



การพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษา
สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี

เพ็ญศรี ลีสุวรรณกุล

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



ORGANIZATION DEVELOPMENT TOWARDS HIGH PERFORMANCE: A CASE
STUDY OF PETCHABURI PROVINCIAL OFFICE OF BUDDHISM

Phensri Leesuwankul


Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2016

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

การพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษา
สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี

เพ็ญศรี ลิ้มสุวรรณกุล

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



ORGANIZATION DEVELOPMENT TOWARDS HIGH PERFORMANCE: A CASE
STUDY OF PETCHABURI PROVINCIAL OFFICE OF BUDDHISM

Phensri Leesuwankul

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2016

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin



Independent Study Certificate
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Independent Study Title Organization Development towards High Performance:
A Case Study of Phetchaburi Provincial Office of
Buddhism

Researcher Miss Phensri leesuwankul

Major Innovative Public Administration and Management

Advisors Associate Professor Pensri Chirinung, Ph.D.

Rajamangala University of Technology Rattanakosin approved this Independent study in partial fulfillment of the requirements for the Degree of Master of Public Administration.

..... Director of College of Innovation
Management
(Mr.Rapee Moungnont)

Independent Study Committee

..... Chairperson
(Douangnate Someranwong, Ph.D.)

..... Member
(Chompoonuch Hannark, Ph.D.)

..... Member
(Assoc. Prof. Pensri Chirinung, Ph.D.)

| | |
|-------------------|--|
| ชื่อการศึกษาอิสระ | การพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงาน พระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี |
| ชื่อผู้วิจัย | นางสาวเพ็ญศรี ลีสุวรรณกุล |
| ชื่อปริญญา | รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง |
| ปีการศึกษา | 2559 |

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงกับสมรรถนะขององค์การ (3) เพื่อพยากรณ์ความสำเร็จของการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พระภิกษุ และสามเณรในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 357 รูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบมีขั้นตอนตัวแปร

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ สถานภาพ การนำองค์การ การให้ความสัมพันธ์กับผู้ได้รับบริการ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และการจัดกระบวนการ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงมีความสัมพันธ์ทางสถิติกับสมรรถนะขององค์การอย่างมีนัยสำคัญ 3) อำนาจการพยากรณ์ความสำเร็จของการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง สามารถอธิบายความสำเร็จของการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง

คำสำคัญ: สำนักงานพระพุทธศาสนา, การพัฒนาองค์การ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....

| | |
|--------------------------------|---|
| Independent Study Title | Organization Development towards High Performance: A Case Study of Phetchaburi Provincial Office of Buddhism |
| Researcher | Miss Phensri leesuwanikul |
| Degree Sought | Master of Public Administration |
| Advisor | Associate Professor Pensri Chirinang, Ph.D. |
| Academic Year | 2016 |

Abstract

This research aimed to 1) study organization development towards high performance: by using case study of Petchaburi Provincial Office of Buddhism, 2) study a correlation among affecting factors for organization development and performance of the organization, and 3) explore the predictability of the success of the organization development.

This was Quantitative research, questionnaires were used as data gathering tools., population were A monk and novice reside in Petchaburi Provincial temple sample sized calculated by Yamane concepts 357 monks and novices. Descriptive Statistics; frequency distribution, percentage, arithmetic mean, and standard deviation. Inferential Statistics; Pearson Correlation coefficient and multiple regression stepwise were used as hypothesis testing means.

The findings were as follows: 1) status, leadership, service mind, human resource development and organization were important factors for development towards high performance; 2) there was a significant correlation between affecting factors of organization development and the capabilities and performance; and 3) predictability of the success of the organization development was moderate.

Keywords: Organization Development, Provincial Office of Buddhism

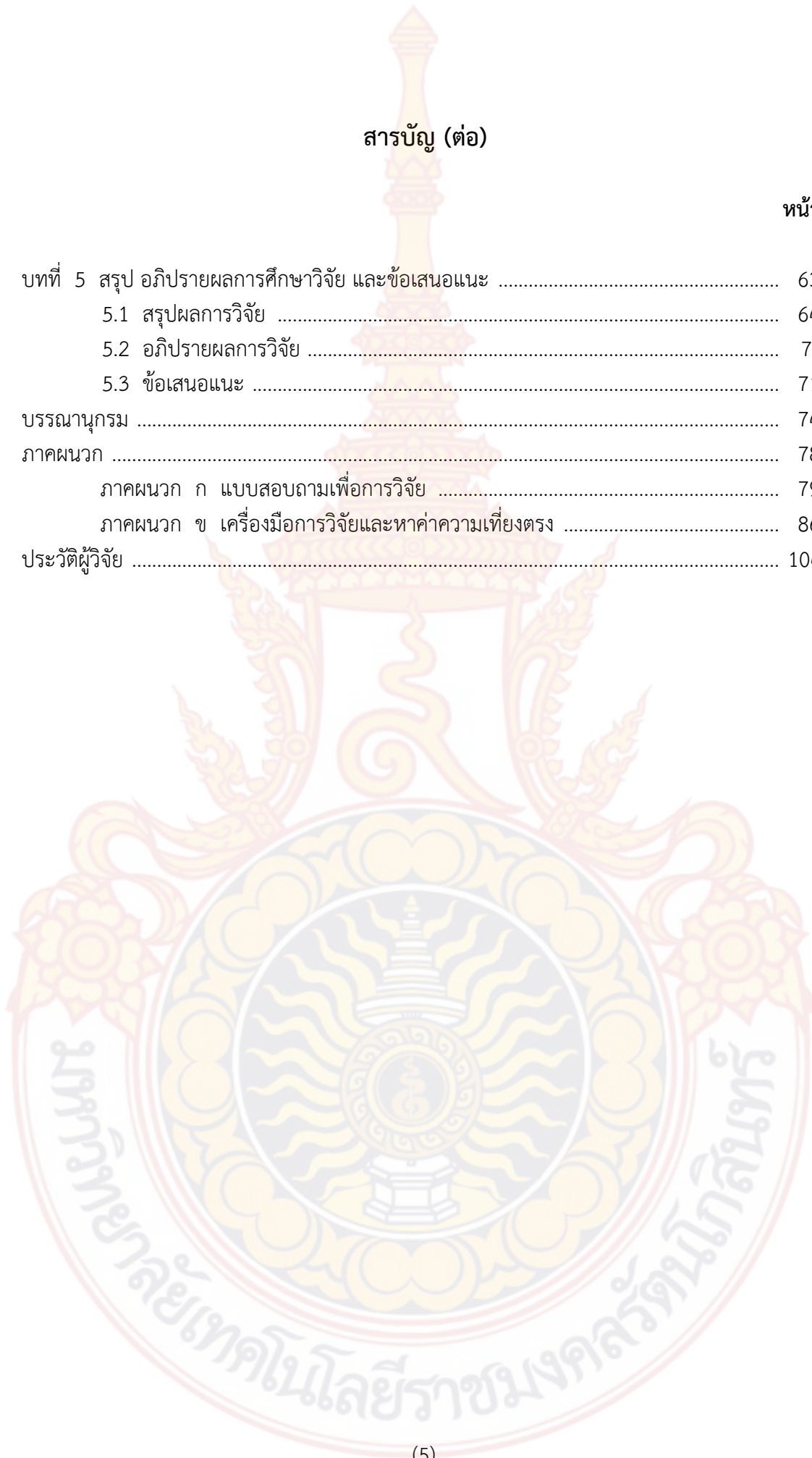
Advisor's Signature.....

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | (1) |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | (2) |
| กิตติกรรมประกาศ | (3) |
| สารบัญ | (4) |
| สารบัญตาราง | (6) |
| สารบัญภาพ | (7) |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย | 4 |
| 1.3 ขอบเขตของการวิจัย..... | 4 |
| 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 5 |
| 1.5 สมมติฐานการวิจัย ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา..... | 6 |
| 1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา | 6 |
| บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม | 7 |
| 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์การที่มีสมรรถนะสูง | 7 |
| 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการภาครัฐสมัยใหม่..... | 12 |
| 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการคุณภาพแห่งชาติ | 28 |
| 2.4 บริบทสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี | 33 |
| 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 34 |
| 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย | 36 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย | 37 |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 37 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 39 |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล | 43 |
| 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล | 43 |
| 3.5 สมมติฐานสถิติ | 49 |
| บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย | 50 |
| 4.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ | 50 |
| 4.2 ปัจจัยที่มีต่อการพัฒนาองค์การ | 52 |
| 4.3 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ | 59 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ | 63 |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย | 64 |
| 5.2 อภิปรายผลการวิจัย | 70 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ | 71 |
| บรรณานุกรม | 74 |
| ภาคผนวก | 78 |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย | 79 |
| ภาคผนวก ข เครื่องมือการวิจัยและหาค่าความเที่ยงตรง | 86 |
| ประวัติผู้วิจัย | 104 |



สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า | |
|----------------|---|----|
| 2.1 | คุณลักษณะสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ | 14 |
| 2.2 | สมมติฐานค่านิยมและเทคนิควิธีการปฏิรูประบบราชการ | 15 |
| 3.1 | จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง | 37 |
| 3.2 | จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างรายอำเภอ..... | 38 |
| 3.3 | เกณฑ์การให้คะแนน | 40 |
| 3.4 | นิยามเชิงปฏิบัติการ | 44 |
| 4.1 | ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง..... | 50 |
| 4.2 | ค่าเฉลี่ยเลขคณิต..... | 52 |
| 4.3 | ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ด้านการนำองค์การ..... | 53 |
| 4.4 | ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ | 53 |
| 4.5 | ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ด้านการให้ความสำคัญ..... | 54 |
| 4.6 | ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ด้านการการความรู้..... | 55 |
| 4.7 | ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ด้านมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล | 56 |
| 4.8 | ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ด้านการจัดกระบวนการ | 57 |
| 4.9 | ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ภาพรวม..... | 59 |
| 4.10 | สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา..... | 60 |
| 4.11 | แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน | 61 |
| ภาพผนวก | | |
| ก.1 | แบบสอบถามเพื่อการวิจัย | 80 |
| ก.2 | การตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม | 87 |

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | หน้า |
|---|------|
| 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย | 36 |
| 3.1 กระบวนการศึกษาวิจัย | 41 |
| | |
| ภาพผนวก | |
| ข.1 การตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม | 89 |



บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริบทขององค์การมีความหมายถึงสถานที่ซึ่งมีคนมากกว่าหนึ่งคนเข้ามาอยู่รวมกันในอาณาเขตที่แน่นอนตั้งแต่สองคนขึ้นไปเพื่อร่วมกันประกอบกิจกรรมประการหนึ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่วางไว้ในระยะเวลาที่กำหนด ดำเนินการอย่างเป็นระบบมีระเบียบแบบแผนอาจจะไม่สลับซับซ้อนหรือสลับซับซ้อน ตั้งแต่ระดับง่ายถึงยาก มีผลบังคับใช้ให้คนในองค์การยอมรับซึ่งอยู่ในรูปแบบของความเป็นทางการ (Formal Organization) หรืออาจจะไม่จำเป็นต้องมีระเบียบแบบแผนในรูปแบบลายลักษณ์อักษร แต่ถือได้ว่าเป็นขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรมที่ดำเนินสืบต่อกันมาในองค์การจนเป็นที่ยอมรับของบุคคลในองค์การ ซึ่งเป็นรูปแบบไม่เป็นทางการ (Informal Organization) (ติน ปรัชญพฤทธิ, 2553, หน้า 51)

นอกจากนี้ภายในองค์การยังมี การจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนงานต่าง ๆ และบุคคลในองค์การ โดยกำหนดภารกิจ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ในช่วงต้นของศตวรรษที่ 20 Henri Fayol ได้เสนอไว้ว่า ผู้จัดการหรือผู้บริหารทุกคนต้อง ทำกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการ หรือที่เรียกว่า ขบวนการจัดการ 5 อย่าง ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การสั่งการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุม (Controlling) (เขียนย่อว่า POCCC) และต่อมาในช่วงกลางปีศตวรรษ 1950 นักวิชาการจาก UCLA ได้ปรับมาเป็น การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดการพนักงาน (Staffing) การสั่งการ (Directing) และการควบคุม (Controlling) (เขียนย่อว่า POSDC) ซึ่งขบวนการจัดการ 5 ประการ (POSDC) อันหลังนี้เป็นที่นิยมใช้เป็นกรอบในการเขียนตำรามากกว่า 20 ปี และต่อมาในช่วงหลังนี้ได้ย่อขบวนการจัดการ 5 ประการนี้ เป็นหน้าที่พื้นฐาน 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การโน้มนำ (Leading/Influencing) และการควบคุม (Controlling)

องค์การยังมีความสำคัญต่อความคงอยู่ของประเทศชาติ เพราะประเทศคือองค์การแต่ประเทศชาติหรือรัฐมีสิ่งทีนอกเหนือจากองค์การคือ อำนาจอธิปไตย เหนือดินแดนที่องค์การดำรงอยู่ สภาวะการณ์ของโลกที่มีพัฒนาการทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีก้าวหน้ามากขึ้นโดยลำดับ องค์การทุกองค์การจึงประสบปัญหาด้านคู่แข่งที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งการดำรงอยู่ขององค์การจะต้องอาศัยขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์การและหมายรวมถึงความสามารถในการแข่งขันของประเทศด้วยซึ่งการดำเนินกิจกรรมทางด้านต่าง ๆ ของประเทศต้องพึ่งพาความสามารถการแข่งขันขององค์การเป็นหลักแม้ว่าหน่วยงานภาครัฐจะเป็นองค์การภาครัฐที่กรอบความคิดดั้งเดิมมีมุมมองว่าไม่มีความจำเป็นใด ๆ ที่จะต้องแข่งขันอะไร กับใคร นอกจากใช้เงินงบประมาณ จากภาครัฐที่จ่ายให้ประจำเป็นต้นทุนใน

การดำเนินกิจกรรม แต่ปัจจุบันกระบวนการทัศน์ทางการจัดการภาครัฐได้เปลี่ยนแปลงไป หน่วยงานภาครัฐต้องมีความสามารถในการแข่งขันเพื่อให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ องค์การภาครัฐไม่อาจดำรงอยู่ภายใต้กระแสการแข่งขันในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีทางข่าวสารข้อมูลมีความทันสมัยและรวดเร็ว ข่าวสารข้อมูลไม่อาจถูกปิดกั้นได้อีกต่อไป องค์การภาครัฐต้องปรับตัวเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์การเอง และประเทศในฐานะองค์การ ขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

การวัดความสามารถในการแข่งขันของประเทศโดยมีหน่วยงาน International Institute for Management Development (IMD) เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบจัดอันดับความสามารถการแข่งขันของประเทศต่าง ๆ โดยมีปัจจัยหลักสำหรับการจัดอันดับ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านศักยภาพทางเศรษฐกิจ 2) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของภาครัฐ 3) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของภาคธุรกิจ และ 4) ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะปัจจัยด้านประสิทธิภาพของภาครัฐมีปัจจัยที่เอื้อต่อความสามารถในการแข่งขันประกอบด้วย ฐานะการคลัง (Public Finance) นโยบายการคลัง (Fiscal Policy) โครงสร้างของสถาบันภาครัฐและกฎหมายธุรกิจ โครงสร้างของสังคม (Social Framework) ให้เป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูง เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์การให้สามารถทำการแข่งขันในยุคที่เป็นการแข่งขันไร้พรมแดน (Globalization) และชิงความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านเศรษฐกิจบนพื้นฐานความรู้ (Knowledge Based Economy) ที่ต้องมีองค์ความรู้ทางเทคโนโลยี ความสามารถของบุคลากร และการบริหารจัดการองค์การที่ดี

แม้ว่าการพัฒนาองค์การขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ แต่ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ บุคลากร องค์การที่มีโครงสร้างของบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถย่อมเป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพ (เทียนทองแก้ว, ภาวะผู้นำสมรรถนะหลักของผู้บริหารยุคปฏิรูป ซึ่งโอเวนเซอวิส และแมททีสัน (Ivancevich and Matteson, 2002, pp. 672 อ้างถึงใน ดิน ปรัชญพฤษดิ์, 2553, หน้า 51) ได้แสดงความเห็นว่าการระบอบการที่สำคัญของพฤติกรรมองค์การประกอบด้วยภาวะผู้นำ (Leadership Management) ซึ่งโดยหลักการดังกล่าวไม่มีวิธีการบริหารใด ๆ ที่เหมาะสมต่อเหตุการณ์ในลักษณะสูตรสำเร็จ

การบริหารในยุคปัจจุบันต้องเปลี่ยนแปลงสอดคล้องกับสถานการณ์โดยมุ่งเน้นไปที่การบรรลุวัตถุประสงค์ และการบริหารงานให้เป็นไปอย่างถูกต้อง (Do thing right) และควมมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการใช้ทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ขณะที่ผู้นำหรือผู้บริหารจะต้องใช้ความสามารถทุกอย่างทรัพยากรทุกอย่างเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ดี ขณะที่ผู้นำมุ่งจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงนวัตกรรมในทิศทางที่ถูกต้อง (Do right things) และควมมีประสิทธิภาพสามารถจูงใจให้ผู้ปฏิบัติเกิดแรงบันดาลใจให้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ต้องไม่ได้ (Intangible Assets) ในการเพิ่มพูนคุณภาพและลดต้นทุนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ สร้างนวัตกรรมต้องสนองนวัตกรรม เพื่อความต้องการความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (สถาบันเพิ่มพูนผลผลิตแห่งชาติ, 2548, หน้า 7)

มาร์ควอดท์ (Margquandt, 1996, pp. 64. อ้างถึงใน ฌ็อง-ฌัก เคอร์เนอ และคณะ, 2545, หน้า 84) กล่าวว่า ความอยู่รอดขององค์การและการปรับตัวขององค์การในยุคนี้ว่า จะต้องเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับเปลี่ยนแปลงต่างๆ ให้เร็วยิ่งขึ้นคาดว่าภายในทศวรรษหน้าองค์การที่จะสามารถอยู่รอดได้ คือองค์การแห่งการเรียนรู้ นอกจากนี้การมุ่งมั่นสู่การเป็นเลิศซึ่งเป็นพันธสัญญาต่อการเรียนรู้

อย่างต่อเนื่องในทุกระดับขององค์การแห่งการเรียนรู้ เพราะว่าความผูกพันมุ่งมั่นในสัญญา และความสามารถในการเรียนรู้ขององค์การรวมไปถึงการสนับสนุนให้สมาชิกทุกคนขององค์การได้รับการพัฒนา และมีประสบการณ์ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งนี้กิจกรรมการพัฒนาและการฝึกอบรมแบบเดิม ๆ นั้นถือได้ว่าไม่เพียงพออีกต่อไป ขณะที่องค์การที่เป็นเลิศนั้นเป็นเป้าหมายของทุก ๆ องค์การทั่วโลก

การพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูงสุด (High Performance Organization: HPO) เป็นสิ่งที่ท้าทาย ซึ่งจะต้องใช้ภาวะผู้นำอย่างมากเนื่องจากต้องเผชิญกับความท้าทายต่าง ๆ มากมาย ความสำเร็จของการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูง โดยผู้นำจะมีบทบาทในการเชื่อมโยงด้านสภาพแวดล้อมการประสมประสานภายใน บทบาทของผู้บริหารระดับกลางภาวะผู้นำระดับสูงในการพัฒนาองค์การดั้งเดิมให้เป็นองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงสุด องค์การที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการดำเนินการพัฒนาองค์การที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศได้แก่ทุนมนุษย์ การพัฒนาศักยภาพขององค์การ และความสามารถในการแข่งขันขององค์การโดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับบุคลากรขององค์การทั้งในเรื่องการส่งมอบข้อมูลข่าวสาร ความรู้ อำนาจในการบริหารงานและการให้รางวัลแก่บุคลากร

อีกประการหนึ่ง แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ในการพัฒนาระบบราชการที่ว่า พัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและประโยชน์สุขของประชาชน โดยมียุทธศาสตร์ 7 ด้าน ประกอบด้วย

1. การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน
2. การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน
3. การรื้อปรับระบบการเงินและการงบประมาณ
4. การสร้างระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนใหม่
5. การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยม
6. การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย
7. การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

นอกจากที่กล่าวมาสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ยังได้นำเครื่องมือทางการบริหารสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้อาทิเช่น 1) การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Vision Management) 2) การจัดการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based management) 3) การจัดการต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity-based Costing) 4) การรื้อปรับระบบงาน (Business Process Reengineering) 5) การบริหารวงรอบเวลา (Cycle Time Management) 6) การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management) 7) การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Management) เพื่อให้หน่วยงานราชการทุกหน่วยพัฒนาไปสู่องค์การที่มีศักยภาพการทำงานสูง (High Performance Organization) ซึ่ง ปัจจัยสำคัญหรือองค์ประกอบของการเป็นองค์การแห่งนวัตกรรมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ยึดระบบบังคับบัญชาที่เข้มงวดเกินไป และที่สำคัญคือการกระตุ้นให้คนในองค์การรักษาระดับของความเป็นองค์การสมรรถนะสูงได้อย่างยิ่ง ปัจจัยที่สามารถขับเคลื่อนให้องค์การเปลี่ยนแปลงได้คือการสร้างให้เป็นวัฒนธรรมองค์การ โดยระบบการบริหารจัดการ

ทรัพยากรบุคคล ภายในองค์การ (Linda Holbeche, 2001, pp. 19 อ้างถึงใน นภดล สุขสำราญ, 2546, หน้า 61)

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี เป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ เป็นหน่วยงานที่มีการกำกับดูแลระบบการบริหารที่ขึ้นตรงต่อคณะรัฐมนตรีโดยมีอำนาจสั่งการจากนายกรัฐมนตรี ซึ่งมีภารกิจเกี่ยวกับการดำเนินงานสนองกิจกรรมของคณะสงฆ์และสำนักงานพระพุทธศาสนาโดยมีหน้าที่ทำนุบำรุงส่งเสริมกิจการด้านพระพุทธศาสนา ให้การอุปถัมภ์คุ้มครองและส่งเสริมพัฒนางานพระพุทธศาสนา ดูแลรักษา จัดการศาสนสมบัติ พัฒนาพุทธมณฑลให้เป็นศูนย์กลางทางพระพุทธศาสนา รวมทั้งให้การสนับสนุนส่งเสริมพัฒนาบุคลากรทางศาสนา โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้ (1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการคณะสงฆ์ กฎหมายว่าด้วยการกำหนดวิทยฐานะ ผู้สำเร็จวิชาการพระพุทธศาสนา รวมทั้งกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง (2) รับสนองงาน ประสานงาน และถวายการสนับสนุนกิจการและการบริหารการปกครองคณะสงฆ์ (3) เสนอแนวทางการกำหนดนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองพระพุทธศาสนา (4) ส่งเสริม ดูแล รักษาและทำนุบำรุงศาสนสถานและศาสนวัตถุทางพระพุทธศาสนา (5) ดูแลรักษาและจัดการวัดร้างและศาสนสมบัติกลาง (6) พัฒนาพุทธมณฑลให้เป็นศูนย์กลางทางพระพุทธศาสนา (7) ทำนุบำรุงพุทธศาสนศึกษาเพื่อพัฒนาความรู้คู่คุณธรรม (8) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานหรือ นายกรัฐมนตรีหรือ คณะรัฐมนตรีมอบหมาย (สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี, 2559)

ได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ เป็นองค์หลักในการขับเคลื่อนพระพุทธศาสนาให้มีความมั่นคงยั่งยืน และสังคมมีความสุขด้วยหลักพุทธธรรม ซึ่งการบรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว ต้องอาศัยการพัฒนาองค์การให้มีขีดความสามารถการแข่งขันเพื่อให้รองรับภารกิจดังกล่าว ตามเหตุผลที่แจ้งไว้ในเบื้องต้น ผู้วิจัยในฐานะนักวิชาการประจำสำนักงานพระพุทธศาสนาและนักศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูงเพื่อนำไปเป็นรูปแบบสำหรับการพัฒนาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงกับสมรรถนะขององค์การ

1.2.3 เพื่อพยากรณ์ความสำเร็จของการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง

1.3 ขอบเขตการวิจัย การวิจัยมีขอบเขตดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ตัวแปรต้น ประกอบด้วยลักษณะประชากรและปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนารูปแบบองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูง ได้แก่ การนำองค์การ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้

ความสำคัญแก่ผู้บริหาร การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ ส่วนตัวแปรตาม คือความสำเร็จของการพัฒนารูปแบบองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูง

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ขอบเขตด้านกลุ่มประชากร กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พระภิกษุสามเณร ในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 357 รูป

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

สถานที่ที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พระภิกษุและสามเณรในจังหวัดเพชรบุรี โดยแบ่งพื้นที่ตามอำเภอต่าง ๆ ได้แก่ 1) อำเภอเมืองเพชรบุรี 2) อำเภอชะอำ 3) อำเภอบ้านลาด 4) อำเภอท่ายาง 5) อำเภอเขาย้อย 6) อำเภอแก่งกระจาน 7) อำเภอบ้านแหลม และ 8) อำเภอหนองหญ้าปล้อง

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยในครั้งนี้มีระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยตลอดจนเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ เดือนตุลาคม ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2559

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง สถานภาพ อายุ จำนวนพรรษาและการศึกษาสามัญของพระสงฆ์และคณะสงฆ์ในการกำกับดูแลของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี

การพัฒนารูปแบบองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูง หมายถึง การนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวิเคราะห์และการจัดการความรู้และด้านการจัดการกระบวนการซึ่งในภาพรวมเป็นการพัฒนาขีดความสามารถหลักขององค์กรอย่างต่อเนื่องสร้างความสมดุลในการทำงาน

การนำองค์กร หมายถึง การให้ความสำคัญกับผู้บริหาร โดยมุ่งเน้นลักษณะสำคัญ ได้แก่ การกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ทิศทาง ความคาดหวังที่ชัดเจน มีการสื่อสารที่ดี ในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการสร้างบรรยากาศการทำงาน การผลักดันบุคลากรให้บรรลุเป้าหมายการทำงาน กำกับดูแลการทำงานอย่างเป็นระบบ ทบทวนการปฏิบัติ รับผิดชอบต่อสังคม มีจริยธรรม

การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมายถึง การกำหนดทิศทางองค์กร มีการกำหนดความท้าทายที่สามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ความท้าทายภายในองค์กร ความท้าทายภายนอกองค์กร ความท้าทายอื่น ๆ สิ่งที่ต้องทำ หลังจากการรู้ถึงปัญหาความท้าทายและอุปสรรคแล้ว

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง การเน้นความสำคัญในการให้บริการประชาชน และผู้มีส่วนได้เสีย มีความหมาย รวมถึงประชาชน ผู้ประกอบการ ส่วนราชการอื่น ๆ ที่ได้รับผลกระทบจากนโยบายขององค์กร การจัดการที่ดีเพื่อนำไปสู่ภาพลักษณ์ขององค์กรในทางที่ดี

การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมายถึง การให้ความสำคัญในการจัดเก็บข้อมูลวัดองค์ความรู้ วัดวิเคราะห์ โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมายถึง การตอบสนองความพึงพอใจของบุคลากรในด้านต่าง ๆ ควบคู่ไปกับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และการเพิ่มศักยภาพ

การจัดกระบวนการ หมายถึง กระบวนการภายในองค์กร และกระบวนการที่มีผลต่อการบริการประชาชนที่เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล

1.5 สมมติฐานการวิจัย

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาการพัฒนารูปแบบองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ผู้ศึกษาตั้งสมมติฐานในการศึกษา ดังนี้

1.5.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ความสามารถในการพัฒนารูปแบบองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีอยู่ในระดับสูง

1.5.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างน้อยหนึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนารูปแบบองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูง กับความสำเร็จของการพัฒนารูปแบบองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี

1.5.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนารูปแบบองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูงสามารถอธิบายการผันแปรของความสำเร็จของการพัฒนารูปแบบองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูงอย่างน้อยร้อยละ 30

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1.6.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนารูปแบบองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง

1.6.2 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนารูปแบบองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงกับสมรรถนะขององค์การ

1.6.3 ผลการวิจัย ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาความสามารถการพัฒนารูปแบบองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูงขึ้น เพื่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาองค์การที่ให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี” ผู้ศึกษาทำการทบทวนวรรณกรรม โดยการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับแนวคิดทฤษฎีองค์การที่มีสมรรถนะสูง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมถึงวิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์และบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ ในวารสารวิชาการ ที่ได้รับการรับรอง โดยผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์การที่มีสมรรถนะสูง
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีการจัดการภาครัฐสมัยใหม่
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพแห่งชาติ
- 2.4 บริบทสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์การที่มีสมรรถนะสูง

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีองค์การโดยเฉพาะองค์การภาครัฐ ซึ่งเป็นองค์การที่เป็นทางการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้นำรูปแบบของ MBNQA TQA มาปรับใช้และพัฒนาภายใต้ชื่อ Public Management Quality Award หรือเรียกชื่อย่อว่า PMQA อย่างไรก็ตามเริ่มแรก HPO อย่างเป็นทางการในภาครัฐเป็น model ต้นแบบที่เกิดขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกา ภายหลังที่มีการออก พ.ร.บ. The Government Performance and Results Act (GPRA) เมื่อปี ค.ศ.1993 โดยกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐในระดับมลรัฐต้องจัดทำแผนยุทธศาสตร์แผนปฏิบัติการและตรวจชี้วัดผลงานประจำปีตัวแบบนี้ให้ความสำคัญต่อการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ (Tressie Wright Muldmow, 2002, pp. 354. อ้างถึงใน ปริญา ตันสกุล, 2550, หน้า 64)

ภายหลังได้มีหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นวินเซอร์ ที่มีรัฐคอนเนกติกัตโดยพัฒนาตัวแบบที่เรียกว่า Winsor's HPO Model ครอบคลุมองค์ประกอบหลัก 4 ประการได้แก่ภาวะผู้นำวิสัยทัศน์ที่เกิดจากการมีส่วนร่วมความคิดเชิงยุทธศาสตร์และระบบค่านิยมที่ทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีคุณภาพสูง (นิสตากร์ เวชยานนท์, 2551, หน้า 90-91) การพัฒนา HPO ในภาครัฐยังจำเป็นต้องพัฒนาภายใต้ภารกิจและสิ่งแวดล้อมของระบบราชการเองซึ่งน่าจะมีความสอดคล้องกว่าการรับรูปแบบทั้งหมดมาจากขององค์การใดองค์การหนึ่งโดยเฉพาะ

นอกจากจะอธิบายลักษณะที่หล่อหลอมให้เป็นองค์การแบบ HPO ยังเสนอกรอบแนวคิดประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 กลุ่มที่พื้นฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็น HPO ทั้งภาครัฐและเอกชนได้แก่ 1) การเน้นการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตอบสนองต่อปัจจัยภายนอก 2) โครงสร้างองค์การอันประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 4 ตัวคือ 1. การออกแบบองค์การยุทธศาสตร์ 2. การจัดการกระบวนการและเทคโนโลยี 3) วัฒนธรรมองค์การที่ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 3 ตัวได้แก่ภาวะผู้นำการจัดการกับปัจเจกบุคคลและกำหนดบทบาทที่เหมาะสมและวัฒนธรรม 4) พฤติกรรมของสมาชิกในองค์การโดยการเน้นการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตอบสนองต่อปัจจัยภายนอกจะเป็นปัจจัยที่กำหนดโครงสร้างองค์การและหากมีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมก็จะมีอิทธิพลกับพฤติกรรม ของสมาชิกในองค์การซึ่งมีผลการเป็นองค์การแบบ HPO การนำเสนอของ De Waal (2007, pp. 354. อ้างถึงใน เอก ตังทรัพย์ วัฒนา, 2551, หน้า 68) มีความชัดเจนไม่ซับซ้อนจนเกินไปสามารถมองเห็นองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกล่าวคือการอธิบายสาเหตุของบุคลากรที่พึงประสงค์ในองค์การแบบ HPO มาจากสาเหตุปัจจัย 2 กลุ่มหลักได้แก่โครงสร้างและวัฒนธรรมและกรอบนี้เองทำให้เห็นแนวทางพื้นฐานการพัฒนาไปสู่องค์การแบบ

