เช่น เต็นท์ เตียงสนาม มิเตอร์น้ำ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

ในปัจจุบันการบริการนับว่าเป็นสิ่งสำคัญในทุกองค์การจะให้ความสำคัญกับการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและผู้มารับบริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ดังนั้นคำว่า การบริการได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

สมิต สัชฌุกร (2550) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการบริการได้ ไม่แน่นอน ไม่สามารถเก็บไว้ได้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553) ได้ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตนจับต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการ โดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้าเพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของผู้ให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการของบุคลากร เพื่อให้แน่ใจว่าจะเกิดความสัมพันธ์ระยะยาวที่ทุกฝ่ายต่างก็ได้รับประโยชน์ร่วมกัน และเพื่อเป็นการช่วยเสริมการทำงานขององค์กร หรือเป็นการแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้หรือไม่สามารถจับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวัง

หลักการการให้บริการ

มิลเลต (John D.Millet) ได้แสดงทัศนะถึงค่านิยมในการให้บริการสาธารณะ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนมีสาระสำคัญ ดังนี้ (อ้างถึงใน บดินทร์ธร บัวรอด, 2559: 30)

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ความยุติธรรมของการให้บริการภาครัฐที่ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นหรือกีดกันการให้บริการประชาชนทุกคนจะมีความเป็นปัจเจกบุคคลภายใต้มาตรฐานของการให้บริการแบบเดียวกัน
2. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ยึดความพอใจของหน่วยงาน ให้บริการว่าจะหยุดบริการในช่วงใดก็ได้
3. การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้ที่มารับบริการ ซึ่งความเสมอภาคและบริการที่ตรงต่อเวลาจะไม่มีประโยชน์ถ้าหากจำนวนของการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนไม่พึงพอใจในระยะยาวได้

4. การให้บริการแบบก้าวหน้า การให้บริการสาธารณะจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ หรือขีดความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

5. การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความตรงต่อเวลาอันเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในทางตรงข้ามหากการบริการของภาครัฐไม่มีความตรงต่อเวลาก็จะเป็นการยากที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้

หลักการในการพัฒนาการบริการ มีดังนี้ (อ้างถึงใน มณีรัตน์ แต่งอ่อน, 2551: 34)

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชน

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้เห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ การพัฒนาการให้บริการให้มีความมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้นสามารถกระทำได้ 3 ลักษณะ ดังนี้

2.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติมีทักษะ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการบริการให้น้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัว และสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรของความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาบ่อยครั้ง นอกจากนี้การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการสมควรจะได้รับ และควรให้คำแนะนำด้วยความพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วยความเต็มใจ

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เนื่องจากผู้รับบริการบางส่วนยังมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐ ซึ่งอาจจะมองว่าการติดต่อขอรับบริการจากราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสาร การทำความเข้าใจกัน หากเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการปรับสภาพลักษณะใหม่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและเปลี่ยนทัศนคติใหม่ให้ดีขึ้น ยอมรับฟัง ความคิดเห็น เหตุผล

คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการ นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ส่งผลให้ผู้ได้รับการบริการมีความศรัทธาและเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น

5. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นอีกเป้าหมายหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการในหน่วยงานราชการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อหรือรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการบริการที่เกิดจากความรู้สึกภายใน ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและหน่วยงานราชการ อันจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดี การสื่อสารที่ดี และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและตัวบุคลากร รวมถึงภาพลักษณ์ที่เป็นองค์กรรวมของหน่วยงานราชการทั้งระบบ

6. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

6.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ

สรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการ สามารถพิจารณาได้ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. เชิงคุณภาพ ความสำคัญในเชิงคุณภาพจะประกอบด้วย

1.1 การสร้างความพอใจและความจงรักภักดีการให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ผู้ใช้บริการพอใจ และรู้สึกพอใจต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไปไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้บริการอื่น

ที่ไม่คุ้นเคยในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี ซึ่งความพอใจและความจงรักภักดีจากผู้ให้บริการจะหาได้ยากในยุคที่มีบริการจากคู่แข่งให้เลือกมากมาย

1.2 การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร มีผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพแล้ว

1.3 อิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมากในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ และเป็นพื้นฐานการบอกถึงความคุ้มค่าคือคุณภาพการให้บริการ

1.4 เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาดไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาดล้วนไม่คงทนอาจคิดกลยุทธ์หรือพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดใหม่ ๆ มาสู่ตลาด หลักฐานอันหนึ่งที่ชัดเจนคือผลิตภัณฑ์ในบริการธุรกิจหนึ่ง ๆ จะเหมือนกันหรือคล้ายกันมาก แต่สิ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการมองเห็นความแตกต่างได้คือคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเกิดขึ้นจากพนักงานทุกคนที่มอบการบริการผ่านกระบวนการบริการที่มีประสิทธิภาพ ภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้การบริการที่มีคุณภาพและได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

2. เชิงปริมาณ

2.1 ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาดจากการบริการย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงาน พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องมาตามแก้ไขและการสูญเสียลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ดังนั้นการปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการบริการย่อมช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาดในที่สุดอาจจะเกิดขึ้นซ้ำได้ นอกจากนี้การหาลูกค้าใหม่จะใช้เงินมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าเอาไว้ และเพื่อเป็นการชดเชยลูกค้าที่สูญเสียไป

2.2 เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้องค์กร เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในบริการที่จะได้รับแล้วว่าคุณค่าที่ตอบสนองความต้องการได้ย่อมทำให้ตัดสินใจได้ไม่ยาก การเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดและพอใจในบริการย่อมเป็นไปได้ไม่ยากนัก

การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552) ได้กล่าวถึงการพิจารณาคุณภาพการบริการว่าการพิจารณาคุณภาพสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ด้าน คือ

1. คุณภาพด้านเทคโนโลยี เช่น การนำระบบออนไลน์มาใช้ในรูปแบบของธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเปิดบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น
2. คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเอง
3. คุณภาพด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคารและสถานที่ เป็นต้น
4. คุณภาพด้านสารสนเทศ เช่น ข้อมูลและประเภทสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความทันสมัย เป็นต้น

5. คุณภาพขององค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น บุคลากร ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน เป็นต้น

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ (สมิต สัชฌุกร, 2550)

1. รูปร่างธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการได้
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอและความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่า ตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของเจ้าหน้าที่ที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้รับในการบริการกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้
 - 1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงานที่ทำให้มีความรู้สึกที่น่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้
 - 1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

1.3 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ซึ่งถ้างานที่ทำตรงกับความรู้และความสามารถของผู้ให้บริการก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

1.4 ค่าชมเชยที่มีต่อการให้บริการ

1.5 ค่าจ้าง รายได้ และโอกาสก้าวหน้ามักมีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

1.6 ลักษณะทางสังคม เป็นการยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

1.7 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

1.8 ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

1.9 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ทักษะ การศึกษา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นจะต้องพิจารณาจากสิ่งเหล่านี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2 ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

2.3 การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการและชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ

2.4 ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ

2.5 ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันมิใช่เป็นการเลือกปฏิบัติ

2.6 การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2544)

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ จะเห็นว่าความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็จะนำมาซึ่งความพึงพอใจ ในบริการนั้น แต่หากเป็นไปได้ในทางตรงกันข้ามสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้

แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ (พินิต เมฆสวัสดิ์, 2550: 28)

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่รับบริการ หรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือผู้ใช้โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพพร้อมกับการนำเทคโนโลยี

ต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้ เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการ หรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ความเอาใจใส่ ความทุ่มเท ในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติและประเมินผล ผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจน รวมไปถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมาย เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

สรุป ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ตนได้ปฏิบัติอยู่ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุดสามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมี โอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องสำรวจ ตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ ให้สอดคล้องกับความต้องการ ทั้งนี้ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์การหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จของการบริหารองค์การส่วนตำบล

ความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น มีแนวคิดหลักที่นำมาใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการ ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนและประมวลองค์ความรู้เกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล คือ การบริหารแบบ POSDCoRB กระบวนการบริหาร POSDCoRB เป็นแนวคิดของลูเทอร์ กุลิก และลินดอลล์ เออร์วิก (Luther Gulick and Lyndall Urwick) เป็นนักทฤษฎีที่อยู่ในกลุ่มการศึกษาการจัดการตามหลักการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ ได้เสนอหลักการที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร โดยมีการขยายส่วนพื้นฐาน The Element of Management 5 ประการ ของฟายโบลมาประยุกต์ใช้กับการบริหารงานราชการ ที่ได้เสนอแนะการจัดหน่วยงานในทำเนียบรัฐบาลให้กับประธานาธิบดีของสหรัฐอเมริกา (รัฐบาลในสมัยประธานาธิบดีแฟรงคลิน ดี รูสเวลท์) เพื่อตอบคำถามอะไรคืองานของประธานาธิบดีของสหรัฐอเมริกา คำตอบสั้น ๆ คือ POSDCoRB หมายถึง กระบวนการบริหาร 7 ประการ โดยรวบรวมเอาไว้ในหนังสือชื่อ “Paper on the Science of Administration: Notes on the Theory of Organization” และเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการบริหารจัดการหน่วยงาน ลูเทอร์ กุลิก และลินดอลล์ เออร์วิก ได้เสนอกระบวนการบริหารไว้ 7 ประการ เรียกว่าหลัก “POSDCoRB” ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้ (เจริญผล สุวรรณโชติ, 2551: 418-420)

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดแผนงาน การเตรียมการล่วงหน้า การวางแผนทางในการปฏิบัติงาน รวมทั้งวิธีปฏิบัติงานตามแนวทางนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้กำหนดไว้
2. การจัดองค์การ (Organization) หมายถึง การจัดโครงสร้างขององค์การตามอำนาจหน้าที่ การสั่งการ การแบ่งสายงาน การบังคับบัญชา เป็นการจัดแบ่งการกำหนดการประสานงานของหน่วยงานย่อย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
3. การบริหารบุคคล (Staffing) หมายถึง การจัดการด้านบุคคลหรือด้านผู้ปฏิบัติงาน โดยจะเริ่มตั้งแต่การรับบุคคลเข้าทำงาน การฝึกอบรม การพัฒนา และการรักษาบุคลากร
4. การอำนวยการ (Directing) หมายถึง การตัดสินใจ การสั่งการให้กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินการไปอย่างมีระเบียบแบบแผนทั้งลักษณะทั่วไปและลักษณะเฉพาะ รวมถึงคำแนะนำต่าง ๆ
5. การประสานงาน (Coordination) หมายถึง การจัดระเบียบวิธีการทำงาน การประสานความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ หรือหน่วยงานให้สอดคล้องและประสานกลมกลืนกัน
6. การรายงาน (Reporting) หมายถึง การจัดทำบันทึก การรายงาน และการตรวจสอบภายในหน่วยงานหรือองค์กร เพื่อเป็นหลักฐานในการพิจารณาดำเนินการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
7. การงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การจัดการที่เกี่ยวข้องกับการจัดงบประมาณ เพื่อนำมาใช้จ่ายในแต่ละแผนก แต่ละฝ่าย