องค์การที่มีลักษณะขององค์การที่เป็นทางการ เป็นองค์การที่มีชั้นของการบังคับบัญชา และมีการติดต่อสื่อสารไปตามระบบชั้นการบังคับบัญชา มีงานเอกสารและงานเอกสารที่อาจเป็นเอกสารที่เป็นความลับ การกำหนดขอบเขต อำนาจหน้าที่อย่างชัดเจน โดยกฎข้อบังคับต่าง ๆ และมีการแบ่งแยกเรื่องที่เป็นราชการออกจากเรื่องส่วนตัว โดยที่พนักงานในองค์การที่เป็นทางการ จะต้องถือว่าเป็นมืออาชีพ (Professional) ถูกแต่งตั้งโดยผู้บริหารที่มีอำนาจหน้าที่ที่สูงขึ้นไป (มากกว่ามาจากการเลือกตั้ง) และจะมีตำแหน่งและวาระการทำงานที่มั่นคงและเป็นที่ยอมรับ มีเงินเดือนประจำและมีบำเหน็จบำนาญ และจะมีความรู้สึกในการสังกัดกับหน่วยงานของตนเอง (Gerth and Mills, 1991, pp. 198-204. อ้างถึงใน เอก ตังทรัพย์ วัฒนา, 2551, หน้า 7)

องค์การที่เป็นทางการ จะมีลักษณะ 6 ประการ ดังนี้

1. หลักของอำนาจที่เป็นทางการตามกฎหมายที่แน่ชัด ทั้งนี้จะมีกฎหรือกฎหมาย หรือ ระเบียบในการบริหารเป็นตัวกำหนดหลักของการมีสายการบังคับบัญชาเป็นชั้น ๆ ที่มีการสั่งงานจากผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่าไปยังผู้ที่มีตำแหน่งต่ำกว่า
2. มีการจัดการแบบสำนักงานสมัยใหม่ ซึ่งขึ้นอยู่กับงานเอกสารและแฟ้มเอกสารและจะต้องแยกเรื่องที่เป็นส่วนตัวออกจากเรื่องทางสาธารณะ
3. ในการจัดการเรื่องงาน ต้องดำเนินโดยระบบที่ทันสมัย โดยผู้ชำนาญที่ได้รับการอบรมมาอย่างดี
4. เจ้าพนักงานจะทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ
5. การบริหารงานจะดำเนินตามกฎหมายที่มีอยู่โดยกฎเกณฑ์เหล่านี้ จะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่าย และจะเป็นกฎเกณฑ์ที่มีความครอบคลุมและสามารถเรียนรู้ได้
6. องค์การที่เป็นทางการจะมีคุณสมบัติเสมือนองค์การที่เป็นอุดมคติ (Ideal Type) ที่มีในการบริหารจัดการองค์การขนาดใหญ่ ที่มีการเจริญเติบโตขยายขอบข่ายงานกว้างขวางออกไปภายในสังคม

สมัยใหม่ที่มีความซับซ้อนกว่าสังคมในอดีต ทำให้การบริหารจัดการองค์การต้องซับซ้อนตามไปด้วย (พิชญ์ เสงี่ยมพงษ์, 2549, หน้า 36)

จากคุณลักษณะดังกล่าว องค์การที่เป็นทางการ จะทำให้เกิดการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีเหตุ มีผล และมีความเหนือกว่าองค์การอื่น ๆ ที่เคยมีมา เนื่องจากระบบการบริหารจากองค์การดังกล่าว มีความแม่นยำ รวดเร็ว ชัดเจน มีงานเอกสารที่ดี ต่อเนื่อง รอบคอบ มีเอกภาพ การสั่งงานที่เข้มงวด ลดความขัดแย้ง และลดความสิ้นเปลือง ทางด้านบุคคลและวัสดุ (Gerth and Mills, pp. 214. อ้างถึงใน เอก ตังทรัพย์วัฒนา, 2551, หน้า 94)

และเมื่อองค์การที่เป็นทางการเชื่อมโยงเข้ากับการใช้เหตุผลแบบขององค์การที่เป็นทางการ (Rationality of Bureaucracy) จะทำให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งการใช้เหตุผลดังกล่าว คือการเพิ่มขีดความสามารถด้านประสิทธิภาพเชิงเทคนิค (Technical Efficiency) ให้สูงสุด ซึ่งทำได้เพราะ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในองค์การที่เป็นทางการ จะบ่งชี้ถึงวิธีการที่เหมาะสมที่จะไปสู่เป้าหมาย โดยมีพื้นฐานอยู่บนความรู้ทางเทคนิคที่จะนำไปในทิศทางที่จะทำให้พฤติกรรมของคนในองค์การมีประสิทธิภาพสูงสุด (Abercrombie, Hill and Turner, 2000, pp. 33. อ้างถึงใน ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2549, หน้า 167)

องค์การที่เป็นทางการ สามารถพบได้โดยทั่วไปในระบบราชการไทย แต่องค์การที่เป็นทางการ เกือบทั้งหมด ไม่ได้มีลักษณะเป็นแบบอุดมคติตามแบบองค์การที่เป็นทางการ ดังที่ Weber ได้เคยเสนอไว้ แต่ก็มีพัฒนาการที่มีลักษณะใกล้เคียง แต่ผลที่ระบบราชการไทยได้สร้างตามมา ก็จะมีลักษณะของการใช้เหตุผลแบบองค์การที่เป็นทางการเหมือนกัน

แนวความคิดเรื่ององค์การขนาดใหญ่ของ แมกซ์เวเบอร์ (Max Weber, เอก ตังทรัพย์วัฒนา, 2551 หน้า 218) นักสังคมวิทยาชาว ปรัสเซีย (เยอรมันในปัจจุบัน) ได้เกิดขึ้นจากการนำหลักการทำ สงครามของนักยุทธศาสตร์ชาวรัสเซีย ที่นำมาบริหารจัดการ กองทัพปรัสเซียให้มีความแข็งแกร่งที่สุดใน ทวีปยุโรป ขณะนั้น แมกซ์ เวเบอร์ ได้จุดประกายความคิดในเรื่องความเป็นทางการขององค์การขนาดใหญ่ ที่ควบคู่และเชื่อมโยงกับพัฒนาการของรัฐสมัยใหม่ ซึ่งเมื่อผสมผสานเข้ากับแนวความคิดการจัดการ ภาครัฐสมัยใหม่ (New Public Management) ที่มุ่งเน้นการบริหารแบบมุ่งเน้นผลงาน (Performance Based Management) พร้อมกับมีระบบติดตามบริหารผลงาน (Performance Management) รวมถึง การผสมผสานแนวคิดหลักการสงครามในเรื่องการกำหนดยุทธศาสตร์ ยุทธวิธีการวางแผน การข่าวสาร รวมถึงวิสัยทัศน์เข้าด้วยกัน จะทำให้องค์การขนาดใหญ่หรือองค์การภาครัฐสามารถพัฒนาตนเองเข้าสู่ การเป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูง

ภาคราชการไทยมีแนวคิดที่จะปรับเปลี่ยนให้องค์การภาครัฐเป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูงมาโดย ตลอด อาทิ แนวคิดของ พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร กับแนวคิดผู้ว่า ซีอีโอ (เอก ตังทรัพย์วัฒนา, 2551 หน้า 224-225) แม้ว่าจะได้รับการวิพากษ์ว่าเป็นการปรับเปลี่ยนจากกรงเหล็กของการใช้เหตุผลแบบองค์การ (Bureaucracy) ที่เป็นทางการไปสู่กฎเหล็กของคณาธิปไตย (Oligarchy) ก็ตาม

ความหมายขององค์กรที่มีสมรรถนะสูง

นักวิชาการได้ให้ความหมายขององค์กรสมรรถนะสูงหรือ HPO (High Performance Organization) ไว้หลายความหมายดังนี้

De Waal (2005, อ้างถึงใน วิเชียร วิทย์อุดม, 2552, หน้า 67) ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์กรสมรรถนะสูงและได้รวบรวมความหมายขององค์กรสมรรถนะสูงและสรุปว่าเป็นองค์กรที่ประสบผลสำเร็จทางการเงินในระยะยาวเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นตลอดจนมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมและมีความสามารถตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างรวดเร็วโดยให้ความสำคัญกับการดำเนินงานในระยะยาวในลักษณะบูรณาการโครงสร้างในการจัดการให้มีความสอดคล้องโดยการปรับปรุงและพัฒนาขีดความสามารถหลักขององค์กรอย่างต่อเนื่องและให้ความสำคัญกับคนในองค์กรอย่างสิ้นทรัพย์อย่างแท้จริง

Linda Holbeche (2004, อ้างถึงใน วิเชียร วิทย์อุดม, 2552, หน้า 68) กล่าวถึงองค์กรสมรรถนะสูงว่าเป็นองค์กรที่มีขีดความสามารถในการเปลี่ยนแปลงเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ยึดระบบบังคับบัญชาที่เข้มข้นจนเกินไปและที่สำคัญคือการกระตุ้นให้คนในองค์กรรักษาความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงได้อย่างยั่งยืนปัจจัยที่สามารถขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถเปลี่ยนแปลงได้คือการสร้างให้เป็นวัฒนธรรมองค์กรโดยระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรเช่นการสร้างความสุขในชีวิตการทำงาน เป็นต้น

Epstein (2004, อ้างถึงใน วิเชียร วิทย์อุดม, 2552, หน้า 70) ได้ทบทวนวรรณกรรมและให้คำจำกัดความของ HPO ว่าเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จทางการเงินพนักงานและลูกค้ามีความพึงพอใจ มีความคิดริเริ่มในระดับบุคคลในระดับสูงมีผลิตผลและมีนวัตกรรมและการจัดการวิวัฒนาการและระบบการให้รางวัลและการมีภาวะที่เข้มแข็ง

Brokaw and Mullins (2006) อ้างถึงใน วิเชียร วิทย์อุดม, 2552, หน้า 71) กล่าวถึง HPO ในภาครัฐว่าเป็นองค์กรที่สามารถผลักดันองค์กรไปสู่ภารกิจและวิสัยทัศน์ที่กำหนดซึ่งสะท้อนความสามารถจัดการการเปลี่ยนแปลงสร้างพลังและเสริมสร้างความต้องการไปสู่จุดหมายปลายทางใหม่ ๆ โดยวิสัยทัศน์ที่มีความต่อเนื่องในการสร้างและยกระดับความคาดหวัง HPO ควรเน้นผลลัพธ์มากกว่ากิจกรรม

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2551, หน้า 39) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับ HPO และสรุปว่า HPO เป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยผลิตสินค้าและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถดึงส่วนดีของบุคลากรมาใช้และรักษาให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุดโดยองค์กรสมรรถนะสูงจะมีความคล่องตัวสามารถปรับปรุงการดำเนินงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมีกระบวนการการทำงานเทคโนโลยีและบุคลากรที่สอดคล้องกันเป็นอย่างดี

นิสตาร์ก เวชยานนท์ (2551, หน้า 52) ได้สรุปว่า HPO เป็นองค์กรที่มีพนักงานมีความรู้ความสามารถและความผูกพันอย่างเหนียวแน่นมั่นคงองค์กรสมรรถนะสูงนี้จะสามารถปรับตัวและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดีสามารถจัดการการปรับเปลี่ยนทั้งโครงสร้างและรูปแบบการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดผลงานที่สูงด้วย

พรศิริ ปุณเกษม (2548, หน้า 74) ให้ความหมาย HPO ไว้ว่าเป็นองค์กรที่มีขีดความสามารถในการเปลี่ยนแปลงเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่ยึดระบบบังคับบัญชาที่เคร่งครัดจนเกินไป

สรุปว่า HPO คือ ทุกคำจำกัดความที่ให้กับจะไม่เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้จำเป็นต้องวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมซึ่งจะนำเสนอในส่วนต่อไปดังนี้

คุณลักษณะขององค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงหรือ HPO ในภาครัฐ

อาจกล่าวได้ว่าโดยทั่วไปว่าเป้าหมายของผู้บริหารในทุกๆองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนต่างมุ่งหวังที่จะพัฒนาองค์การของตนให้เป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) หรือองค์การที่เป็นเลิศ (Excellence Organization) ซึ่งเป็นรากฐานและแนวทางที่สำคัญที่จะทำให้้องค์การประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนหากแต่ความสำเร็จขององค์การในภาคเอกชนจะมุ่งเน้นไปที่การมีผลงานที่โดดเด่นเหนือกว่าคู่แข่งในธุรกิจเดียวกันขณะที่หน่วยราชการจะเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงย่อมไม่สามารถที่จะวัดได้ด้วยผลตอบแทนทางธุรกิจแบบเดียวกับองค์การในภาคธุรกิจจึงได้มีการให้คำจำกัดความหรือนิยามของหน่วยราชการที่เป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงคือ

องค์การที่มีการใช้การบริหารเชิงยุทธศาสตร์เนื่องจากการบริหารยุทธศาสตร์ถือเป็นหลักการในการบริหารที่จะช่วยให้้องค์การมีการกำหนดทิศทางที่ชัดเจนมีแนวทางในการปฏิบัติเพื่อสู่ทิศทางที่ต้องการรวมทั้งมีการติดตามประเมินผลที่ชัดเจนในระยะยาวดังนั้นหากจะกล่าวถึง HPO ภาครัฐต้องมี ความชัดเจนที่ความสามารถในการบริหารยุทธศาสตร์ไม่ใช่เพียงแค่ความสามารถในการวางแผนยุทธศาสตร์เท่านั้นแต่จะต้องครอบคลุมไปถึงการนำยุทธศาสตร์นั้นไปปฏิบัติและการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์นั้นด้วย (ประภัสสร บุญมี, 2547, หน้า 96)

ได้พยายามแยกความแตกต่างที่เห็นเด่นชัดระหว่างองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและที่มีขีดสมรรถนะต่ำและพบว่า้องค์การแบบ HPO มีนโยบายเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมมีคู่มือและกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนมีการกำหนดวัตถุประสงค์ทางการบริหารเป็นลายลักษณ์อักษรมีแผนและมาตรการอย่างเป็นทางการและการประมวลเอกสารที่กล่าวถึงความหมายและคำจำกัดสามารถวิเคราะห์จุดร่วมอันเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของ้องค์การแบบ HPO ดังนี้ 1) ด้านวัฒนธรรม 2) ด้านการทำงาน เป็นที่มกระบวนกรที่สร้างคุณค่าและค่านิยมร่วม 3) ด้านยุทธศาสตร์โครงสร้างและระบบงาน 4) ด้านการเปลี่ยนแปลงให้เกิดความต่อเนื่องและยั่งยืน

นอกจากนี้ยังมีประเด็นย่อยๆอื่นอีกได้แก่ด้านผู้นำด้านพนักงานด้านการสร้างประสิทธิภาพด้านผลลัพธ์ของการทำงานด้านการจัดการความรู้และการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นต้นอาจกล่าวได้ว่าแม้จะสามารถหาองค์ประกอบพื้นฐานได้บ้างแต่ก็มีประเด็นแยกย่อยอีกหลายข้อทำให้การสรุปที่ครอบคลุมทำได้ยากในเชิงวิชาการทำให้ส่งผลกระทบต่อการศึกษาแนวทางที่นำไปสู่เป้าหมายของการเป็น้องค์การแบบ HPO จากความพยายามจำแนกองค์ประกอบ

จากนักวิชาการเพื่อพยายามหาข้อสรุปพื้นฐานของ HPO ยิ่งทำให้การหารูปแบบการเป็น HPO ในภาครัฐยิ่งห่างไกลจากในการหาข้อสรุปทำให้ในทางปฏิบัติจึงนำรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งของภาคธุรกิจมาใช้เช่นกรณีการพัฒนาระบบการบริหารและการจัดการภาครัฐของไทย

2.2 การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) มีรากฐานจากทฤษฎีทางด้านเศรษฐศาสตร์และสังคมศาสตร์แนวประจักษ์นิยม มองข้าราชการว่าเป็นนักเทคนิคที่มีเหตุผลเชิงเศรษฐกิจหรือเป็นผู้ตัดสินใจที่ยึดผลประโยชน์ส่วนตัว มองว่าผลประโยชน์สาธารณะเกิดจากผลประโยชน์ของปัจเจกชนหลาย ๆ คนรวมกัน มองประชาชนเป็นลูกค้า มองว่านักบริหารเป็นคนถือหางเสือเรือที่คอยกำหนดทิศทาง (Steering) มองว่าต้องสร้างกลไกและการจูงใจในการบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายโดยผ่านหน่วยงานภาคเอกชน และหน่วยงานอื่นที่ไม่หวังผลกำไรข้าราชการต้องรับผิดชอบต่อลูกค้า ซึ่งเรียกร้องให้ข้าราชการตอบสนองผลประโยชน์ของพวกเขาตนข้าราชการมีดุลยพินิจได้มากเพื่อให้จุดมุ่งหมายขององค์กร (Enterprise) บรรลุผล มีการกระจายหน่วยงานออกไปโดยอำนาจในการควบคุมหน่วยงานเหล่านั้นยังอยู่ที่ต้นสังกัด แรงจูงใจของข้าราชการหรือนักบริหารอยู่ที่จิตวิญญาณของความเป็นเจ้าของกิจการ (Entrepreneurial Spirit) และการลดขนาดของระบบราชการ

การบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Service) ให้ความสำคัญกับ“ประชาธิปไตย” ว่าเป็นคุณค่าหลักที่สำคัญ แนวทางนี้มีรากฐานจากทฤษฎีเกี่ยวกับประชาธิปไตยและแนวทางอื่น ๆ ในการแสวงหาความรู้ ซึ่งรวมถึงแนวทางแบบประจักษ์นิยม แนวทางการ ตีความแนวทางเชิงวิพากษ์วิจารณ์ และแนวทางแบบโพสต์โมเดิร์น มองข้าราชการว่าเป็นคนมีเหตุผลในเชิงยุทธศาสตร์ที่ใช้เหตุผลทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และองค์กร มองผลประโยชน์สาธารณะว่าเป็นผลจากการพูดคุยเกี่ยวกับคุณค่าที่มีร่วมกัน มองประชาชนว่าเป็นพลเมืองซึ่งมีทั้งสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบ นักบริหารหรือข้าราชการมีบทบาทรับใช้ประชาชน (Serving) เพราะประชาชนคือเจ้าของประเทศตัวจริง ข้าราชการต้องมีบทบาทในการเจรจาไกล่เกลี่ย และเป็นตัวกลางที่จะทำให้เกิดค่านิยมร่วมกันในหมู่พลเมือง ชุมชน และกลุ่มต่าง ๆ

กลไกที่จะทำให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย คือการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อให้บรรลุผลที่ตกลงร่วมกัน มองว่ากลไกการตรวจสอบมีหลากหลายทั้งด้านกฎหมาย ค่านิยมของชุมชนบรรทัดฐานทางการเมือง มาตรฐานทางด้านวิชาชีพ และผลประโยชน์ของพลเมือง ข้าราชการควรมีดุลยพินิจแต่ต้องมีการควบคุมและตรวจสอบ โครงสร้างองค์กรควรเป็นแบบร่วมมือกันโดยมีผู้นำร่วมทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ส่วนปัจจัยจูงใจข้าราชการและนักบริหารคือการได้รับใช้ประชาชนและการได้ทำประโยชน์ให้แก่สังคม (เสาวลักษณ์ สุขวิรัช, 2549, หน้า 38) การศึกษาวิชาการบริหารรัฐกิจยิ่งเพิ่มความเข้มข้นในการค้นหาประสิทธิภาพ ด้วยเหตุผลจากปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในห้วงเวลานั้น เช่น ความก้าวหน้าในเทคโนโลยีการบริหารแบบใหม่ ๆ ในภาคเอกชนที่เน้นการเพิ่มประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และความประหยัดเพื่อการแข่งขันและเพื่อความ เป็นเลิศ การปฏิวัติเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสารและโทรคมนาคมปัญหาในการบริหารงานในภาครัฐเอง เช่น โครงสร้างระบบราชการที่ใหญ่โตเทอะทะ ความล่าช้าในการให้บริการ ค่าใช้จ่ายในการบริหารงานที่สูงมากแต่ไม่ได้ผลตามเป้าหมาย

ในช่วงดังกล่าวได้มีการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงจากการบริหารแบบดั้งเดิมในด้านหลักการแนวคิดการบริหารจัดการ (Management Approach) มีชื่อต่าง ๆ กัน เช่นการบริหารรัฐกิจที่มีพื้นฐานอยู่ที่ระบบตลาด หรือ การบริหารจัดการนิยม (Managerialism) หรือ การบริหารการปกครองแบบผู้ประกอบการ (Entrepreneurial

Government) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ในแง่หลักการ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้รับการนิยามว่าเป็นกระบวนการที่คัดเลือก และเสนอแนวทางที่สามารถบริหารจัดการที่สอดคล้องกับสภาวะความเป็นจริงมากขึ้น

แม้ว่าช่วงเวลาดังกล่าวภาครัฐจะล่าหลังจากภาคเอกชน แต่ในทศวรรษนั้นอาจจะยังเร็วเกินไปที่จะมีการเปลี่ยนแปลงในสไตล์การบริหารจัดการ ภาครัฐยังไม่มั่นใจในการบริหารแบบดั้งเดิม หรือแบบประเพณีนิยม” (Traditional System of Administration) จะก่อให้เกิดรูปแบบการบริหารจัดการในการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิผล เมื่อเปรียบเทียบกับภาคเอกชน จึงเป็นที่มาของการเริ่มเห็นความสำคัญของ “แนวทางการบริหารจัดการ” เกิดขึ้น

ในยุคนี้ได้เกิดกระแสการปฏิรูประบบราชการใหม่ด้วยแนวคิดที่เรียกว่า “การบริหารภาครัฐแนวใหม่” (New Public Management หรือ NPM) ซึ่งจัดได้ว่าเป็นการย้อนยุคไปหายุคสมัยของ อเล็กซานเดอร์ แฮมิลตัน ที่เรียกร้องให้มีฝ่ายบริหารที่เข้มแข็ง และยุคสมัยของวู้ดโรว์วิลสัน ที่เรียกร้องให้ใช้แนวทางการบริหารราชการแบบภาคธุรกิจ (Businesslike Approach) และสอดคล้องกับการเรียกร้องของนักวิชาการบริหารรัฐกิจรุ่นหนุ่มที่จัดการประชุมกันที่เมืองแบล็กสเบิร์ก (Blacksburg) ในปี ค.ศ. 1987 เนื่องในโอกาสครบรอบ 100 ปี งานเขียนอันโด่งดังของวู้ดโรว์วิลสัน (The Study of Administration) ซึ่งตีพิมพ์ในวารสารชื่อ The Political Science Quarterly ปี ค.ศ. 1887 การประชุมวิชาการครั้งนี้สรุปว่าความไร้ประสิทธิภาพของระบบราชการไม่ได้มีสาเหตุจากข้าราชการขาดความรู้ความสามารถ แต่ที่เกียรติภูมิของข้าราชการตกต่ำลงทั้ง ๆ ที่เป็นคนดีคนเก่งก็เพราะระบบราชการเองที่มีปัญหาหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “เป็นคนดีที่ติดกับอยู่ในระบบที่เลว” (Good People Trapped in Bad System) ดังนั้นจึงต้องมีการปฏิรูประบบราชการให้ทันสมัยและก้าวหน้าทัดเทียมกับองค์การในภาคเอกชน (To Run Government Like a Business)

แนวคิดในการรื้อปรับระบบราชการ (Government Reinventing) ได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างได้ผลดีมาแล้วในประเทศอื่น ๆ เช่น ในประเทศอังกฤษสมัยนางมาร์กาเรต แททเชอร์ (Margaret Thatcher) เป็นนายกรัฐมนตรีเมื่อเธอประกาศเป็นนโยบายในการหาเสียงในการเลือกตั้งสมัยแรกของเธอ ในปี ค.ศ. 1979 ว่าจะต้องปฏิรูประบบราชการและรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ยังมีการนำไปปฏิบัติในประเทศนิวซีแลนด์ เบลเยียม คานาดา และญี่ปุ่นแนวคิดนี้จัดเป็นกระแสโลกาภิวัตน์ด้วย เมื่อองค์การการเงินระหว่างประเทศกำหนดเป็นเงื่อนไขกับประเทศลูกหนี้ในประเทศกำลังพัฒนาว่าจะต้องมีการปฏิรูประบบราชการเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการบริหารงานภาครัฐ ส่วนในประเทศสหรัฐอเมริกา นั้น แนวคิดนี้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในสมัยประธานาธิบดีคลินตัน ในทศวรรษ 1990s ด้วยแนวคิดที่จะ “ทำให้รัฐบาลทำงานดีขึ้นและลดค่าใช้จ่ายลง”

แนวคิดนี้จัดเป็นกระบวนการใหม่ที่เรียกว่า “กระบวนการหลังระบบราชการ” (Post-Bureaucracy Paradigm) และมีชื่อเรียกหลายอย่าง เช่น Neo-Managerialism, Market-Based Public Administration, Entrepreneurial Government, และ Re-Inventing Government เป็นต้น การปฏิรูประบบราชการในต่างประเทศ และ New Public Management (NPM) (Robert B. Denhardt, and Janet Vinzant, “The New Public Service: Serving Rather than Steering.”)

ธรรมชาติในด้านความแตกต่างของสังคมการเมืองในแต่ละประเทศ ทั้งในส่วนของผลกระทบที่เกิดขึ้นจากสภาวะโลกาภิวัตน์ ชีตสมรรถนะและปัญหาภายใน รวมทั้งการมีกรอบการมองปัญหา หลักคิดพื้นฐานและทฤษฎีการบริหารจัดการ ในการกำหนดแนวทางจัดการปกครองที่แตกต่างกันไป ได้มีผล

ทำให้แนวทางปฏิรูปการจัดการปกครองของประเทศต่าง ๆ แตกต่างกันไป ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาที่เปรียบเทียบกระบวนการและลักษณะสำคัญของการปฏิรูประบบบริหารราชการที่เกิดขึ้น ได้มีข้อสรุปเกี่ยวกับแนวทางปฏิรูประบบบริหารราชการของประเทศต่าง ๆ ว่าประกอบด้วยแนวทางที่สำคัญ 4 แนวทาง ที่มีรายละเอียดของประเด็นปัญหาที่มุ่งตอบสนองแนวทางจัดโครงสร้างการจัดการปกครอง ระบบบริหารจัดการ เครื่องมือทางนโยบาย และความคาดหวังสำคัญแต่ละแนวทาง ฯลฯ แตกต่างกันมีรายละเอียดโดยสรุป ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 คุณลักษณะสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่

| มิติในการพิจารณา | รูปแบบ/แนวทางการจัดการภาครัฐ | | | |
|-------------------------------------|--|---------------------------------------|--|--|
| | กลไกการตลาด | | | |
| ประเด็น/จุดสนใจการตรวจวินิจฉัย | การผูกขาดการทำงานโดยหน่วยงานของรัฐ | การจัดโครงสร้างระบบบริหารแบบลำดับชั้น | ประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การภาครัฐ | มีกฎระเบียบและการควบคุมภายในที่ซับซ้อนรัดกุมเกินไป |
| เทคนิคที่ใช้ | การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานนำเทคนิคการบริหารของเอกชนมาใช้ | TQM การทำงานเป็นทีม | การจัดการบุคคลแบบชั่วคราว | การให้อิสระในการบริหารจัดการ |
| กระบวนการนโยบาย | กลไกตลาดภายใน/การกระตุ้นตลาด | การให้คำปรึกษาการเจรจาต่อรอง | การทดลองปฏิบัติในสถานการณ์จริง | รัฐบาลเชิงประกอบการ |
| ความคาดหวัง และผลประโยชน์สาธารณะ | ต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ต่ำ | การมีส่วนร่วมการให้คำแนะนำปรึกษา | ต้นทุนค่าใช้จ่ายต่ำ/การประสานงาน | ความคิดสร้างสรรค์การทำงานเชิงรุก |
| กลไกประสานงาน | มือที่มองไม่เห็น | การประสานจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน | การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การ | ผลประโยชน์ส่วนตัวของผู้บริหาร |
| การค้นหาความคลาดเคลื่อน และการแก้ไข | สัญญาณทางการตลาด | สัญญาณทางการเมือง | ไม่ก่อความคลาดเคลื่อนที่เป็นทางการ | ยอมรับในความคลาดเคลื่อนอย่างมาก |
| คุณลักษณะของระบบราชการพลเรือน | ถูกทดแทนด้วยกลไกตลาด | ลดลำดับชั้นของสายงาน/การบังคับบัญชา | การจ้างงานแบบชั่วคราว | การยกเลิกกฎระเบียบ |
| การตรวจสอบการทำงาน | ผ่านกลไกตลาด | ผ่านการร้องเรียนของลูกค้า | | ใช้กลไกการควบคุมจากภายนอก |

ที่มา: ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2541). หน้า 131

ผลการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบ ได้แสดงให้เห็นคุณลักษณะสำคัญของการปฏิรูประบบบริหารราชการในช่วง 2 ทศวรรษที่ผ่านมาว่า เป็นกระบวนการเชิงศาสตร์ที่เกิดขึ้นอย่างมีหลักการ ได้มีการนำเอาแนวคิดเชิงทฤษฎีมาใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดแนวทางการดำเนินงาน ดังจะเห็นจากกระบวนการปฏิรูปที่ดำเนินการอย่างมีหลักเกณฑ์ ขั้นตอนมีการตรวจวินิจฉัยปัญหาอย่างละเอียด มีสมมติฐานและการทดสอบเชิงประจักษ์ จนได้มาซึ่งข้อสรุปของแนวทางบริหารราชการแผ่นดินที่เหมาะสมกับธรรมชาติ หรือลักษณะเฉพาะของสังคมการเมืองแต่ละแห่งการปฏิรูประบบบริหารราชการที่ดำเนินการในประเทศต่าง ๆ จึงสามารถอธิบายได้ทั้งหลักการทางทฤษฎีและมีผลงานในสถานการณ์จริงเป็นข้อมูลในเชิงประจักษ์

โดยในส่วนของหลักวิชาการที่มีอิทธิพลต่อการปฏิรูปการจัดการปกครองของประเทศต่าง ๆ สามารถจำแนกได้เป็น 3 กลุ่มอันได้แก่ ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิกและเศรษฐศาสตร์เชิงสถาบัน ทฤษฎีการจัดการนิยม และทฤษฎีประชาสังคมและวัฒนธรรมชุมชน ซึ่งแต่ละทฤษฎีจะมีสมมติฐาน ค่านิยม และเทคนิควิธีที่มีผลต่อการจัดการปกครองแตกต่างกัน มีรายละเอียดโดยสรุปตามตารางที่ 2.2 ดังนี้

ตารางที่ 2.2 สมมติฐาน ค่านิยมและเทคนิควิธีการปฏิรูประบบบริหารราชการ

| กรอบทฤษฎี | สมมติฐาน/ค่านิยม | เทคนิค/เครื่องมือที่ใช้ |
|--|---|---|
| เศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิก เศรษฐศาสตร์เชิงสถาบัน (การจัดการกลไกตลาด) | <ul style="list-style-type: none"> ปัจเจกชนเป็นผู้มีเหตุผลในการตัดสินใจและมุ่งแสวงหาผลประโยชน์สูงสุดให้ตนเอง องค์การเป็นที่รวมของพหุภาคีที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงของการทำสัญญาและเปลี่ยนแปลงประโยชน์ที่เกิดจากการเจรจาต่อรองกันคล้ายกับตลาดซื้อขายสินค้า | <ul style="list-style-type: none"> การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ การผ่อนคลายการควบคุม การทำให้ถูกต้องตามกฎหมาย การทำงานภายในกรอบของสัญญาที่ตกลงร่วมกัน การติดตามและวัดผลการดำเนินงาน |
| | <ul style="list-style-type: none"> กลไกการตลาดมีประสิทธิภาพสามารถจัดการตัวเองได้ | <ul style="list-style-type: none"> การจัดระบบสิ่งจูงใจ ระบบสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจ |
| การจัดการนิยม | <ul style="list-style-type: none"> การจัดการเป็นหลักสากลที่ใช้ได้กับองค์การทุกประเภท เน้นผลลัพธ์ของการดำเนินงานโดยมุ่งแสวงหาประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยวิธีการที่เป็นวิทยาศาสตร์ | <ul style="list-style-type: none"> การบริหารงานเชิงกลยุทธ์ การบริหารคุณภาพโดยทั่วถ้วน การรีโอปรับระบบ การให้รางวัลผลตอบแทนตามผลงาน การตรวจสอบผลการดำเนินงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มผลิตภาพ |
| ทฤษฎีประชารัฐและวัฒนธรรมชุมชน | <ul style="list-style-type: none"> ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมเป็นสิ่งจำเป็นและพึงมีในสังคมการเมือง ส่วนรวมมีความสำคัญต่อมากกว่าปัจเจกชน สังคมควรมีภาคที่สามมาช่วยแก้ไขปัญหาของส่วนรวม | <ul style="list-style-type: none"> การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นจัดการปัญหา การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและรับฟังเสียงประชาชนและสังคม กลไกภาคที่สามสร้างดุลอำนาจในสังคม |

นอกจากนี้ ทศพร ศิริสัมพันธ์และคณะ ได้ศึกษากระบวนการ ขั้นตอน และผลสำเร็จของการปรับปรุงระบบการบริหารราชการของประเทศต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ และพบว่า ปัจจุบันประชาคมทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ได้มีความเห็นที่ตรงกันว่า การบริหารภาครัฐได้ปรับเข้าสู่กระบวนการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ยังไม่มีข้อสรุปที่ชัดเจนทางด้านความหมาย เนื่องจากได้มีนักวิชาการรวมทั้งนักปฏิบัติงานหลายท่าน กำหนดนิยามเพื่อให้คำอธิบายความหมายของคำว่าจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้แตกต่างกัน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2558, หน้า 11)

ฮูด (Hood, อ้างถึงใน สุพจน์ ทรายแก้ว, 2545, หน้า 11) ได้อธิบายถึงลักษณะสำคัญ ๆ ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้หลายประการกล่าวคือ

1. เป็นกระบวนการบริหารที่เน้นการบริหารงานในแบบมืออาชีพ (Professional Management) ทำให้ผู้บริหารมีอิสระและความคล่องตัวในการบริหารงาน
2. เป็นกระบวนการบริหารที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญต่อภาวะรับผิดชอบต่อผลงาน (Accountability for Results) มากกว่าภาวะรับผิดชอบต่อกระบวนการ (Accountability for Process)
3. เป็นกระบวนการบริหารที่ให้ความสำคัญต่อการควบคุมผลสัมฤทธิ์และการเชื่อมโยงให้เข้ากับการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัล
4. เป็นกระบวนการบริหารที่พยายามปรับปรุงโครงสร้างองค์การเพื่อให้หน่วยงานมีขนาดที่เล็กลงและเกิดความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน (Disaggregation) โดยให้มีการจ้างเหมางานบางส่วนออกไป (Contract Out)
5. เป็นกระบวนการบริหารที่เปิดให้มีการแข่งขันในการให้บริการสาธารณะ (Contestability) อันจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดีขึ้น
6. ปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานให้มีความทันสมัย และเลียนแบบวิธีการของภาคเอกชน (Business-Like Approach)
7. เป็นกระบวนการบริหารที่เสริมสร้างวินัยในการใช้จ่ายเงินแผ่นดิน ความประหยัดและคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

สาเหตุหลักของการปฏิรูปราชการของประเทศต่างๆ ประกอบไปด้วย

1. กระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) และความก้าวหน้าของวิทยาการ (Technology) ปัจจัยทั้งสองนี้ทำให้รูปแบบการแข่งขันของภาคเอกชนเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือเกิดการลงทุนทางตรงระหว่างประเทศ (Foreign Direct Investment) มากขึ้น โดยมีการย้ายฐานการผลิตจากประเทศพัฒนาแล้ว (เช่นสหรัฐอเมริกา และกลุ่มประเทศในยุโรป) มาทำการผลิตในเอเชีย ซึ่งมีต้นทุนปัจจัยการผลิตที่เป็นแรงงาน (Labor Cost) ที่ต่ำกว่า การกระทำเช่นนี้ของภาคเอกชนจึงก่อให้เกิดภาวะการว่างงานในประเทศพัฒนาแล้ว และภาวะการว่างงานยิ่งทวีขึ้นจากการที่เกิดภาวะการที่รูปแบบการผลิตที่ยังคงอยู่ในประเทศพัฒนาแล้วเปลี่ยนมาใช้เครื่องจักรมากยิ่งขึ้น ปัญหาที่เกิดขึ้นนี้ทำให้ประชาชนในประเทศเหล่านี้หันมากดดันรัฐบาลของตนในนโยบายอุตสาหกรรม นโยบายการค้าระหว่างประเทศนโยบาย

ประกันสังคมและนโยบายด้านภาษี นอกจากนี้ความเจริญทางวิทยาการและสภาพโลกาภิวัตน์ยังก่อให้เกิดปัญหาสภาพแวดล้อมอีกด้วย ทั้งที่เป็นปัญหาภายในประเทศ เช่นปัญหามลพิษและปัญหาการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ หรือปัญหาในระดับระหว่างประเทศ เช่นปัญหาปรากฏการณ์เรือนกระจก (Global Warming)

2. ปัญหาที่เกิดจากการที่รัฐมีบทบาทมากเกินไปในระบบเศรษฐกิจ ทำการผลิตในสิ่งที่ไม่มีความชำนาญ ผลที่เกิดขึ้นก็คือกิจการหลายประเภทของภาครัฐมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่ำขาดความสามารถในการจัดการ ส่งผลให้ในภาพรวมแล้วการใช้ทรัพยากรของประเทศเป็นไปอย่างไม่คุ้มค่า เกิดภาระหนี้สินและกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศในที่สุด

3. ปัญหาโครงสร้างภาษีของรัฐ ทั้งภาษีศุลกากรและภาษียรายได้บุคคล โครงสร้างภาษีที่สูงเกินไปทำให้ราคาที่แท้จริงของสินค้าถูกบิดเบือน อีกทั้งยังเป็นการไม่ส่งเสริมการลงทุนของเอกชนและทำลายความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

4. การเจริญเติบโตของค่านิยมประชาธิปไตยที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน และผู้ด้อยโอกาส เกิดกระบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมในประเด็นต่าง ๆ เช่น เรื่องสิ่งแวดล้อม สิทธิเด็กและสตรี และการลดการแข่งขันการสะสมอาวุธโดยการเคลื่อนไหวดังกล่าวเรียกร้องให้รัฐรับฟังความเห็น และข้อเสนอแนะจากประชาชนถึงผลกระทบของนโยบายรัฐบาลในเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้

ระดับการแข่งขันทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งทำให้เกิดผลตามมาคือ

1. มีการผลิตสินค้าประเภทใหม่ ๆ เข้าสู่ตลาดอย่างรวดเร็ว
2. เกิดแนวคิด การเน้นความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Orientation) ซึ่งทำให้ กลยุทธ์ของภาคเอกชนเปลี่ยนจาก Volume Oriented มาเป็น Value Oriented โดยที่ตัวอย่างของกลยุทธ์ดังกล่าวได้แก่การมีระบบ Customer Service ตลอด 24 ชั่วโมงเพื่อให้บริการให้คำปรึกษาการใช้สินค้า รับฟังความคิดเห็นหรือเพื่อรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า
3. การปรับตัวในการให้บริการแก่ลูกค้าดังกล่าว ทำให้ประชาชนในฐานะที่เป็นลูกค้าเกิดความคาดหวังอย่างเดียวกันเมื่อมาใช้บริการจากภาครัฐ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ได้แก่

1. การเกิดขึ้นของแนวคิดใหม่ทางวิชาการเกี่ยวกับการวิเคราะห์บทบาทของภาครัฐในช่วง 3 ทศวรรษที่ผ่านมา แนวคิดดังกล่าวที่สำคัญแนวคิดหนึ่งได้แก่ แนวคิดที่เรียกว่า Public Choice ที่ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่า ข้าราชการและนักการเมือง ในที่สุดแล้วต่างมุ่งหวังผลประโยชน์ส่วนตน (ข้าราชการต้องการความเจริญในหน้าที่และต้องการให้องค์กรและนโยบายของตนมีความยิ่งใหญ่ในขณะที่นักการเมืองต้องการที่จะได้รับการเลือกตั้ง) แนวคิด Public Choice เกิดควบคู่กับการกลับมาบทบาทของแนวคิดที่สนับสนุนกลไกของระบบการตลาด (Market Mechanism) ที่ได้สร้างแรงกดดันให้ภาคราชการปรับขนาดของตนให้เล็กลง
2. การล่มสลายของสหภาพโซเวียต และกลุ่มประเทศยุโรปตะวันออก ที่ทำให้ถูกมองว่าเป็นการล้มเหลวของระบบการปกครองแบบรวมศูนย์
3. บทบาทของสื่อมวลชน โดยมีเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ ช่วยให้แนวคิดและข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นเผยแพร่ไปทั่วโลกได้อย่างรวดเร็วปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ สร้างแรงกดดันให้กับภาครัฐของประเทศต่าง ๆ ต้องหันมาพิจารณาตัวเองว่าจะปรับตัวอย่างไร ท่ามกลาง

สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปทั้งภายในและภายนอก การตอบสนองของภาครัฐที่มีต่อแรงกดดันเหล่านี้ จึงออกมาในรูปของแนวคิดที่เรียกว่า “การบริหารภาครัฐแนวใหม่” หรือ New Public Management (NPM) (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2558, หน้า 10)

เทอร์รี่ (Terry, อ้างถึงใน สุพจน์ ทราญแก้ว, 2545, หน้า 15) ได้สรุปแนวทางในการศึกษาวิจัย และการนำแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ไปปฏิบัติ ว่ามี 4 แนวทางหลัก คือ

1. Quantitative/Analytic Approach แนวทางนี้มีรากฐานจากวิชาการวิเคราะห์นโยบาย และวิชาเศรษฐศาสตร์ ผู้ที่สนับสนุนแนวทางนี้คือพวกที่สนใจวิชานโยบายสาธารณะที่ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ เช่น การคาดการณ์ (Forecasting) และการวิเคราะห์ต้นทุน-กำไร (Cost-Benefit Analysis) เพราะเชื่อว่าการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบจะลดความไม่แน่นอนในกระบวนการตัดสินใจ และจะทำให้การตัดสินใจของผู้บริหารเป็นการตัดสินใจที่มีคุณภาพและมีประสิทธิผล

2. Political Management แนวทางนี้เน้น “การเมืองของการจัดการ” (The Politics of Management) ซึ่งแตกต่างจาก “การเมืองในระบบราชการ” (Bureaucratic Politics) และไม่เชื่อว่าการเมืองและการบริหารแยกออกจากกันได้ เพราะเชื่อว่านักจัดการภาครัฐ (Public Manager) มีสิทธิโดยชอบธรรมที่จะใช้อำนาจทางการเมืองในกระบวนการตัดสินใจ แนวทางนี้ถูกนำเสนอโดยนักวิชาการ มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ที่อธิบายความแตกต่างของการบริหารรัฐกิจแบบเดิมกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ว่า ในการบริหารรัฐกิจแบบเดิมนั้น ความรับผิดชอบพื้นฐานของนักบริหารคือการพัฒนาวิธีการบริหารเพื่อให้นโยบายต่าง ๆ ได้รับการปฏิบัติจนบรรลุเป้าหมาย แต่แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ จะเพิ่มความรับผิดชอบด้านการกำหนดเป้าหมายและการจัดการทางการเมืองเข้าไปด้วย หรือเข้าร่วมวาทกรรมทางการเมืองในเรื่องที่เกี่ยวกับเป้าหมายและวิธีการ

3. Liberation Management แนวทางนี้เชื่อว่านักจัดการภาครัฐ เป็นบุคคลที่มีทักษะและรับ ผิดชอบสูงและรู้ว่าจะต้องจัดการอย่างไร การที่ระบบราชการแย่งไม่ใช่เพราะข้าราชการขาดสมรรถนะ ในการจัดการและประพฤติดิวินัย แต่เป็นเพราะระบบไม่ดี มีกฎระเบียบจุกจิก และมีอุปสรรคในการทำงานหลายอย่าง ดังนั้นการที่จะปรับปรุงระบบราชการให้ดีขึ้นนั้น ข้าราชการจะต้องถูกปลดปล่อยจากกฎระเบียบที่รุงรัง (Red Tape) และจากนักการเมือง และจะต้องปล่อยให้ผู้จัดการภาครัฐจัดการเอง ผู้สนับสนุนแนวทางนี้เสนอให้ใช้ยุทธศาสตร์หลายอย่าง เช่น การลดกฎระเบียบ (Deregulating) การจัดการภายในของระบบราชการเอง การกระจายอำนาจ การปรับปรุงกระบวนการจัดการด้านต่าง ๆ ให้คล่องตัว เช่น ระบบงบประมาณ การบริหารงานบุคคล เป็นต้น

4. Market-Driven Management แนวทางนี้ได้รับอิทธิพลจากแนวคิดพื้นฐานสองอย่าง คือ การแข่งขันและการจัดการแบบภาคเอกชน แนวคิดการแข่งขันได้มาจากความเชื่อของนักเศรษฐศาสตร์ กระแสหลัก (นีโอคลาสสิก) ในเรื่องประสิทธิภาพของตลาด การแข่งขันในที่นี้หมายถึงการสร้างตลาด (การแข่งขัน) ภายใน เพื่อจะปฏิรูปภาครัฐจากภายใน การแข่งขันถูกมองว่าเป็นกลยุทธ์ที่จะปรับปรุงระบบราชการ เพราะทำให้ต้นทุนต่ำลงและเพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้น พวกนี้เชื่อว่านักจัดการภาครัฐจะยกระดับฝีมือการทำงานของตนถ้าเขาต้องเผชิญกับพลังตลาด (การแข่งขัน) ส่วนแนวคิดพื้นฐานอย่างที่สองมีความเชื่อว่าการปฏิบัติงานและเทคโนโลยีของภาคเอกชนเหนือชั้นกว่าของภาครัฐ และเชื่อว่าการแบ่งแยกระหว่างการจัดการภาครัฐกับภาคเอกชนเป็นเพียงภาพมายาเท่านั้น

แนวทางในการศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ แม้จะมีหลายแนวทางแต่ก็มีสิ่งที่ยังร่วมกันอยู่ประการหนึ่ง คือ “อุดมการณ์นักวิชาการจัดการ” (Managerialist Ideology หรือ Managerialism)

พอลลิทต์ (Pollitt) อธิบายว่า “อุดมการณ์การจัดการนิยม” (Managerialism) ประกอบไปด้วยชุดของความเชื่อ ค่านิยม และแนวคิดเกี่ยวกับภาวะของโลก ว่าควรจะเป็นอย่างไร และเขายังระบุความเชื่อหลักห้าประการของอุดมการณ์การจัดการนิยม คือ

สังคมจะก้าวหน้าได้ก็ต่อเมื่อมีการเพิ่มผลิตภาพในเชิงเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง

การเพิ่มผลิตดังกล่าวเกิดจากการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งรวมถึงเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารและองค์การ และเทคโนโลยีฮาร์ดแวร์ที่ใช้ในการผลิตสินค้า

การนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้ให้บรรลุผลได้นั้น กำลังแรงงานหรือบุคลากรจะต้องมีอุดมการณ์ในการเพิ่มผลิตภาพ

การจัดการเป็นหน้าที่หนึ่งในองค์การที่แยกต่างหากจากหน้าที่อื่น ๆ ฝ่ายจัดการมีบทบาทสำคัญในการวางแผน การนำแผนไปปฏิบัติ และประเมินการเพิ่มผลิตภาพ ความสำเร็จในการทำธุรกิจขึ้นอยู่กับคุณภาพและความเป็นมืออาชีพของผู้จัดการ

การที่จะแสดงบทบาทที่สำคัญดังกล่าวได้นั้น ผู้จัดการจะต้องมีอำนาจและสิทธิในการจัดการว่า การจัดการที่ดีจะทำให้องค์การไปได้ดี ชาติอยู่รอด ช่วยลดความสิ้นเปลือง ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และช่วยให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าเงินถูกใช้ไปในทางใด สำหรับอุดมการณ์การจัดการนิยมนั้น วัตถุประสงค์จะต้องชัดเจน บุคลากรมีแรงจูงใจ คำนึงถึงต้นทุน และกำจัดความล่าช้าและขั้นตอนยาว ๆ ในการทำงาน

แนวคิดนี้เป็นการฟื้นคืนชีพของแนวคิดในยุค เทเลอร์ (Taylor) ซึ่งพอลลิทต์ (Pollitt) เรียกว่า “เทเลอร์นิยมใหม่” (Neo-Taylorism) และเป็นแนวคิดที่มีอิทธิพลในการปฏิรูประบบราชการทั้งในสหรัฐอเมริกาและในอังกฤษในช่วงทศวรรษ 1980s โดยให้ความสำคัญกับ “ประสิทธิภาพ” และ “การควบคุมในเชิงการบริหาร” (Administrative Control) ในช่วงต้นสหัสวรรษใหม่แนวคิดเทเลอร์นิยมใหม่ถูกผนวกเข้ากับทฤษฎีทางเลือกสาธารณะ เศรษฐศาสตร์การทำธุรกรรม-ต้นทุน (Transaction-Cost economics) และทฤษฎีหน่วยงาน (Agency Theory) (ต่อมาสองวิชาหลังรวมกันเป็นวิชาเศรษฐศาสตร์องค์การ หรือ Organizational Economics) ซึ่งเป็นผลให้เกิดรูปแบบใหม่ของการจัดการนิยมที่เรียกว่า “การจัดการนิยมใหม่” (Neo-Managerialism) เสวลักษ์ณ สุขวิรัช, (2549, หน้า 71)

การจัดการภาครัฐแนวใหม่หรือ New Public Management กล่าวได้ว่าเป็นกระบวนทัศน์ (Paradigm) ที่สำคัญที่นักวิชาการทางรัฐประศาสนศาสตร์ให้การยอมรับในปัจจุบันว่าเป็นกรอบแนวคิดที่ถูกนำมาใช้ในการบริหารภาครัฐในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี โดยที่แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ถูกมองว่าเป็นปรัชญาการบริหารที่รัฐบาลนำมาใช้ตั้งแต่ทศวรรษที่ 1980 โดยมีจุดประสงค์หลักเพื่อให้การบริหารภาครัฐมีความทันสมัย สาระสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ ดังต่อไปนี้

1. มองว่าการบริหารงานมีลักษณะที่เป็นสากล หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ไม่มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาคธุรกิจเอกชนและการบริหารงานของภาครัฐ

2. ปรับเปลี่ยนจากการให้น้ำหนักความสำคัญที่เดิมมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการควบคุมปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรและกฎระเบียบต่าง ๆ มาเป็นการควบคุมในเรื่องของการผลิตและผลลัพธ์ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในภาระรับผิดชอบต่อกระบวนการของการทำงาน (Process Accountability) มาเน้นภาระรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ (Accountability for Results)

3. ให้ความสำคัญต่อเรื่องของการใช้ความสามารถหรือทักษะการบริหารมากกว่าการที่ให้ความสำคัญต่อการกำหนดนโยบายแต่เพียงอย่างเดียว

4. ให้ความสำคัญต่อการมอบอำนาจการควบคุมของหน่วยงานกลาง (Devolution of Centralized Power) ไปให้หน่วยงานผู้ปฏิบัติ เพื่อให้ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานมีอิสระและมีความคล่องตัวในการบริหารและการดำเนินงาน

5. เน้นปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับ โดยเฉพาะการแยกส่วนระหว่างภารกิจกำกับดูแลควบคุมที่เป็นภารกิจงานเชิงพาณิชย์และไม่เชิงพาณิชย์ออกจากกัน รวมถึงแยกภารกิจงานเชิงนโยบายและการให้บริการออกจากกันอย่างเด็ดขาด

6. เน้นการแปรรูปกิจการของรัฐให้เป็นเอกชน (Privatization) และให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก (Outsourcing) รวมทั้งประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงาน (Competitive Tendering) เพื่อลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สูงขึ้น

7. ปรับเปลี่ยนรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีลักษณะเป็นระยะสั้นและกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้

8. เลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (Performance Agreement) การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานการจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานและการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร (Corporate Image)

9. มีการสร้างแรงจูงใจและให้รางวัลตอบแทนในรูปของตัวเงิน (Monetary Incentives) มากขึ้น

10. สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต

เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย, (2550, หน้า 21) ได้ชี้ถึงความเคลื่อนไหวในการปฏิรูปการบริหารราชการให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางสังคมในช่วงศตวรรษที่ 21 ของกลุ่มประเทศที่จัดได้ว่าเป็นผู้นำในการปฏิรูประบบราชการ ว่าเป็นกระบวนการดำเนินงานในลักษณะการตรวจวินิจฉัยปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละสังคมการเมือง จากนั้นจึงสังเคราะห์คุณลักษณะและแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการภาครัฐ โดยมีข้ออภิปรายที่สำคัญ คือ 1) ภาครัฐควรมีบทบาทหน้าที่อย่างไร 2) ภาครัฐจะทำงานให้มีประสิทธิผลได้อย่างไร 3) ใครควรเป็นผู้กำกับการทำงานของภาครัฐ 4) ผู้ได้รับประโยชน์จากการทำงานของภาครัฐคือใคร

กระบวนการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทย ที่ได้มีผลผลักดันให้มีการดำเนินการในช่วงปัจจุบันโดยรัฐบาล ภายใต้กรอบการจัดการภาครัฐแนวใหม่ หากมีการดำเนินการต่อเนื่อง จะทำให้ระบบราชการไทยมีการพัฒนาไปในแนวทางที่พึงประสงค์มากขึ้น อันได้แก่ระบบราชการที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ระบบบริหารราชการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุ้มค่าภาษีของประชาชน การดำเนินงานของราชการจะพร้อมไปด้วยจิตสำนึกที่ผูกพันกับประชาชนและสังคม วิเคราะห์ว่าสิ่งใดคือความต้องการของประชาชน คิดหาวิธีการที่เหมาะสมที่จะตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้อย่างรวดเร็ว และมีความสมเหตุสมผลทางด้านต้นทุน และดำเนินการตามวิธีการดังกล่าวด้วยความตั้งใจ

2. เป็นระบบบริหารราชการที่ซื่อตรงโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ โดยการปฏิบัติงานอย่างซื่อตรงต่อหน้าที่ และตั้งใจ ปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย และหากเกิดเหตุการณ์ที่สื่อว่ามีการทุจริตประพฤติมิชอบเกิดขึ้น จะต้องสืบสอบสวนหาความจริงให้กระจ่างโดยเร็ว พร้อมทั้งมีมาตรการลงโทษผู้กระทำผิด และหามาตรการป้องกันมิให้เหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นอีก ในขณะที่เดียวกันก็มีการเปิดเผยข้อมูลของ

ราชการอย่างครบถ้วนและถูกต้อง โดยที่ข้อมูลเหล่านั้นจะรวมถึงข้อมูลผลการดำเนินงานข้อมูล ค่าใช้จ่าย และข้อมูลที่แสดงถึงผู้ที่มีส่วนรับผิดชอบในหน้าที่ต่าง ๆ กฎหมาย หรือนโยบาย ของราชการและรัฐบาลที่จะมีผลกระทบต่อประโยชน์ของตนตลอดจนมีระบบรับฟังความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของราชการ

3. เป็นระบบบริหารราชการที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และผลงาน นั่นคือการรู้จักหน้าที่ของตนเอง การยอมรับ ในความผิดพลาดและผลที่ตามมา ในขณะเดียวกันสามารถวิเคราะห์และอธิบายถึงความผิดพลาดนั้นได้ ตลอดจนหาวิธีในการป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดขึ้นอีกในอนาคต

4. เป็นระบบบริหารราชการที่มีความคงเส้นคงวา โดยการมีมาตรฐานการดำเนินการ และการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนรู้ว่าคาดหวังอะไรจากราชการ ในขณะเดียวกัน มาตรฐาน ดังกล่าวก็จะเป็นแนวทางให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในการปรับปรุงราชการด้วย

5. เป็นระบบบริหารราชการที่มองกาลไกล ทันสมัย ทันโลก ทันต่อเหตุการณ์ ราชการจะไม่ฝังตัวเองอยู่กับการควบคุม หรือการออกกฎระเบียบใหม่ ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎระเบียบที่ขาดความยืดหยุ่น ในทางตรงกันข้ามราชการหลังการปฏิรูปจะพลิกตัวเองมาเป็นราชการที่มีวิสัยทัศน์ไกล มีความสามารถในการวิเคราะห์ผลกระทบของกฎระเบียบที่มีต่อสังคม โดยคำนึงถึงความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ทั้งในและนอกประเทศ ทั้งในขณะปัจจุบันและแนวโน้มที่จะเป็นไปในอนาคตหรืออีกนัยหนึ่ง ราชการหลังการปฏิรูปจะเป็นราชการที่มีความเป็นพลวัตมากขึ้นมีความยืดหยุ่นปรับตัวได้เร็ว สอดรับกับสถานการณ์

6. เป็นระบบบริหารราชการที่มีความมั่นคงกล้าหาญ (เข้มแข็ง) ที่พร้อมจะยืนหยัดเคียงข้างประชาชน ไม่ยอมให้อธรรมมาลวงล้ำได้ ราชการจะให้บริการและดูแลความปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สินของ ประชาชนอย่างเสมอภาค ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ และหากพบการกระทำผิดกฎหมายจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ กล้าที่จะทำในสิ่งที่ถูกต้องแต่อาจไม่ถูกใจของกลุ่มผลประโยชน์ เพื่อประโยชน์ของส่วนรวม หากปรากฏว่ามีกฎหมายที่ไม่ให้ความเป็นธรรม หรือให้ประโยชน์แก่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง จะต้องรีบปรับปรุงกฎหมายนั้นเพื่อสร้างความเป็นธรรม

7. เป็นราชการที่ได้รับความไว้วางใจ เชื่อถือ ศรัทธาจากประชาชน ว่าเป็นระบบที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และคุณธรรม ในระยะยาวเมื่อราชการสามารถแสดงให้เห็นได้ว่า สามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างได้ผล มีมาตรฐานสูง มีประสิทธิภาพ มีความซื่อสัตย์ รวมทั้งคุณสมบัติอื่น ๆ ที่กล่าวไว้ข้างต้น ศรัทธา ความเชื่อถือ และความไว้วางใจจากประชาชนที่มีต่อราชการก็จะเกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนมีความสุขและรู้สึกปลอดภัย นอกจากนี้ศรัทธาที่มีต่อราชการของประชาชนยังจะเป็นตัวกระตุ้นที่ดีให้ประชาชนเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือกับราชการในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป

8. เป็นราชการที่เข้าใจง่ายและเป็นเพื่อนประชาชน โดยการที่ขาดการแบ่งหน้าที่ไว้อย่างชัดเจนว่า งานใดเป็นหน้าที่ของส่วนราชการใด หรือเป็นหน้าที่ร่วมกันระหว่างราชการ เอกชนและประชาชน และทางราชการจะเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของราชการให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย มีกระบวนการทำงานที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เมื่อมาติดต่อกับราชการ นอกจากนี้ การประชาสัมพันธ์ยังรวมถึง การทำความเข้าใจและชี้แจง การเปลี่ยนแปลงกฎหมาย หรือนโยบายของราชการและรัฐบาลที่จะมีผลกระทบต่อประชาชน ตลอดจนมีระบบรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของราชการอย่างต่อเนื่อง (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2541, หน้า 24-43)

การบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) มุ่งเน้นให้ภาครัฐมีการดำเนินงาน ดังนี้

1. เน้นการบริหารงานในแบบมืออาชีพ (Professional Management)
2. กำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญต่อการรับผิดชอบต่อผลงาน (Accountability for Results)
3. ให้ความสำคัญต่อการควบคุมผลสัมฤทธิ์ และการเชื่อมโยงให้เข้ากับการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัล
4. ปรับปรุงโครงสร้างองค์การให้มีขนาดเล็กลง เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน (Disaggregation) มีการจ้างงานบางส่วนออกไป (Contract Out)
5. เปิดให้มีการแข่งขันในการให้บริการสาธารณะ (Contestability) เพื่อช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดีขึ้น
6. ปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานให้มีความทันสมัย อิงแบบของภาคเอกชน (Business-Like Approach)
7. เสริมสร้างวินัยในการใช้จ่ายเงินแผ่นดิน ความประหยัดและคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

หลักการสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มี 2 ประการ คือ

1. วัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงาน
 - 1.1 ด้านผลผลิต (Output)
 - 1.2 ผลลัพธ์ (Outcome)
 - 1.3 คุ้มค่า
2. การพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ (ลูกค้า)

ดังนั้น จึงต้องนำเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาใช้มากขึ้น เช่น การวางแผนเชิงกลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารคุณภาพโดยภาพรวม การจัดและประเมินผลงานการพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน จึงทำให้ต้องมีการดำเนินการเปลี่ยนแปลงในด้านของ วิธีคิด วิธีการเรียนรู้ เทคนิคการบริหารจัดการและการทำงาน การสร้างภาวะผู้นำ การพัฒนาบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนทัศนคติในการทำงาน โดยยึดประชาชนเป็นเป้าหมาย การเปลี่ยนวิธีการทำงาน ให้มีความขยัน อดทน มีความรับผิดชอบและมีความเป็นธรรม มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุผล เพื่อเป็นการสร้างความพร้อมให้แก่องค์กร รวมถึงมุ่งสู่ความเป็นเลิศขององค์กร

การจัดแบ่งประเภทของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ตามกระแสแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐ มีดังนี้

1. การปรับปรุงประสิทธิภาพ (Efficiency Drive)
 - 1.1 ปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานให้ทันสมัย
 - 1.2 มีการบริหารงานเชิงธุรกิจมากขึ้น
 - 1.3 มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน
 - 1.4 เปิดให้กลไกตลาดเข้ามาแทนภาครัฐ
 - 1.5 จัดกลุ่มประเภทภารกิจงานหลัก/งานรอง (Core Function / Non-Core Function)
 - 1.6 เปิดให้มีการทดสอบตลาด (Market-Testing)

- 1.7 เปิดให้มีการแข่งขัน (Contestability)
- 1.8 แยกผู้ซื้อบริการและผู้ให้บริการออกจากกัน (Purchaser-Provider Split)
- 1.9 ใช้ระบบการทำสัญญาข้อตกลง (Contractualism)
- 1.10 การจัดตั้งองค์การบริหารงานอิสระของฝ่ายบริหาร (Agencification)

2. การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (In Search of Excellence) ให้ความสำคัญเรื่องวัฒนธรรมองค์การ
ค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพการบริหารความเสี่ยง

3. การให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน (Public Service Orientation) มุ่งเน้นคุณภาพ
การดำเนินงาน ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้า ผู้รับบริการ การมีส่วนร่วมของประชาชน
(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2558, หน้า 35)

ข้อจำกัดของการปฏิรูประบบราชการไทยตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่

ผลการศึกษาวិเคราะห์ถึงปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินการปฏิรูประบบราชการที่
เกิดขึ้นในประเทศที่เป็นผู้นำในการปฏิรูประบบราชการ เช่น อังกฤษ สหรัฐอเมริกา นิวซีแลนด์ ได้ข้อสรุป
เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในเชิงโครงสร้างที่สำคัญหลายประการ ได้แก่

1. การมีเจตนาารมณ์ทางการเมือง ภาวะผู้นำ และความมุ่งมั่นจริงจังของผู้รับผิดชอบในการ
ผลักดันและการดำเนินกิจกรรมทั้งจากผู้นำฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำ

2. การมีกระบวนการเชิงนโยบายเป็นวงจรการเรียนรู้ที่หมุนวนไปตามกาลเทศะไม่หยุดนิ่งอยู่กับ
ที่ และมีการปรับตัวให้เข้ากับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

3. การมีความต่อเนื่องในการดำเนินการของผู้กระทำการทางนโยบาย โดยเฉพาะในส่วนของผู้นำ
ระดับนโยบาย/และระดับปฏิบัติการ จะมีผลต่อความสำเร็จของนโยบาย

4. การระดมทรัพยากรทั้งจากภายในและภายนอก จะมีผลทำให้การดำเนินนโยบายปฏิรูประบบ
ราชการมีความต่อเนื่องและบรรลุผล

5. การสร้างความเป็นสถาบันให้เกิดขึ้นในกระบวนการนโยบายปฏิรูประบบราชการจะมีผลต่อ
ความสำเร็จของนโยบาย (สุพจน์ ทรายแก้ว, 2545, หน้า 22)

ข้อสังเกตเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)

ถึงแม้ว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) จะถือได้ว่าเป็นกระแสหลักของการปฏิรูประบบราชการ
ทั่วโลกในปัจจุบัน แต่ก็มีข้อสังเกตที่น่าสนใจหลายประการในการที่จะนำแนวคิดของ การจัดการภาครัฐ
แนวใหม่ (NPM) มาใช้ ได้แก่

1. ทำอย่างไรจะปรับแนวคิดของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ให้มีความเหมาะสมกับความ
ต้องการ ค่านิยม ตลอดจนวัฒนธรรมของประเทศไทย