สรุป กระบวนการบริหาร POSDCoRB เป็นหลักการที่ดีเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในระดับสากล และเป็นข้อเสนอที่ลูเทอร์ กูลิค และลินดอลล์ เออร์วิก เสนอไว้อย่างเป็นกลางซึ่งสามารถใช้ได้กับนักบริหารทุกระดับ สาธารณสำคัญของแนวความคิดเกี่ยวกับ POSDCoRB คือ การแบ่งงานกันทำ การประสานงาน การจัดแผนงาน โดยอาศัยเกณฑ์การแบ่งแยกตามวัตถุประสงค์ กระบวนการบุคลากร และสถานที่ และหลักการเกี่ยวกับหน่วยช่วยอำนวยการ และทุกหน่วยงานจะต้องจัดรูปแบบองค์การเป็นรูปสามเหลี่ยมปิรามิด มีสายการบังคับบัญชาที่ลดหลั่นกันทำให้การบริหารงานทุกหน่วยงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสำคัญในการบริหาร สำหรับเรื่องการจูงใจให้บุคลากรทำตามวัตถุประสงค์ขององค์การลูเทอร์ กูลิค และลินดอลล์ เออร์วิก ไม่นั้นในส่วนนี้เพียงแต่ยอมรับว่าเป็นโครงสร้างขององค์การไม่เป็นการรับรองถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ดังนั้นต้องมีการพัฒนาโลกที่จะช่วยให้คนเกิดความต้องการและเกิดความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกันให้บรรลุตามจุดประสงค์ขององค์การ ซึ่งลูเทอร์ กูลิค และลินดอลล์ เออร์วิก ไม่ได้นำเสนอแนวทางที่ทำให้เกิดสภาวะการมีความตั้งใจในการทำงานร่วมกันของบุคลากร แต่แนะนำว่าควรให้ความสำคัญกับหน้าที่การบริหารงานบุคคล เช่น การคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ การทำให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้สึกว่าการที่ทำงานนั้นเป็นอาชีพที่จะสามารถก้าวหน้าต่อไปได้ และการทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มใจ

2.5 ข้อมูลเบื้องต้นขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง

องค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทองเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับที่ทั่วไป เล่มที่ 112 ตอนพิเศษ 6ง ลงวันที่ 2 มกราคม พ.ศ.2538 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ.2538 และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ และกฎหมายเพื่อบริการประชาชน และพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วิสัยทัศน์องค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง

“จัดการศึกษาให้มีความก้าวหน้า และพัฒนาเป็นเมืองที่น่าอยู่ด้วยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน”

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง ตั้งอยู่ทางด้านทิศตะวันตกของอำเภอบางบัวทอง ภาคกลางของประเทศไทย เป็นระยะทางประมาณ 10 กิโลเมตร ในเขตตำบลบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ตั้งอยู่บนเส้นทางที่ 13 อองศา 58 ลิปดา ถึงเส้นทางที่ 13 อองศา 55 ลิปดาเหนือ เส้นแวงที่ 100 อองศา 22 ลิปดา ถึง 100 อองศา 25 ลิปดาตะวันออก มีอาณาเขต ดังนี้ ทิศเหนือ จดตำบล ละหาร ทิศใต้ จดตำบล พิมลราช ทิศตะวันออก จดตำบล ละหาร เทศบาลเมืองบางบัวทอง ทิศตะวันตก จดตำบล ไทรน้อย อำเภอไทรน้อย

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง เป็นที่ราบลุ่มภาคกลางเช่นเดียวกับจังหวัดอื่น ๆ ที่อยู่ใกล้แม่น้ำและบริเวณปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร สภาพพื้นที่ดินเป็นพื้นที่อุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การเพาะปลูก สภาพดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนเหมาะแก่การใช้ประโยชน์ทางเกษตรกรรม ในปัจจุบันมีการอพยพเคลื่อนย้ายประชาชนมาอยู่ในบริเวณดังกล่าวเป็นจำนวนมาก ทำให้สภาพพื้นที่เปลี่ยนแปลงมีหมู่บ้านจัดสรรเกิดขึ้นจำนวนมาก ทำให้ภูมิประเทศเป็นสองลักษณะ คือ ชุมชนเมืองและชุมชนเกษตรดั้งเดิม

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ มีลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบร้อนชื้น อยู่ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ประกอบด้วย ฤดูฝน ฤดูหนาว และฤดูร้อน เนื่องจากลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มมีความแตกต่างของระดับพื้นดินเพียงเล็กน้อย สภาพภูมิอากาศจึงมีลักษณะค่อนข้างสม่ำเสมอตลอดพื้นที่ อุณหภูมิเฉลี่ยตามที่กรมอุตุนิยมวิทยารายงานอุณหภูมิเฉลี่ยต่ำสุด 25⁰ C และอุณหภูมิเฉลี่ยสูงสุด 33⁰ C

1.4 ลักษณะของดิน สภาพดินเป็นดินที่ราบลุ่ม ซึ่งมีความอุดมสมบูรณ์เหมาะกับการเกษตรกรรม โดยเฉพาะการ ปลูกข้าว และทำสวนผลไม้ ในปัจจุบันการใช้ประโยชน์ในที่ดินไม่

เหมาะสมเนื่องจากการขยายตัวของแหล่งที่ อยู่อาศัยทำให้พื้นที่ดินบางส่วนที่เหมาะสมกับการเกษตรกรรมถูกใช้ไปในการปลูกสร้างที่อยู่อาศัยทำให้พื้นที่สี เขียวลดลง

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ ลักษณะเป็นแหล่งน้ำตามธรรมชาติเป็นคูคลอง

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง องค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง มีเขตการปกครองเต็มพื้นที่ทั้งตำบล มีเนื้อที่ทั้งตำบล จำนวน 29.7 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 18,562.50 ไร่ รวม 13 หมู่บ้าน

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

(1) จำนวนประชากร ทั้งหมด 52,697 คน แยกเป็น ชาย 24,881 คน หญิง 27,816 คน อัตราส่วนความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ย 1,774.30 คน / ตารางกิโลเมตร ข้อมูล: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง อำเภอบางบัวทอง (ข้อมูลของเดือนกันยายน 2560)

4. สภาพทางสังคม

4.1 ด้านการศึกษา

4.1.1 โรงเรียนอนุบาล ประถมศึกษา จำนวน ๕ แห่ง คือ

- (1) โรงเรียนพิงรำลึก สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชน (สช.) ตั้งอยู่หมู่ที่ 1
- (2) โรงเรียนปิยะฉัตร สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชน (สช.) ตั้งอยู่หมู่ที่ 3
- (3) โรงเรียนพระราชรัฐบำรุง สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ (สพฐ.) ตั้งอยู่หมู่ที่ 4
- (4) โรงเรียนแสงประเสริฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ (สพฐ.) ตั้งอยู่หมู่ที่ 11
- (5) โรงเรียนสหศึกษาบางบัวทอง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง ตั้งอยู่หมู่ที่ 4

4.1.2 โรงเรียนสอนศาสนาอิสลามและภาษาอาหรับ จำนวน 1 แห่ง คือ

- (1) โรงเรียนอัสซิกรอ ตั้งอยู่หมู่ที่ 1

4.1.3 โรงเรียนสอนศาสนาอิสลาม (ภาคบังคับ) จำนวน 4 แห่ง คือ

- (1) โรงเรียนดี่นูลอิสลาม ตั้งอยู่หมู่ที่ 4
- (2) โรงเรียนอิกอมาตุลมุอิมิน ตั้งอยู่หมู่ที่ 4
- (3) โรงเรียนนุรุสซอาดะห์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 11
- (4) โรงเรียนยามาลุดดิน ตั้งอยู่หมู่ที่ 12

4.1.4 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง จำนวน 2 แห่ง คือ

- (1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลบางบัวทอง ตั้งอยู่หมู่ที่ 4
- (2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านคลองลำรีตั้งอยู่หมู่ที่ 12

4.2 ด้านสาธารณสุข

4.2.1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 3 แห่ง คือ

- (1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตั้งอยู่หมู่ที่ 5
- (2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล คลองตาค้าย ตั้งอยู่หมู่ที่ 7
- (3) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตั้งอยู่หมู่ที่ 12

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง เส้นทางคมนาคมและขนส่ง เขตตำบลบางบัวทอง ใช้ถนนสายบางกรวย-ไทรน้อย โดยอยู่ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวงชนบท และถนนสายหลักคือถนนกาญจนาภิเษก (ตลิ่งชัน- สุพรรณบุรี) โดยอยู่ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง รถโดยสารประจำทาง

- (1) สาย 134 (หมู่บ้านบัวทองเคหะ-หมอชิต2)
- (2) สายปอ. 516 (หมู่บ้านบัวทองเคหะ-เทเวศร์)
- (3) สาย 528 (อำเภอไทรน้อย-อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ (ปอ.31)

5.2 การไฟฟ้า การไฟฟ้าครอบคลุมทั้งตำบล

5.3 การประปา การประปาครอบคลุมทั้งตำบล

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

- (1) ทำนาปี, นาปรัง
- (2) ทำสวนผลไม้, ไม้ยืนต้น
- (3) ไม้ดอกไม้ประดับ
- (4) พืชผัก

6.2 การประมง

- (1) เลี้ยงปลาในกระชัง

6.3 การปศุสัตว์

- (1) เลี้ยงแพะ
- (2) เลี้ยงเป็ด
- (3) เลี้ยงโค
- (4) เลี้ยงกระป๋อง
- (5) เลี้ยงไก่

6.4 การท่องเที่ยว ตลาดสมบัติบุรี เป็นแหล่งขายต้นไม้ทั้งไม้ใบ ไม้ดอก ไม้ยืนต้น ไม้ไทย ไม้หายาก ไม้พุ่ม ไม้กระถาง ของตกแต่งสวน อุปกรณ์ทำสวนแหล่งใหญ่แหล่งหนึ่งย่านนนทบุรี

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฤทธิธณ สันทนวิวัตต์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกองช่างของเทศบาลในเขตตำบลกลางดงอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ฝ่ายนักการเมืองท้องถิ่นและฝ่ายข้าราชการและลูกจ้างเทศบาลมีความคิดว่าปัจจัยด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี และสถานที่ปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านงบประมาณมีปัญหาหรืออุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง และปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือ เทคโนโลยีและสถานที่ปฏิบัติงานควรได้รับการแก้ไขเป็นอันดับแรก ในด้านปัจจัยภาวะผู้นำ ฝ่ายนักการเมืองท้องถิ่นและฝ่ายข้าราชการและลูกจ้างเทศบาลมีความเห็นตรงกันว่าเป็นปัญหาหรืออุปสรรคต่อการปฏิบัติงานในระดับน้อย ถึงแม้ว่าทั้งฝ่ายนักการเมืองท้องถิ่นและฝ่ายข้าราชการและลูกจ้างเทศบาลคิดว่าปัจจัยด้านบุคลากรของกองช่างอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาตามรายชื่อแล้วพบว่า ปัญหาด้านบุคลากรที่ปฏิบัติงานกองช่างมีจำนวนไม่เพียงพออยู่ในระดับสูง เทศบาลควรแก้ไขและจัดสรรอุปกรณ์เครื่องมือเทคโนโลยี และสถานที่ปฏิบัติงานให้มีความพร้อม สะดวก ทันสมัยและง่ายต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรสรรหาบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านกองช่างให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับผู้ปฏิบัติงานกองช่างในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิจิตรา แป้นจันทร์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า (1) ความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดกำแพงเพชร อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรกคือ ด้านการปรับปรุงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านบริหารงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ อปท. และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (2) ปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง (3) ปัจจัยด้านผู้บริหาร ด้านพนักงานส่วนตำบล ด้านงบประมาณ และด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดกำแพงเพชร (4) เมื่อใช้การถดถอยพหุคูณแบบหลายขั้นตอน พบว่า มีกลุ่มตัวแปร 4 ตัว ที่มีนัยสำคัญของการพยากรณ์ความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดกำแพงเพชร คือ การวางแผน (X3) ผู้บริหาร (X1) งบประมาณ (X4) พนักงานส่วนตำบล (X2) โดยกลุ่มตัวแปรเหล่านี้มีอำนาจในการ

พยากรณ์ได้ร้อยละ 97.10 ซึ่งสามารถเขียนในรูปคะแนนดิบ (Y) และสมการในรูปคะแนนมาตรฐาน (Z') ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 1.223 + .228 (X_3) + .316 (X_1) + .369 (X_4) + .086 (X_2)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .388 (Z_4) + .358 (Z_1) + .310 (Z_3) + .093 (Z_2)$$