2. การที่ภาครัฐมีแนวโน้มที่จะมีขนาดเล็กลงย่อมหายถึง การที่ภาครัฐจะต้องทำงานร่วมกับ
ภาคอื่น ๆ ของสังคมมากขึ้น ดังนั้นบทบาทที่เหมาะสมของภาครัฐในการอยู่ร่วมกับภาคเอกชนและ
ประชาชน จึงเป็นเรื่องที่ควรพิจารณาให้ละเอียดต่อไป

3. ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายการเมืองกับข้าราชการในการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ควรจะเป็น
อย่างไร จะรักษาระบบคุณธรรมให้คงอยู่ได้อย่างไร ในท่ามกลางกระแสของการกระจายอำนาจทั้งการ
กระจายอำนาจออกจากภาครัฐ และการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่น

4. จะสร้างระบบการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (PBMS) ให้เกิดเป็นรูปธรรมขึ้นจริงได้อย่างไร โดยเฉพาะให้เงินเดือนตอบแทนที่ทัดเทียมและแข่งขันได้กับภาคเอกชน (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2541, หน้า 49)

ในส่วนของการศึกษา การบริหารและงานวิจัย ได้มีนักวิชาการหลายคนได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

ไบรอัน (Brien, อ้างถึงใน ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2541, หน้า 53) กล่าวว่า กว่า สองทศวรรษที่ผ่านมา การเปลี่ยนแปลงที่ถาโถมต่อภาครัฐ ที่คุกคามทั้งโลก ก่อให้เกิดผลกระทบมากมายต่อกระบวนการตัดสินใจทางนโยบายของภาครัฐรูปแบบของการปฏิรูปการบริหารจัดการ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ทำให้องค์การภาครัฐต้องมีการปรับบทบาทหน้าที่โดยใช้หลักการของ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) มาเป็นพื้นฐานในการขับเคลื่อนแต่อาจก่อให้เกิดช่องว่างได้จากผลกระทบของการนำเอานโยบายไปสู่การปฏิบัติตามหลักการของบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กล่าวได้ว่า NPM มีผลกระทบต่อการทำงานของภาครัฐทุกระดับในแคนาดา

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นกลไกไปสู่การปรับตัว โดยการโครงสร้างราชการมีเป้าหมายเพื่อก่อให้เกิดการให้บริการที่ดีกว่าแก่ประชาชน ในออนตาริโอ (Ontario) ยังรวมถึงการเป็นทางเลือกสำหรับบริการที่ส่งตรงถึงประชาชน (Alternative Service Delivery) เช่นเดียวกับวิถีทางธุรกิจ บทบาทของ NPM ในส่วนที่เป็นบริการสาธารณะไม่ได้รวมอยู่ในตลาดเสรี ความเชื่อที่ว่าภาคเอกชนสามารถสร้างผลผลิตที่มีประสิทธิภาพแก่ประชาชนได้ดีกว่า การใช้เทคโนโลยีที่มากกว่า การที่ภาครัฐเพียงไม่กี่แห่งยอมให้เอกชนเข้ามาดำเนินการภารกิจแทนมากขึ้น การนำวิธีการต่าง ๆ มาปฏิบัติเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่สามารถจัดบริการได้ดีขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการแก่ประชาชน และถูกค้ำ

เบนีส (Baines, อ้างถึงใน ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2541, หน้า 61) บันทึกว่า การยอมรับแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เนื่องจากถูกแรงเสริมจากการที่ผู้ให้บริการถูกตำหนิ เป้าหมายของการปรับรื้อองค์กรเพื่อไปสู่ความต้องการที่ดีกว่าของการวัดการลงทุนในงบประมาณ รวมถึง (Amalgamation) การกระจายอำนาจจากส่วนกลาง (Decentralization) การปรับลดขนาดองค์กร (Downsizing) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และการใช้จ่ายเงินในระดับล่าง (Lower Expenditures)

เบรดฟอร์ด (Bradford, อ้างถึงใน ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2541, หน้า 74) อธิบายว่าประชาธิปไตยให้ความสำคัญต่อการปฏิรูปการพัฒนานโยบาย ของภาครัฐโดยให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจถึงแม้ว่าผลลัพธ์ที่จำกัดก็ตาม

เลสลี (Leslie, อ้างถึงใน ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2541, หน้า 74) มองว่าโลกาภิวัตน์เกิดจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้นความเข้มแข็งของความเป็นมาตรฐานสากล โลกาภิวัตน์ เป็นพื้นฐานของรูปแบบการค้าเสรี และเสรีภาพส่วนบุคคล ถูกนำเสนอบ่อยครั้งในลักษณะการลงเอยที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ของการก่อรูปก่อร่างในด้านเศรษฐกิจและการเมืองของโลกซึ่งถูกถ่ายทอดจากสิ่งทั้งหมด

เวก (Wake, อ้างถึงใน ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2541, หน้า 74) กล่าวว่ากระบวนการตัดสินใจของรัฐบาล ถูกขับเคลื่อนโดย การประมวนผลของบุคคลจากภูมิหลังด้านการจัดการ แทนที่จะใช้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคนิค

ความสนใจเบื้องต้นในเรื่องผลลัพธ์ที่ชัดเจนของ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) กล่าวได้ว่า การวิเคราะห์เชิงปริมาณเป็นวัตถุประสงค์หลักในการประเมินนโยบาย หลายครั้งที่มีความพยายามในการทำความเข้าใจในความหมายของการบรรลุ (Best Bang for The Buck) กับเรื่องเกี่ยวกับการเงิน ซึ่งเป็นการเทียบเคียงเบื้องต้นในการวัดผลสำเร็จ ธรรมชาติของการแข่งขันในด้านราคาเป้าหมายเพื่อหนีห่าง หรือการเป็นรองที่ยังคลุมเครือในประเด็นเกี่ยวกับคุณค่า ความร่วมมือ และขอบเขตทางเลือกของการตัดสินใจทางการเมืองมหภาคหรือจุลภาค ในความชอบของความมีเหตุผล ความโปร่งใส และความพร้อมที่จะให้ตรวจสอบทุกระดับ ซึ่งไม่สามารถใช้การนำเสนอด้านการเงิน ซึ่งถือว่าเป็นกฎที่ไม่เหมาะสมหรือเป็นคนละเรื่องกัน

ไบรอัน (Brien, อ้างถึงใน ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2541, หน้า 85) ได้ศึกษาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่และกระบวนการนโยบายที่ใช้อยู่ใน ออนตาริโอ เพื่อสำรวจว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐในออนตาริโออย่างไร ตั้งแต่ต้นปี ค.ศ. 1990 โดยวัดจากความเชื่อในหลักการของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ผ่านองค์การ New Democrats สมาชิกของ Provincial Parliament (MPPs) ถูกสำรวจเกี่ยวกับมุมมองความคิดเห็นของนักการเมืองเกี่ยวกับการบริหารรัฐกิจ ตามทฤษฎีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) คำถามสั้น ๆ จำนวน 4 ข้อถูกส่งไปทาง e-mail ของ Queen's Park รายละเอียดของคำถามได้แก่ มุมมองเกี่ยวกับ NPM มีผลต่อความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ในออนตาริโอ คำถามเกี่ยวกับประโยชน์ของ NPM เช่น ความรวดเร็วของการให้ข้อมูล การสื่อสารที่ดีขึ้น การประหยัดค่าใช้จ่าย ความกระตือรือร้น คำถามเกี่ยวกับความรู้สึกในการนำเอา NPM มาใช้ที่ผ่านมา และคำถามว่าทำไมถึงเชื่อว่ารัฐบาลได้กำหนดนโยบายตามหลักการของ NPM ผลการสำรวจ มีสมาชิกของ Provincial Parliament (MPPs) 5 คน ที่ให้ข้อมูลจากประสบการณ์ของการนำเอา NPM มาใช้ เช่นการปรับรื้อองค์การ ความแตกต่างการถ่ายทอดเป้าหมายจากส่วนกลางและกระบวนการในการนำเอานโยบายลงสู่การปฏิบัติ แนวความคิดเกี่ยวกับความสมดุลของงบประมาณ กับประสิทธิผลที่เพิ่มขึ้นแก่ประชาชนยังคงเป็นประเด็นที่นำมาสนทนากล่าวได้ว่า ผลกระทบของ NPM ยังคงถูกฝังรากที่ Queen's Park การต่อรองท่ามกลางนักการเมืองยังคงดำเนินต่อไป

จากการวิจัยของโคเฮน (Cohen, อ้างถึงใน ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2541, หน้า 90-91) เรื่อง แผนยุทธศาสตร์ภาครัฐ: เป็นแผนงาน หรือ เป็นยุทธศาสตร์ หรือไม่ใช่ทั้งสอง หรือเป็นทั้งสองอย่าง โดยการวิจัยมุ่งที่จะศึกษาการวางแผนยุทธศาสตร์ในภาครัฐ โดยศึกษาด้วยการสำรวจ สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ในกระทรวงของรัฐบาลกลางของสหรัฐอเมริกา ว่าแผนยุทธศาสตร์ภาครัฐมีลักษณะอย่างไร แผนงานและแผนยุทธศาสตร์แตกต่างกันอย่างไร ผลการวิจัยพบว่า เงื่อนไขที่สำคัญในกระบวนการกำหนดแผนยุทธศาสตร์คือภาวะผู้นำ และแผนยุทธศาสตร์ภาครัฐเป็นแรงขับเคลื่อนภายในที่มีความสำคัญต่อองค์การ และแผนยุทธศาสตร์ภาครัฐเป็นแผนงานและยุทธศาสตร์ ซึ่งเป็นเรื่องใหม่ของการจัดทำแผนงานที่สามารถสร้างภาพพจน์ที่ดีทางการบริหาร และบรรลุผลในการทำงานในที่สุด

รัมเบิล (Rumble, อ้างถึงใน สุพจน์ ทราญแก้ว, 2545, หน้า 24) ได้ทำการวิจัยความสัมพันธ์เชิงยุทธศาสตร์: การตรวจสอบวัฒนธรรมองค์การภาครัฐ ด้านวิศวกรรมและการอำนวยความสะดวกห่วงโซ่อุปทาน โดยการวิจัยใช้วิธีผสมผสานในการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์การ และองค์ประกอบวัฒนธรรมในภาครัฐด้านวิศวกรรมและการอำนวยความสะดวกห่วงโซ่อุปทาน และผลกระทบความสัมพันธ์เชิงยุทธศาสตร์ขององค์การในอนาคต ซึ่งเป็นผลจากความน่าเชื่อถือของข้าราชการในภาครัฐที่ลดลง และ

ต้องการแรงขับเคลื่อนในการปรับปรุงประสิทธิภาพของงาน การวางแผนงานและวัฒนธรรมองค์การที่คล้ายกับความสัมพันธ์เชิงยุทธศาสตร์ของกองทัพ โดยผู้วิจัยได้นำเครื่องมือการประเมินวัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture Assessment Instrument: OCAI) ไปใช้กับองค์การภาครัฐ แล้วใช้เทคนิคเดลฟายในการตรวจสอบความเที่ยงของข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า มีความสอดคล้องของข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งภาวะผู้นำในภาครัฐมีความจำเป็นมากในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในองค์การในอนาคต

ปาริฉัตร เข้มสุข (2546, หน้า 82) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ: มุมมองของข้าราชการไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ ได้แก่ 1) ผู้นำสนับสนุนแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ 2) ขอบข่ายของแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ 3) ค่านิยมของข้าราชการ 4) ปรัชญาของระบบราชการ และ 5) เครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ และสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ความสำเร็จของแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งประสิทธิภาพการพยากรณ์มีค่าเท่ากับร้อยละ 56.3 ส่วนความคิดเห็นต่อความสำเร็จ ของแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้กลยุทธ์ที่ควรนำมาสนับสนุนเพื่อให้การดำเนินการแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐประสบความสำเร็จตามลำดับคือ การติดตามและประเมินผลแผนอย่างต่อเนื่อง การอบรมและสมนาอย่างต่อเนื่อง

เกษตรพันธ์ ขอบทำกิจ (2546, หน้า 26) ได้ทำวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการบริหารงานบริการภาครัฐ:ศึกษารณีสำนักรหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความสะดวกในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากคอมพิวเตอร์ (OPAC) การยืม-คืนหนังสือ การยืมหนังสือผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตและการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง อยู่ในระดับดี การใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดและการสืบค้นฐานข้อมูลซีดี/ออนไลน์ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความรวดเร็วในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากคอมพิวเตอร์ (OPAC) และการยืม-คืนหนังสืออยู่ในระดับดีด้านความถูกต้องในการยืม-คืนหนังสือ อยู่ในระดับดี ที่สำคัญการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้ห้องสมุดในช่วงเวลาต่างกัน และผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

จุไรรัตน์ จุลจักรวัฒน์ (2547, หน้า 34) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดในการปฏิบัติราชการของข้าราชการไทยกับหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ พบว่า ความคิดในการปฏิบัติราชการของข้าราชการไทยกับหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 72.73 เมื่อพิจารณาทุกด้าน พบว่า ความคิดในการปฏิบัติราชการของข้าราชการไทยกับหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านการเน้นลูกค้าอยู่ในระดับสูง รองลงมา ได้แก่ ด้านการจัดการทางการเงินและทางบัญชีด้านการมุ่งเน้นผลลัพธ์ และ ด้านการกระจายอำนาจและการแบ่งส่วนแยกย่อยเป็นหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงานสาธารณะที่ต่างกัน คิดเป็นร้อยละ 81.50, 78.59, 78.56 และ 76.33 ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบความคิดในการปฏิบัติราชการของข้าราชการไทย กับหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยจำแนกข้าราชการตามลำดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง (ซี) และหน่วยงานที่สังกัด ข้าราชการไทยมีความคิดเห็นในการปฏิบัติราชการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติ แต่เมื่อพิจารณาจากสาขาวิชาที่ศึกษา สถานที่ที่ศึกษา และการฝึกอบรมดูงานพบว่า ข้าราชการไทย มีความคิดในการปฏิบัติราชการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (2549, หน้า 43) ได้วิจัยเรื่อง ทักษะคติและความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ พบว่า ข้าราชการและประชาชนเกือบทุกคน (ข้าราชการจำนวน 318 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 65.8 ประชากรจำนวน 378 คน หรือคิดเป็น ร้อยละ 71.5) มีความพึงพอใจในการปฏิรูประบบราชการ โดยมีปัจจัยมูลเหตุมาจาก การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองมากขึ้นรวมทั้งประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น ส่วนข้าราชการพึงพอใจในการปฏิรูประบบราชการเพราะมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของกลไกการทำงานและพฤติกรรมบริการแก่ประชาชน กล่าวคือ ได้ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางโดยคำนึงถึงความยุติธรรมและความเสมอภาคในการให้บริการ รวมทั้งมีการปรับปรุงกฎระเบียบ และการบริหารงานบุคคลให้เกิดความคล่องตัว เปิดเผย โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีประชากรกลุ่มตัวอย่างบางส่วน ก็ยังไม่พึงพอใจต่อการปฏิรูประบบราชการของรัฐบาลในครั้งนี้นี้ กล่าวคือ ข้าราชการจำนวน 67 คน หรือคิดเป็น ร้อยละ 13.9 ประชากรจำนวน 108 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 19.4 และประชากรที่เป็นข้าราชการที่ยังไม่แน่ใจในการตอบคำถามว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ มีสูงถึง 93 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 19.3 ปัจจัยมูลเหตุ สำคัญของความไม่พึงพอใจของประชาชนคือ ผลพวงจากการปฏิรูประบบราชการในครั้งนี้นี้ จะเปิดโอกาสให้นักการเมืองเข้ามาแสวงหาผลประโยชน์จากราชการมากขึ้น รวมทั้งหน่วยงานราชการจะมีการทุจริตมากขึ้นด้วยและประชาชนเห็นว่าจำเป็นอย่างยิ่งที่ประชาชนต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบภาคราชการมากขึ้นด้วย ในขณะที่ปัจจัยมูลเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจของข้าราชการคือ ข้าราชการส่วนใหญ่เห็นว่าการปฏิรูประบบราชการยังไม่สามารถลดความสลับซับซ้อนและความยุ่งยากในระบบราชการได้ และข้าราชการบางส่วนเห็นว่าการปฏิรูประบบราชการในครั้งนี้นี้จะเปิดโอกาสให้นักการเมืองมีอำนาจและเข้ามาแสวงหาผลประโยชน์จากราชการมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีข้าราชการอีกบางส่วนที่ยังไม่แน่ใจว่า การปฏิรูประบบราชการในครั้งนี้นี้ จะสามารถลดความซ้ำซ้อนของหน่วยงานราชการได้จริงหรือไม่

ธีระพงษ์ เเพ็งจันทร์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) ปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 2) แนวทางในการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจำนวน 20 แห่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง 2) ด้านกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง 3) ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ 4) ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 5) ด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง 6) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 7) ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 8) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ 9) ด้านคุณภาพวิชาการ 10) ด้านการพัฒนาบุคลากร 11) ด้านลักษณะสำคัญขององค์การ 12) ด้านระบบสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง 13) ด้านประสิทธิผลตามตัวชี้วัด

กล่าวโดยสรุปแนวทางการบริหารแบบ NPM เสนอตัวแบบเชิงปทัสฐานที่เน้นจริยธรรมการบริหารแบบประชาธิปไตย โดยการนำเสนอคุณค่าทางการบริหารที่แข่งขันและท้าทายคุณค่าหลักของแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ในการปฏิรูปการบริหารราชการ แนวทางการบริหารแบบ NPM ให้ความสำคัญกับ “ความเป็นพลเมือง” (Citizenship) ที่มีทั้งสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบ และ

เรียกร้องให้ข้าราชการต้องรับใช้พลเมือง โดยต้องคิดเสมอว่าพลเมืองคือเจ้าของเรือหรือเจ้าของประเทศ ทั้งยังวิจารณ์ว่านักจัดการภาครัฐตามแนวคิด NPM ที่ทำตัวเป็นกัปตันเรือและถือหางเสือเรือ มีอำนาจมากจนอาจลืมหิวไปว่าเป็นเจ้าของเรือเสียเองและอาจคิดถึงผลประโยชน์ของตนมากกว่าของพลเมืองหรือของส่วนรวม แนวคิดนี้จึงเน้นให้ข้าราชการต้องให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของพลเมืองเป็นลำดับแรก และในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางในการตอบสนองผลประโยชน์ของส่วนรมนั้น ต้องให้พลเมืองมีส่วนร่วมในการปรึกษาหารือและร่วมรับผิดชอบโดยนักบริหารรัฐกิจต้องกระตุ้นให้พลเมืองมีการรวมตัวกันเป็นชุมชน และประชาสังคมและจัดให้มีการพูดคุยตกลงกันโดยข้าราชการทำตัวเป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยต้องมองไปที่ประโยชน์ของส่วนรวมไม่ใช่ประโยชน์ของคนใดคนหนึ่งเพราะพลเมืองไม่ใช่ลูกค้า แนวคิดนี้ยังให้ความสำคัญกับการตรวจสอบจากภาคพลเมืองด้วย (Democratic Accountability) การบริหารราชการจึงไม่ใช่เรื่องของข้าราชการหรือของรัฐแต่ฝ่ายเดียวอีกต่อไป แต่เป็นการร่วมมือกันทั้งฝ่ายรัฐและพลเมืองหรือที่เรียกว่า “การบริหารแบบพลเมืองเป็นหุ้นส่วน” (Governance System หรือ Democratic Governance) ในด้านการบริหารงานภายในองค์กรนั้น แนวคิดนี้เรียกร้องให้มี

1. ความเสมอภาคทางสังคมให้มากขึ้น (Greater of Social Equity) เช่น โอกาสในการทำงานที่เท่าเทียมกัน ค่าจ้างที่เป็นธรรม และสามารถแข่งขันได้กับภาคเอกชน
2. ให้มีการบริหารภายในระบบราชการที่มีความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้นและเพิ่มอำนาจให้แก่ข้าราชการมากขึ้น (Democratization and Empowerment)
3. ความสำคัญกับ “ความเป็นมนุษย์” ของคนทำงานในองค์กรมากขึ้น (Humanization of Public Service) ซึ่งสะท้อนแนวคิดในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.3 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศไทย (Thailand Quality Award - TQA)

2.3.1 ความเป็นมาของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award - TQA) เริ่มต้นตั้งแต่มีการลงนามในบันทึกความเข้าใจระหว่างสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เมื่อวันที่ 5 กันยายน 2539 เพื่อศึกษาแนวทางการจัดตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติขึ้นในประเทศไทย และด้วยตระหนักถึงความสำคัญของรางวัลนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติจึงได้บรรจุรางวัลคุณภาพแห่งชาติไว้ในแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 โดยมีสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเผยแพร่สนับสนุน และผลักดันให้องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาคการผลิตและการบริการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติไปพัฒนาขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการ องค์กรที่มีวิสัยปฏิบัติและผลการดำเนินการในระดับมาตรฐานโลก จะได้รับการประกาศเกียรติคุณด้วยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และองค์กรที่ได้รับรางวัลจะนำเสนอวิสัยปฏิบัติ ที่นำองค์กรของตนไปสู่ความสำเร็จเพื่อเป็นแบบอย่างให้องค์กรอื่น ๆ นำไปประยุกต์ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน ซึ่งเมื่อมีการขยายการดำเนินงานไปอย่างกว้างขวางย่อมจะส่งผลกระทบต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ให้สามารถแข่งขันในตลาดการค้าโลกได้ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2551, หน้า 70)

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ถือเป็นรางวัลระดับมาตรฐานโลก เนื่องจากมีพื้นฐานทางด้านเทคนิค และกระบวนการตัดสินรางวัลเช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ซึ่งเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่างๆ หลายประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์ เช่น ประเทศญี่ปุ่น ออสเตรเลีย สิงคโปร์มาเลเซีย และฟิลิปปินส์ เป็นต้น วิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award - TQA) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ “รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นรางวัลอันทรงเกียรติซึ่งได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง เป็นเครื่องหมายแสดงถึงความเป็นเลิศในการบริหารจัดการขององค์กร ที่ทัดเทียมระดับมาตรฐานโลก” และมีวัตถุประสงค์ 1) สนับสนุนการนำแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติไปใช้ในการปรับปรุงความสามารถในการแข่งขัน 2) ประกาศเกียรติคุณให้กับองค์กรที่ประสบผลสำเร็จในระดับมาตรฐานโลก 3) กระตุ้นให้มีการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

2.3.2 ประโยชน์ของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award - TQA) ต่อองค์กร

องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ทุกประเภท ทุกขนาด ที่นำเกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินระดับมาตรฐานโลกไปเปรียบเทียบกับระบบการบริหารจัดการของตน จะได้รับประโยชน์ในทุกขั้นตอน เริ่มจากการตรวจประเมินตนเอง ผู้บริหารจะทราบถึงสภาพที่แท้จริงว่าระบบการบริหารจัดการของตนยังขาดตกบกพร่องในเรื่องใด จึงสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการ และเมื่อองค์กรปฏิบัติตามแผนจนบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มีความพร้อม และตัดสินใจสมัครรับรางวัล องค์กรจะได้รับการตรวจประเมินด้วยกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ โดยผู้ทรงคุณวุฒิจากหลายสาขาอาชีพที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเป็นผู้ตรวจประเมินโดยเฉพาะ และไม่ว่าองค์กรจะผ่านเกณฑ์รับรางวัลหรือไม่ก็ตาม องค์กรจะได้รับรายงานป้อนกลับซึ่งระบุจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุงซึ่งนับเป็นประโยชน์ต่อการนำไปวางแผนปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้น องค์กรที่ได้รับรางวัลจะเป็นที่ยอมรับจากองค์กรต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ และมีสิทธิ์ใช้ตราสัญลักษณ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ซึ่งสื่อถึงความเป็นเลิศในระบบการบริหารจัดการในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ องค์กร รวมทั้งมีโอกาสส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยการนำเสนอวิธีปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จและเปิดโอกาสให้มีการเข้าเยี่ยมชมสถานประกอบการ เพื่อเป็นแบบอย่างให้กับองค์กรอื่น ๆ นำไปประยุกต์ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน

2.3.3 องค์กรบริหารรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

การดำเนินงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ บริหารโดยคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ได้รับการแต่งตั้งโดย ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี คณะกรรมการฯ มีหน้าที่กำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานอนุมัติรางวัลคุณภาพแห่งชาติให้กับองค์กรที่ผ่านการประเมินแล้ว ว่ามีระบบการบริหารจัดการที่เป็นเลิศในระดับมาตรฐานโลก อนุมัติเกณฑ์และกระบวนการตัดสินรางวัล และแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินโดยมีคณะอนุกรรมการด้านเทคนิครับผิดชอบด้านการจัดทำ ทบทวนเกณฑ์และกระบวนการตัดสินรางวัล การจัดทำและทบทวนหลักสูตรการฝึกอบรมผู้ตรวจประเมิน การสรรหาและคัดเลือกผู้ตรวจประเมิน รวมทั้งการให้คำแนะนำที่เกี่ยวข้องทางด้านเทคนิคและวิชาการและมีคณะอนุกรรมการด้านส่งเสริมและสนับสนุนรางวัลคุณภาพแห่งชาติ รับผิดชอบด้านการสร้างการรับรู้ต่อสาธารณะ การให้

ความรู้และกระตุ้นให้องค์การนำเกณฑ์ไปใช้ การจัดงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การหางบประมาณ สนับสนุน รวมทั้งการให้คำแนะนำที่เกี่ยวข้องทางด้านการตลาด ส่วนการตรวจประเมินเพื่อคัดเลือก องค์การที่มีระบบการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ และการเขียนรายงานป้อนกลับให้องค์การนำไปใช้ในการ ปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้สูงขึ้นนั้น จะดำเนินการโดยคณะผู้ตรวจ ประเมิน ครอบคลุม 7 หมวดหลัก คือ 1. การนำองค์การ 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 3. การมุ่งเน้นลูกค้า และตลาด 4. การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5. การมุ่งเน้นบุคลากร 6. การจัดการกระบวนการ และ 7. ผลลัพธ์ หลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น เป็นหลักเกณฑ์ที่คณะผู้ประเมินจะใช้ในการพิจารณาองค์การ ที่เข้าสมัครรับรางวัลเป็นหลักเกณฑ์ที่ใช้เหมือนกัน ไม่ว่าจะป็นองค์การภาครัฐ ธุรกิจบริการ จะใช้เกณฑ์ ทั้งหมดเหมือนกัน ซึ่ง 6 หมวดแรกถือเป็นศาสตร์ในการบริหารจัดการเช่น ผู้นำ การวางแผนกลยุทธ์ใน เรื่องของ การมุ่งเน้นที่ลูกค้า ฯลฯ สิ่งที่น่าสนใจสำหรับองค์การที่สมัครเข้ารับรางวัล TQA นั้นประการ สำคัญที่ส่งผลต่อการบริหารองค์การ นั่นก็คือ การที่องค์การต่าง ๆ จะเห็นความสำคัญต่อการบริหาร องค์การในภาพรวม ส่วนเรื่องของกระบวนการจัดการ ทางสถาบันจะมีการอบรมผู้ตรวจประเมิน และ ผู้รับสมัคร ซึ่งการอบรมจะนำวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) เรื่องของการบริหารรางวัลในกลุ่ม ประเทศกว่า 10 ประเทศ ซึ่งการตรวจประเมินที่ดีนั้นคณะผู้ตรวจประเมินจะต้องมีองค์ความรู้ใหม่ใน หัวข้อต่าง ๆ ทั้ง 7 หมวดเพื่อมาแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน ดังนั้น ผู้ตรวจประเมินจึงเป็นคนที่มีความรู้ ขณะเดียวกันก็จะมีกรเรียกมาฝึกอบรมเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้เกณฑ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการประเมินก็ มิได้หยุดนิ่งหลาย ๆ เรื่องที่สำคัญจะถูกนำไปเพิ่มเติมด้วย โดย เมื่อ 2-3 ปีก่อนทางสถาบันฯได้เพิ่มในเรื่อง ของระบบธรรมาภิบาล เข้าไปด้วย เนื่องจากยังเห็นว่า มีช่องโหว่ของเกณฑ์ที่มีอยู่ก่อนหน้านี้และในขณะนี้ ทางสถาบันได้มีการปรับในเรื่องของเกณฑ์ต่าง ๆ มากขึ้น ซึ่งหลักเกณฑ์ข้อหนึ่งที่เห็นเด่นชัดนั้นก็คื ้องค์การที่ขอรับรางวัลจะต้องมุ่งเน้นในเรื่องของ การสร้างผู้บริหารคนไทย ดูในเรื่องของการวาง Succession Plan คือ องค์การนั้น ๆ มีการวางแผนที่ตั้งผู้บริหารซึ่งเป็นคนในประเทศขึ้นไปเป็นผู้บริหาร ระดับสูงด้วย ซึ่งจากประสบการณ์ที่ผ่านมาเห็นว่า ผู้บริหารในระดับสูงส่วนใหญ่เป็นคนต่างชาติแทบ ทั้งสิ้น ดังนั้น ได้นำหลักเกณฑ์นี้ใส่เข้าไปในเกณฑ์ของรางวัลด้วย ความโปร่งใสในการคิดสรร ทางสถาบัน ได้ให้ความสำคัญอย่างมากในการตรวจประเมินที่จะเน้นความโปร่งใส และมีมาตรฐาน ได้รับการฝึกอบรม โดยผู้เชี่ยวชาญตามมาตรฐานรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา ผู้ตรวจประเมินจะเน้นคนไทย และอยู่ในแวดวงธุรกิจต่าง ๆ สำหรับหน่วยงานราชการผู้ตรวจประเมินจะต้องมีตำแหน่งตั้งแต่ ผู้อำนวยการกอง และซี 8 ขึ้นไป ส่วนเอกชนจะต้องเป็นระดับผู้จัดการขึ้นไป ซึ่งจะต้องทำด้วยความสมัคร ใจ เพราะตำแหน่งนี้ไม่มีค่าจ้างหรือผลประโยชน์ให้ แต่สิ่งที่จะได้ก็คือ องค์ความรู้ที่เกิดจากการได้เห็นว่ ้องค์การที่มีการบริหารจัดการที่ดีนั้นเป็นอย่างไรซึ่งหากผู้ตรวจประเมินมีส่วนเกี่ยวข้องกับบริษัทที่สมัคร เข้าร่วมโครงการ แม้เพียงถือหุ้นบริษัทนั้น ๆ ก็จะทำให้มาตรวจประเมินบริษัทนั้นทันที โดยช่วง 4 ปีที่ผ่านมา มีผู้ประเมินทั่วประเทศแล้วกว่า 80 คน เฉลี่ยจะใช้ผู้ตรวจประเมินประมาณ 4 ผู้ตรวจประเมิน/ 1 บริษัท

2.3.4 เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award - TQA) สะท้อนสุขภาพ องค์การยุคใหม่

สมภพ อมาตย์กุล ประธานคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ กล่าวถึงความสำคัญที่องค์การ ต่าง ๆ ต้องเห็นความสำคัญของรางวัลนี้โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันว่า ช่วงนี้อาจจะมีความผันผวนใน

เรื่องของการเมือง การปกครอง ในเรื่องของการบริหารจัดการประเทศ แต่ภาวะดังกล่าวหากคลี่คลายลง และค่อย ๆ เข้าที่ ภาคธุรกิจซึ่งเป็นฐานที่จะรองรับในเรื่องของเศรษฐกิจของประเทศ ช่วงนี้เป็นจังหวะที่ดีที่จะใช้ในการปรับปรุงตัวเองให้เข้มแข็งขึ้น ที่สำคัญต้องทำอย่างต่อเนื่องด้วย ในอดีตประเทศไทยได้เปรียบในเรื่องของแรงงาน ทรัพยากร ทำให้สามารถจะแข่งขันเรื่องของราคาได้ ดังนั้น ในอนาคตประเทศไทยจะต้องแข่งขันในเรื่องของคุณภาพแทนที่จะเน้นในเรื่องของราคาสินค้า การที่เราจะโตอย่างยั่งยืนและต่อเนื่องได้นั้น เราจะต้องโตอย่างเข้มแข็ง โตด้วยลักษณะของคุณภาพ โตด้วยลักษณะของต้นทุนที่แข่งขันได้ โตด้วยความเชื่อมั่น ซึ่งบริษัทเหล่านี้ซึ่งเป็นโครงสร้างของธุรกิจประเทศไทยเป็นโครงสร้างธุรกิจที่อยู่บนโครงสร้างของการบริหารจัดการที่ดี การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า รวมถึงกระบวนการทำงาน ดังนั้น โครงการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ นับว่าเป็นช่วงจังหวะที่ดีมากสำหรับยุคนี้ อยากให้ทุกองค์กรธุรกิจได้เข้ากับโครงการ ซึ่งไม่จำเป็นว่า เมื่อเข้ามาแล้วจะต้องได้รับรางวัล แต่เข้ามาตรวจสอบสภาพความพร้อมและสุขภาพองค์กรเพื่อความมั่นคงอย่างยั่งยืน ซึ่งทั้งหมดล้วนเป็นหลักเกณฑ์ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่มีความเข้มข้นเทียบเท่าหลักเกณฑ์การพิจารณาในระดับสากล (สมภพ อมาตย์กุล, 2550, หน้า 10)

องค์การทางการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย ที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกาเป็นแห่งแรกในปี 2001 (Malcolm Baldrige National Quality Award – MBNQA) ได้แก่ มหาวิทยาลัยวิสคอนซินตอนใต้ (University of Wisconsin – South) มหาวิทยาลัยวิสคอนซินตอนใต้ (University of Wisconsin – South) เป็นวิทยาเขตหนึ่งใน 13 แห่งของมหาวิทยาลัยวิสคอนซิน ซึ่งเปิดทำการสอนมาแล้ว 114 ปี โดยมีเจ้าหน้าที่และอาจารย์ ประมาณ 1,200 คน และมีนักศึกษา ประมาณ 8,000 คน มีงบประมาณในการดำเนินการประมาณ 95 ล้านดอลลาร์สหรัฐต่อปีมหาวิทยาลัยได้เปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรี 27 หลักสูตร และหลักสูตรปริญญาโท 16 หลักสูตรภายใต้วิทยาลัย 3 แห่ง คือ วิทยาลัยด้านเทคโนโลยีวิศวกรรมและการจัดการ วิทยาลัยด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และวิทยาลัยด้านศิลปะและวิทยาศาสตร์ ปัจจัยแห่งความสำเร็จคือมหาวิทยาลัยได้นำเสนอโปรแกรมการพัฒนานักศึกษาภายใต้ชื่อ “Mission Driver-Market Smart” ซึ่งเป็นโปรแกรมที่มุ่งเน้นพัฒนานักศึกษาสำหรับการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมและการศึกษา โดยมหาวิทยาลัยมีแนวทางในการปฏิบัติตามภารกิจนี้อยู่ 3 แนวทาง คือ 1) การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ศิษย์เก่า บริษัท โรงเรียนและวิทยาลัย 2) ปีชุมชนรอบ ๆ มหาวิทยาลัย และคณะกรรมการท้องถิ่น 2) การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงาน ซึ่งมหาวิทยาลัยจะมีผู้อำนวยการโปรแกรม (Program Directors) ซึ่งจะทำหน้าที่ในการดูแลและผลักดันการปรับปรุงโปรแกรมหลักสูตรเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงาน โดยนำข้อมูลทั้งจากภาคอุตสาหกรรม และงานวิจัยทางการศึกษามาเป็นข้อมูลประกอบ 3) การรับฟังนักศึกษา มหาวิทยาลัยมีกระบวนการรับฟังและเรียนรู้ในความต้องการ ความคาดหวัง ทศนคติ รวมทั้งข้อมูลด้านอื่น ๆ เช่น ผลการประเมินวิชาหรือหลักสูตรเพื่อนำมาบูรณาการพัฒนากิจการการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น สิ่งสะท้อนถึงความสำเร็จของมหาวิทยาลัย 1) ผลสำรวจผู้ประกอบการ 99% ชื่นชอบผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยวิสคอนซินตอนใต้ (University of Wisconsin–Stout) 2) ประมาณ 90% ของศิษย์เก่าอยากกลับมาเรียนที่มหาวิทยาลัยวิสคอนซินตอนใต้ (University of Wisconsin–Stout) อีก 3) ตั้งแต่ปี 1996 จำนวนมหาบัณฑิตที่ได้อ่านทำมีถึงร้อยละ 98 ของผู้สำเร็จการศึกษา เป็นต้น

เดทท์แมนน์ (Dettmann, อ้างถึงใน เศรษฐพงศ์ เศรษฐบุปผา และวราภรณ์ เล้ารัตนารักษ์, 2550, หน้า 10) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การ การรับรู้ของผู้บริหารการศึกษา คณาจารย์และเจ้าหน้าที่

สนับสนุนที่มีต่อการนำ BMNQA ไปใช้ในการบริหารของมหาวิทยาลัยวิสคอนซินตอนใต้ (University of Wisconsin – South) ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า กลุ่มผู้บริหารการศึกษามีมุมมองเชิงบวกต่อการนำเอา BMNQA มาใช้เป็นเกณฑ์ในการบริหาร และผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า มุมมองต่อการนำเอา BMNQA มาใช้ในการบริหารของมหาวิทยาลัยทั้งในมุมมองเชิงบวกและมุมมองเชิงลบ มีดังนี้ 1) มุมมองเชิงบวกต่อการนำเอา BMNQA มาใช้ในการบริหารของมหาวิทยาลัย ได้แก่ การเป็นศูนย์กลางของความเป็นเลิศ เป็นความภาคภูมิใจของสมาชิกที่ร่วมดำเนินการสร้างภาพลักษณ์ในเชิงบวก เป็นวิถีทางไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และ ทำให้มีการสื่อสารกันมากขึ้น 2) มุมมองเชิงลบต่อการนำเอา BMNQA มาใช้ในการบริหารของมหาวิทยาลัย ได้แก่ เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการสูง ต้องใช้เวลาในการเรียนและฝึกอบรม ต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่วางไว้ มีภาระงานเพิ่มขึ้น ความไม่สอดคล้องกันระหว่างรางวัลและวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย มีขอบเขตของการทำงานกว้างมาก เกิดความคาดหวังเชิงคุณภาพสูงขึ้น การตัดสินใจโดยปราศจากการติดตามรูปแบบของหลักเกณฑ์ BMNQA และ ลูกจ้างในองค์กรไม่ให้การยอมรับอย่างเพียงพอ (Ibid)

รางวัลคุณภาพแห่งชาติกับการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ได้จัดทำโครงการจัดตั้งส่วนพัฒนาระบบมีภารกิจในการดำเนินงานด้านวิเคราะห์และพัฒนาระบบงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานในมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยนำเอาแนวทางของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) มาใช้ศึกษาวิเคราะห์หาเหตุผลเพื่อพัฒนาผลิตภาพของงานวางแผนการจัดการและจัดทำแผนการพัฒนาผลิตภาพงาน ศึกษาวิธีการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม และเอื้อประโยชน์ต่อการทำงานสูงสุด รวมทั้งเขียนโครงการและจัดฝึกอบรมสัมมนาในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาผลิตภาพการทำงานของบุคลากร ทั้งในส่วนของผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง ระดับหัวหน้างาน ตลอดจนเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ทั้งในเรื่องของภาวะผู้นำ การสร้างวิสัยทัศน์ การบริหารองค์กร การสร้างองค์ความรู้ การพัฒนาระบบงาน การปรับปรุงพัฒนาผลิตภาพการทำงานเป็นทีม การสร้างความสัมพันธ์ในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีได้จัดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของคณะ / สำนัก / กอง โดยมหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) นอกจากนี้จะมีการจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อทำหน้าที่ประเมินผล การดำเนินงานของคณะ / สำนัก / กอง แล้ว สภามหาวิทยาลัยซึ่งเป็นองค์กรที่มีอำนาจสูงสุด ในการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัย ยังได้กำหนดกรอบนโยบายในการประเมินคุณภาพและประเมินผลการปฏิบัติงานเป็น 3 ระดับ คือ การประเมินหน่วยงานการศึกษา (คณะวิชา) การประเมินหน่วยงานบริการและสนับสนุนวิชาการ และการประเมินมหาวิทยาลัย ในการประเมินมหาวิทยาลัย สภามหาวิทยาลัยได้มีคำสั่ง 16/2546 แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษามหาวิทยาลัยเพื่อทำหน้าที่ที่ปรึกษาการดำเนินการประเมินมหาวิทยาลัย โดยคณะกรรมการชุดดังกล่าวได้มีมติให้มหาวิทยาลัยสมัครเพื่อขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award – TQA) ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติในปี 2548 ตามหลักการประเมินองค์กรโดยบุคคลที่สาม (Third Party) เพื่อความเป็นเลิศในการบริหารจัดการองค์กร ที่ทัดเทียมมาตรฐานระดับโลก และเป็นการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในภาพรวม จากจุดเริ่มเพื่อสมัครขอรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์ประเมินมหาวิทยาลัย คณะกรรมการที่ปรึกษามหาวิทยาลัยยังได้เสนอให้มหาวิทยาลัยนำ

แนวคิดของรางวัลคุณภาพแห่งชาติมาปรับใช้ ในการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนา มหาวิทยาลัยให้ก้าวสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในระดับโลก ตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยที่ได้ กำหนดไว้ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2548, หน้า 1-8)

ปฐุนิยา ศิริประพทธี (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา กระบวนการสื่อสารในการระดมและเผยแพร่ ความรู้ขององค์การที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หรือรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) วัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารในการระดมและเผยแพร่ความรู้ขององค์การที่ ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หรือรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) 2) ศึกษากลยุทธ์การ สื่อสารในการระดมและเผยแพร่ความรู้ขององค์การที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ(TQA) หรือรางวัลการ บริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) 3) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความร่วมมือในการระดมและเผยแพร่ความรู้ของ พนักงานในองค์การที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หรือรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ การเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหารและ เป็นผู้ดูแลการจัดการความรู้ 6 ท่านจากองค์การ 5 แห่ง และใช้แบบสอบถาม สสำรวจความคิดเห็นจาก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, T-test, ANOVA และทำการสัมพันธ์โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) กระบวนการ สื่อสารในการจัดการความรู้ขององค์การต่าง ๆ แบ่งเป็น 3 ชั้น ได้แก่ ชั้นที่ 1 การให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับจัดการความรู้ ชั้นที่ 2 การเชิญชวนให้พนักงานเข้าร่วมในกิจกรรมของการจัดการความรู้ และชั้น ที่ 3 การกระทำอย่างต่อเนื่อง โดยผู้ส่งสารที่สำคัญคือผู้บริหาร คณะกรรมการจัดการความรู้ และ พนักงานในระดับหัวหน้างาน ในขณะที่ผู้รับคือพนักงานทุกระดับในองค์การ สารที่ใช้ในการโน้มน้าวใจมี ทั้งสารที่เป็นวจนะภาษาและอวจนะภาษา ในส่วนของช่องทางสื่อสาร ใช้ทั้งช่องทางที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ 2) กลยุทธ์ในการโน้มน้าวใจให้พนักงานร่วมมือในกิจกรรมการจัดการความรู้ได้แก่ 1. การใช้ผู้ส่งสารที่มีความน่าเชื่อถือ 2. การให้สิ่งจูงใจทั้งที่เป็นเงินหรือของรางวัล และสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน 3. การมีส่วนร่วมของพนักงาน 4. การเชื่อมโยงความคิดใหม่ ๆ กับความคิดเก่า 5. การสร้างข้อผูกพันของ การกระทำ 6. การสร้างบรรยากาศการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ 3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความ ร่วมมือในการระดมและเผยแพร่ความรู้ของพนักงาน คือ เพศ ระดับการศึกษา และความพึงพอใจในการ ทำงาน

2.4 บริบทสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี เป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ เป็นหน่วยงานที่มีการกำกับดูแลระบบการบริหารที่ขึ้นตรงต่อคณะรัฐมนตรีโดยมีอำนาจสั่งการ จากนายกรัฐมนตรี ซึ่งมีภารกิจเกี่ยวกับการดำเนินงานสนองกิจกรรมของคณะสงฆ์และสำนักงาน พระพุทธศาสนาโดยมีหน้าที่ทำนุบำรุงส่งเสริมกิจการด้านพระพุทธศาสนา ให้การอุปถัมภ์คุ้มครองและ ส่งเสริมพัฒนางานพระพุทธศาสนา ดูแลรักษา จัดการศาสนสมบัติ พัฒนาพุทธมณฑลให้เป็นศูนย์กลาง ทางพระพุทธศาสนา รวมทั้งให้การสนับสนุนส่งเสริมพัฒนาบุคลากรทางศาสนา โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้ (1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการคณะสงฆ์ กฎหมายว่าด้วยการกำหนดวิทยฐานะ ผู้สำเร็จวิชาการ พระพุทธศาสนา รวมทั้งกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง (2) รับสนองงาน ประสานงาน และถวายการ สนับสนุนกิจการและการบริหารการปกครองคณะสงฆ์ (3) เสนอแนวทางการกำหนดนโยบายและ มาตรการในการคุ้มครองพระพุทธศาสนา (4) ส่งเสริม ดูแล รักษาและทำนุบำรุงศาสนสถานและศาสน

วัตถุประสงค์ทางพระพุทธศาสนา (5) ดูแลรักษาและจัดการวัดร้างและศาสนสมบัติกลาง (6) พัฒนาพุทธมณฑลให้เป็นศูนย์กลางทางพระพุทธศาสนา (7) ทำนุบำรุงพุทธศาสนศึกษาเพื่อพัฒนาความรู้คู่คุณธรรม (8) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานหรือ นายกรัฐมนตรีหรือ คณะรัฐมนตรีมอบหมาย (สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี, 2559) ได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์เป็นองค์หลักในการขับเคลื่อนพระพุทธศาสนาให้มีความมั่นคงยั่งยืน และสังคมมีความสุขด้วยหลักพุทธธรรม ซึ่งการบรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว ต้องอาศัยการพัฒนาองค์การให้มีขีดความสามารถการแข่งขัน เพื่อให้รองรับภารกิจดังกล่าว

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พระมหาจรรย์พันธ์ ธรรมปสฺสวโร (นาประเสริฐ), (2554, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลภายใต้รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบางชะแยง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี” พบว่า คุณลักษณะบุคคลได้แก่ เพศ, รายได้, เงินเดือน, วุฒิการศึกษา, ประสบการณ์การทำงาน, ตำแหน่ง, ความรู้ความเข้าใจและปัจจัยแรงจูงใจต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่คุณลักษณะส่วนบุคคลทางด้านอายุต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลระดับผู้บริหาร ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย Good. C.V. (1973) ได้อธิบายว่า ความรู้ เป็นข้อเท็จจริง (Facts) ความจริง (Truth) กฎเกณฑ์และข้อมูลต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวมสะสมไว้จากมวลประสบการณ์ต่าง ๆ

สุริรัตน์ กณพันธ์ (2556, บทคัดย่อ) ได้กล่าวถึง “ประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียนเอกชนของวัด: กรณีศึกษาโรงเรียนวัดใหม่กรงทอง จังหวัดปราจีนบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการบริหารโรงเรียนเอกชนของวัดใหม่กรงทอง จังหวัดปราจีนบุรี ด้านปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารด้านผู้บริหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ปัจจัยด้านมนุษย์สัมพันธ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารโรงเรียนมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านบุคลากร ตามลำดับ ประสิทธิภาพด้านครูผู้สอน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านหลักสูตรและการนำหลักสูตรไปใช้ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านการเรียนการสอน และปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ประกอบหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอน ตามลำดับ ประสิทธิภาพด้านผู้เรียน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ประกอบหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอน มากที่สุดรองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านการเรียนการสอนและปัจจัยด้านหลักสูตรและการนำหลักสูตรไปใช้ตามลำดับ

สัมฤทธิ์ สุขสงค์ (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์” พบว่า มีประสิทธิผลอยู่ในระดับต่ำ ให้ความสำคัญว่า ผู้บริหารถือเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อองค์กรหรือหน่วยงาน เป็นผู้รับผิดชอบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร ผู้บริหารที่เฉลียวฉลาดบริหารงานเก่ง มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีกลยุทธ์ที่ดี ย่อมได้เปรียบกว่าองค์กรที่มีผู้บริหารที่มีความสามารถน้อยกว่า การพัฒนาตนเองของนักบริหารจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการเรียนรู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง เพื่อจะได้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เต็มกำลัง เต็มความสามารถ ซึ่งจะส่งผลต่อ

ความสำเร็จขององค์กรต่อไป พนักงานส่วนตำบลระดับผู้บริหารในเขตจังหวัดสมุทรปราการที่มีรายได้เงินเดือน, วุฒิกการศึกษา, ประสบการณ์การทำงาน, ตำแหน่ง, ความรู้ความเข้าใจและปัจจัยแรงจูงใจต่างก็มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

กาญจนา งานสุจริต (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า การดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลคือ ลักษณะของพนักงานด้านความรู้ความเข้าใจในหลักการสหกรณ์ ความรู้สึกผูกพันต่อสหกรณ์ ความชัดเจนและการยอมรับบทบาทของตน และการใช้นโยบายการบริหารของ สหกรณ์ด้านการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน การจัดหาและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารภาวะผู้นำและการตัดสินใจ การปรับตัว และการริเริ่มสิ่งใหม่

วรเทพ เชื้อเจ็ดองค์ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การเทศบาลตำบลหางดงและเทศบาลตำบลสันทรายหลวง จังหวัดเชียงใหม่” โดยใช้ปัจจัยด้าน ลักษณะขององค์การ สภาพแวดล้อม พนักงาน และนโยบายการบริหาร เปรียบเทียบประสิทธิผลระหว่าง 2 เทศบาล พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลตำบลหางดงมีประสิทธิภาพการดำเนินงานรวมสูงกว่า และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งได้แก่การได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก บรรยากาศในการทำงาน และความสามารถของเทศบาลตำบลในการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินของทั้งสองเทศบาล

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2551, บทคัดย่อ) ทำการศึกษา เรื่อง องค์การสมรรถนะสูง กับความรับผิดชอบต่อสังคม งานชิ้นนี้ เสนอที่มาของแนวคิด ความหมาย เหตุผลความจำเป็นในการจัดตั้งองค์การสมรรถนะสูงที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ตัวแบบขององค์การสมรรถนะสูง ผู้ศึกษานำเสนอว่าการเป็นองค์การสมรรถนะสูง ยังไม่เพียงพอกับการเป็นสมาชิกของสังคมที่ดี หากจำเป็นจะต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการคำนึงถึงผลกระทบของการดำเนินงานขององค์การที่มีต่อลูกค้า ชุมชน และสิ่งแวดล้อมด้วย โดยตัวแบบองค์การที่มีสมรรถนะสูง ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการผสมผสานแนวคิด องค์การบริหารตนเอง วัฒนธรรมองค์การ องค์การแบบมีชีวิต และองค์การแบบเครื่องจักร รวมทั้งการพัฒนาองค์การไปสู่องค์การสมรรถนะสูงที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม

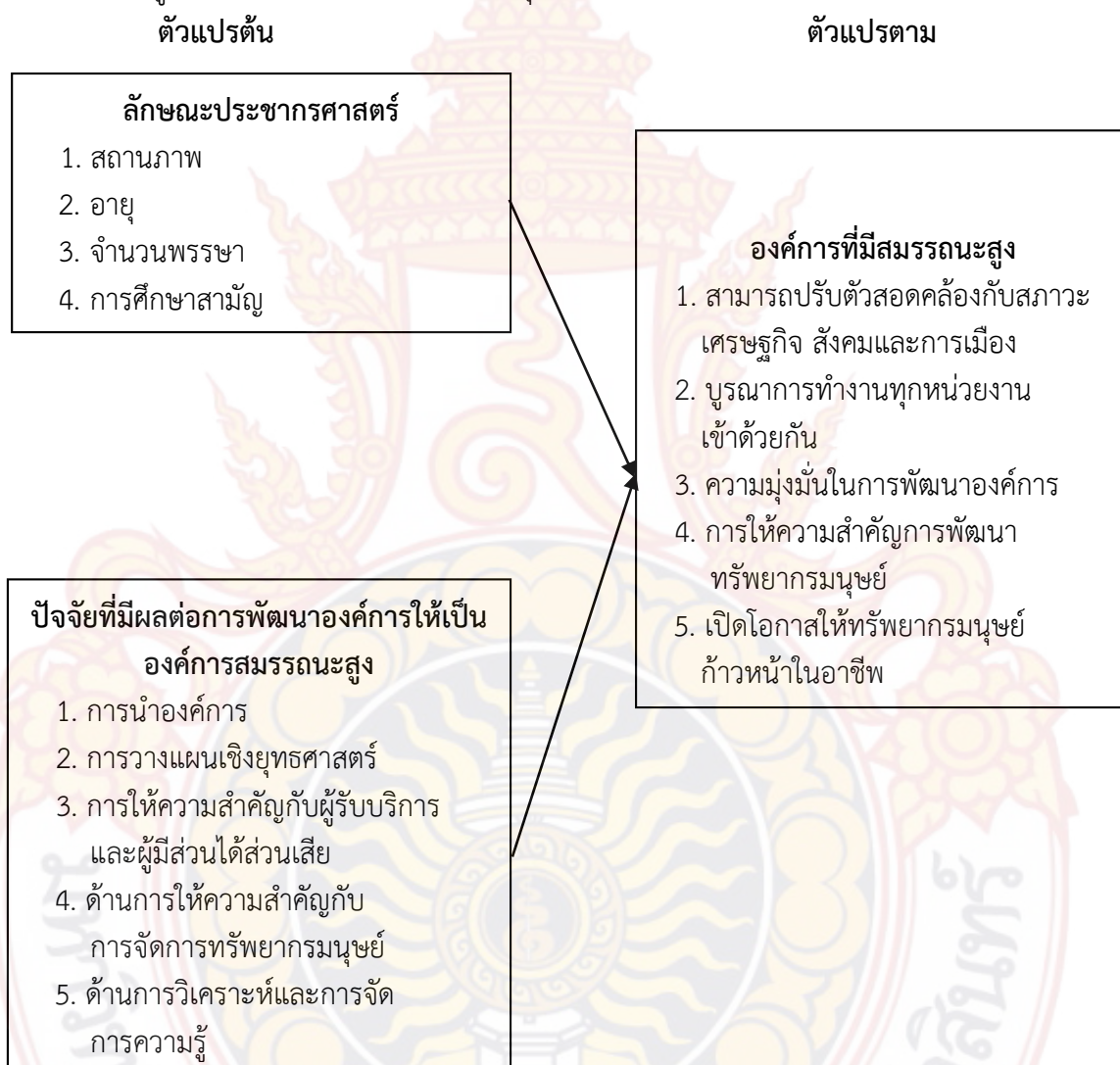
ศรีสมบัติ นวนพรัตนสกุล (2553, บทคัดย่อ) ดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง แนวทางการพัฒนาคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ให้เป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง ที่ใช้กลุ่มประชากร ได้แก่ บุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึก การประเมินเอกสารที่เป็นระบบพบว่า มีการแบ่งขั้นตอน ออกเป็น 1) การปรับฐานและความพร้อม 2) การประกาศตัว 3) การรุกขยายสู่ความยั่งยืน และ 4) การสร้างความยั่งยืน

จึงสรุปได้ว่า ส่วนประกอบขององค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูง ได้แก่

- ความเกี่ยวข้องกันระหว่างพนักงาน
- ทีมงานบริหารตนเอง
- เทคโนโลยีการผลิตแบบประสมประสาน
- การบริหารคุณภาพโดยรวม
- การเรียนรู้ขององค์การ

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง การพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การสมรรถนะสูงได้แก่ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพแห่งชาติ (เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย, 2550, หน้า 10) ทั้ง 6 ด้าน การนำองค์การ, การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์, การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย, การจัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้, การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล, กระบวนการจัดการจะนำไปสู่ผลลัพธ์การดำเนินการ จึงนำมาสรุปเป็นกรอบได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี” เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีการแจกแบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษากับประชากรและตัวอย่างพระภิกษุ และสามเณรในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 357 รูป เพื่อให้ได้ผลลัพธ์จากการวิจัยที่สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัยไว้ ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พระภิกษุและสามเณรในจังหวัดเพชรบุรีโดยผู้วิจัยเลือกกำหนดพื้นที่อำเภอต่าง ๆ ซึ่งมีจำนวนของพระภิกษุและสามเณร รวมทั้งสิ้น 3,344 รูป (สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี, 2559) ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

| ที่ | รายชื่ออำเภอในจังหวัดเพชรบุรี | จำนวนพระภิกษุและสามเณร (รูป) |
|-----|-------------------------------|------------------------------|
| 1 | อำเภอเมืองเพชรบุรี | 843 |
| 2 | อำเภอชะอำ | 433 |
| 3 | อำเภอบ้านลาด | 417 |
| 4 | อำเภอท่ายาง | 525 |
| 5 | อำเภอเขาย้อย | 289 |
| 6 | อำเภอแก่งกระจาน | 198 |
| 7 | อำเภอบ้านแหลม | 444 |
| 8 | อำเภอหนองหญ้าปล้อง | 195 |
| | รวม | 3,344 |

ที่มา: สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี. (2559)

กลุ่มตัวอย่าง คือ พระภิกษุและสามเณร รวมทั้งสิ้น 3,344 รูป (สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี, 2559) โดยผู้วิจัยเลือกกำหนดพื้นที่อำเภอต่าง ๆ ในจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งมีจำนวนพระภิกษุและสามเณร รวมทั้งสิ้น 3,344 รูป โดยทำการสุ่มตัวอย่าง อย่างง่ายด้วยสูตรของ Yamane (1973) ได้จำนวน 357 รูป (สรชัย พิศาลบุตร, 2544, หน้า 106) และกำหนดระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ร้อยละ 95 โดยอนุญาตให้เกิดความผิดพลาดได้ไม่เกินร้อยละ 5 ดังนั้น เพื่อความสอดคล้องกับเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ผู้วิจัยจึงใช้ตัวอย่าง จำนวน 357 รูป

n = แทนขนาดประชากรกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad \text{โดยที่} \quad N = \text{แทนขนาดประชากร}$$

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ กำหนดเท่ากับ 0.05

$$n = \frac{3,344}{1 + 3,344 (0.05)^2}$$

$$n = 357.26 \approx 357$$

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้แบ่งประเภทของการสุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่างโดย แบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ การสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ได้แก่ ในขั้นตอนที่ 1 และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Sampling) ในขั้นตอนที่ 2 จากนั้นผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยวิธีไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ในขั้นตอนที่ 3 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบตามระดับชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนตัวอย่างที่เท่ากัน โดยจำแนกตามภูมิภาคพื้นที่อำเภอต่าง ๆ ในจังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ 1) อำเภอเมืองเพชรบุรี 2) อำเภอชะอำ 3) อำเภอบ้านลาด 4) อำเภอท่ายาง 5) อำเภอเขาย้อย 6) อำเภอแก่งกระจาน 7) อำเภอบ้านแหลม 8) อำเภอหนองหญ้าปล้อง

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างเฉพาะ ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารายอำเภอ

| ที่ | รายชื่ออำเภอในจังหวัดเพชรบุรี | จำนวนพระภิกษุและสามเณร | สัดส่วนร้อยละ | จำนวนตัวอย่าง (รูป) |
|-----|-------------------------------|------------------------|---------------|---------------------|
| 1 | อำเภอเมืองเพชรบุรี | 843 | 25.21 | 64 |
| 2 | อำเภอชะอำ | 433 | 12.94 | 50 |

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

| ที่ | รายชื่ออำเภอในจังหวัดเพชรบุรี | จำนวนพระภิกษุ และสามเณร | สัดส่วน ร้อยละ | จำนวนตัวอย่าง (รูป) |
|-----|-------------------------------|----------------------------|-------------------|------------------------|
| 3 | อำเภอบ้านลาด | 417 | 12.47 | 48 |
| 4 | อำเภอท่ายาง | 525 | 15.71 | 60 |
| 5 | อำเภอเขาย้อย | 289 | 8.64 | 38 |
| 6 | อำเภอแก่งกระจาน | 198 | 5.93 | 22 |
| 7 | อำเภอบ้านแหลม | 444 | 13.27 | 54 |
| 8 | อำเภอหนองหญ้าปล้อง | 195 | 5.83 | 21 |
| รวม | | <u>3,344</u> | <u>100.00</u> | <u>357</u> |

ที่มา: สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี. (2559). หน้า 163

ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยทำการคัดเลือกประชากรและตัวอย่างในการแจกแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) (Yamane, 1973, pp. 727-728) เป็นการสุ่มตัวอย่างจากพระภิกษุและสามเณรในจังหวัดเพชรบุรี ตามพื้นที่เป้าหมาย ได้แก่ 1) อำเภอเมืองเพชรบุรี จำนวน 64 รูป 2) อำเภอชะอำ จำนวน 50 รูป 3) อำเภอบ้านลาด จำนวน 48 รูป 4) อำเภอท่ายาง จำนวน 60 รูป 5) อำเภอเขาย้อย จำนวน 38 รูป 6) อำเภอแก่งกระจาน จำนวน 22 รูป 7) อำเภอบ้านแหลม จำนวน 54 รูป และ 8) อำเภอหนองหญ้าปล้อง จำนวน 21 รูป

3.2 เครื่องมือที่ใช้การวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานภาพ, อายุ, จำนวนพรรษา, การศึกษาสามัญ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง

เกณฑ์การให้คะแนนของคำถาม ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การให้คะแนนของคำถาม

| รายการ | ช่วงคะแนน | คะแนนที่ตั้งไว้ |
|--------------------|-------------|-----------------|
| เห็นด้วยมากที่สุด | 4.21 – 5.00 | 5 |
| เห็นด้วยมาก | 3.41 – 4.20 | 4 |
| เห็นด้วยปานกลาง | 2.61 – 3.40 | 3 |
| เห็นด้วยน้อย | 1.81 – 2.60 | 2 |
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | 1.00 – 1.80 | 1 |

1. ขั้นตอนการสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

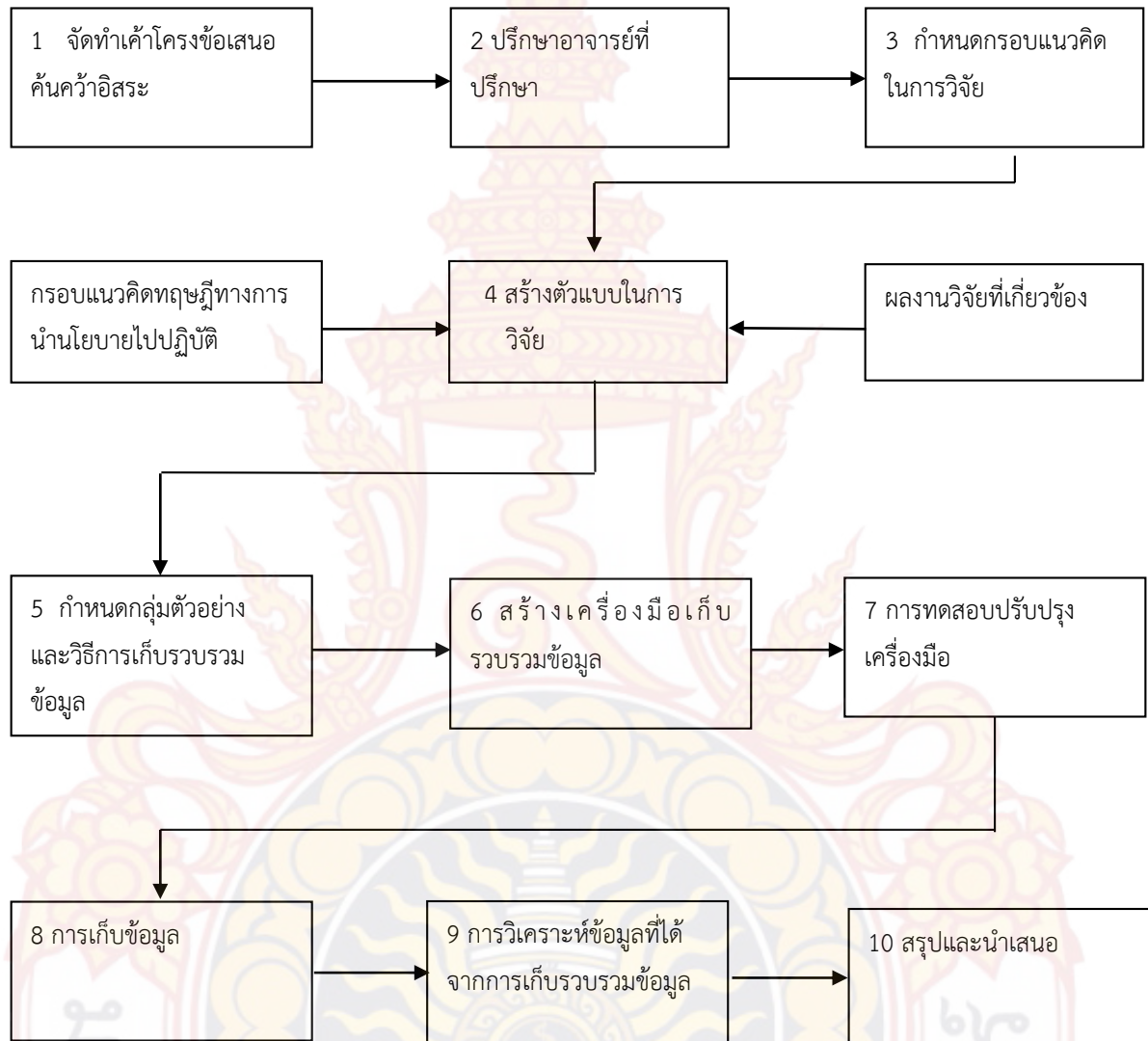
1) ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจวรรณกรรมซึ่งเป็นแนวคิด และทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานความคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบในเบื้องต้น ว่าในการวัดขีดความสามารถพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูง ในเชิงทฤษฎีวัดกันอย่างไร มีมิติการวัดอย่างไร โดยเฉพาะในแต่ละตัวแปรที่ได้พัฒนาขึ้นจากทฤษฎีที่บ่งชี้ทฤษฎีวรรณกรรมไว้