อมรรัตน์ เลาล้ำ (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารกองทุนหมู่บ้านในจังหวัดสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่างวิจัยในเชิงปริมาณ ได้แก่ กองทุนหมู่บ้านในจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 337 กองทุน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารกองทุนหมู่บ้านมากที่สุด ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความรู้บทบาทในหน้าที่ และการรับรู้ข่าวสาร ตามลำดับ ลักษณะการบริหารงานในกองทุนหมู่บ้านมากที่สุด ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการกองทุน ด้านโครงสร้างกองทุน และด้านผลการดำเนินงาน ตามลำดับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารกองทุนหมู่บ้าน ได้แก่ เพศ ตำแหน่งในกองทุนหมู่บ้าน จำนวนสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน วาระในการดำรงตำแหน่ง ด้านการรับรู้ข่าวสารและด้านการสนับสนุนของหน่วยงานภาครัฐ ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการบริหารกองทุนหมู่บ้าน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การประกอบอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยความรู้ในบทบาทและหน้าที่ และด้านภาวะผู้นำของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน สามารถพยากรณ์ได้ถูกต้องร้อยละ 96.40 สร้างสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

$$\text{ลักษณะการบริหารกองทุนหมู่บ้าน} = 34.167 + 4.313 (X_{\text{เพศ}}) + 3.926 (X_{\text{ตำแหน่ง}}) + 7.413 (X_{\text{สมาชิก}}) + 2.259 (X_{\text{วาระ}}) + 3.651 (X_{\text{การรับรู้ข่าวสาร}}) + 6.822 (X_{\text{การสนับสนุน}})$$

มุกิตา วรกุลยากุล (2556) ได้ศึกษาเรื่องความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลนครรังสิตจำนวน 157 คน ส่วนการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพได้ทำการสัมภาษณ์ นายกเทศมนตรีนครรังสิต ปลัดเทศมนตรีนครรังสิต และประธานชุมชนรังสิต ผลการวิจัย พบว่า (1) สถานภาพองค์กรของเทศบาลนครรังสิตในภาพรวมมีการดำเนินงานตามกฎหมาย กฎระเบียบ และเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับภารกิจ และบริบทขององค์กร ทั้งนี้พบว่าการบริหารงานในด้านต่าง ๆ ควรมีการปรับปรุง เช่น ด้านโครงสร้างงานและด้านการจูงใจพนักงาน (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านระบบงาน ปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านค่านิยมร่วม และปัจจัยด้านทักษะ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อนำมาสร้างสมการพยากรณ์เพื่อ

ทำนายปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงาน พบว่า ปัจจัยด้านทักษะส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานมากที่สุด รองลงมา ปัจจัยด้านค่านิยมร่วม ปัจจัยด้านกลยุทธ์ และปัจจัยด้านระบบงาน ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) เท่ากับ 0.621 จึงทำให้ทั้ง 4 ปัจจัยสามารถอธิบายความสำเร็จในการบริหารงานได้ร้อยละ 62.10

นุฏกร ปันพุมโพธิ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขต 7 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 7 ปี การศึกษา 2560 จังหวัดสระแก้ว ที่ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 327 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพการสอนของครูด้านความพึงพอใจในการทำงานของครูและด้านสภาพแวดล้อมของสถานศึกษาตามลำดับ (2) ระดับความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านการบริหารและสนับสนุน และด้านการบริหารสถานศึกษา ตามลำดับ (3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัวแปรโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .602 - .814 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกมากที่สุดคือด้านวัฒนธรรมสถานศึกษา และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำที่สุดคือด้านคุณภาพการสอนของครู และ 4) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษา พบว่าตัวแปร ด้านวัฒนธรรมสถานศึกษา ด้านวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร ด้านการได้รับการสนับสนุนทางสังคมของครู และด้านสภาพแวดล้อมของสถานศึกษา สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษาได้ร้อยละ 74 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

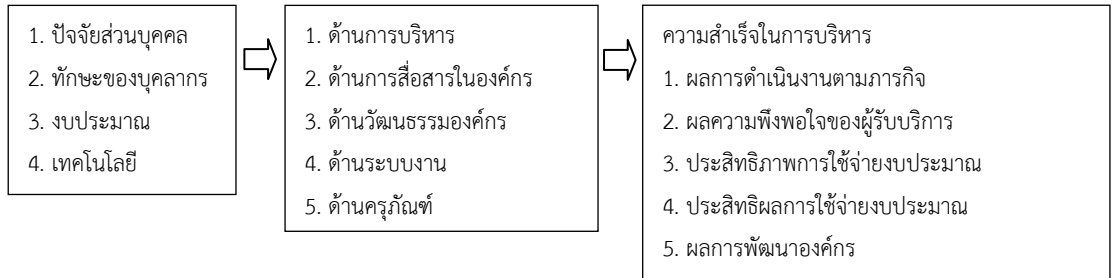
$$Y = 0.388 + 0.311^{**}(X_7) + 0.126^{**}(X_6) + 0.183^{**}(X_2) + 0.017^{**}(X_5) + 0.087 (X_3) + 0.028 (X_1) + 0.001 (X_4)$$

$$Z = 0.375^{**}(X_7) + 0.210^{**}(X_2) + 0.165^{**}(X_5) + 0.143^{**}(X_6) + 0.075(X_3) + 0.030(X_1) + 0.001(X_4)$$

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

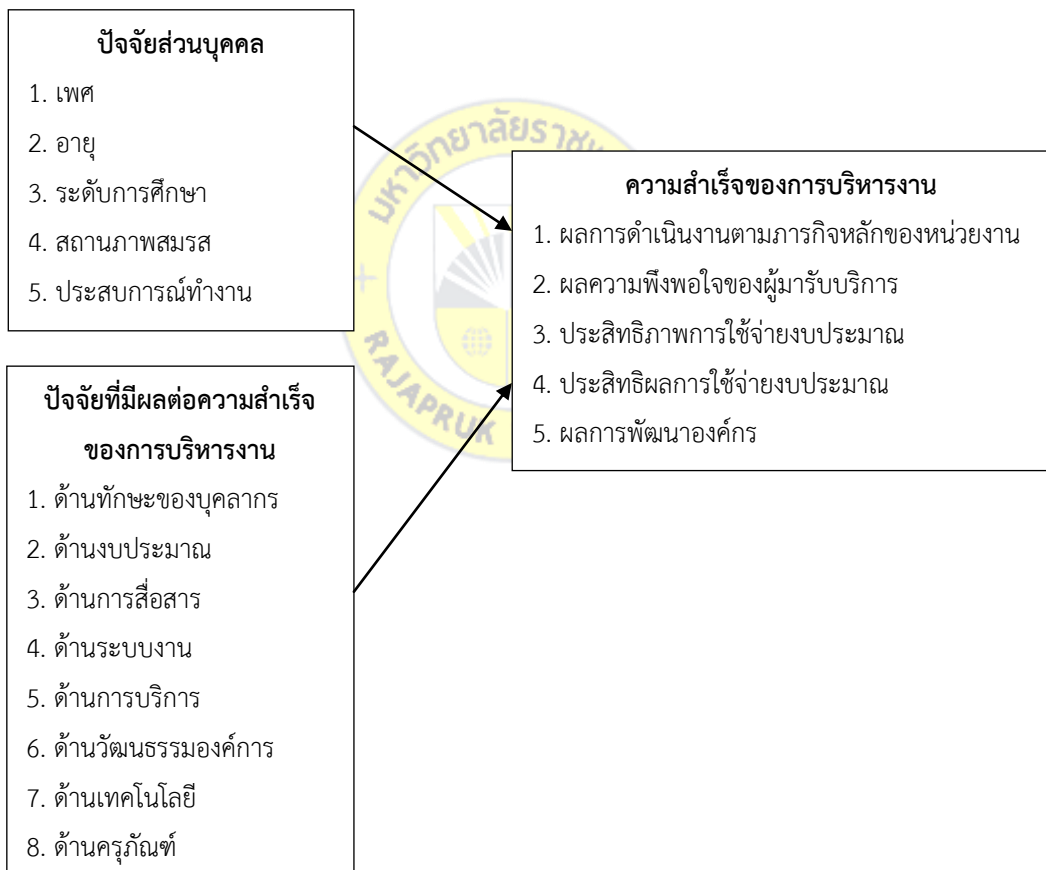
จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ปัจจัยด้านทักษะของบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านการสื่อสาร ด้านระบบงาน ด้านการบริหาร ด้านวัฒนธรรม

องค์การ ด้านเทคโนโลยี และด้านครุภัณฑ์ ดังนั้นจึงสรุปกรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัยได้ดังปรากฏในภาพที่ 2.1



ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ในเขตพื้นที่ 6 อบต. จำนวน 592 คน โดยแต่ละ อบต. มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานปรากฏดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง

องค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง	จำนวนเจ้าหน้าที่ (คน)
อบต.บางคูรัด	204
อบต.บางบัวทอง	70
อบต.บางรักพัฒนา	172
อบต.บางรักใหญ่	78
อบต.ละหาร	30
อบต.ลำโพ	38
รวม	592

ที่มา: สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนนทบุรี กระทรวงมหาดไทย (2562)

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ได้แก่ อบต.บางคูรัด อบต.บางบัวทอง อบต.บางรักพัฒนา อบต.บางรักใหญ่ อบต.ละหาร และอบต.ลำโพ ทั้งนี้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน (Toro Yamane) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่น 95% และมีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง .05 สำหรับการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยการเลือกแบ่ง อบต. ในลำดับแรก แล้วจึงดำเนินการเลือก อบต. แต่ละ อบต. มาเป็นกลุ่มตัวอย่าง และลำดับสุดท้ายจึงใช้วิธีการคัดเลือกแบบสะดวก (Convenience Sampling)

ขั้นตอนในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ได้แก่ อบต.บางคูรัด อบต.บางบัวทอง อบต.บางรักพัฒนา อบต.บางรักใหญ่ อบต.ละหาร และอบต.ลำโพ ได้จากการคำนวณด้วยสูตรทาโรยามาเน (Taro Yamane, 1973: 727-728) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

สูตร

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ขนาดความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง (กำหนดไว้ที่ 0.05)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงคำนวณได้จากสูตรข้างต้น ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{592}{1+592(.05)^2} \\ &= 238.70 \end{aligned}$$

จากการแทนค่าตามสูตรข้างต้น ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 239 คน ดังนั้นในการวิจัยในครั้งนี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ได้แก่ อบต.บางคูรัด อบต.บางบัวทอง อบต.บางรักพัฒนา อบต.บางรักใหญ่ อบต.ละหาร และอบต.ลำโพ จำนวน 239 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) เพื่อหาสัดส่วนที่เหมาะสมของกลุ่มตัวอย่าง ตามจำนวนประชากรของแต่ละ อบต. ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ อบต.} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละ อบต.}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

เมื่อแทนค่าตามสูตรข้างต้น ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมของแต่ละ อบต. สำหรับใช้ในการวิจัย ดังปรากฏตามตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 สัดส่วนขนาดกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง	จำนวนผู้ปฏิบัติงาน	
	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
อบต.บางคูรัด	204	82
อบต.บางบัวทอง	70	28
อบต.บางรักพัฒนา	172	70
อบต.บางรักใหญ่	78	32
อบต.ละหาร	30	12
อบต.ลำโพ	38	15
รวม	592	239

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการศึกษาเอกสารปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และประสบการณ์การทำงาน เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มี 8 ด้าน จำนวน 40 ข้อ ดังนี้

1. ด้านทักษะของบุคลากร จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านงบประมาณ จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านการสื่อสาร จำนวน 5 ข้อ
4. ด้านระบบงาน จำนวน 5 ข้อ
5. ด้านการบริการ จำนวน 5 ข้อ
6. ด้านวัฒนธรรมองค์กร จำนวน 5 ข้อ
7. ด้านเทคโนโลยี จำนวน 5 ข้อ
8. ด้านครุภัณฑ์ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มี 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ ดังนี้

1. ผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน จำนวน 5 ข้อ
2. ผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำนวน 5 ข้อ
3. ประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ จำนวน 5 ข้อ
4. ประสิทธิผลการใช้จ่ายงบประมาณ จำนวน 5 ข้อ
5. ผลการพัฒนาองค์กร จำนวน 5 ข้อ

ในตอนที่ 2-3 ผู้วิจัยใช้เกณฑ์วัดระดับเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยวิธีของลิเคิร์ต (Likert, 1967: 90-95 อ้างถึงใน ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ, 2557: 75) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายความว่า มีระดับความสำเร็จมากที่สุด
- 4 หมายความว่า มีระดับความสำเร็จมาก
- 3 หมายความว่า มีระดับความสำเร็จปานกลาง
- 2 หมายความว่า มีระดับความสำเร็จน้อย
- 1 หมายความว่า มีระดับความสำเร็จน้อยที่สุด

ส่วนข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แปลผลโดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ตามแนวทางของเบสต์ (Best, 2001: 204)

- ระดับคะแนน 4.50-5.00 คะแนน หมายถึง ถึง มีระดับความสำเร็จมากที่สุด
- ระดับคะแนน 3.50-4.49 คะแนน หมายถึง ถึง มีระดับความสำเร็จมาก
- ระดับคะแนน 2.50-3.49 คะแนน หมายถึง ถึง มีระดับความสำเร็จปานกลาง
- ระดับคะแนน 1.50-2.49 คะแนน หมายถึง ถึง มีระดับความสำเร็จน้อย
- ระดับคะแนน 1.00-1.49 คะแนน หมายถึง ถึง มีระดับความสำเร็จน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด

3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามและตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิด หลักการ ทฤษฎี เอกสาร บทความ ตำรา และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอที่ปรึกษาทางวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และพิจารณาถึงความชัดเจนและความสละสลวยของภาษาที่ใช้ และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่ได้เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความครอบคลุมสอดคล้องกับหัวข้อปัญหาของการวิจัย และวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน
4. นำแบบสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิและคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Concurrence: IOC) โดยใช้สูตร



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

เมื่อ IOC หมายถึง

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นและกำหนดให้มีแบบเลือกตอบคือระดับความสอดคล้องและระดับความครอบคลุมและช่องเสนอแนะ โดยกำหนดให้ค่าน้ำหนัก ดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามมีเกณฑ์ความสอดคล้อง มีความครอบคลุมเนื้อหา

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีเกณฑ์ความสอดคล้อง มีความครอบคลุมเนื้อหา

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีเกณฑ์ความสอดคล้อง ไม่มีความครอบคลุมเนื้อหา

จากนั้นนำค่าน้ำหนักคะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ผลการพิจารณาคัดเลือกข้อคำถามในแต่ละด้านมีดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามรายข้อมีค่าตั้งแต่ 0.60-1.00

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการพัฒนาและปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด หลังจากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิเคราะห์

หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alfa Coefficient) ด้วยวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1990 : 202-204) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.90

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาคุณภาพแล้ว ไปจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ขอคำแนะนำจากที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่สร้าง

2. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนอที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็นชอบและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม จำนวน 3 ท่าน (รายชื่อตามภาคผนวก ก) แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence: IOC) ได้ค่าความเชื่อมั่นระหว่าง 0.67-1.00

3. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีการปฏิบัติงานในลักษณะคล้ายคลึงกัน คือบุคลากรในพื้นที่ อบต. บางขุนนุน จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alfa Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach อ้างถึงใน วิชัย แหวนเพชร, 2553: 85-86) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.90

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อที่ปรึกษา เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ในการนำไปแจกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการขอความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัยราชภัฏฯ เพื่อดำเนินการขอหนังสือขออนุญาตเข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล โดยการลงพื้นที่แจกแบบสอบถามผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

3. ผู้วิจัยใช้เวลาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลทั้งหมด 45 วัน

4. ผู้วิจัยตรวจสอบแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์แล้วนำไปประมวลผลทางสถิติ โดยประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ มีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้รวบรวมจากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. แบบสอบถามในส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จและความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านทักษะของบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านการสื่อสาร ด้านระบบงาน ด้านการบริการ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านเทคโนโลยี และด้านครุภัณฑ์ มีอิทธิพลในการพยากรณ์ความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีรูปแบบของสมการดังนี้

$$Y=C+\beta_1X_1+ \beta_2X_2+ \beta_3X_3$$

สามารถแทนค่าสมการได้ดังนี้

Y หมายถึง ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

C หมายถึง ค่าคงที่ (Constant)

β หมายถึง ค่าเบต้า (Beta)

X หมายถึง ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ข้อมูลให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)
2. วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
3. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. วิเคราะห์ความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5. การสร้างสมการปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จกับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์กำหนดไว้ที่ระดับ .05



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 6 อบต. ได้กลุ่มตัวอย่าง 239 คน นำเสนอเพื่อศึกษา (1) ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี (2) ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี (3) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จในการบริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยใช้ปัจจัยด้านทักษะบุคคล ด้านงบประมาณ ด้านการสื่อสาร ด้านระบบงาน ด้านการบริการ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านเทคโนโลยี และด้านครุภัณฑ์ เป็นตัวพยากรณ์ ผลการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ในด้านทักษะบุคคล ด้านงบประมาณ ด้านการสื่อสาร ด้านระบบงาน ด้านการบริการ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านเทคโนโลยี และด้านครุภัณฑ์

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และประสบการณ์การทำงาน

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	138	57.70
หญิง	101	42.30
รวม	239	100.00
2. อายุ		
20-25 ปี	19	7.95
26-30 ปี	58	24.27
31-45 ปี	77	32.22
46-50 ปี	45	18.83
51 ปีขึ้นไป	40	16.73
รวม	239	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	87	36.40
ปริญญาตรี	140	58.58
ปริญญาโท	12	5.02
รวม	239	100.00
4. สถานภาพสมรส		
โสด	58	24.27
แต่งงาน	166	69.46
หม้าย/หย่าร้าง	15	6.27
รวม	239	100.00

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่า 3 ปี	15	6.28
3-5 ปี	67	28.03
6-10 ปี	51	21.34
11-15 ปี	60	25.10
มากกว่า 16 ปี	46	19.25
รวม	239	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คือ เป็นเพศชายจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 57.70 และเพศหญิงจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 42.20 มีอายุ 31-45 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 32.22 รองลงมาอายุ 26-30 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 24.27 และน้อยสุดอายุ 20-25 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.95 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 58.58 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 และปริญญาโท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.02 และส่วนใหญ่มีสถานภาพแต่งงาน จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 69.46 รองลงมา สถานภาพโสด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 24.27 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.27 มีประสบการณ์ 3-5 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 28.03 รองลงมา 11-15 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 25.10 และประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 21.34

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย 8 ด้าน (1) ด้านทักษะของบุคลากร (2) ด้านงบประมาณ (3) ด้านการสื่อสาร (4) ด้านระบบงาน (5) ด้านการบริหาร (6) ด้านวัฒนธรรมองค์กร (7) ด้านเทคโนโลยี และ (8) ด้านครุภัณฑ์ มีรายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 4.2-4.10

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านทักษะของบุคลากร

ทักษะของบุคลากร	ระดับความคิดเห็น			Rank
	\bar{X}	SD	แปลผล	
1. มีการอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานบุคคล	4.25	.71	มาก	1
2. มีความรู้ความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือ และเทคโนโลยี	3.81	.60	มาก	5
3. มีความชำนาญหรือเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	3.99	.71	มาก	3
4. การหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	4.00	.73	มาก	2
5. บุคลากรมีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและทักษะภาษาอื่น	3.99	.81	มาก	4
รวม	4.00	.61	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านทักษะของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อที่ 1 มีการอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานบุคคล ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.71$) รองลงมาข้อที่ 4 การหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.73$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อที่ 2 มีความรู้ความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.81$, $SD = 0.60$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านงบประมาณ

งบประมาณ	ระดับความคิดเห็น			Rank
	\bar{X}	SD	แปลผล	
1. จัดทำงบประมาณตามระเบียบวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง	4.10	.67	มาก	1
2. การบริหารงบประมาณโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้	4.04	.67	มาก	2
3. มีการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณและแผนการจัดซื้อจัดจ้างอย่างชัดเจน	3.98	.31	มาก	3
4. มีการใช้และบริหารงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.90	.60	มาก	5
5. มีระเบียบปฏิบัติการจัดสรรงบประมาณเพื่อการบริหารงานในแต่ละส่วนงานอย่างชัดเจน	3.94	.59	มาก	4
รวม	3.99	.44	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านงบประมาณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อที่ 1 จัดทำงบประมาณตามระเบียบวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.67$) รองลงมา ข้อที่ 2 การบริหารงบประมาณโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.67$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อที่ 4 มีการใช้และบริหารงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.60$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านการสื่อสาร

การสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น			Rank
	\bar{X}	SD	แปลผล	
1. การประกาศข่าวหรือการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและเข้าใจง่าย	3.97	.61	มาก	2
2. การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา	3.92	.69	มาก	3
3. บุคลากรในองค์กรต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดี	3.90	.62	มาก	4
4. มีการสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพที่ทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย และประสานกันดีเป็นอย่างดี	4.05	.60	มาก	1
5. ช่องทางการสื่อสารมีเพียงพอและหลากหลาย	3.76	.59	มาก	5
รวม	3.91	.50	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อที่ 4 มีการสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพที่ทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย และประสานกันดีเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.60$) รองลงมา ข้อที่ 1 การประกาศข่าวหรือการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.61$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อที่ 5 ช่องทางการสื่อสารมีเพียงพอและหลากหลาย ($\bar{X} = 3.76$, $SD = 0.59$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านระบบงาน

ระบบงาน	ระดับความคิดเห็น			Rank
	\bar{X}	SD	แปลผล	
1. มีการแปลงวิสัยทัศน์ นโยบาย และยุทธศาสตร์ขององค์กรไปสู่การปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	3.85	.71	มาก	4
2. มีการออกแบบระบบงานและลักษณะงานให้บุคลากรสามารถทำงานแทนกันได้	3.95	.65	มาก	2
3. การปรับเปลี่ยนระบบงานให้สอดคล้องกับภารกิจขององค์กร	3.84	.65	มาก	5
4. มีกลไกการส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ	4.06	.66	มาก	1
5. การกระจายอำนาจการปฏิบัติงานสู่ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง	3.91	.61	มาก	3
รวม	3.92	.54	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านระบบงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อที่ 4 มีกลไกการส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.66$) รองลงมา ข้อที่ 2 มีการออกแบบระบบงานและลักษณะงานให้บุคลากรสามารถทำงานแทนกันได้ ($\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.64$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อที่ 3 การปรับเปลี่ยนระบบงานให้สอดคล้องกับภารกิจขององค์กร ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.65$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านการบริการ

การบริการ	ระดับความคิดเห็น			Rank
	\bar{X}	SD	แปลผล	
1. ให้การบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเมตตาเอื้อเฟื้อและมีน้ำใจ	4.00	.60	มาก	2
2. ให้บริการด้วยความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติ ยืดหยุ่นความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ให้บริการก่อนหลังตามลำดับ	3.89	.62	มาก	3
3. มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน	3.81	.79	มาก	5
4. การให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่มุ่งหวังผลประโยชน์ตอบแทน	4.10	.71	มาก	1
5. สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	3.87	.66	มาก	4
รวม	3.93	.57	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อที่ 4 การให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่มุ่งหวังผลประโยชน์ตอบแทน ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.71$) รองลงมา ข้อที่ 1 ให้การบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเมตตาเอื้อเฟื้อและมีน้ำใจ ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.60$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อที่ 3 มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.81$, $SD = 0.79$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การ	ระดับความคิดเห็น			Rank
	\bar{X}	SD	แปลผล	
1. การสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานทุกฝ่าย	3.88	.80	มาก	5
2. บุคลากรในองค์กรมีค่านิยมร่วมมือกันสามารถทำงานเป็นที่มามีประสิทธิภาพ	4.21	.81	มาก	1
3. ยึดพันธกิจขององค์กรเป็นเป้าหมายหลักในการทำงาน	3.92	.66	มาก	3
4. มุ่งปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน	3.94	.54	มาก	2
5. มีการหล่อหลอมให้คนในองค์กรรู้และเข้าใจกฎกติกาในการอยู่ร่วมกัน	3.90	.71	มาก	4
รวม	3.97	.62	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านวัฒนธรรมองค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อที่ 2 บุคลากรในองค์กรมีค่านิยมร่วมมือกันสามารถทำงานเป็นที่มามีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.21$, $SD = 0.81$) รองลงมา ข้อที่ 4 มุ่งปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน ($\bar{X} = 3.94$, $SD = 0.54$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อที่ 1 การสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานทุกฝ่าย ($\bar{X} = 3.88$, $SD = 0.80$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านเทคโนโลยี

เทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น			Rank
	\bar{X}	SD	แปลผล	
1. มีการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับองค์กร	4.24	.78	มาก	1
2. บุคลากรมีความรู้ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีเป็นอย่างดี	4.14	.66	มาก	3
3. มีผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.11	.80	มาก	4
4. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและทักษะด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารทุกระดับในการปฏิบัติงาน	4.07	.71	มาก	5
5. จัดให้มีการใช้ระบบเทคโนโลยีการสื่อสารที่ไม่แพง แม่นยำ และรวดเร็ว	4.18	.68	มาก	2
รวม	4.14	.48	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านเทคโนโลยี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อที่ 1 มีการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับองค์กร ($\bar{X} = 4.24$, $SD = 0.78$) รองลงมา ข้อที่ 5 จัดให้มีการใช้ระบบเทคโนโลยีการสื่อสารที่ไม่แพงแม่นยำและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.18$, $SD = 0.68$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อที่ 4 พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและทักษะด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารทุกระดับในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.07$, $SD = 0.71$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านครุภัณฑ์

ครุภัณฑ์	ระดับความคิดเห็น			Rank
	\bar{X}	SD	แปลผล	
1. งบประมาณในการจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ เหมาะสมและเพียงพอ	4.00	.56	มาก	1
2. วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์สำหรับการใช้งานมีการบำรุงรักษาดูแลให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี	3.97	.56	มาก	2
3. อบรมให้คำแนะนำการใช้งานครุภัณฑ์เพื่อให้มีการใช้งานอย่างถูกต้อง	3.97	.60	มาก	3
4. ความสะดวกรวดเร็วในการซ่อมแซมครุภัณฑ์	3.95	.65	มาก	4
5. มีเครื่องใช้สำนักงานที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	3.84	.70	มาก	5
รวม	3.94	.52	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านครุภัณฑ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, $SD = 0.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อที่ 1 งบประมาณในการจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ เหมาะสมและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.56$) รองลงมา ข้อที่ 2 วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์สำหรับการใช้งานมีการบำรุงรักษาดูแลให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.56$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อที่ 5 มีเครื่องใช้สำนักงานที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.70$)

ตารางที่ 4.10 สรุปค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง	ระดับความคิดเห็น			Rank
	\bar{X}	SD	แปลผล	
1. ด้านทักษะของบุคลากร	4.00	.61	มาก	2
2. ด้านงบประมาณ	3.99	.44	มาก	3
3. ด้านการสื่อสาร	3.91	.50	มาก	8
4. ด้านระบบงาน	3.92	.54	มาก	7
5. ด้านการบริการ	3.93	.57	มาก	6
6. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	3.97	.62	มาก	4
7. ด้านเทคโนโลยี	4.14	.48	มาก	1
8. ด้านครุภัณฑ์	3.94	.52	มาก	5
รวม	3.98	.43	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.48$) รองลงมา ด้านทักษะของบุคลากร ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.61$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ด้านการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.50$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย 5 ด้าน (1) ผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน (2) ผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ (3) ประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ (4) ประสิทธิผลการใช้จ่ายงบประมาณ และ (5) ผลการพัฒนากองค์กร มีรายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 4.11 4.16

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

ผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน	ระดับความสำเร็จ			Rank
	\bar{X}	SD	แปลผล	
1. การบริหารจัดการภายในองค์การมีความโปร่งใสและเป็นที่น่าเชื่อถือของบุคลากรในหน่วยงาน	3.93	.64	มาก	2
2. การกำหนดโครงสร้างและบทบาทหน้าที่สอดคล้องกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ	3.90	.65	มาก	4
3. มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพ	3.90	.62	มาก	3
4. การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม	3.97	.66	มาก	1
5. การดำเนินงานตามนโยบายและตามแผนปฏิบัติงานที่กำหนดไว้	3.86	.64	มาก	5
รวม	3.90	.51	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อที่ 4 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.66$) รองลงมา ข้อที่ 1 การบริหารจัดการภายในองค์การมีความโปร่งใสและเป็นที่น่าเชื่อถือของบุคลากรในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.64$)

และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อที่ 5 การดำเนินงานตามนโยบายและตามแผนปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.64$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	ระดับความคิดเห็น			Rank
	\bar{X}	SD	แปลผล	
1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	3.76	.80	มาก	5
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.00	.69	มาก	2
3. มีการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.90	.65	มาก	4
4. การได้รับการอธิบาย ชี้แจง คำแนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่	3.97	.53	มาก	3
5. ความพร้อมในการให้บริการ	4.11	.64	มาก	1
รวม	3.94	.54	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, $SD = 0.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อที่ 5 ความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.64$) รองลงมา ข้อที่ 2 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.69$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อที่ 1 ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.76$, $SD = 0.80$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ

ประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ	ระดับความคิดเห็น			Rank
	\bar{X}	SD	แปลผล	
1. การจัดทำระบบควบคุมงบประมาณที่โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้	3.75	.59	มาก	4
2. วางแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ	3.78	.61	มาก	3
3. การใช้จ่ายงบประมาณก่อให้เกิดคุณค่าต่อองค์กร	3.75	.66	มาก	5
4. ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างถูกต้องเป็นไปตามระเบียบราชการ	4.04	.74	มาก	1
5. การจัดทำและเสนอของบประมาณสอดคล้องกับภาระงานขององค์การ	3.97	.52	มาก	2
รวม	3.85	.52	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อที่ 4 ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างถูกต้องเป็นไปตามระเบียบราชการ ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.74$) รองลงมา ข้อที่ 5 การจัดทำและเสนอของบประมาณสอดคล้องกับภาระงานขององค์การ ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.52$) และข้อเฉลี่ยต่ำสุด ข้อที่ 3 การใช้จ่ายงบประมาณก่อให้เกิดคุณค่าต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.66$)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านประสิทธิผลการใช้จ่ายงบประมาณ

ประสิทธิผลการใช้จ่ายงบประมาณ	ระดับความคิดเห็น			Rank
	\bar{X}	SD	แปลผล	
1. การตรวจสอบและเบิกจ่ายงบประมาณถูกต้องตามระเบียบ	4.10	.64	มาก	3
2. การจัดทำงบประมาณสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและเป็นไปตามที่กำหนด	4.04	.61	มาก	4
3. ความสามารถในการใช้จ่ายงบประมาณให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ	4.14	.72	มาก	2
4. มีระเบียบและกฎหมายเกี่ยวกับงบประมาณที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ทำให้การปฏิบัติงานสะดวกรวดเร็ว	4.15	.57	มาก	1
5. ผลสำเร็จเป็นไปตามที่องค์กรกำหนด	4.00	.53	มาก	5
รวม	4.08	.51	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านประสิทธิผลการใช้จ่ายงบประมาณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อที่ 4 มีระเบียบและกฎหมายเกี่ยวกับงบประมาณที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ทำให้การปฏิบัติงานสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.15$, $SD = 0.57$) รองลงมา ข้อที่ 3 ความสามารถในการใช้จ่ายงบประมาณให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.72$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อที่ 5 ผลสำเร็จเป็นไปตามที่องค์กรกำหนด ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.53$)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านผลการพัฒนาองค์กร

ผลการพัฒนาองค์กร	ระดับความคิดเห็น			Rank
	\bar{X}	SD	แปลผล	
1. มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ก้าวหน้าขึ้นอย่างต่อเนื่อง	4.09	.71	มาก	3
2. มีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบระเบียบมีมาตรฐานชัดเจน	3.79	.67	มาก	5
3. บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรสอดคล้องกับภาระงาน	3.92	.56	มาก	4
4. มีการวางแผนกลยุทธ์และยุทธศาสตร์เหมาะสมกับจุดมุ่งหมายและภารกิจขององค์กร	4.24	.61	มาก	1
5. การนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.16	.63	มาก	2
รวม	4.04	.49	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านผลการพัฒนาองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อที่ 4 มีการวางแผนกลยุทธ์และยุทธศาสตร์เหมาะสมกับจุดมุ่งหมายและภารกิจขององค์กร ($\bar{X} = 4.24$, $SD = 0.61$) รองลงมา ข้อที่ 5 การนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.63$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อที่ 2 มีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบระเบียบมีมาตรฐานชัดเจน ($\bar{X} = 3.79$, $SD = 0.67$)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม

ระดับความสำเร็จของการบริหาร	ระดับความคิดเห็น			Rank
	\bar{X}	SD	แปลผล	
1. ผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน	3.90	.51	มาก	4
2. ผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	3.94	.54	มาก	3
3. ประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ	3.85	.52	มาก	5
4. ประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ	4.08	.51	มาก	1
5. ผลการพัฒนางองค์กร	4.04	.49	มาก	2
รวม	3.96	.47	มาก	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.51$) รองลงมา ผลการพัฒนางองค์กร ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.49$) ผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.94$, $SD = 0.54$) ผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.51$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.52$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

การศึกษาวิจัยถึงตัวแปรอิสระด้านปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ว่าปัจจัยด้านใดบ้างที่สามารถพยากรณ์หรือทำนาย ซึ่งเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง โดยพิจารณาตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จของการบริหารองค์การส่วนตำบล โดยนำตัวแปรอิสระมาทดสอบการพยากรณ์ ใช้วิธีการวิเคราะห์การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และตัวอักษรย่อแต่ละตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

R	แทน	ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
t	แทน	ค่าทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
F	แทน	ค่าสถิติ F-test ของสมการพยากรณ์
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
C	แทน	ค่าคงที่ของการพยากรณ์
Z	แทน	ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การส่วนตำบล
p-value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ตัวพยากรณ์	B	Std. Error	beta	t-value	P value
ค่าคงที่ (a)	.493	.090		5.494	.00**
ด้านทักษะของบุคลากร	.020	.080	.024	.250	.80
ด้านงบประมาณ	-.280	.082	-.033	-.345	.73
ด้านการสื่อสาร	-.068	.102	-.165	-.671	.50
ด้านระบบงาน	.223	.034	.255	6.484	.00**
ด้านการบริการ	.360	.032	.433	11.109	.00**
ด้านวัฒนธรรมองค์การ	-.049	.043	-.058	-1.140	.25
ด้านเทคโนโลยี	.070	.053	.051	.780	.04
ด้านครุภัณฑ์	.300	.038	.329	7.880	.00**

R = 0.932 R² = 0.869 F = 520.122 p value <0.00**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.17 การศึกษาปัจจัยที่สามารถร่วมกันทำนายความสำเร็จของการบริหารองค์การส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยด้านทักษะของบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านการสื่อสาร ด้านวัฒนธรรมองค์การ และด้านเทคโนโลยี ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนตัวแปรปัจจัยด้านการบริการ ด้านครุภัณฑ์ และด้านระบบงาน ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสามารถรวมพยากรณ์ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p value <0.01) ซึ่งทั้งสองตัวแปรสามารถอธิบายการผันแปรของความสำเร็จของการบริหารองค์การส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง ได้ร้อยละ 86.90 (R² = 0.869) สามารถเขียนเป็นสมการในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$(\text{ความสำเร็จของการบริหาร}) = 0.493 + 0.360 (\text{การบริการ}) + 0.300 (\text{ครุภัณฑ์}) + 0.223 (\text{ระบบงาน})$$

เขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$Z_{\text{ความสำเร็จของการบริหาร}} = 0.433 (Z_{\text{การบริการ}}) + 0.329 (Z_{\text{ครุภัณฑ์}}) + 0.255 (Z_{\text{ระบบงาน}})$$