2) นำองค์ความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม มากำหนดคำนิยาม ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาทั้งการนิยามที่ใช้ในการนิยาม (Conceptual Definition) และนิยามเชิงปฏิบัติการ (Operational Definition) จากนั้นจึงนำคำนิยามเชิงปฏิบัติการในแต่ละตัวแปรกำหนดตัวชี้วัดโดยให้ความสำคัญ กับความตรงเชิงเนื้อหาที่ครอบคลุม ตัวแปรที่ต้องการให้ได้มากที่สุด ในการนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างตารางกำหนดดัชนีตัวแปร (Table Specification) ขึ้นเพื่อกำหนด เนื้อหาข้อความ (Item) ตัวชี้วัดและระดับการวัดในแต่ละตัวแปร

3) จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อความ (Item) แต่ละข้อความจากตารางกำหนดดัชนีตัวแปรมาสร้างเป็นข้อคำถาม โดยคำถามแต่ละข้อมีคำตอบแบบช่วงโดยมี 5 ตัวเลือก ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด จะได้คะแนน 5 คะแนน ส่วนคำตอบว่าเห็นด้วยมากจะได้ คะแนน 4 คะแนน ในคำตอบเห็นด้วยปานกลางจะได้คะแนน 3 คะแนน ส่วนคำตอบเห็นด้วยน้อย จะได้คะแนน 2 คะแนน และคำตอบเห็นด้วยน้อยที่สุดจะได้คะแนน 1 คะแนน แบบสอบถามจะประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูงของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี

4) การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Validity Test) ในเบื้องต้นผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบหาความตรงเชิงเนื้อหาโดยพิจารณาข้อคำถาม กับเนื้อหาข้อความในตารางกำหนดดัชนีตัวแปร (Table of Specification) และคำนิยามเชิงปฏิบัติการที่ได้ผ่านการทบทวนวรรณกรรมในแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแล้วว่ามีตรงกัน จากนั้นเพื่อให้ข้อคำถามมีความสอดคล้องเชิงบริบทที่ทำการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้นำเครื่องมือที่ได้พัฒนาขึ้น ไปพิจารณาร่วมกับผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี เมื่อทำการปรับข้อความบางส่วนเรียบร้อยแล้ว จึงนำเครื่องมือไปนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และทำการปรับจนเกิดความเหมาะสม แล้วจึงนำไปทำการทดสอบความเที่ยงตรงต่อไป

5) การหาความเที่ยง (Reliability Test) ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ผ่านกระบวนการข้างต้นแล้วไปทดสอบกับพระภิกษุสามเณรในเขตจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 30 รูป แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อหาความเที่ยงตรง) ได้ค่า .934



ภาพที่ 3.1 กระบวนการศึกษาวิจัย

2. วิธีการศึกษา

2.1 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพที่ประกอบด้วย การวิจัยเอกสารที่ผู้วิจัยทำการศึกษา เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึง ตำราต่าง ๆ หรือข่าวสารจากสื่อทั้งสิ่งพิมพ์ โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ต มาประกอบการศึกษาวิจัย เชิงเอกสาร เมื่อได้ข้อสรุปจากการวิจัยเชิงเอกสาร แล้วผู้วิจัยจะทำการศึกษาวิจัยสอบถามผลที่ได้รับจากการศึกษาเอกสารที่จะสะท้อนการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนการสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

2.2.1 ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจวรรณกรรมซึ่งเป็นแนวคิด และทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานความคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบในเบื้องต้น ว่าในการวัดขีดความสามารถพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูง ในเชิงทฤษฎีวัดกันอย่างไร มีมิติการวัดอย่างไร โดยเฉพาะในแต่ละตัวแปรที่ได้พัฒนาขึ้นจากทฤษฎีที่บททวนวรรณกรรมไว้

2.2.2 นำองค์ความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม มากำหนดคำนิยาม ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาทั้งการนิยามที่ใช้ในการนิยาม (Conceptual Definition) และนิยามเชิงปฏิบัติการ (Operational Definition) จากนั้นจึงนำคำนิยามเชิงปฏิบัติการในแต่ละตัวแปรกำหนดตัวชี้วัดโดยให้ความสำคัญกับความตรงเชิงเนื้อหาที่ครอบคลุม ตัวแปรที่ต้องการให้ได้มากที่สุด ในกรณีนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างตารางกำหนดดัชนีตัวแปร (Table Specification) ขึ้นเพื่อกำหนดเนื้อหาข้อความ (Item) ตัวชี้วัด และระดับการวัดในแต่ละตัวแปร

2.2.3 จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อความ (Item) แต่ละข้อความจากตารางกำหนดดัชนีตัวแปร มาสร้างเป็นข้อคำถาม โดยคำถามแต่ละข้อมีคำตอบแบบช่วงโดยมี 5 ตัวเลือก ได้แก่ มากที่สุด หรือเห็นด้วยอย่างยิ่งมาก หรือเห็นด้วย ปานกลาง ไม่เห็นด้วยหรือน้อย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือน้อยที่สุดในคำตอบที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หรือมากที่สุด จะได้คะแนน 5 คะแนน ส่วนคำตอบว่ามากหรือเห็นด้วยจะได้คะแนน 4 คะแนน ในคำตอบปานกลางจะได้คะแนน 3 คะแนน ส่วนคำตอบไม่เห็นด้วยหรือน้อย จะได้คะแนน 2 คะแนน และคำตอบที่น้อยที่สุด หรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งจะได้คะแนน 1 คะแนน แบบสอบถามจะประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีให้เป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูง

2.2.4 การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Validity Test) ในเบื้องต้นผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบหาความตรงเชิงเนื้อหาโดยพิจารณาข้อคำถาม กับเนื้อหาข้อความในตารางกำหนดดัชนีตัวแปร (Table of Specification) และคำนิยามเชิงปฏิบัติการที่ได้ผ่านการทบทวนวรรณกรรมในแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแล้วหาความตรงกัน จากนั้นเพื่อให้ข้อคำถามมีความสอดคล้องเชิงบริบทที่ทำการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้นำเครื่องมือที่ได้พัฒนาขึ้นไปนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และทำการปรับปรุงเกิดความเหมาะสม แล้วจึงนำไปทำการทดสอบความเที่ยงตรงต่อไป

2.2.5 การหาความเที่ยง (Reliability Test) ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ผ่านกระบวนการข้างต้น แล้วไปทดสอบกับพระภิกษุ สามเณร จังหวัดราชบุรี จำนวน 30 รูป แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อหาความเที่ยงตรง ได้ค่า .934 และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญอย่างน้อย 3 ท่าน ตรวจสอบ (Content Validity) ดังนี้

- 1) พระครูวัชรสุวรรณนัทธ ดร. ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตร
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- 2) นายบวร จันทรวงศ์ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตร
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- 3) นายศิริศักดิ์ ตาลบำรุง ตำแหน่ง นักวิชาการชำนาญพิเศษ
ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการและกิจการคณะสงฆ์
สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี

3.3 การรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่รวบรวมข้อมูล ด้วยแบบสอบถาม และส่วนที่รวบรวมข้อมูลเอกสาร ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ข้อมูลส่วนนี้ผู้วิจัยจะรวบรวมข้อมูลจาก พระภิกษุและสามเณรในเขตปกครองคณะสงฆ์จังหวัดเพชรบุรี การเก็บข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

3.3.2 การวิเคราะห์เอกสาร ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์จากกลุ่มอำนวยการและกิจการคณะสงฆ์ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ได้นำข้อมูลที่ระบุไว้ในรายงานประจำปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2559 มาทำการศึกษาข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบการบริหารจัดการ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีในด้านต่าง ๆ นำมาประกอบกับการศึกษาวิจัยข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Parentage) ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อพรรณนาคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าความเบ้ (Skewers) ค่าความโด่ง (Kurtosis) เพื่อตรวจสอบคุณลักษณะเบื้องต้นของข้อมูลกับความเหมาะสมในการวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร (Multivariate Analysis)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักซึ่งแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถาม ออกเป็นสองส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นคำถาม ลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูงสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี

การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลจากการค้นคว้าเอกสาร

มิตินี้ 1 การวิเคราะห์เอกสาร ประกอบด้วย
การวิเคราะห์โครงสร้างทางการบริหารองค์การ

มิตินี้ 2 การวิเคราะห์เชิงปริมาณ จากข้อมูลปฐมภูมิประกอบด้วย

1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าร้อยละ

2) การวิเคราะห์ด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถการพัฒนางานองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี จะใช้ Pearson 'r และ Multiple Regression

ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม คือการพัฒนางานองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี เพื่อศึกษาเปรียบเทียบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรวิเคราะห์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การตีความหมายดังนี้ (ธวัชชัย งานสันติวงศ์, 2543, หน้า 68)

| | | | | |
|---------------|-----------|----------------|-------|-------------|
| ค่าสหสัมพันธ์ | 0.01-.20 | มีความสัมพันธ์ | ระดับ | ต่ำมาก |
| ค่าสหสัมพันธ์ | 0.21-.40 | มีความสัมพันธ์ | ระดับ | ต่ำ |
| ค่าสหสัมพันธ์ | 0.41-.60 | มีความสัมพันธ์ | ระดับ | ปานกลาง |
| ค่าสหสัมพันธ์ | 0.61-.75 | มีความสัมพันธ์ | ระดับ | ค่อนข้างสูง |
| ค่าสหสัมพันธ์ | 0.76-.90 | มีความสัมพันธ์ | ระดับ | สูง |
| ค่าสหสัมพันธ์ | 0.91-1.00 | มีความสัมพันธ์ | ระดับ | สูงมาก |

ตารางที่ 3.4 นิยามเชิงปฏิบัติการ (Operational Definition) ผู้วิจัยทำการนิยามเชิงปฏิบัติการดังต่อไปนี้

| ตัวแปรตาม | ตัวชี้วัด | ระดับการวัด | วัดจาก |
|---|--|-------------|-----------------------|
| ผลลัพธ์ของการดำเนินการในการพัฒนางานองค์การไปสู่ความเป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูง หมายถึง การที่องค์การ มีความสามารถ การปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างรวดเร็ว มีการดำเนินการระยะยาวในลักษณะบูรณาการมีการพัฒนาขีดความสามารถหลักขององค์การอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สามารถสร้างความสมดุลในชีวิตการทำงาน ประสบ | <ol style="list-style-type: none"> 1. ความสามารถปรับตัวสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง 2. การทำงานอย่างบูรณาการทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน 3.ให้ความสำคัญการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 4. ความมุ่งมั่นในการพัฒนางานองค์การ 5. เปิดโอกาสให้ทรัพยากรมนุษย์ก้าวหน้าในอาชีพ | ช่วง | ความคิดเห็นของประชากร |

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

| ตัวแปรตาม | ตัวชี้วัด | ระดับการวัด | วัดจาก |
|--|---|-------------|--------|
| ความสำเร็จทางการเงิน เน้นผลลัพธ์ มีการใช้เทคโนโลยีและบุคลากรที่สอดคล้องกัน ไม่มีการยึดติดกับระบบ บังคับบัญชาจนเกินเหตุ พัฒนาโอกาสให้กับบุคลากร | | | |
| 1. การนำองค์การ เป็นการให้ความสำคัญกับผู้บริหาร โดยมุ่งเน้นลักษณะสำคัญ ได้แก่ การกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ทิศทาง ความคาดหวังที่ชัดเจน มีการสื่อสารที่ดี ในการถ่ายทอด วิสัยทัศน์ และ ขั้นตอน การปฏิบัติงาน มีการสร้างบรรยากาศการทำงาน การผลักดันบุคลากรให้บรรลุเป้าหมายการทำงาน กำกับดูแลการทำงานอย่างเป็นระบบ ทบทวนการปฏิบัติ รับผิดชอบต่อสังคม มีจริยธรรม | 1) ความชัดเจนในการสื่อสารวิสัยทัศน์ ไปสู่การปฏิบัติ 2) สามารถปฏิบัติหน้าที่บรรลุความคาดหวังในระยะเวลาเหมาะสม 3) ความสลับซับซ้อนในการทำงาน 4) บรรยากาศการทำงานเอื้อยงักัลยามมิตร 5) ความรับผิดชอบต่อสังคม | | |
| 2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการกำหนดทิศทางองค์การ มีการกำหนดความท้าทายที่สามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ความท้าทายภายในองค์การ ความท้าทายภายนอกองค์การ ความท้าทายอื่น ๆ สิ่งที่ต้องทำ หลังจากการรู้ถึงปัญหาความท้าทายและอุปสรรคแล้ว | 6) ความเหมาะสมของการวางแผนที่มีต่อขนาดและภารกิจขององค์การสอดคล้องกับวิสัยทัศน์พันธกิจขององค์กร 7) การกำหนดเป้าหมายและการมองเห็นปัญหาและอุปสรรค 8) ความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนสอดคล้องกับเหตุการณ์และสภาวะแวดล้อม | | |

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

| ตัวแปรตาม | ตัวชี้วัด | ระดับการวัด | วัดจาก |
|--|---|-------------|--------|
| | 9) ความชัดเจนของการเชื่อมโยงเป้าหมาย ค่าชี้วัด ที่สอดคล้อง กับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การ 10) ความชัดเจนของการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติ | | |
| 3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เป็นการเน้นความสำคัญในการให้บริการประชาชน และผู้มีส่วนได้เสีย มีความหมาย รวมถึงประชาชนผู้ประกอบการ ส่วนราชการอื่น ๆ ที่ได้รับผลกระทบจากนโยบายขององค์กร การจัดการที่ดีเพื่อนำไปสู่ภาพลักษณ์ขององค์กรในทางที่ดี | 11) ทำการสำรวจความคิดเห็น เก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำไปปรับปรุงการบริการ 12) คำนึงถึงประโยชน์สุขของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเพื่อนำไปปรับปรุงบริการ 13) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นการบริหารองค์กร 14) ให้ความสำคัญต่อการรับข่าวสารข้อมูลผลกระทบจากการบริหารงานราชการ 15) ให้ความสำคัญต่อการจัดการที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน | | |

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

| ตัวแปรตาม | ตัวชี้วัด | ระดับการวัด | วัดจาก |
|---|--|-------------|--------|
| <p>4. ด้านการให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรบุคคล การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลด้วยการตอบสนองความพึงพอใจของบุคลากรในด้านต่าง ๆ ควบคู่ไปกับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และการเพิ่มศักยภาพ</p> | <p>16) ให้ออกัสเจ้าหน้าที่และเกษตรกรมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์และนำความคิดไปปฏิบัติ</p> <p>17) การจัดการสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรในองค์กร</p> <p>18) การแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติงานเป็นเลิศมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์</p> <p>19) การสร้างโอกาสเพื่อความก้าวหน้าในการรับราชการให้กับข้าราชการ</p> <p>20) ให้ออกัสข้าราชการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์และนำความคิดไปปฏิบัติ</p> | | |
| <p>5. การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ เป็นการให้ความสำคัญในการจัดเก็บข้อมูลวัดองค์ความรู้ วัด วิเคราะห์ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</p> | <p>21) ความต่อเนื่องของการจัดเก็บข้อมูล เพื่อใช้ในการแก้ปัญหา และการตัดสินใจทางการบริหารความพร้อม และการเข้าถึงระบบสารสนเทศ</p> <p>22) ความพร้อมและการเข้าถึงระบบสารสนเทศข่าวสารข้อมูลเพื่อกระจายความรู้ทางปศุสัตว์ต่อประชาชน</p> <p>23) ประสิทธิภาพระบบการรวบรวมข้อมูล การถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรและเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์</p> | | |

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

| ตัวแปรตาม | ตัวชี้วัด | ระดับการวัด | วัดจาก |
|---|---|-------------|--------|
| | 24) การแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานด้านปศุสัตว์ที่เป็นเลิศระหว่างข้าราชการและเกษตรกร 25) อบรมให้ความรู้ที่มีประโยชน์ด้านปศุสัตว์ต่อเกษตรกร | | |
| 6.การจัดกระบวนการ หมายถึง กระบวนการภายในองค์การ และกระบวนการงานที่มีผลต่อประชาชน | 26) สร้าง ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการสร้างงานที่มีคุณค่ากับตัวชี้วัดของความสำเร็จองค์การ | | |
| | 27) เพิ่มพูนประสิทธิภาพผลผลิตและการจัดการเทคโนโลยีเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ 28) การจัดการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพื่อประชาชนจนสามารถลดขั้นตอนการทำงาน 29) ประสิทธิภาพผลกระบวนการตรวจสอบกระบวนการงานที่มีความเสี่ยงสูง 30) ความสม่ำเสมอของการปรับปรุงกระบวนการหลักของหน่วยงาน เพื่อคุณภาพของการให้บริการประชาชน | | |

3.5 สมมติฐานสถิติ

1. สมมติฐานข้อที่ 1 ความสามารถในการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีอยู่ในระดับสูง

2. สมมติฐานข้อที่ 2

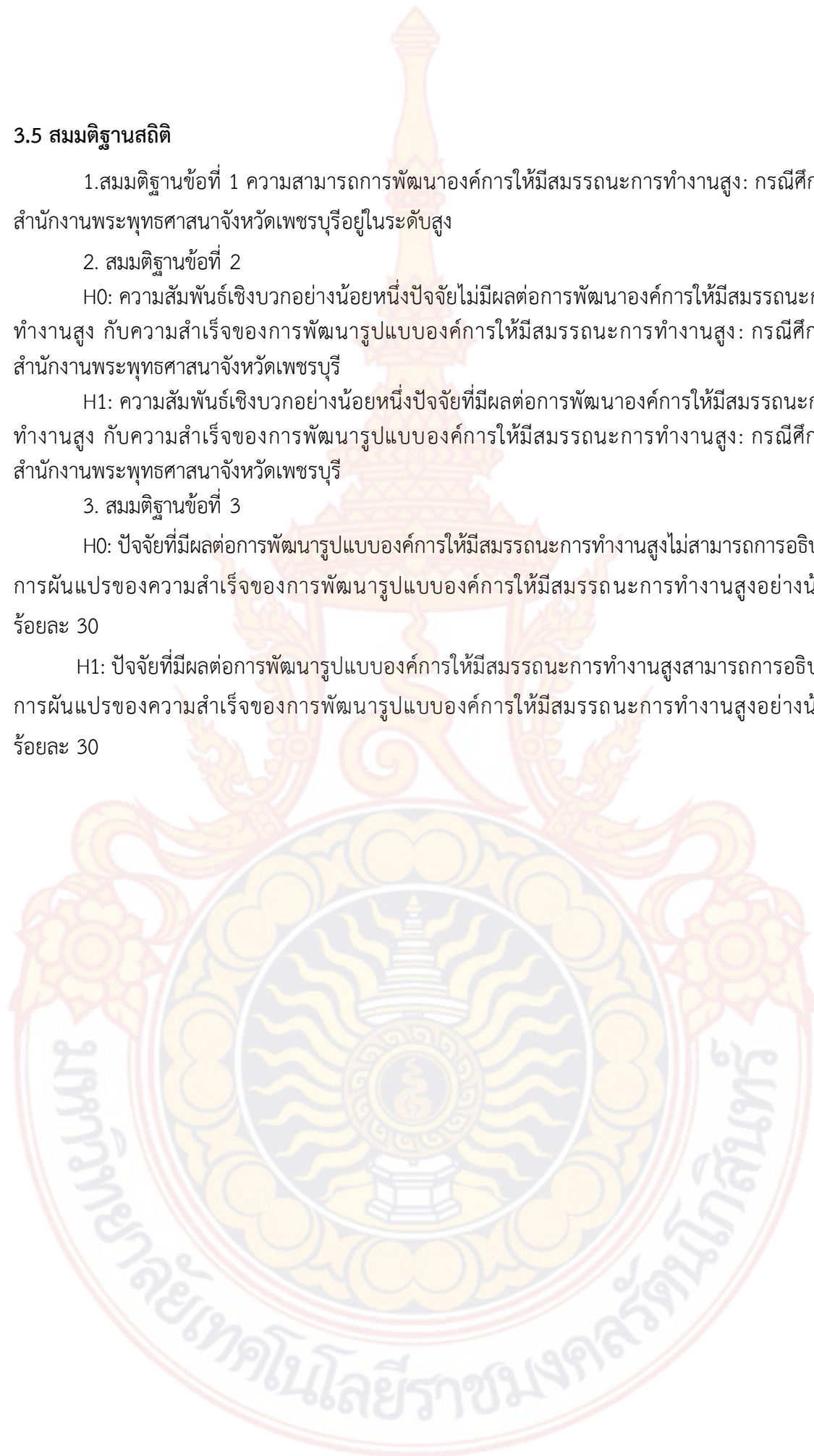
H0: ความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างน้อยหนึ่งปัจจัยไม่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูง กับความสำเร็จของการพัฒนารูปแบบองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี

H1: ความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างน้อยหนึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูง กับความสำเร็จของการพัฒนารูปแบบองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี

3. สมมติฐานข้อที่ 3

H0: ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนารูปแบบองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูงไม่สามารถอธิบายการผันแปรของความสำเร็จของการพัฒนารูปแบบองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูงอย่างน้อยร้อยละ 30

H1: ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนารูปแบบองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูงสามารถอธิบายการผันแปรของความสำเร็จของการพัฒนารูปแบบองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูงอย่างน้อยร้อยละ 30



บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากพระภิกษุและสามเณรในจังหวัดเพชรบุรีจำนวนทั้งสิ้น 357 รูป ผลการศึกษสามารถ แบ่งได้ 4 ส่วนดังนี้

4.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้ค่าสถิติอันได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูงกับความสำเร็จของการพัฒนารูปแบบองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดในแต่ละองค์ประกอบว่ามีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน

4.4 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอนในปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการดำเนินการและการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การสมรรถนะสูงและปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การสมรรถนะสูงคือความสำเร็จของการพัฒนารูปแบบองค์การให้มีสมรรถนะสูง เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์

4.1 ลักษณะประชากรศาสตร์

จากการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ในเรื่อง สถานภาพ อายุ จำนวนพรรษา การศึกษา สามีญ ของกลุ่มตัวอย่างมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละจำแนกตามข้อมูลส่วนตัว

| ลักษณะประชากรศาสตร์ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|-------|--------|
| สถานภาพ | | |
| สามเณร | 69 | 19.33 |
| พระภิกษุ | 288 | 80.67 |
| รวม | 357 | 100 |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| | | |
|------------------|-----|--------|
| อายุ | | |
| ต่ำกว่า 20 ปี | 69 | 19.33 |
| 21-30 ปี | 105 | 29.42 |
| 31 - 40 ปี | 78 | 21.84 |
| 41 - 50 ปี | 50 | 14.00 |
| 50 ปีขึ้นไป | 55 | 15.41 |
| รวม | 357 | 100 |
| จำนวนพรรษา | | |
| ต่ำกว่า 10 พรรษา | 58 | 16.26 |
| 10-15 พรรษา | 128 | 35.85 |
| 16-20 พรรษา | 70 | 19.60 |
| 21-25 พรรษา | 64 | 17.93 |
| 25 พรรษาขึ้นไป | 37 | 10.36 |
| รวม | 357 | 100 |
| การศึกษาระดับ | | |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 85 | 23.80 |
| ปริญญาตรี | 203 | 56.87 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 69 | 19.33 |
| รวม | 357 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาพบว่า

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพระภิกษุ ร้อยละ 80.67 และสามเณร ร้อยละ 19.33

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 29.42 รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 21.84 อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 19.33 อายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 15.41 และอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 14.00 ตามลำดับ

จำนวนพรรษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจำนวนพรรษา 10-15 พรรษา ร้อยละ 35.85 รองลงมา มีจำนวนพรรษา 16-20 พรรษา ร้อยละ 19.60 จำนวนพรรษา 21-25 พรรษา ร้อยละ 17.93 ต่ำกว่า 10 พรรษา ร้อยละ 16.26 จำนวนพรรษา 26 พรรษาขึ้นไป ร้อยละ 10.36 ตามลำดับ

การศึกษาระดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 56.87 รองลงมา ระดับ ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 23.80 และสูงปริญญาตรี ร้อยละ 19.37 ตามลำดับ

4.2 การพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การสมรรถนะสูง

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การสมรรถนะสูง ได้แก่ การนำองค์การ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญแก่ผู้บริหาร การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดกระบวนการ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับประสิทธิภาพในการดำเนินการและพัฒนาไปสู่ความเป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูง

| ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง | Mean | S.D. | ระดับ |
|--|-------------|--------------|------------|
| 1. ด้านสามารถปรับตัวสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง | 3.86 | 0.847 | มาก |
| 2. ด้านบูรณาการการทำงานทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน | 4.00 | 0.803 | มาก |
| 3. ด้านให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ | 3.75 | 0.769 | มาก |
| 4. ด้านมุ่งมั่นพัฒนาองค์การ | 3.77 | 0.782 | มาก |
| 5. ด้านเปิดโอกาสให้ทรัพยากรมนุษย์ได้พัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าตามสายอาชีพ | 3.57 | 0.964 | มาก |
| รวม | 3.71 | 0.696 | มาก |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.71$ เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่า ด้านบูรณาการการทำงานทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน มีความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.00$ รองลงมาคือด้านสามารถปรับตัวสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.86$ และด้านเปิดโอกาสให้ทรัพยากรมนุษย์ได้พัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าตามสายอาชีพมีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.57$ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ด้านการนำองค์การ

| ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง | Mean | S.D. | ระดับ |
|--|-------------|--------------|------------|
| การนำองค์การ | | | |
| 1. ความชัดเจนในการนำการสื่อสารไปปฏิบัติ | 4.19 | 0.784 | มาก |
| 2. สามารถปฏิบัติหน้าที่บรรลุความคาดหวังในระยะเวลาเหมาะสม | 4.16 | 0.841 | มาก |
| 3. ความสลับซับซ้อนในการปฏิบัติงาน | 3.43 | 1.144 | มาก |
| 4. บรรยากาศการทำงานเอื้อยักัลยามมิตร | 4.15 | 0.788 | มาก |
| 5. ความรับผิดชอบต่อสังคม | 3.95 | 0.837 | มาก |
| รวม | 4.06 | 0.640 | มาก |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ด้านการนำองค์การ อยู่ในระดับ**มาก** มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.06$ เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่า ความชัดเจนในการนำการสื่อสารไปปฏิบัติ มีความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.19$ รองลงมาคือ สามารถปฏิบัติหน้าที่บรรลุความคาดหวังในระยะเวลาเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.16$ และความสลับซับซ้อนในการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.43$ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

| ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง | Mean | S.D. | ระดับ |
|---|------|-------|-------|
| การวางแผนเชิงกลยุทธ์ | | | |
| 1. ความเหมาะสมของการวางแผนที่มีต่อขนาดและภารกิจขององค์การ | 3.89 | 0.857 | มาก |
| 2. การกำหนดเป้าหมายและมองเห็นอุปสงค์อย่างเป็นระบบ | 3.77 | 0.993 | มาก |

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

| ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง | Mean | S.D. | ระดับ |
|---|------|-------|-------|
| การวางแผนเชิงกลยุทธ์ | | | |
| 3. ความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนต่อการเปลี่ยนแปลงเท่าทันสถานการณ์ | 3.66 | 0.849 | มาก |
| 4. ความชัดเจนของการเชื่อมโยงเป้าหมาย ค่าชีวิต ที่สอดคล้อง กับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การ | 3.82 | 0.893 | มาก |
| 5. ความชัดเจนของการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติ | 3.80 | 0.941 | มาก |
| รวม | 3.84 | 0.652 | มาก |

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ด้านการการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.84$ เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่า ความเหมาะสมของการวางแผนที่มีต่อขนาดและภารกิจขององค์การ มีความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.89$ รองลงมาคือความชัดเจนของการเชื่อมโยงเป้าหมาย ค่าชีวิตที่สอดคล้อง กับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.82$ และความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนต่อการเปลี่ยนแปลงเท่าทันสถานการณ์ มีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.66$ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง | Mean | S.D. | ระดับ |
|---|------|-------|-------|
| ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | | | |
| 1. ทำการสำรวจความคิดเห็น เก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำไปปรับปรุงการบริการ | 3.87 | 0.959 | มาก |
| 2. คำนึงถึงประโยชน์สุขของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย | 3.58 | 0.899 | มาก |
| 3. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นการบริหารองค์การ | 3.46 | 0.862 | มาก |

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

| ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง | Mean | S.D. | ระดับ |
|--|-------------|--------------|------------|
| 4. ให้ความสำคัญต่อการรับฟังข่าวสารข้อมูลและผลกระทบจากการบริหารราชการ | 3.55 | 0.904 | มาก |
| 5. ให้ความสำคัญต่อการจัดการที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน | 3.52 | 0.897 | มาก |
| รวม | 3.69 | 0.697 | มาก |

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ในระดับ **มาก** มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.69$ เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่า ทำการสำรวจความคิดเห็น เก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำไปปรับปรุงการบริการมีความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.87$ รองลงมาคือ คำนึงถึงประโยชน์สุขของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.58$ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นการบริหารองค์การมีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.46$ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ด้านการจัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้

| ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง | Mean | S.D. | ระดับ |
|---|------|-------|-------|
| ด้านการจัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ | | | |
| 1. ความต่อเนื่องของการจัดเก็บข้อมูล เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจทางการบริหาร | 3.71 | 0.909 | มาก |
| 2. ความพร้อมและการเข้าถึงระบบสารสนเทศ | 3.64 | 1.124 | มาก |
| 3. ประสิทธิภาพระบบการรวบรวมข้อมูล การถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร | 3.76 | 0.782 | มาก |
| 4. การแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ | 3.41 | 1.026 | มาก |

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

| ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง | Mean | S.D. | ระดับ |
|---|-------------|--------------|------------|
| ด้านการจัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ | | | |
| 5. อบรมให้ความรู้และเผยแพร่ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อเกษตรกร | 4.02 | 0.832 | มาก |
| รวม | 3.86 | 0.650 | มาก |

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ด้านการจัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้อยู่ในระดับ **มาก** มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.86$ เมื่อพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่า อบรมให้ความรู้และเผยแพร่ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ มีความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.02$ รองลงมาคือประสิทธิผลระบบการรวบรวมข้อมูล การถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.76$ และการแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศมีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.41$ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

| ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การที่มีสมรรถนะสูง | Mean | S.D. | ระดับ |
|--|------|-------|-------|
| ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล | | | |
| 1. ให้โอกาสบุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ และการนำความคิดไปปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์การ | 4.04 | 0.826 | มาก |
| 2. การจัดการการสื่อสาร แลกเปลี่ยน เรียนรู้ ความรู้หรือทักษะระหว่างบุคลากรภายในองค์การ | 3.69 | 0.788 | มาก |
| 3. มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บุคลากรมีขวัญกำลังใจ | 3.42 | 0.909 | มาก |