จากสมการถดถอยพหุคูณสามารถแปลความหมายได้ ดังนี้

1. ถ้าตัวแปรด้านการบริการ มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความสำเร็จของการบริหารองค์การส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เพิ่มขึ้น 0.360 โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่
2. ถ้าตัวแปรด้านครุภัณฑ์ มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความสำเร็จของการบริหารองค์การส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เพิ่มขึ้น 0.300 โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่
3. ถ้าตัวแปรด้านระบบงาน มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความสำเร็จของการบริหารองค์การส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เพิ่มขึ้น 0.223 โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี (2) ศึกษาระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี และ (3) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จในการบริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยใช้ปัจจัยด้านทักษะของบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านการสื่อสาร ด้านระบบงาน ด้านการบริการ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านเทคโนโลยี และด้านครุภัณฑ์ เป็นตัวพยากรณ์ การวิจัยศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 592 คน จาก 6 อบต. ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 239 คน โดยการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5.1 สรุปผล

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 57.70 มีอายุ 31-45 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 32.22 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 58.58 มีสถานภาพแต่งงาน จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 69.46 มีประสบการณ์ 3-5 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 28.03

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเทคโนโลยี รองลงมา ด้าน

ทักษะของบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านครุภัณฑ์ ด้านการบริการ ด้านระบบงาน และด้านการสื่อสาร ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านทักษะของบุคลากร ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านทักษะของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานบุคคล รองลงมา การหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และมีความชำนาญหรือเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ ตามลำดับ ส่วนที่มีค่าน้อยที่สุดคือ มีความรู้ความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยี

2. ด้านงบประมาณ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านงบประมาณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ จัดทำงบประมาณตามระเบียบวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง รองลงมา การบริหารงบประมาณโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ และมีการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณและแผนการจัดซื้อจัดจ้างอย่างชัดเจน ตามลำดับ ส่วนที่มีค่าน้อยที่สุดคือ มีการใช้และบริหารงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3. ด้านการสื่อสาร ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพที่ทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายและประสานกันดีเป็นอย่างดี รองลงมา การประกาศข่าวหรือการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและเข้าใจง่ายและการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา ตามลำดับ ส่วนที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ช่องทางการสื่อสารมีเพียงพอและหลากหลาย

4. ด้านระบบงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านระบบงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีกลไกการส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ รองลงมา มีการออกแบบระบบงานและลักษณะงานให้บุคลากรสามารถทำงานแทนกันได้ และการกระจายอำนาจการปฏิบัติงานสู่ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ ส่วนที่มีค่าน้อยที่สุดคือ การปรับเปลี่ยนระบบงานให้สอดคล้องกับภารกิจขององค์การ

5. ด้านการบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่มุ่งหวังผลประโยชน์ตอบแทน รองลงมา ให้การบริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเมตตาเอื้อเฟื้อและมีน้ำใจ และให้บริการด้วยความเป็น

ธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ให้บริการก่อนหลังตามลำดับ ตามลำดับ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน

6. ด้านวัฒนธรรมองค์การ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านวัฒนธรรมองค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ บุคลากรในองค์กรมีค่านิยมร่วมมือกันสามารถทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมา มุ่งปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน และยึดพันธกิจขององค์กรเป็นเป้าหมายหลักในการทำงาน ตามลำดับ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานทุกฝ่าย

7. ด้านเทคโนโลยี ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านเทคโนโลยี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับองค์กร รองลงมา จัดให้มีการใช้ระบบเทคโนโลยีการสื่อสารที่ไม่แพง แม่นยำ และรวดเร็ว และบุคลากรมีความรู้ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีเป็นอย่างดี ตามลำดับ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและทักษะด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารทุกระดับในการปฏิบัติงาน

8. ด้านครุภัณฑ์ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านครุภัณฑ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ งบประมาณในการจัดหาวีสดุ ครุภัณฑ์ เหมาะสมและเพียงพอ รองลงมา วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์สำหรับการใช้งานมีการบำรุงรักษาดูแลให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี และอบรมให้คำแนะนำการใช้งานครุภัณฑ์เพื่อให้มีการใช้งานอย่างถูกต้อง ตามลำดับ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีเครื่องใช้สำนักงานที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ รองลงมา ผลการพัฒนาองค์กร ผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน และประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ ดังนี้

1. ผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม รองลงมา การบริหารจัดการภายในองค์การมีความโปร่งใสและเป็นที่น่าเชื่อถือของบุคลากรในหน่วยงาน และมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพ ตามลำดับ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การดำเนินงานตามนโยบายและตามแผนปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

2. ผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความพร้อมในการให้บริการ รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน และการได้รับการอธิบาย ชี้แจง คำแนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ

3. ประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างถูกต้องเป็นไปตามระเบียบราชการ รองลงมา การจัดทำและเสนอของบประมาณสอดคล้องกับภาระงานขององค์การ และวางแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ ตามลำดับ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การใช้จ่ายงบประมาณก่อให้เกิดคุณค่าต่อองค์การ

4. ประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีระเบียบและกฎหมายเกี่ยวกับงบประมาณที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ทำให้การปฏิบัติงานสะดวกรวดเร็ว รองลงมา ความสามารถในการใช้จ่ายงบประมาณให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ และการตรวจสอบและเบิกจ่ายงบประมาณถูกต้องตามระเบียบ ตามลำดับ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เรื่องผลสำเร็จเป็นไปตามที่องค์กรกำหนด

5. ผลการพัฒนาองค์กร ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผลการพัฒนาองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการวางแผนกลยุทธ์และยุทธศาสตร์เหมาะสมกับจุดมุ่งหมายและภารกิจขององค์การ รองลงมา การนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน และมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ก้าวหน้าขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบระเบียบ มีมาตรฐานชัดเจน

ตอนที่ 4 ผลการหาสมการถดถอยหรือสมการพยากรณ์ตัวแปร

ผลการวิเคราะห์การศึกษาปัจจัยที่สามารถร่วมกันทำนายระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านการบริการ ด้านครุภัณฑ์ ด้านระบบงาน ที่ร่วมพยากรณ์ระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p \text{ value} < 0.000$) ซึ่งทั้งสองตัวแปรสามารถอธิบายการผันแปรของระดับความสำเร็จของการบริหารองค์การส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง ได้ร้อยละ 86.90 ($R^2 = 0.869$) สามารถเขียนเป็นสมการในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

(ความสำเร็จของการบริหาร) = $0.493 + 0.360$ (การบริการ) + 0.300 (ครุภัณฑ์) + 0.223 (ระบบงาน)

เขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$Z_{\text{ความสำเร็จของการบริหาร}} = 0.433 (Z_{\text{การบริการ}}) + 0.329 (Z_{\text{ครุภัณฑ์}}) + 0.255 (Z_{\text{ระบบงาน}})$$

จากสมการถดถอยพหุคูณสามารถแปลความหมายได้ ดังนี้

1. ถ้าตัวแปรด้านการบริการ มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความสำเร็จของการบริหารองค์การส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เพิ่มขึ้น 0.360 โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่
2. ถ้าตัวแปรด้านครุภัณฑ์ มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความสำเร็จของการบริหารองค์การส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เพิ่มขึ้น 0.300 โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่
3. ถ้าตัวแปรด้านระบบงาน มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความสำเร็จของการบริหารองค์การส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เพิ่มขึ้น 0.223 โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

5.2 อภิปรายผล

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านเทคโนโลยี เพราะว่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีภารกิจในการส่งเสริมท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งในทุกด้าน เพื่อให้สามารถตอบสนองเจตนารมณ์ของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจที่มีความหลากหลายและครอบคลุมการดำเนินการในหลายด้าน โดยเฉพาะการบริหารทรัพยากรบุคคล ถือเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันยุทธศาสตร์และพันธกิจให้ประสบความสำเร็จ และถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบันนี้ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับสังคมมนุษย์อย่างมากมาย จนกลายเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต ดังนั้นเทคโนโลยีสิ่งที่มีมนุษย์พัฒนาขึ้นเพื่อช่วยในการทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ เช่น

อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร วัสดุ หรือแม้กระทั่งที่ไม่ได้เป็นสิ่งของที่จับต้องได้ เช่น กระบวนการต่าง ๆ เทคโนโลยีเป็นการประยุกต์นำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้และก่อให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติแก่มวลมนุษย์ หรือเทคโนโลยีเป็นการนำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการประดิษฐ์สิ่งของต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับ พิศพิศ โทณอม (2556: 241-253) ที่กล่าวว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานที่ประสานการทำงานกับหน่วยงานต่าง ๆ การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการงานด้านการบริการมีความจำเป็น เพราะจะช่วยลดระยะเวลาในการให้บริการและมีความสะดวกรวดเร็ว ดังนั้นเทคโนโลยีจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิต เพราะเทคโนโลยีได้เข้ามาเสริมปัจจัยพื้นฐานการดำรงชีวิตอย่างมากมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการอย่างเหมาะสมทำให้งานบริการได้อย่างรวดเร็ว ผู้มาใช้บริการย่อมมีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการครั้งต่อไป

2. ความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ เพราะว่าการใช้จ่ายงบประมาณและการควบคุมงบประมาณที่ได้รับเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดถูกต้องตามระเบียบและทันเวลา อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นความสำคัญและประโยชน์ของงบประมาณคือ เป็นเครื่องมือในการบริหารหน่วยงานตามแผนงานและกำลังเงินที่มีอยู่ โดยให้มีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแผนงานที่วางไว้ ถ้าหน่วยงานสามารถจัดงบประมาณการใช้จ่ายได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะสามารถพัฒนาให้เกิดความเจริญก้าวหน้าแก่หน่วยงานและสังคม โดยหน่วยงานต้องพยายามจัดสรรงบประมาณให้เกิดประสิทธิผลไปสู่การดำเนินงานที่จำเป็น สอดคล้องกับ ชูบุรี ม่วงกุ่ม (2558: 14) การบริหารงบประมาณเป็นการดำเนินงานการของงบประมาณตามแผนที่วางไว้ในด้านใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ได้ทั้งผลผลิตและผลิตภัณฑ์ รวมถึงการกะประมาณการบริหารกิจการขององค์กรและค่าใช้จ่ายให้มีประสิทธิภาพ และยังสอดคล้องกับ วิเชียร วิทญูตม (2550: 187) ความสำเร็จเป็นลักษณะของการทำงานที่ท้าทาย ต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงาน มีความชำนาญในการวางแผน ความรับผิดชอบสูง พยายามเอาชนะปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ หรือแก้ไขปัญหาให้ได้ความสำเร็จลุล่วงและมีประสิทธิภาพ และ อานันท์ ชินบุตร (2554) ยังกล่าวว่า ความสำเร็จเป็นความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงาน การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ให้บรรลุผลตามที่ตั้งไว้

3. ปัจจัยที่สามารถทำนายและพยากรณ์ความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล 3 ด้าน ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เรียงตามลำดับความสำคัญ คือ ด้านการบริการ ด้านครุภัณฑ์

และด้านระบบงาน สามารถทำนายความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ได้ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารด้านการบริการ ด้านครุภัณฑ์ และด้านระบบงานกับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี พบว่า ตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดที่ถูกเลือกเข้ามาก่อนคือ ด้านการบริการ เมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์ คือ ด้านครุภัณฑ์ พบว่า ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 เมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์ คือ ด้านระบบงาน พบว่า ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ดังนั้นค่าสหสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลกับความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เรียงลำดับตัวแปรที่ส่งผลดีที่สุด ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านครุภัณฑ์ และด้านระบบงาน ตัวแปรทั้ง 3 ตัวมีค่าทำนายรวมร้อยละ 86.90

3.1 ระดับปัจจัยมีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลด้านการบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ($Beta = 0.433$) เป็นค่าบวก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่มุ่งหวังผลประโยชน์ตอบแทน บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเมตตาเอื้อเฟื้อและมีน้ำใจ บริการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ และยังมียึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกันให้บริการก่อนหลังตามลำดับ อีกทั้งยังสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และมีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน

3.2 ระดับปัจจัยมีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลด้านครุภัณฑ์ มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ($Beta = 0.329$) เป็นค่าบวก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีงบประมาณในการจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ เหมาะสมและเพียงพอ วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์สำหรับการใช้งานมีการบำรุงรักษาดูแลให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี และมีการอบรมให้คำแนะนำการใช้งานครุภัณฑ์เพื่อให้มีการใช้งานอย่างถูกต้อง การซ่อมแซมครุภัณฑ์สะดวกรวดเร็ว และมีเครื่องใช้สำนักงานที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

3.3 ระดับปัจจัยมีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลด้านระบบงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ($Beta = 0.255$) เป็นค่าบวก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีกลไกการส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ และออกแบบระบบงานและลักษณะงานให้บุคลากรสามารถทำงานแทนกันได้ มีการกระจายอำนาจการปฏิบัติงานสู่ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง และมีการแปลงวิสัยทัศน์ นโยบาย ยุทธศาสตร์ขององค์กรไปสู่การปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ปรับเปลี่ยนระบบงานให้สอดคล้องกับภารกิจขององค์กร

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 ข้อเสนอแนะเพื่อองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีได้นำไปใช้ด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) ด้านทักษะของบุคลากร จากผลการวิจัยพบว่า มีความรู้ความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอให้มีการจัดอบรมถ่ายทอดความรู้ในการใช้งานอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ถูกต้อง เพื่อนำไปประยุกต์กับการใช้งาน

2) ด้านงบประมาณ จากผลการวิจัยพบว่า ควรใช้และบริหารงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอให้มีการใช้เครื่องมือและกลไกทางงบประมาณในทุก ๆ ด้าน เพื่อกำกับการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปอย่างคุ้มค่าป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันในทุกกระบวนการขั้นตอนของงบประมาณ และนำกลยุทธ์การบริหารมาใช้ในการบริหารจัดการงบประมาณโดยผ่านกระบวนการ PDCA ได้แก่ Plan (การวางแผน) Do (การลงมือทำ) Check (การตรวจเช็ค) และ Action (การปรับปรุงแก้ไข) ในส่วนของแผนการดำเนินงานที่มีปัญหา

3) ด้านการสื่อสาร จากผลการวิจัยพบว่า ควรมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอให้มีการสื่อสารโดยใช้รูปแบบช่องทางการสื่อสารในองค์กร คือ 1) การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น จดหมาย การรายงานผลการปฏิบัติงาน คู่มือการปฏิบัติงาน นโยบาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานของงาน 2) การพูดคุยแบบเผชิญหน้า 3) การสื่อสารด้วยสัญลักษณ์ เช่น ภาษากาย 4) การสื่อสารด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต อีเมล Social Media เช่น Line Instagram Facebook Youtube

4) ด้านระบบงาน จากผลการวิจัยพบว่า การปรับเปลี่ยนระบบงานให้สอดคล้องกับภารกิจขององค์การ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอให้มีการควบคุมให้ผู้ปฏิบัติงานทำตามระบบงานที่วางไว้ โดยเน้นให้สามารถควบคุมตนเองและควบคุมกันเองได้ด้วย ความเต็มใจ อย่างตรงไปตรงมา ครบถ้วน เหมาะสม ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ และต้องมีการทบทวนระบบงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เช่น ทุก 6 เดือน ฯลฯ

5) ด้านการบริการ จากผลการวิจัยพบว่า มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอให้แสดงขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง พร้อมทั้งระบุหน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน และแสดงระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนและระยะเวลาโดยรวม

6) ด้านวัฒนธรรมองค์กร จากผลการวิจัยพบว่า การสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานทุกฝ่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอให้มีการสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานทุกฝ่ายให้มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ยินดีเสียสละ มุ่งมั่น ร่วมมือกันที่จะปฏิบัติหน้าที่เป็นแรงขับเคลื่อนให้องค์การก้าวไปสู่เป้าหมาย เพราะความผูกพันเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร หากองค์กรใดพนักงานมีความผูกพันกันที่แน่นแฟ้นย่อมนำไปให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และช่วยลดต้นทุนขององค์กร

7) ด้านเทคโนโลยี จากผลการวิจัยพบว่า พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและทักษะด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารทุกระดับในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอให้องค์กรสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น โดยการส่งเสริมให้มีการฝึกอบรม สัมมนา หรือการศึกษาดูงานในหน่วยงานอื่น ๆ ตามลักษณะงานที่แตกต่างกันออกไป

8) ด้านครุภัณฑ์ จากผลการวิจัยพบว่า มีเครื่องใช้สำนักงานที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอให้มีการจัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานในพื้นที่ให้พอเพียงตรงกับลักษณะงานและตรงตามความต้องการของพนักงาน และเหมาะสมกับความต้องการในการใช้งานแต่ละประเภท

5.3.1.2 ข้อเสนอแนะด้านความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

1) ผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน จากผลการวิจัยพบว่า ควรมีการดำเนินงานตามนโยบายและตามแผนปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอให้จัดทำแผนการปฏิบัติงานประจำปีเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากผลการวิจัยพบว่า ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอให้พนักงานควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับบุคลิกภาพ เช่น เรื่องการแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย ทั้งเรื่องกิริยามารยาทให้สุภาพและอ่อนโยนเหมาะสมแก่การบริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเต็มใจในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นต้น

3) ประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ จากผลการวิจัยพบว่า การใช้จ่ายงบประมาณก่อให้เกิดคุณค่าต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอให้มีการจัดทำรูปแบบของงบประมาณคงที่และงบประมาณยืดหยุ่น งบประมาณฐานศูนย์ งบประมาณส่วนเพิ่ม งบประมาณตามงวดระยะเวลาและงบประมาณต่อเนื่อง งบประมาณตามกิจกรรม ทั้งการใช้งบประมาณแบบใดขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการจัดทำ

4) ประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ จากผลการวิจัยพบว่า ผลสำเร็จเป็นไปตามที่องค์กรกำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอให้องค์กรมีการพิจารณาปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลกับจุดมุ่งหมายขององค์กร ทิศทางกลยุทธ์ และผลกระทบต่อความสามารถขององค์กรในการบรรลุผลลัพธ์ตามที่ได้คาดหวังไว้ และอาจจะทบทวนวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) เป้าหมาย (Goals) และวัตถุประสงค์ (Objectives) ขององค์กรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

5) ผลการพัฒนาองค์กร จากผลการวิจัยพบว่า มีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบระเบียบ มีมาตรฐานชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอให้มีมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจนพร้อมกับการที่จะทำให้คนทำงานทำงานตามมาตรฐานที่มีนั้น โดยที่มาตรฐานควรจะต้องได้รับการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเป็นระยะ ๆ และจะต้องอธิบายพร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้พนักงานรับรู้ถึงเหตุผล หรือเจตนาว่ามาตรฐานการทำงานที่จัดทำขึ้นนั้นมุ่งหมายสิ่งใด และที่สำคัญคือการให้คำแนะนำที่เหมาะสมถูกต้องเพื่อให้เกิดการทำงานที่เป็นไปตามมาตรฐาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณควบคู่กับเชิงคุณภาพ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าของหน้าที่ปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ จึงต้องมีการศึกษาเชิงสังเคราะห์ร่วมด้วยเพื่อให้ข้อมูลที่ได้แม่นยำมากขึ้น และควรมีการสัมภาษณ์ผู้บริหารเชิงลึกเพราะจะได้ข้อคิดเห็นมุมมองสำคัญที่เป็นประโยชน์

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง

5.3.2.3 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามเพียงด้านเดียวอาจได้ข้อมูลไม่ครอบคลุม ผู้วิจัยเห็นว่าครั้งต่อไปควรเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพในลักษณะการสัมภาษณ์ควบคู่กับแบบสอบถาม ซึ่งจะช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กฤติน กุลเพ็ง. (2553). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพที่สุดอย่างไรบ้าง. ค้นเมื่อ 31 กรกฎาคม 2553, จาก <http://www.guru.google.co.th/guru/thread?tid=13258c591e9a5eb2>.
- กฤษณก ดวงชาทม. (2557). การศึกษาการมีส่วนร่วมในการบริหารโรงเรียนขนาดเล็กของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เกวรินทร์ ละเอียดดีนนท์ และนิตนา ฐานิตชนกร. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2552). การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- คณินิจ ศีลรักษ์และคณะ. (2555). ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สัมปชัญญะ.
- จิณห์ระพีร์ พุ่มสงวน. (2556). การควบคุมระบบการทำงานภายใน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โกทูโน.
- จีระ ประทีป. (2548). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารท้องถิ่น หน่วยที่ 5 การบริหารการคลังท้องถิ่น. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เจริญผล สุวรรณโชติ. (2551). ทฤษฎีการบริหาร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อักษรไทย.
- เฉลียว ภาคะสัย (2550). ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อสถาบันของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). การตลาดการบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ซูبری ม่วงกุ่ม. (2558). การบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภูเก็ต. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

- ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย. (2554). **การสื่อสารเพื่อการจัดการการเปลี่ยนแปลงในองค์กร กรณีศึกษานาการ แลนด์แอนด์แฮร์สเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)**. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐชุตา วิจิตรจามรี. (2553). **การสื่อสารในองค์กร**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไทรรัตน์ โภคพลากรณ์. (2547). **การคลังและงบประมาณ: แนวคิดและทฤษฎี**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไทรรัตน์ โภคพลากรณ์ และวราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ. (2549). **เอกสารการสอนชุดวิชาการคลังและ งบประมาณ หน่วยที่ 9 รายจ่ายรัฐบาล**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทรงธรรม ชีระกุล. (2548). **การสื่อสาร: กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร**. วารสารปาริชาติ, ฉบับที่ 18 หน้า 51-55.
- ทองใบ ชีรานันท์ทางกูร. (2552). **พจนานุกรมไทยสำหรับนักเรียน**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดวงแก้ว.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2551). **การวางแผน**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธานีทร์ ศิลป์จารุ. (2557). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ วีอินเตอร์พรีนซ์.
- นฤกร ปั่นพุ่มโพธิ์. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษาของโรงเรียนสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขต 7**. วารสารวิจัยทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 (ม.ค – มี.ย 2561).
- นริศย์ จำปา. (2556). **วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อ การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) จังหวัดระนอง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิตย์ สัมมาพันธ์. (2548). **การบริหารบุคลากร**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เนติกุลการพิมพ์.
- บดีนทร์ บัวรอด. (2559). **ผลกระทบของนโยบายค่าแรงขั้นต่ำ 300 บาท ในด้านคุณภาพชีวิตและ สวัสดิการของแรงงานสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี**. ปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุษยมาศ แสงเงิน. (2550). **ความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล**. ค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2559, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/401543>

- ประชา ตันเสนีย์. (2553). 7' S Model 23 พ.ย. 2009 ... 7. ลีลาการบริหาร (Style) แบบแผนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร. ค้นเมื่อ 9 กันยายน 2553, จาก <http://www.drpracha.com/index.php?topic=1085.0>
- ปาริชาติ สถาปิตานนท์. (2550). ระเบียบวิธีวิจัยการสื่อสาร. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิติธรรม ฐิติมนต์รี. (2558). ทำอย่างไรจึงจะให้การใช้งบประมาณเป็นไปอย่างคุ้มค่า. วารสารการงบประมาณ, ปีที่ 12 ฉบับที่ 38 หน้า 4-9.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- พีรพัศ โทहनอม. (2556). "อนาคตภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลในประเทศไทยในปี พ.ศ. 2558". วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย. ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 หน้า 241-253.
- ภานุพงศ์ เสกทวิลาภ. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้ Cloud Storage ในระดับ Software-as-a-Service (SaaS) ของพนักงานองค์กรเอกชนในเขตพื้นที่เศรษฐกิจของกรุงเทพมหานคร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2544). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มณีรัตน์ แดงอ่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติในการรับบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาควิชาศึกษาศาสตร์ศึกษามหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มุกิตา วรกุลยากุล. (2556). ความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิจิตรา แป้นจันทร์. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยกำแพงเพชร.
- วิชัย แหวนเพชร. (2553). หลักการวิจัยเพื่อการบริหารงานอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: ศูนย์การพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เพียร์สันเอ็ดดูเคชั่นอินโดไชน่า.
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2550). หลักการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิจิตรหัตถการ.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2550). การพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธนวัชการพิมพ์จำกัด.