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

| ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การที่ให้มีสมรรถนะสูง | Mean | S.D. | ระดับ |
|---|-------------|--------------|------------|
| ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล | | | |
| 4. สร้างโอกาสเพื่อความก้าวหน้าในการรับราชการให้กับบุคลากร | 3.25 | 1.089 | ปานกลาง |
| 5. สร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรและเกษตรกร | 3.74 | 0.917 | มาก |
| รวม | 3.88 | 0.637 | มาก |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การที่ให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.88$ เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่า ให้โอกาสบุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ และการนำความคิดไปปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์การ มีความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.04$ รองลงมาคือ สร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรและเกษตรกร มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.74$ และสร้างโอกาสเพื่อความก้าวหน้าในการรับราชการให้กับบุคลากรมีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.25$ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การที่ให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ด้านการจัดกระบวนการ

| ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การที่ให้มีสมรรถนะสูง | Mean | S.D. | ระดับ |
|---|------|-------|-------|
| ด้านการจัดกระบวนการ | | | |
| 1. กระบวนการสนับสนุนบุคลากรในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายทำให้มีความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการที่สร้างคุณค่าและตัวชี้วัดที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การ | 3.58 | 0.950 | มาก |

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

| ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง | Mean | S.D. | ระดับ |
|--|-------------|--------------|------------|
| ด้านการจัดกระบวนการ | | | |
| 2. คุณค่าและตัวชี้วัดที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การการใช้เทคโนโลยีและวิธีที่เหมาะสมในการเพิ่มประสิทธิภาพผลผลิตเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หลักของกระบวนการงาน | 3.77 | 0.892 | มาก |
| 3. การปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ โดยการใช้ข้อมูลย้อนกลับ (Feed back) จากผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ | 3.68 | 0.956 | มาก |
| 4. วิธีการวัดกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ สามารถลดขั้นตอนการทำงาน | 3.55 | 1.001 | มาก |
| 5. การตรวจสอบกระบวนการที่มีความเสี่ยงสูง เช่น การเงินและความสามารถในการป้องกันความเสี่ยง | 3.57 | 1.005 | มาก |
| รวม | 3.57 | 0.750 | มาก |

จากตารางที่ 4.8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การที่ให้มีขีดสมรรถนะการทำงานสูง ด้านการจัดกระบวนการ อยู่ในระดับ **มาก** มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.57$ เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่า การใช้เทคโนโลยีและวิธีที่เหมาะสมในการเพิ่มประสิทธิภาพผลผลิต เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หลักของกระบวนการงานมีความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.77$ รองลงมาคือ การปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ โดยการใช้ข้อมูลย้อนกลับ (Feed back) จากผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.68$ และวิธีการวัดกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ สามารถลดขั้นตอนการทำงานมีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.55$ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ภาพรวม

| ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง | Mean | S.D. | ระดับ |
|---|-------------|--------------|------------|
| 1. ด้านการนำองค์การ | 4.06 | 0.640 | มาก |
| 2. ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ | 3.84 | 0.652 | มาก |
| 3. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | 3.69 | 0.692 | มาก |
| 4. ด้านการวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ | 3.86 | 0.650 | มาก |
| 5. ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล | 3.88 | 0.637 | มาก |
| 6. ด้านการจัดกระบวนการ | 3.57 | 0.750 | มาก |
| รวม | 3.88 | 0.672 | มาก |

จากตารางที่ 4.9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับ **มาก** มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.88$ เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่าด้านการนำองค์การมีความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.06$ รองลงมาคือ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.88$ และด้านการจัดกระบวนการ มีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.57$ ตามลำดับ

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ $\bar{x} = 3.88$

4.3 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การสมรรถนะสูง

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดในแต่ละองค์ประกอบว่ามีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน

สมมติฐาน “ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีอย่างน้อย 1 ตัว มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถของการพัฒนาองค์การที่มีสมรรถนะสูง”

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่มีการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีได้นำลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ 1) สถานภาพ 2) อายุ 3) จำนวนพรรษา 4) ระดับการศึกษา และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การที่มีสมรรถนะสูง โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้านคือ 1) ด้านการนำองค์การ 2) ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) ด้านการให้ความสำคัญ

กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) ด้านการวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ 5) ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และ 6) ด้านการจัดกระบวนการ เพื่อศึกษาความสามารถการพัฒนางานองค์กรที่มีสมรรถนะสูง โดยใช้วิธีสมการเส้นตรง (Linear Regression) และศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีผลต่อความสามารถ การพัฒนางานองค์กรที่มีสมรรถนะสูง โดยใช้แบบจำลองทางเศรษฐมิติในรูปสมการถดถอยเชิงซ้อน และประมาณค่าสมการโดยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด โดยใช้วิธี Multiple Regression การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถของการพัฒนางานองค์กรให้มีสมรรถนะสูง กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 357 รูป ได้ใช้สัมประสิทธิ์ BETA (β) และค่าสัมประสิทธิ์ในการตัดสินใจ (R^2)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานองค์กรให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 4.10 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

| ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานองค์กรให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง | ความสามารถการพัฒนางานองค์กรที่มีสมรรถนะสูง |
|---|--|
| ด้านการนำองค์กร(X5) | 0.240* |
| ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์(X6) | 0.209* |
| ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(X7) | 0.378* |
| ด้านการวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้(X8) | 0.262* |
| ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล(X9) | 0.229* |
| ด้านการจัดกระบวนการ(X10) | 0.278* |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ = 0.01**

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรที่มีสมรรถนะสูง กับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานองค์กรให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง พบว่าด้านการนำองค์กรมีความสัมพันธ์กับองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.01 ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์มีความสัมพันธ์กับองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.01 ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสัมพันธ์กับองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในระดับปานกลางค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.01 ด้านการวิเคราะห์และการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์กับองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.01 ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลมีความสัมพันธ์กับองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.01 ด้านการจัดกระบวนการมีความสัมพันธ์กับองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.01

4.4 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอนในปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการดำเนินการและพัฒนาไปสู่ความเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูงและปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูงดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน ระหว่างปัจจัยที่มีต่อการพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี

| ตัวแปร | แบบจำลอง | |
|---|----------|-----------|
| | | B |
| สถานภาพ(X1) | T | (2.166)* |
| | B | .136 |
| ด้านการนำองค์กร(X5) | T | (2.347)* |
| | B | .298 |
| ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(X7) | T | (4.718)* |
| | B | .074 |
| ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล(X9) | T | (1.249)* |
| | B | .196 |
| ด้านการจัดกระบวนการ(X10) | T | (3.971)** |
| | ตัวคงที่ | 0.958 |
| T | (2.829) | |
| R ² | 0.513 | |
| r | 0.716 | |
| See | 0.60993 | |
| F | 12.854 | |
| Sig. F | 0.000*** | |

B = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากการทดสอบทางสถิติโดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) โดยวิธีแบบขั้นตอน (Stepwise) ระหว่างตัวแปรตาม (Y) คือการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีกับตัวแปรอิสระ (X) ที่มี 10 ปัจจัย 1. สถานภาพ (X1) 2. อายุ (X2) 3. จำนวนพรรษา (X3) 4. การศึกษาสามัญ (X4) 5. ด้านการนำองค์การ (X5) 6. ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (X6) 7. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (X7) 8. ด้านการวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้ (X8) 9. ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (X9) 10. ด้านการจัดกระบวนการ (X10) สมการคือ $(Y) = b_0 + b_1 (X1) + b_2 (X2) + b_3 (X3) + b_4 (X4) + b_5 (X5) + b_6 (X6) + b_7 (X7) + b_8 (X8) + b_9 (X9) + b_{10} (X10)$

ผลการวิเคราะห์ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ค่าสถิติต่าง ๆ ขึ้นมาพิจารณาผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ปรากฏว่าตัวแปรอิสระทั้ง 10 คือ 1. สถานภาพ (X1) 2. อายุ (X2) 3. จำนวนพรรษา (X3) 4. การศึกษาสามัญ (X4) 5. ด้านการนำองค์การ (X5) 6. ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (X6) 7. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (X7) 8. ด้านการวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (X8) 9. ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (X9) 10. ด้านการจัดกระบวนการ (X10) ร่วมกันอธิบายการผันแปรการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีได้ร้อยละ 51.3 ($R^2 = 0.513$) โดยตัวแปรอิสระที่มีอำนาจการอธิบายมากที่สุดในสมการมี 5 ตัวแปร คือ 1. เพศ (X1) 2. ด้านการนำองค์การ 3. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (X7) 4. ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (X9) และ 5. ด้านการจัดกระบวนการ (X10) มีอิทธิพลกับการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี

สรุป

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ สถานภาพ อายุ จำนวนพรรษาและการศึกษาสามัญ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของการพัฒนารูปแบบองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สรุปค่าความสัมพันธ์รวม (r) = 0.716 มีความสัมพันธ์รวมอยู่ในระดับต่ำ

2. จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง กับความสำเร็จของการพัฒนารูปแบบองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี สามารถอธิบายความผันแปรของการพัฒนาองค์การที่มีสมรรถนะสูงได้ อย่างน้อยร้อยละ 40

เมื่อวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี สามารถอธิบายความผันแปรการพัฒนาองค์การที่มีสมรรถนะสูงได้ร้อยละ 51.3

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดเพชรบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงกับสมรรถนะขององค์การ 3) เพื่อพยากรณ์ความสำเร็จของการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย การหาความเที่ยง (Reliability Test) ทดสอบกับพระภิกษุสามเณรในเขตจังหวัดราชบุรี จำนวน 30 รูป แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อหาความเที่ยง จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบความเชื่อมั่นจากกลุ่มตัวอย่าง และหาค่าครอนบาคอัลฟาได้ เท่ากับ 0.934 จึงสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือวิจัยได้ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพระภิกษุและสามเณร จำนวนทั้งสิ้น 357 รูป การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและองค์ประกอบของตัวแปร ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) โดยวิธีแบบขั้นตอน (Stepwise) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอบทสรุปผลการวิจัยโดยเฉพาะการสรุปเพื่อให้เห็นว่าผลการวิจัยได้ตอบวัตถุประสงค์การวิจัย อย่างครบถ้วนหรือไม่อย่างไร และผลการวิจัยดังกล่าวได้เชื่อมโยงไปสู่ทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานทางความคิดในการพัฒนากรอบทางความคิดการวิจัยได้อย่างไร นอกจากนั้นจากผลการวิจัยที่ได้รับควรมีข้อเสนอแนะทั้งในเชิงนโยบายและเชิงวิชาการอย่างไร เพื่อให้การนำเสนอเนื้อหาเป็นไปอย่างครบถ้วน ผู้วิจัยจึงขอแบ่งการนำเสนอเป็น 4 ส่วน โดยที่ส่วนที่ 1 เป็นการนำเสนอ แนวทางการศึกษาวิจัยโดยสรุป และส่วนที่ 2 คือการสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ การวิจัยและสมมุติฐานการวิจัยที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้แต่ตอนต้น ถัดไปเป็นการนำเสนอ ส่วนที่ 3 ได้แก่ การอภิปรายผลการวิจัยเพื่อเชื่อมโยงไปสู่ทฤษฎี และส่วนสุดท้าย ในส่วนที่ 4 เป็นการนำเสนอข้อเสนอแนะบนพื้นฐานของข้อค้นพบจากการวิจัยอันนี้

ในการศึกษาเรื่องการพัฒนาองค์การที่มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี จากการศึกษาปรากฏผลดังนี้

5.1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ สถานภาพ อายุ จำนวนพรรษาและการศึกษาสามัญของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

5.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การสมรรถนะสูง ประกอบด้วย 1) การนำองค์การ 2) การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสีย 3) การวัดการวิเคราะห์การจัดการความรู้ 4) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 5) มุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์ 6) กระบวนการจัดการ

5.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การสมรรถนะสูงกับประสิทธิภาพในการดำเนินการและพัฒนาไปสู่ความเป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

จากผลการศึกษาพบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างด้าน สถานภาพ เป็นพระภิกษุ มีอายุ 21-30 ปี จำนวนพรรษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจำนวนพรรษา 10-15 พรรษา การศึกษาสามัญ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 54.3

5.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี

ในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.71$ เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่า ด้านบูรณาการการทำงานทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน มีความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.00$ รองลงมาคือด้านสามารถปรับตัวสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจสังคม การเมืองมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.86$ และด้านเปิดโอกาสให้ทรัพยากรมนุษย์ได้พัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าตามสายอาชีพมีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.57$ ตามลำดับประกอบด้วย

1) ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การสมรรถนะการทำงานสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ด้านการนำองค์การ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.06$ เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่า ความชัดเจนในการนำการสื่อสารไปปฏิบัติ มีความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.19$ รองลงมาคือ สามารถปฏิบัติหน้าที่บรรลุความคาดหวังในระยะเวลาเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.16$ และความสลับซับซ้อนในการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.43$ ตามลำดับ

2) ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การสมรรถนะการทำงานสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.84$ เมื่อพิจารณารายข้อเรียงการพัฒนาองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูง กรณีศึกษาสำนักงาน

พระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่า ความเหมาะสมของการวางแผนที่มีต่อขนาดและภารกิจขององค์การ มีความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.89$ รองลงมาคือ ความชัดเจนของการเชื่อมโยงเป้าหมาย ค่าชี้วัด ที่สอดคล้อง กับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.82$ และความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนต่อการเปลี่ยนแปลงเท่าทันสถานการณ์ มีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.66$ ตามลำดับ

3) ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การสมรรถนะการทำงานสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.69$ เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่า การสำรวจความคิดเห็น เก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำไปปรับปรุงการบริการมีความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.87$ รองลงมาคือ คำนึงถึงประโยชน์สุขของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.58$ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นการบริหารองค์การมีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.46$ ตามลำดับ

4) ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การสมรรถนะการทำงานสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ด้านการจัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.86$ เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่า อบรมให้ความรู้และเผยแพร่ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ มีความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.02$ รองลงมาคือ ประสิทธิภาพระบบการรวบรวมข้อมูล การถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.76$ และการแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศมีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.41$ ตามลำดับ

5) ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การสมรรถนะการทำงานสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.88$ เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่า ให้โอกาสบุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ และการนำความคิดไปปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์การ มีความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.04$ รองลงมาคือ สร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.74$ และสร้างโอกาสเพื่อความก้าวหน้าในการรับราชการให้กับบุคลากรมีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.25$ ตามลำดับ

6) ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การสมรรถนะการทำงานสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ด้านการจัดกระบวนการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.57$ เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่า การใช้เทคโนโลยีและวิธีที่เหมาะสมในการเพิ่มประสิทธิภาพผลผลิต เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หลักของกระบวนการงานมีความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.77$ รองลงมาคือ การปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ โดยการใช้ข้อมูลย้อนกลับ (Feed back) จากผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.68$ และวิธีการวัดกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ สามารถลดขั้นตอนการทำงานมีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.55$ ตามลำดับ

7) ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การสมรรถนะการทำงานสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ด้านการจัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.86$ เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์พบว่า อบรมให้ความรู้และเผยแพร่ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ มีความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.02$ รองลงมาคือ ประสิทธิภาพระบบการรวบรวมข้อมูล การถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.76$ และการแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศมีความคิดเห็นน้อยสุด ค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.41$ ตามลำดับ

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถของการพัฒนาองค์การที่ให้มีสมรรถนะการทำงานสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถของการพัฒนาองค์การที่ให้มีสมรรถนะการทำงานสูง

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถของการพัฒนาองค์การที่ให้มีสมรรถนะการทำงานสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี สามารถอธิบายความผันแปรความสามารถของการพัฒนาองค์การที่ให้มีสมรรถนะการทำงานสูงได้อย่างน้อยร้อยละ 40

การทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาครั้งนี้ได้นำปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถการพัฒนาองค์การที่ให้มีสมรรถนะการทำงานสูง โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้านคือ 1. ด้านการนำองค์การ 2. ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4. ด้านการวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ 5. ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และ 6. ด้านการจัดกระบวนการและปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 1. สถานภาพ 2. อายุ 3. จำนวนพรรษา 4. การศึกษาสามัญ เพื่อศึกษาความสามารถการพัฒนาองค์การที่ให้มีสมรรถนะการทำงานสูง โดยใช้วิธีสมการเส้นตรง (Linear Regression) และศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีผลต่อความสามารถ การพัฒนาองค์การที่ให้มีสมรรถนะการทำงานสูง โดยใช้แบบจำลองทางเศรษฐมิติในรูปสมการถดถอยเชิงซ้อน และประมาณค่าสมการโดยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด โดยใช้วิธี Multiple Regression การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถของการพัฒนาองค์การที่ให้มีสมรรถนะสูงสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 357 รูป ได้ใช้สัมประสิทธิ์ BETA (β) และค่าสัมประสิทธิ์ในการตัดสินใจ (R^2)

5.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การที่ให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีต่อการพัฒนาองค์การที่ให้มีสมรรถนะสูง และปัจจัยส่วนบุคคลมี 10 ตัวแปร คือ 1. สถานภาพ (X1) 2. อายุ (X2) 3. จำนวนพรรษา (X3) 4. การศึกษาสามัญ (X4) 5. ด้านการนำองค์การ (X5) 6. ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (X6) 7. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (X7) 8. ด้านการวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (X8)

9. ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (X9) 10. ด้านการจัดกระบวนการ (X10) ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม คือความสามารถการพัฒนางานองค์กรที่มีสมรรถนะการทำงานสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี เพื่อศึกษาเปรียบเทียบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร การตีความค่าสัมประสิทธิ์ r โดยสังเขป

5.3.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานองค์กรที่ให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลสถานภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานองค์กรที่ให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 และมีความแรงของความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก ($r = .115$)

2. การพัฒนางานองค์กรที่ให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ด้านการนำองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อการพัฒนางานองค์กรที่ให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความแรงของความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = .240$)

3. การพัฒนางานองค์กรที่ให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อการพัฒนางานองค์กรที่ให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความแรงของความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = .209$)

4. การพัฒนางานองค์กรที่ให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการพัฒนางานองค์กรที่ให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความแรงของความสัมพันธ์ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ($r = .378$)

5. การพัฒนางานองค์กรที่ให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ด้านการวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อความสามารถของการพัฒนางานองค์กรที่ให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความแรงของความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = .262$)

6. การพัฒนางานองค์กรที่ให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อการพัฒนางานองค์กรที่ให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความแรงของความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = .229$)

7. การพัฒนาองค์การที่ให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดเพชรบุรี ด้านการจัดกระบวนการ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ต่อการพัฒนาองค์การที่ให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความแกร่งของความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ($r = .278$)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตามระเบียบวิธีวิจัยที่ได้กำหนดไว้ เพื่อตอบคำถามการวิจัยและวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูง กับความสำเร็จของการพัฒนารูปแบบองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี สามารถอธิบายได้ดังนี้

H₁: ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการดำเนินการและพัฒนาไปสู่ความเป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูงสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบ พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของการพัฒนารูปแบบองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

จากการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 10 ตัวแปรกับตัวแปรตาม ด้วยสหสัมพันธ์ มี 4 ตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูงกรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี 5) ด้านการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (X 8) 6) ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (X9) และ 7. ด้านการจัดกระบวนการ (X10) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะการทำงานสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี สามารถอธิบายได้ดังนี้

H₂: ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการดำเนินการและพัฒนาไปสู่ความเป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูงสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ผลการทดสอบ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการดำเนินการและการพัฒนาองค์การที่ให้มีสมรรถนะสูงกรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการดำเนินการและการพัฒนาองค์การที่ให้มีสมรรถนะสูงกรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ร่วมกันอธิบายการผันแปร ได้ร้อยละ 51.3 โดยมีตัวแปรอิสระที่มีอำนาจการอธิบายมากที่สุดในการมี 5 ตัวแปร จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 2 “ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี สามารถอธิบายความผันแปรการพัฒนาองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงได้อย่างน้อยร้อยละ 40”

ความสัมพันธ์ดังกล่าวมานี้ยังไม่ได้ควบคุมความแตกต่างของตัวแปรอิสระอื่น ๆ ดังนั้น จึงยังไม่อาจสรุปความสัมพันธ์ตามผลที่ได้จากการทดสอบด้วยสหสัมพันธ์เพียร์สันอย่างเดียวได้ ต้องใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์เชิงเหตุและเชิงผลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวกับตัวแปรตามโดยขจัดตัวแปรอิสระอื่น ๆ ออกก่อน

จากการทดสอบทางสถิติโดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) โดยวิธีแบบขั้นตอน (Stepwise) ระหว่างตัวแปรตาม (Y) คือการพัฒนาองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงกรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี กับตัวแปรอิสระ (X) ที่มี 10 ปัจจัย คือ 1. สถานภาพ (X1) 2. อายุ (X2) 3. จำนวนพรรษา (X3) 4. การศึกษาสามัญ (X4) 5. ด้านการนำองค์การ (X5) 6. ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (X6) 7. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (X7) 8. ด้านการวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (X8) 9. ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (X9) 10. ด้านการจัดกระบวนการ (X10) สมการคือ $(Y) = b_0 + b_1 (X1) + b_2 (X2) + b_3 (X3) + b_4 (X4) + b_5 (X5) + b_6 (X6) + b_7 (X7) + b_8 (X8) + b_9 (X9) + b_{10} (X10)$

ผลการวิเคราะห์ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ค่าสถิติต่าง ๆ ขึ้นมาพิจารณาผลการวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน ปรากฏว่าตัวแปรอิสระทั้ง 10 คือ 1. สถานภาพ (X1) 2. อายุ (X2) 3. จำนวนพรรษา (X3) 4. การศึกษาสามัญ (X4) 5. ด้านการนำองค์การ (X5) 6. ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (X6) 7. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (X7) 8. ด้านการวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (X8) 9. ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (X9) 10. ด้านการจัดกระบวนการ (X10) ร่วมกันอธิบายการผันแปร การพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูงกรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ได้ร้อยละ 51.3 ($R^2 = 0.513$) โดยตัวแปรอิสระที่มีอำนาจการอธิบายมากที่สุดในการมี 5 ตัวแปร คือ 1. สถานภาพ (X1) 2. ด้านการนำองค์การ (X5) 3. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (X7) 4. ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (X9) และ 5. ด้านการจัดกระบวนการ (X10) มีอิทธิพลกับการพัฒนาองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้การการวิจัยเชิงสำรวจพบปัจจัยที่มีผลต่อ การพัฒนารูปแบบองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงสมการมี 5 ตัวแปรคือ 1. สถานภาพ (X1) 2. ด้านการนำองค์การ (X5) 3. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (X7) 4. ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (X9) และ 5. ด้านการจัดกระบวนการ (X10) มีอิทธิพลกับความสามารถของการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี สามารถอธิบายความผันแปรความสามารถของการพัฒนาองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงได้อย่างน้อยร้อยละ 51.6

ตัวแปรด้านการนำองค์การและ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสีย สามารถอธิบายการพัฒนาองค์การที่มีสมรรถนะการทำงานสูงได้ถึงร้อยละ 51.6 และผลการศึกษาเชิงคุณภาพจากการศึกษา ทบทวนวรรณกรรมได้ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกันแต่มีผลที่เพิ่มเติมมาคือผู้นำและภาวะผู้นำขององค์การที่จะมีผลอย่างมากต่อความสำเร็จของการพัฒนาใดๆในองค์การการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับดัชนีนิพนธ์ของ บุศรินทร สุจริตจันทร์ (2558, หน้า 76) ศึกษาเรื่องรูปแบบองค์การที่มีศักยภาพการทำงานสูงของ วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่พบว่าองค์ประกอบองค์การที่มีศักยภาพการทำงานสูงได้แก่ ภาวะผู้นำ นวัตกรรมการบริหาร การจัดการเชิงกลยุทธ์ การจัดองค์การ ความมุ่งมั่นในการทำงานที่มี ศักยภาพการทำงานสูง และระบบ ธรรมเนียม และสอดคล้องกับ แนวคิด ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ตาม บทความของภาคภูมิ ฤคเมธ (2551, หน้า 24) ที่ทำการศึกษาเพื่อค้นหาผู้นำสุดยอดทางธุรกิจของ สหรัฐอเมริกาพบว่าประเด็นหลักที่ทำให้ผู้นำประสบความสำเร็จคือการดำเนินชีวิตแบบซื่อสัตย์ พัฒนาให้เกิดการชนะเชิงกลยุทธ์สร้างการจัดการที่ยอดเยี่ยมในเวลาที่กำหนดสร้างแรงบันดาลใจให้กับพนักงาน สร้างสรรค์ให้เป็นองค์การที่ยืดหยุ่นและวางระบบการทำงานที่ตรงจุด

ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กาญจนา งานสุจริต (2553, หน้า 7) ให้นำเสนอบทความว่า องค์การทุกแห่งมีแนวโน้มจะให้ความสนใจในการปรับเปลี่ยนองค์การให้เป็นองค์การที่มีผลการปฏิบัติงานสูง โดยปรับเปลี่ยนทั้งโครงสร้างองค์การและโครงสร้างรูปแบบการทำงานในรูปแบบใหม่ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ด้วยการให้พนักงานมีการ เรียนรู้ด้วยตัวเองมากขึ้น มีการสร้างความจงรักภักดีต่อองค์การ ด้วยการพัฒนาเส้นทางความก้าวหน้าใน อาชีพและสอดคล้องกับเอ็ดวาร์ดลอร์เลอร์ (อ้างถึงใน บุศรินทร สุจริตจันทร์, 2558, หน้า 26) ได้นำเสนอข้อคิดในการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะการทำงานสูงกว่า เนื่องจากความสัมพันธ์ที่เปลี่ยนแปลง ไปมาระหว่างองค์การและพนักงานในอดีต มีความสัมพันธ์ในระดับสูง เป็นผลมาจากการจ้างงานใน ระยะยาว เป็นผลให้สมรรถนะขององค์กรต้องมีปัญหา เนื่องจากพนักงานขาดความมุ่งมั่นและริเริ่ม จึงได้ มีการนำเสนอการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงรูปแบบความสัมพันธ์ใหม่ โดยให้เน้นว่าทรัพยากรมนุษย์เป็น ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน องค์กรต้องสร้างรูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์ให้

พนักงานผูกพันกับองค์กรและเมื่อองค์กรดีต่อพนักงาน จะส่งผลให้พนักงานมุ่งมั่นทุ่มเทความสามารถให้กับองค์กร รวมถึงงานของแฟรงค์ บาโบเทนดริค (Frank Buytendijk, 2006. อ้างถึงใน สัมฤทธิ์สุขสงค์, 2555, หน้า 59) ได้สรุปว่า องค์กรที่มีสมรรถนะสูง คือ องค์กรที่สามารถเข้าใจ และเข้าถึงตลาดก่อนองค์กรอื่น สามารถรักษาพนักงานที่มีความสามารถสูง และสามารถรับมือกับแรงกดดันต่าง ๆ ได้จากสภาพภายในและสภาพภายนอกองค์กรได้ดี

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าได้นำประเด็นสำคัญของการศึกษาเรื่อง การพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี มีข้อเสนอแนะโดยมีรายละเอียดดังที่จะกล่าวถึง

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ด้านการนำองค์กร ควรให้ความสำคัญกับผู้บริหารองค์กร กล่าวคือองค์กรใดจะมีสมรรถนะสูงหรือไม่นั้นสามารถดูได้จากผู้บริหารว่ามีลักษณะที่สำคัญดังต่อไปนี้หรือไม่ สามารถทำได้โดย 1) การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ทิศทาง และความคาดหวังที่ชัดเจน 2) มีวิธีการสื่อสารที่ดีในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และขั้นตอนปฏิบัติงานกับบุคลากรทุกระดับ รวมทั้งมีการกระจายอำนาจให้บุคลากรในระดับต่าง ๆ สามารถตัดสินใจอย่างเหมาะสม 3) มีการกำกับดูแลการทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานและระบบการป้องกันการทุจริต 4) มีการทบทวนผลการดำเนินการขององค์กร และเปรียบเทียบการทำงานกับหน่วยงานอื่น มีการวิเคราะห์ ทบทวนข้อมูลผลการดำเนินการจากทุกด้านรวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคม 5) มีการกำหนดวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรมีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม

2. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลด้วยการตอบสนองความพึงพอใจของบุคลากรในด้านต่าง ๆ ควบคู่ไปกับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และการเพิ่มศักยภาพ ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญคือ 1) การให้โอกาสบุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดอย่างสร้างสรรค์ และการนำความคิดไปปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์กร 2) การสื่อสาร แลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะระหว่างบุคลากรภายในองค์กร 3) ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และมีระบบการให้รางวัลและสิ่งจูงใจเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ 4) การสร้างเส้นทางความก้าวหน้า (Career Path) ให้กับบุคลากร พร้อมมีระบบในการพัฒนา เช่น การเตรียมบุคลากรสำหรับตำแหน่งผู้บริหารหรือตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อภารกิจหลักขององค์กร 5) การพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากร 6) การส่งเสริมด้านสุขภาพ อนามัย ความปลอดภัย การป้องกันภัย การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และ 7) มีการมอบหมายงานที่ท้าทายและเหมาะสมเพื่อให้เกิดความรับผิดชอบต่อองค์กร

3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ องค์กรที่มีสมรรถนะการทำงานสูงจะต้อง เน้นการจัดการและ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เพื่อมุ่งหมายที่จะสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่มีขีดความสามารถแข่งขันใน

ระดับภูมิภาคและระดับโลกโดยไม่ละเลยการพัฒนาจิตวิญญาณสาธารณะ เน้นหลักจรรยาบรรณและจรรยาวิชาชีพ ควบคู่กับวิชาการด้าน เทคโนโลยีการบริหาร

4. ด้านการจัดกระบวนการ ควรมีกระบวนการที่สนับสนุนบุคลากรในการทำงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการที่สร้างคุณค่าและตัวชี้วัดที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรการใช้เทคโนโลยีและวิธีที่เหมาะสมในการเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หลักของกระบวนการ การปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนของหน่วยงาน อย่างสม่ำเสมอโดยใช้ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ หาวิธีการจัดการกระบวนการให้มีประสิทธิภาพเพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน มีการตรวจสอบกระบวนการที่มีความเสี่ยงสูง เช่น งานด้านการเงิน พร้อมหาทางมาตรการป้องกัน

5. เน้นความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งอาจเป็นได้ตั้งแต่ประชาชน ผู้ประกอบการ และส่วนราชการอื่น ๆ ที่ได้รับผลกระทบต่อนโยบายขององค์กร การจัดการที่ดีในมิตินี้จะนำไปสู่การกล่าวถึงภาพลักษณ์ขององค์กรในทางที่ดี องค์ประกอบที่สำคัญคือ 1) การวัด สำรวจ เก็บข้อมูลความต้องการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพร้อมรับฟังความคิดเห็นเพื่อใช้ในการออกแบบและปรับปรุงการให้บริการ 2) การให้บริการมีการคำนึงถึงผลประโยชน์รวมทั้งความสะดวกสบายของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3) มีการติดต่อกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างความสัมพันธ์พร้อมทั้งมีการปรับปรุงวิธีการสร้างความสัมพันธ์ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ ในการให้บริการมีกระบวนการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจ เช่นเปิดโอกาสให้ร้องเรียนกับส่วนราชการ 4) มีการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อจำกัด

1) ตัวแปรในการศึกษาวิจัยในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การสมรรถนะสูง ประกอบด้วย 1) การนำองค์การ 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) ด้านการให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 5) ด้านการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ 6) ด้านการจัดกระบวนการ ซึ่งหากมีการตัด หรือ เพิ่มตัวแปรในการศึกษา จะมีผลให้ผลการวิจัยมีความแตกต่าง หากผู้วิจัยมีการทบทวนวรรณกรรมลึกซึ่งอาจพบตัวแปรใหม่ที่มีอิทธิพลสำคัญเพิ่มเติม ดังนั้น ผู้วิจัยแนะนำให้การวิจัยในอนาคตควรมีการปรับเพิ่ม

2) จำนวนการเพิ่ม ลดของพระภิกษุและสามเณรทำให้เป็นอุปสรรคในการเก็บข้อมูลเพื่อทำงานวิจัย ขึ้นอยู่กับช่วงเวลา ดังนั้นช่วงเวลาที่ทำการสำรวจได้ดี คือ ในช่วงเข้าพรรษา เพราะมีตัวเลขสถิติและจำนวนของพระภิกษุที่เที่ยงตรง

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

จากข้อจำกัดของการวิจัยนี้ จึงมีคำแนะนำเพื่อการวิจัยในอนาคตดังต่อไปนี้

1) เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ ทำการศึกษาปัจจัยสำคัญ ประกอบด้วย การนำองค์การ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ และด้านการจัดกระบวนการ ซึ่งในอนาคต นักวิชาการอาจมีการค้นพบปัจจัยสำคัญเพิ่ม ในด้านบริหารการจัดการองค์การมากขึ้น จึงควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติม และปรับตัดปัจจัยที่ไม่ร่วมสมัยออกไป เพื่อให้รูปแบบของโครงสร้างการศึกษาวิจัย เน้นประโยชน์กับสมัยปัจจุบันเสมอ