- วิเชียร วิทญอุตม. (2554). **ทฤษฎีองค์การ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธนรัชการพิมพ์ จำกัด.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). **คุณภาพในงานบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พิมพ์ดี.
- ศศิพร เหมือนศรีชัย. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2543). **องค์การและการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพงษ์ เศาภายน. (2551). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา**. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบริหารการศึกษาและอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธรรมสาร.
- สมคิด บางโม. (2552). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิทย์พัฒนา.
- สมิต สัจฉกร. (2550). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.
- สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). **ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สุมาลี ศรีพุทธรินทร์. (2555). **การบริหารทรัพยากรบริหารสถานศึกษา**. คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม.
- สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ. (2550). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุดทอง.
- สุรเดช จอจวรรณศิริ. (2555). "Luther Gulick and his work POSDCoRB". กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ทริสอะคาเดมี.
- เสนห์ จุ้ยโต และจีระ ประทีป. (2549). **เอกสารการสอนชุดวิชาการคลังและงบประมาณ หน่วยที่ 14 การคลังท้องถิ่น**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อมรรัตน์ เลาล้ำ. (2556). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารกองทุนหมู่บ้านในจังหวัดสุรินทร์**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การบริหารองค์กรท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- อรทัย เลื่อนวัน. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษากรมการพัฒนารัฐบาลท้องถิ่นจังหวัดฉะเชิงเทรา**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- อรสา ท้าวแสนคำ. (2552). **วัฒนธรรมองค์การและคุณภาพการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อานันท์ ชินบุตร. (2554). **ปลุกพลังชีวิต: สู่มุมมองที่กว้างไกลเรื่องตลอดกาล**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.

- อุไรวรรณ แย้มนิยม. (2544). **การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาด**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อัครเดช ปิ่นสุข และนิตนา ฐานิตชนกร. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการ เอเชียอาคเนย์ 2559 ครั้งที่ 3*. นนทบุรี: โรงแรมริชมอนด์สไตลิส คอนเวนชัน.
- เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล. (2554). **ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์การภาครัฐ: กรณีศึกษาสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อำนาจ วัดจินดา. (2553). **McKinney 7-S Framework แนวคิดปัจจัย 7 ประการในการประเมินองค์กร**. ค้นเมื่อ 26 กรกฎาคม 2553, จาก <http://www.gracezone.org/index.../81--in-search-of- Excellence>.
- ฤทธิธณ สันทนวิวัฒน์. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของช่างของเทศบาลในเขตตำบลกลางดงอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา**. โครงการวิจัยวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- Beckhard, R. (1969). **Organization development: Strategies and models**. Reading, Mass: Addison-Wesley Publishing Company Inc.
- Best, John W. (2001). **Research in Education**. New Jersey: Englewood Cliffo.
- Camarero, C., Antón, C., & Rodríguez, J. (2013). Technological and ethical antecedents of e-book piracy and price acceptance. *Journal of the Electronic Library*, 32(4), 542–566.
- Chu, A. Z-C., & Chu, R. J-C. (2011). The intranet's role in newcomer socialization in hotel industry in Taiwan-technology acceptance model analysis [Electronics version]. *The International Journal of Human Resource Management* 22(5), 1163-1179.
- Cronbach, L.J. (1990). **Essentials of psychological testing**. (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Daft, R. L. (2002). **The leadership experience**. Orlando Florida: Harcourt College.

- Mowen, John C. and Michael Minor. (1998). **Consumer Behavior**. (5th ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Park, E., & Kim, K. J. (2014). An integrated adoption model of mobile cloud services: Exploration of key determinants and extension of technology acceptance model. *Journals of Telematics and Informatics*, 31, 376–385.
- Schein, E.H. (2010). **Organizational Culture and Leadership**. San Francisco: Jossey-Bass.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. (3rd ed.). New York: Harper and Row Publications.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.โกสุม สายใจ
อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชิต รัชตพิบูลภพ
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรัณย์พัฒน์ อิ่มประเสริฐ
อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง
จังหวัดนนทบุรี

.....
คำชี้แจง จุดประสงค์ของแบบสอบถามนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะนำไปประเมินผลในเชิงวิชาการ และจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านให้คำตอบในการตอบแบบสอบถาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่านด้วยดี ข้าพเจ้าจักขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จของการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

- () 1. ชาย
() 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. 21-25 ปี
() 2. 26-30 ปี
() 3. 31-35 ปี
() 4. 46-50 ปี
() 5. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
() 2. ปริญญาตรี
() 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

- () 1. โสด
() 2. แต่งงาน
() 3. หม้าย/หย่าร้าง

5. ประสบการณ์การทำงาน

- () 1. น้อยกว่า 3 ปี
() 2. 3 - 5 ปี
() 3. 6 - 10 ปี
() 4. 11 - 15 ปี
() 5. มากกว่า 16 ปี



ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารงานองค์การส่วนตำบล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามระดับความคิดเห็น

ข้อที่	ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารงาน องค์การส่วนตำบล	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านทักษะของบุคลากร						
1	มีการอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานบุคคล					
2	มีความรู้ความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยี					
3	มีความชำนาญหรือเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
4	การหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ					
5	บุคลากรมีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และทักษะภาษาอื่น					
ด้านงบประมาณ						
6	จัดทำงบประมาณตามระเบียบวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง					
7	การบริหารงบประมาณโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้					
8	มีการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณและแผนการจัดซื้อจัดจ้างอย่างชัดเจน					
9	มีการใช้และบริหารงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
10	มีระเบียบปฏิบัติการจัดสรรงบประมาณเพื่อการบริหารงานในแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน					

ข้อที่	ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารงาน องค์การส่วนตำบล	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านการสื่อสาร						
11	การประกาศข่าวหรือการประชาสัมพันธ์ผ่าน ช่องทางต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและเข้าใจง่าย					
12	การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา					
13	บุคลากรในองค์กรต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดี					
14	มีการสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพที่ทำให้การทำงาน บรรลุเป้าหมาย และประสานกันดีเป็นอย่างดี					
15	ช่องทางการสื่อสารมีเพียงพอและหลากหลาย					
ด้านระบบงาน						
16	มีการแปลงวิสัยทัศน์ นโยบาย และยุทธศาสตร์ของ องค์กรไปสู่การปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม					
17	มีการออกแบบระบบงานและลักษณะงานให้ บุคลากรสามารถทำงานแทนกันได้					
18	การปรับเปลี่ยนระบบงานให้สอดคล้องกับภารกิจ ขององค์กร					
19	มีกลไกการส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างเป็น ระบบ					
20	การกระจายอำนาจการปฏิบัติงานสู่ทุกภาคส่วนที่ เกี่ยวข้อง					

ข้อที่	ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารงาน องค์การส่วนตำบล	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านการบริการ						
21	ให้การบริหารด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเมตตา เอื้อเฟื้อและมีน้ำใจ					
22	ให้บริการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ให้บริการก่อนหลังตามลำดับ					
23	มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน					
24	การให้บริการผู้มาติดต่อโดยไม่มุ่งหวังผลประโยชน์ตอบแทน					
25	สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
ด้านวัฒนธรรมองค์การ						
26	การสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานทุกฝ่าย					
27	บุคลากรในองค์กรมีค่านิยมร่วมมือกันสามารถทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ					
28	ยึดพันธบัตรขององค์กรเป็นเป้าหมายหลักในการทำงาน					
29	มุ่งปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน					
30	มีการหล่อหลอมให้คนในองค์กรรู้และเข้าใจกฎ กติกาในการอยู่ร่วมกัน					

ข้อที่	ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารงาน องค์การส่วนตำบล	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
ด้านเทคโนโลยี						
31	มีการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อ เพิ่มศักยภาพให้กับองค์กร					
32	บุคลากรมีความรู้ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยี เป็นอย่างดี					
33	มีผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย					
34	พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและทักษะ ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารทุกระดับในการ ปฏิบัติงาน					
35	จัดให้มีการใช้ระบบเทคโนโลยีการสื่อสารที่ไม่แพง แม่นยำและรวดเร็ว					
ด้านครุภัณฑ์						
36	งบประมาณในการจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ เหมาะสม และเพียงพอ					
37	วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์สำหรับการใช้งานมีการ บำรุงรักษาดูแลให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี					
38	อบรมให้คำแนะนำการใช้งานครุภัณฑ์เพื่อให้มีการ ใช้งานอย่างถูกต้อง					
39	ความสะดวกรวดเร็วในการซ่อมแซมครุภัณฑ์					
40	มีเครื่องใช้สำนักงานที่มีความจำเป็นต่อการ ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ความสำเร็จของการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามระดับความคิดเห็น

ข้อที่	ความสำเร็จของการบริหารงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน						
1	การบริหารจัดการภายในองค์กรมีความโปร่งใสและเป็นที่น่าเชื่อถือของบุคลากรในหน่วยงาน					
2	การกำหนดโครงสร้างและบทบาทหน้าที่สอดคล้องกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การ					
3	มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพ					
4	การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม					
5	การดำเนินงานตามนโยบายและตามแผนปฏิบัติงานที่กำหนดไว้					
ผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ						
6	ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ					
7	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
8	การให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
9	การได้รับการอธิบาย ชี้แจง คำแนะนำที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
10	ความพร้อมในการให้บริการ					

ข้อที่	ความสำเร็จของการบริหารงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ประสิทธิภาพการใช้จ่ายงบประมาณ						
11	การจัดทำระบบควบคุมงบประมาณที่โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้					
12	วางแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ					
13	การใช้จ่ายงบประมาณก่อให้เกิดคุณค่าต่อองค์กร					
14	ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างถูกต้องเป็นไปตามระเบียบราชการ					
15	การจัดทำและเสนอของบประมาณสอดคล้องกับภาระงานขององค์การ					
ประสิทธิผลการใช้จ่ายงบประมาณ						
16	การตรวจสอบและเบิกจ่ายงบประมาณถูกต้องตามระเบียบ					
17	การจัดทำงบประมาณสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและเป็นไปตามที่กำหนด					
18	ความสามารถในการใช้จ่ายงบประมาณให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ					
19	มีระเบียบและกฎหมายเกี่ยวกับงบประมาณที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ทำให้การปฏิบัติงานสะดวกรวดเร็ว					
20	ผลสำเร็จเป็นไปตามที่องค์กรกำหนด					

ข้อที่	ความสำเร็จของการบริหารงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ผลการพัฒนาองค์กร						
21	มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ก้าวหน้าขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
22	มีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบระเบียบ มีมาตรฐานที่ชัดเจน					
23	บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรสอดคล้องกับภาระงาน					
24	มีการวางแผนกลยุทธ์และยุทธศาสตร์เหมาะสมกับจุดมุ่งหมายและภารกิจขององค์กร					
25	การนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	ผศ.ดร.เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	119/108 หมู่ 5 ซอยสายไหม ถนนสายไหม เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร 10220
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2526	ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2549	ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
พ.ศ. 2553	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ปริญญาเอกด้านการบริหารการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์มหาวิทยาลัยปทุมธานี
พ.ศ. 2553	ประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพรู
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2526-2528	กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข
พ.ศ. 2529-2531	สำนักการคลัง ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2532-2534	ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น สำนักงานเขตพญาไท ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2535-2540	ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น สำนักงานเขตลาดพร้าว ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2541-2552	สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน จังหวัดนนทบุรี
พ.ศ. 2553-ปัจจุบัน	อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จังหวัดนนทบุรี
พ.ศ. 2557-ปัจจุบัน	ดำรงตำแหน่งทางวิชาการในระดับ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่วันที่ 30 พฤษภาคม 2557 คำสั่งมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ที่ มรพ.031/2558