2) การวิจัยในอนาคต ควรมุ่งเน้นไปทางด้านการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เพิ่มขึ้นทำให้ผลการวิจัยนำไปใช้ได้โดยกว้างขวางมากขึ้น



บรรณานุกรม

- กาญจนา งานสุจริต. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร
สันป่าตอง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- เกษตรพันธ์ ชอบทำกิจ. (2546). ประสิทธิภาพในการบริหารงานบริการภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารทั่วไป
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- จุไรรัตน์ จุลจักรวัฒน์. (2547). ความคิดในการปฏิรูประชาการของข้าราชการไทยกับการจัดการภาครัฐ
แนวใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต. สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์และคณะ. (2545). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เมธ
ทรายพรีนติ้ง.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2553). ทฤษฎีองค์การ, กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2541). การจัดองค์แห่งการเรียนรู้สู่องค์กรเปี่ยมสุข. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
ปราชญ์สยาม.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2551). การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์.
กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2541). ปฏิรูประบบราชการเพื่อความอยู่รอดของไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน
ก.พ.
- ธวัชชัย งานสันติวงศ์. (2543). ความเป็นมืออาชีพในการจัดและบริหารการศึกษายุคปฏิรูปการศึกษา.
กรุงเทพมหานคร: ข้าวฟ่าง.
- ธีระพงษ์ เพ็งจันทร์. (2552). การบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา.
วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.
- นภดล สุขสำราญ. (2546). การบริหารองค์ความรู้. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- นิสดารค์ เวชยานนท์. (2551). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: กราฟฟิสิกส์เต็ม จำกัด.
- บุศรินทร สุจริตจันทร์ (2558). นโยบายธุรกิจและการบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- ปฐนียา ศิริพรมฤทธิ. (2548). *กระบวนการสื่อสารในการระดมและเผยแพร่ความรู้ขององค์การที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หรือรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. สาขาวิชาศิลปการสื่อสาร บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ปริญญา ต้นสกุล. (2550). *ศาสตร์แห่งการเป็นผู้นำ*. กรุงเทพมหานคร: จิตจักรวาล.
- ประภัสสร บุญมี. (2547). *การพัฒนาองค์การ*. มหาสารคาม: สารคามเปเปอร์.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2549). *การพัฒนาองค์กรเพื่อการเปลี่ยนแปลง*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เม็ดทราย พรินต์ติ้ง.
- ปาริฉัตร เข้มสุข. (2546). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ: มุมมองของข้าราชการไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- พรศิริ ปุณเกษม. (2548). *การบริหารความเสี่ยง*. การบรรยายพิเศษ ณ. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- พระมหาจිරพันธ์ ธมมปสฺสุโธ (นาประเสริฐ). (2554). *ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลภายใต้รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบางชะแยง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.
- พิชญ์ เสถียมพงษ์. (2549). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่*. กรุงเทพมหานคร: เอชอาร์เซ็นเตอร์.
- เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย. (2550). *คู่มือพัฒนาบุคลากรภาพและกลยุทธ์การบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สนุกอ่าน.
- ภาคภูมิ ฤคเมธ. (2551). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. (ธันวาคม 2548). *โครงการจัดตั้งส่วนพัฒนาระบบ จุลสาร ราย 2 เดือน*. กรุงเทพมหานคร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพมหานคร: นามมีบุคส์พับลิเคชั่น.
- วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล. (2544). *การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สหાયบล็อกและการพิมพ์.
- วรเทพ เชื้อเจ็ดองค์. (2554). *การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การเทศบาลตำบลหางดงและเทศบาลตำบลสันทรายหลวง จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

- วิเชียร วิทย์อุดม. (2552). *การพัฒนาองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: ธนชัยการพิมพ์ 2550.
- ศรีสมบัติ นวนพรัตน์สกุล. (2553). *แนวทางการพัฒนาคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ให้เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง*. ดุษฎีนิพนธ์. สาขาวิชาเภสัชศาสตร์ชั้นสูง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.
- เศรษฐพงศ์ เศรษฐบุปผา และ วราภรณ์ เล้ารัตนารักษ์. (2550). *เส้นทางสู่ความเป็นผู้นำทางการวิจัยของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์*. Proceeding of The 8th Symposium on TQM – Best Practices in Thailand. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิส่งเสริมที่ควีเอ็มในประเทศไทย.
- สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. (2549). *วาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). *การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: จีวีดีเอ็มเอ็กซ์เพรส.
- _____. (2551). *เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ (Thailand Quality Award: TQA)*. กรุงเทพมหานคร: อินโนกราฟฟิค.
- สมภพ อมาตย์กุล. (2550). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารมืออาชีพ*. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- สุริรัตน์ กณากันธุ์. (2556). *“ประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียนเอกชนของวัด: กรณีศึกษาโรงเรียนวัดใหม่กรงทอง จังหวัดปราจีนบุรี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐศาสตร์. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- สุพจน์ ทรายแก้ว. (2545). *การจัดการภาครัฐแนวใหม่*, New Public Management: NPM. พระนครศรีอยุธยา: โรงพิมพ์เทียนวัฒนา.
- เสาวลักษณ์ สุขวิรัช. *ทางสองแพร่งของจริยธรรมการบริหาร (The Dilemma of Administrative Zeitgeists)*. การประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร.
- สัมฤทธิ์ สุขสงค์. (2555). *ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์*. ขอนแก่น: วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น.
- สำนักงานการศึกษาแห่งชาติ. (2539). *สำนักนายกรัฐมนตรี. แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544)*. กรุงเทพมหานคร: อรรถผลการพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2558). *คู่มือการจัดมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม*. กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์ พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2558). *การจัดการความรู้ทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2549). *บทสรุปสำหรับผู้บริหาร: ทศนคติและความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ*. กรุงเทพมหานคร: กลุ่มงานวิจัยและข้อมูล สำนักวิชาการ. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี. (2559). *แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2559*. ม.ป.ท.
- เอก ตั้งทรัพย์วัฒนา. (2551). *การพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะ*. กรุงเทพมหานคร: นาโกต้า.
- Yamane Taro. (1970). *Statistic : An Introductory Analysis*. Tokyo: Harper International Edition.





ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

“การพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูงกรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี”

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง กรณีศึกษาของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง
นางสาวเพ็ญศรี ลีสุวรรณกุล
ผู้วิจัย



ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ใน ()

1. สถานภาพ

- พระภิกษุ สามเณร

2. อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี
 31 - 40 ปี 41-50 ปี
 50 ปีขึ้นไป

3. จำนวนพรรษา

- ต่ำกว่า 10 พรรษา 10- 15 พรรษา
 16 - 20 พรรษา 21-25 พรรษา
 25 พรรษา ขึ้นไป

4. การศึกษาสามัญ

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 การพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะสูงกรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี

| ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะสูง กรณีศึกษาของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี (ด้านการนำองค์กร) | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|----------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อย ที่สุด |
| 1. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีสามารถปรับตัว สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง | | | | | |
| 2. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีการบูรณา การการทำงานทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน | | | | | |
| 3. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีให้ความสำคัญ ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ | | | | | |
| 4. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี มุ่งมั่นพัฒนา องค์กร | | | | | |
| 5. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีเปิดโอกาสให้ บุคลากรได้พัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าตามสายอาชีพ | | | | | |
| 6. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีความชัดเจน ในการนำการสื่อสารไปปฏิบัติ | | | | | |
| ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะสูง กรณีศึกษาของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี (ด้านการนำองค์กร) | ระดับความคิดเห็น | | | | |
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อย ที่สุด |
| 7.สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี สามารถปฏิบัติ หน้าที่บรรลุความคาดหวังในระยะเวลาเหมาะสม | | | | | |
| 8. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีความ สลับซับซ้อนในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 9. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีบรรยากาศ การทำงานเอียงกัลยาณมิตร | | | | | |

| | | | | | |
|---|------------------|-----|---------|------|----------------|
| 10.สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีความ รับผิดชอบต่อสังคม | | | | | |
| ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะสูง กรณีศึกษาของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี (ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์) | ระดับความคิดเห็น | | | | |
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อย ที่สุด |
| 11. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีความ เหมาะสมของการวางแผนที่มีต่อขนาดและภารกิจของ องค์การ | | | | | |
| 12. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีการกำหนด เป้าหมายและมองเห็นอุปสงค์อย่างเป็นระบบ | | | | | |
| 13. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีความ ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนต่อการเปลี่ยนแปลงเท่าทัน สถานการณ์ | | | | | |
| 14. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีความชัดเจน ของการเชื่อมโยงเป้าหมาย ค่าชี้วัด ที่สอดคล้อง กับวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์การ | | | | | |
| 15. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีความชัดเจน ของการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติ | | | | | |
| 16. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีทำการสำรวจ ความคิดเห็น เก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ มีส่วนได้เสีย เพื่อนำไปปรับปรุงการบริการ | | | | | |
| ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะสูง กรณีศึกษาของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี (ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย) | ระดับความคิดเห็น | | | | |
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อย ที่สุด |
| 17. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีคำนึงถึง ประโยชน์สุขของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย | | | | | |
| 18. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีเปิดโอกาสให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นการบริหาร องค์การ | | | | | |
| 19.สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีให้ความสำคัญ ต่อการรับฟังข่าวสารข้อมูลและผลกระทบจากการบริหาร ราชการ | | | | | |

| | | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| 20.สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีให้ความสำคัญต่อการจัดการที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน | | | | | |
| ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะสูง กรณีศึกษาของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี (ด้านการวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้) | ระดับความคิดเห็น | | | | |
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 21. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีความต่อเนื่องของการจัดเก็บข้อมูล เพื่อใช้ในการแก้ปัญหา และการตัดสินใจทางการบริหาร | | | | | |
| 22. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีความพร้อมและในการเข้าถึงระบบสารสนเทศ | | | | | |
| 23. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีประสิทธิผลระบบการรวบรวมข้อมูล การถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร | | | | | |
| 24. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีการแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ | | | | | |
| 25. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีการอบรมให้ความรู้และเผยแพร่ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรและพระภิกษุ | | | | | |
| 26.สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ให้โอกาสบุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดอย่างสร้างสรรค์ และการนำความคิดไปปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์การ | | | | | |
| ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะสูง กรณีศึกษาของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี (ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล) | ระดับความคิดเห็น | | | | |
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 27. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีการจัดการการสื่อสาร แลกเปลี่ยน เรียนรู้ ความรู้หรือทักษะ ระหว่างบุคลากรภายในองค์การ | | | | | |
| 28.สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บุคลากรมีขวัญกำลังใจ | | | | | |
| 29. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีสร้างโอกาสเพื่อความก้าวหน้าในการรับราชการให้กับบุคลากร | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 30. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร | | | | | |
| 31. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีกระบวนการสนับสนุนบุคลากรในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายทำให้มีความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการที่สร้างคุณค่าและตัวชี้วัดที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร | | | | | |
| 32. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีการใช้เทคโนโลยีและวิธีที่เหมาะสมในการเพิ่มประสิทธิภาพผลผลิตเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์หลักของกระบวนการงาน | | | | | |
| 33. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีการปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ โดยการใช้ข้อมูลย้อนกลับ (Feed back) จากผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ | | | | | |
| 34. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีวิธีการวัดกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ สามารถลดขั้นตอนการทำงาน | | | | | |
| 35. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีการตรวจสอบกระบวนการที่มีความเสี่ยงสูง เช่น การเงินและความสามารถการป้องกันความเสี่ยง | | | | | |

ภาคผนวก ข

เครื่องมือการวิจัยและตรวจค่าความเที่ยงตรง



ค่าความเชื่อมั่น Reliability โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค จากโปรแกรม SPSS

ความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง

กรณีศึกษา : สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 30 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .934 | 30 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|-------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| a1 | 80.2667 | 339.582 | .317 | .935 |
| a2 | 81.2000 | 315.131 | .741 | .930 |
| a3 | 81.1667 | 313.592 | .785 | .929 |
| b1 | 81.2333 | 318.944 | .730 | .930 |
| b2 | 81.3667 | 312.585 | .733 | .930 |
| C1 | 80.6000 | 321.834 | .708 | .931 |
| C2 | 81.1667 | 313.592 | .785 | .929 |
| d1 | 81.2333 | 318.944 | .730 | .930 |
| d2 | 81.3667 | 312.585 | .733 | .930 |
| e1 | 80.6000 | 321.834 | .708 | .931 |
| f1 | 81.3333 | 338.713 | .377 | .935 |
| f2 | 81.3000 | 334.217 | .367 | .935 |
| f3 | 80.5333 | 350.671 | .013 | .938 |
| g1 | 80.6333 | 329.895 | .649 | .932 |
| h1 | 80.6000 | 337.972 | .379 | .935 |
| i1 | 80.7667 | 345.082 | .128 | .938 |
| i2 | 80.8000 | 339.959 | .333 | .935 |
| j1 | 80.7000 | 338.631 | .303 | .936 |
| k1 | 80.6000 | 321.834 | .708 | .931 |
| l1 | 81.1667 | 313.592 | .785 | .929 |
| m1 | 81.2333 | 318.944 | .730 | .930 |
| n1 | 81.3667 | 312.585 | .733 | .930 |
| o1 | 80.6000 | 321.834 | .708 | .931 |
| p1 | 81.3333 | 338.713 | .377 | .935 |
| p2 | 81.3000 | 334.217 | .367 | .935 |
| p3 | 81.3667 | 312.585 | .733 | .930 |

การตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงแบบสอบถาม IOC (Index of Consistency)
เรื่อง "การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization HPO)
กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี"

คำชี้แจง ขอให้ท่านผู้เชี่ยวชาญได้กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อแบบสอบถามโดยใช้เครื่องหมาย (✓)
ลงในช่องความคิดเห็นของท่านพร้อมเขียนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

| ปัจจัยที่มีผลการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization HPO) กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดเพชรบุรี | ความคิดเห็น | | | ข้อเสนอแนะ |
|---|--------------|---------------|------------------|------------|
| | เหมาะสม 1 | ไม่แน่ใจ 0 | ไม่เหมาะสม -1 | |
| 1. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี สามารถปรับตัวสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง | ✓ | | | |
| 2. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี การบูรณาการการทำงานทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน | ✓ | | | |
| 3. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีให้ ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ | ✓ | | | |
| 4. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี มุ่งมั่นพัฒนาองค์การ | ✓ | | | |
| 5. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีเปิด โอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าตาม สายอาชีพ | ✓ | | | |
| 6. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี ความชัดเจนในการนำการสื่อสารไปปฏิบัติ | ✓ | | | |
| 7. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี สามารถปฏิบัติหน้าที่บรรลุความคาดหวังใน ระยะเวลาเหมาะสม | ✓ | | | |
| 8. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี ความสลับซับซ้อนในการปฏิบัติงาน | ✓ | | | |

| ปัจจัยที่มีผลการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง- (High Performance Organization HPO) กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดเพชรบุรี | ความคิดเห็น | | | ข้อเสนอแนะ |
|---|--------------|---------------|------------------|------------|
| | เหมาะสม 1 | ไม่แน่ใจ 0 | ไม่เหมาะสม -1 | |
| 9. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี บรรยากาศการทำงานเอียงกัลยาณมิตร | ✓ | | | |
| 10. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี ความรับผิดชอบต่อสังคม | ✓ | | | |
| 11. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี ความเหมาะสมของการวางแผนที่มีต่อขนาดและ ภารกิจขององค์การ | ✓ | | | |
| 12. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีการ กำหนดเป้าหมายและมองเห็นอุปสงค์อย่างเป็น ระบบ | ✓ | | | |
| 13. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี ความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนต่อการเปลี่ยนแปลง เท่าทันสถานการณ์ | ✓ | | | |
| 14. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี ความชัดเจนของการเชื่อมโยงเป้าหมาย คำชี้วัด ที่ สอดคล้อง กับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การ | ✓ | | | |
| 15. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี ความชัดเจนของการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติ | ✓ | | | |
| 16. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีทำ การสำรวจความคิดเห็น เก็บข้อมูลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำไป ปรับปรุงการบริการ | ✓ | | | |
| 17. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี คำนึงถึงประโยชน์สุขของผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้เสีย | ✓ | | | |

| ปัจจัยที่มีผลการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง- (High Performance Organization HPO) กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดเพชรบุรี | ความคิดเห็น | | | ข้อเสนอแนะ |
|---|--------------|---------------|------------------|------------|
| | เหมาะสม 1 | ไม่แน่ใจ 0 | ไม่เหมาะสม -1 | |
| 18. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นการบริหารองค์การ | ✓ | | | |
| 19. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีให้ความสำคัญต่อการรับฟังข่าวสารข้อมูลและผลกระทบจากการบริหารราชการ | ✓ | | | |
| 20. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีให้ความสำคัญต่อการจัดการที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน | ✓ | | | |
| 21. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีความต่อเนื่องของการจัดเก็บข้อมูล เพื่อใช้ในการแก้ปัญหา และการตัดสินใจทางการบริหาร | ✓ | | | |
| 22. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีความพร้อมและในการเข้าถึงระบบสารสนเทศ | ✓ | | | |
| 23. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีประสิทธิผลระบบการรวบรวมข้อมูล การถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร | ✓ | | | |
| 24. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีการแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ | ✓ | | | |
| 25. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีการอบรมให้ความรู้และเผยแพร่ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรและพระภิกษุ | ✓ | | | |
| 26. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ให้โอกาสบุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ และการนำความคิดไปปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์การ | ✓ | | | |

| ปัจจัยที่มีผลการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง- (High Performance Organization HPO) กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดเพชรบุรี | ความคิดเห็น | | | ข้อเสนอแนะ |
|---|--------------|---------------|------------------|------------|
| | เหมาะสม 1 | ไม่แน่ใจ 0 | ไม่เหมาะสม -1 | |
| 27. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี การจัดการการสื่อสาร แลกเปลี่ยน เรียนรู้ ความรู้ หรือทักษะ ระหว่างบุคลากรภายในองค์การ | ✓ | | | |
| 28. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บุคลากรมีขวัญ กำลังใจ | ✓ | | | |
| 29. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี สร้างโอกาสเพื่อความก้าวหน้าในการรับราชการ ให้กับบุคลากร | ✓ | | | |
| 30. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี สร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร | ✓ | | | |
| 31. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี กระบวนการสนับสนุนบุคลากรในการทำงานให้ บรรลุเป้าหมายทำให้มีความเชื่อมโยงระหว่าง กระบวนการที่สร้างคุณค่าและตัวชี้วัดที่มีผลต่อ ความสำเร็จขององค์การ | ✓ | | | |
| 32. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี การใช้เทคโนโลยีและวิธีที่เหมาะสมในการเพิ่ม ประสิทธิภาพผลผลิต เพื่อให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์หลักของกระบวนการ | ✓ | | | |
| 33. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี การปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการ สนับสนุนของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ โดยการใช้ ข้อมูลย้อนกลับ (Feed back) จากผู้มีส่วนได้เสีย อื่น ๆ | ✓ | | | |

| ปัจจัยที่มีผลการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง- (High Performance Organization HPO) กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดเพชรบุรี | ความคิดเห็น | | | ข้อเสนอแนะ |
|--|--------------|---------------|------------------|------------|
| | เหมาะสม 1 | ไม่แน่ใจ 0 | ไม่เหมาะสม -1 | |
| 34. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี วิธีการวัดกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ สามารถ ลดขั้นตอนการทำงาน | / | | | |
| 35. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี การตรวจสอบกระบวนการที่มีความเสี่ยงสูง เช่น การเงิน และความสามารถการป้องกันความเสี่ยง | / | | | |

พระครู วิษณุ วิสุตนา นว

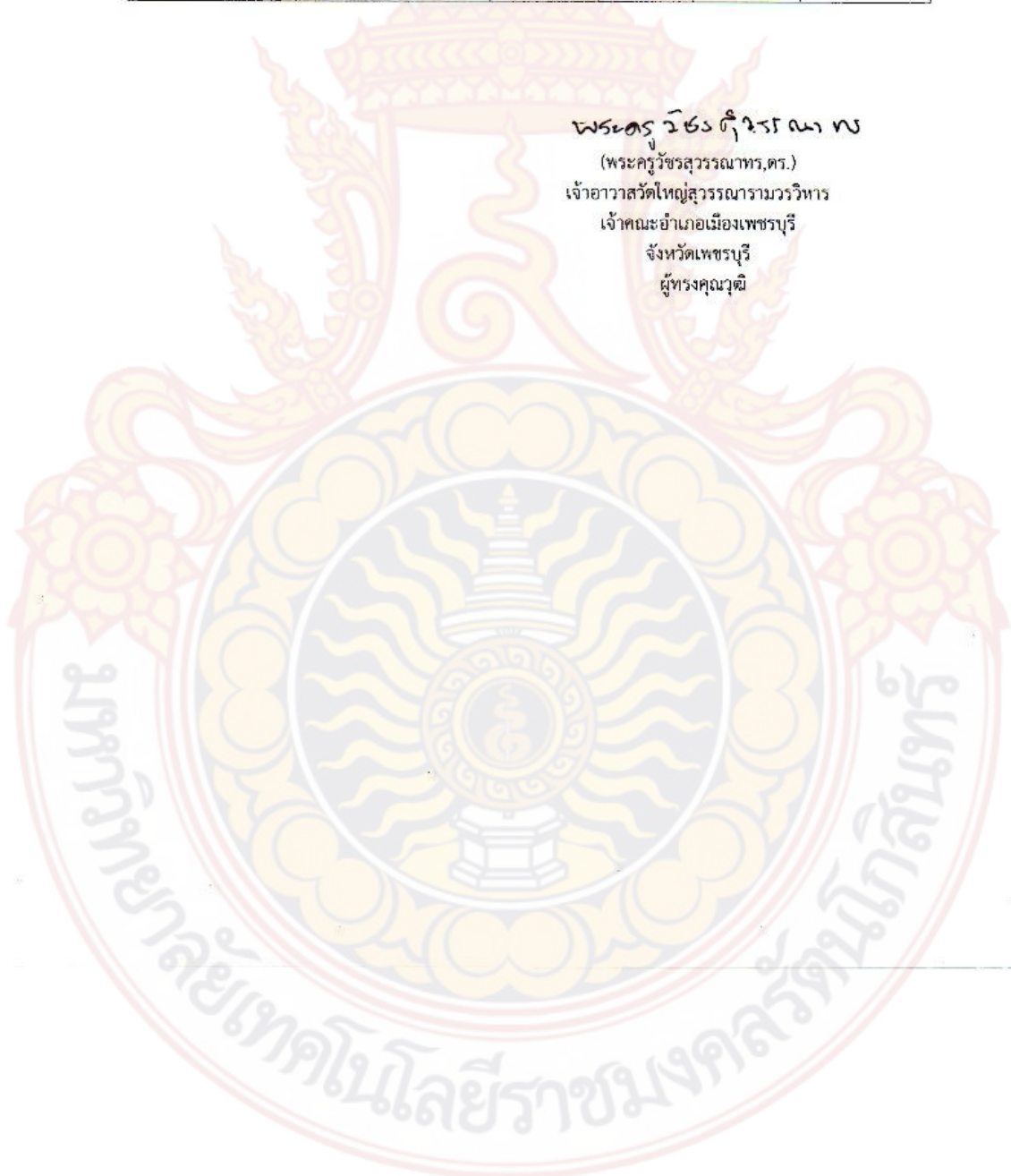
(พระครูวิษณุสุวรรณาทร,ดร.)

เจ้าอาวาสวัดใหญ่สุวรรณารามวรวิหาร

เจ้าคณะอำเภอเมืองเพชรบุรี

จังหวัดเพชรบุรี

ผู้ทรงคุณวุฒิ



การตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงแบบสอบถาม IOC (Index of Consistency)
เรื่อง "การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization HPO)
กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี"

คำชี้แจง ขอให้ท่านผู้เชี่ยวชาญได้กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อแบบสอบถามโดยใช้เครื่องหมาย (✓)
ลงในช่องความคิดเห็นของท่านพร้อมเขียนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

| ปัจจัยที่มีผลการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization HPO) กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดเพชรบุรี | ความคิดเห็น | | | ข้อเสนอแนะ |
|---|--------------|---------------|------------------|------------|
| | เหมาะสม 1 | ไม่แน่ใจ 0 | ไม่เหมาะสม -1 | |
| 1. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี สามารถปรับตัวสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง | ✓ | | | |
| 2. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี การบูรณาการการทำงานทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน | ✓ | | | |
| 3. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีให้ ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ | ✓ | | | |
| 4. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี มุ่งมั่นพัฒนาองค์การ | ✓ | | | |
| 5. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีเปิด โอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าตาม สายอาชีพ | ✓ | | | |
| 6. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี ความชัดเจนในการนำการสื่อสารไปปฏิบัติ | ✓ | | | |
| 7. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี สามารถปฏิบัติหน้าที่บรรลุความคาดหวังใน ระยะเวลาเหมาะสม | ✓ | | | |
| 8. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี ความสลับซับซ้อนในการปฏิบัติงาน | ✓ | | | |

| ปัจจัยที่มีผลการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง- (High Performance Organization HPO) กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดเพชรบุรี | ความคิดเห็น | | | ข้อเสนอแนะ |
|---|--------------|---------------|------------------|------------|
| | เหมาะสม 1 | ไม่แน่ใจ 0 | ไม่เหมาะสม -1 | |
| 9. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี บรรยากาศการทำงานเอียงกัลยาณมิตร | ✓ | | | |
| 10. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี ความรับผิดชอบต่อสังคม | ✓ | | | |
| 11. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี ความเหมาะสมของการวางแผนที่มีต่อขนาดและ ภารกิจขององค์การ | ✓ | | | |
| 12. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีการ กำหนดเป้าหมายและมองเห็นอุปสงค์อย่างเป็น ระบบ | ✓ | | | |
| 13. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี ความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนต่อการเปลี่ยนแปลง เท่าทันสถานการณ์ | ✓ | | | |
| 14. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี ความชัดเจนของการเชื่อมโยงเป้าหมาย คำชี้วัด ที่ สอดคล้อง กับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การ | ✓ | | | |
| 15. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี ความชัดเจนของการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติ | ✓ | | | |
| 16. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีทำ การสำรวจความคิดเห็น เก็บข้อมูลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำไป ปรับปรุงการบริการ | ✓ | | | |
| 17. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี คำนึงถึงประโยชน์สุขของผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้เสีย | ✓ | | | |

| ปัจจัยที่มีผลการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง- (High Performance Organization HPO) กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดเพชรบุรี | ความคิดเห็น | | | ข้อเสนอแนะ |
|---|--------------|---------------|------------------|------------|
| | เหมาะสม 1 | ไม่แน่ใจ 0 | ไม่เหมาะสม -1 | |
| 18. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นการบริหารองค์การ | ✓ | | | |
| 19. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีให้ความสำคัญต่อการรับฟังข่าวสารข้อมูลและผลกระทบจากการบริหารราชการ | ✓ | | | |
| 20. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีให้ความสำคัญต่อการจัดการที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน | ✓ | | | |
| 21. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีความต่อเนื่องของการจัดเก็บข้อมูล เพื่อใช้ในการแก้ปัญหา และการตัดสินใจทางการบริหาร | ✓ | | | |
| 22. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีความพร้อมและในการเข้าถึงระบบสารสนเทศ | ✓ | | | |
| 23. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีประสิทธิผลระบบการรวบรวมข้อมูล การถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร | ✓ | | | |
| 24. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีการแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ | ✓ | | | |
| 25. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีการอบรมให้ความรู้และเผยแพร่ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรและพระภิกษุ | ✓ | | | |
| 26. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ให้โอกาสบุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ และการนำความคิดไปปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์การ | ✓ | | | |

| ปัจจัยที่มีผลการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง- (High Performance Organization HPO) กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดเพชรบุรี | ความคิดเห็น | | | ข้อเสนอแนะ |
|---|--------------|---------------|------------------|------------|
| | เหมาะสม 1 | ไม่แน่ใจ 0 | ไม่เหมาะสม -1 | |
| 27. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี การจัดการการสื่อสาร แลกเปลี่ยน เรียนรู้ ความรู้ หรือทักษะ ระหว่างบุคลากรภายในองค์การ | ✓ | | | |
| 28. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บุคลากรมีขวัญ กำลังใจ | ✓ | | | |
| 29. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี สร้างโอกาสเพื่อความก้าวหน้าในการรับราชการ ให้กับบุคลากร | ✓ | | | |
| 30. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี สร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร | ✓ | | | |
| 31. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี กระบวนการสนับสนุนบุคลากรในการทำงานให้ บรรลุเป้าหมายทำให้มีความเชื่อมโยงระหว่าง กระบวนการที่สร้างคุณค่าและตัวชี้วัดที่มีผลต่อ ความสำเร็จขององค์การ | ✓ | | | |
| 32. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี การใช้เทคโนโลยีและวิธีที่เหมาะสมในการเพิ่ม ประสิทธิภาพผลผลิต เพื่อให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์หลักของกระบวนการ | ✓ | | | |
| 33. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี การปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการ สนับสนุนของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ โดยการใช้ ข้อมูลย้อนกลับ (Feed back) จากผู้มีส่วนได้เสีย อื่น ๆ | ✓ | | | |

| ปัจจัยที่มีผลการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง- (High Performance Organization HPO) กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดเพชรบุรี | ความคิดเห็น | | | ข้อเสนอแนะ |
|--|--------------|---------------|------------------|------------|
| | เหมาะสม 1 | ไม่แน่ใจ 0 | ไม่เหมาะสม -1 | |
| 34. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี วิธีการวัดกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ สามารถ ลดขั้นตอนการทำงาน | ✓ | | | |
| 35. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี การตรวจสอบกระบวนการที่มีความเสี่ยงสูง เช่น การเงิน และความสามารถการป้องกันความเสี่ยง | ✓ | | | |

2h

(นายบวร จันทรวงศ์)

อาจารย์ประจำหน่วยวิทยบริการ

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

จังหวัดเพชรบุรี

ผู้ทรงคุณวุฒิ



การตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงแบบสอบถาม IOC (Index of Consistency)
เรื่อง "การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization HPO)
กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี"

คำชี้แจง ขอให้ท่านผู้เชี่ยวชาญได้กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อแบบสอบถามโดยใช้เครื่องหมาย (✓)
ลงในช่องความคิดเห็นของท่านพร้อมเขียนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป


| ปัจจัยที่มีผลการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization HPO) กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดเพชรบุรี | ความคิดเห็น | | | ข้อเสนอแนะ |
|---|--------------|---------------|------------------|------------|
| | เหมาะสม 1 | ไม่แน่ใจ 0 | ไม่เหมาะสม -1 | |
| 1. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี สามารถปรับตัวสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง | ✓ | | | |
| 2. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี การบูรณาการการทำงานทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน | ✓ | | | |
| 3. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีให้ ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ | ✓ | | | |
| 4. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี มุ่งมั่นพัฒนาองค์การ | ✓ | | | |
| 5. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีเปิด โอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าตาม สายอาชีพ | ✓ | | | |
| 6. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี ความชัดเจนในการนำการสื่อสารไปปฏิบัติ | ✓ | | | |
| 7. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี สามารถปฏิบัติหน้าที่บรรลุความคาดหวังใน ระยะเวลาเหมาะสม | ✓ | | | |
| 8. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี ความสลับซับซ้อนในการปฏิบัติงาน | ✓ | | | |

| ปัจจัยที่มีผลการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง- (High Performance Organization HPO) กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดเพชรบุรี | ความคิดเห็น | | | ข้อเสนอแนะ |
|---|--------------|---------------|------------------|------------|
| | เหมาะสม 1 | ไม่แน่ใจ 0 | ไม่เหมาะสม -1 | |
| 9. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี บรรยากาศการทำงานเอียงกัลยาณมิตร | ✓ | | | |
| 10. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี ความรับผิดชอบต่อสังคม | ✓ | | | |
| 11. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี ความเหมาะสมของการวางแผนที่มีต่อขนาดและ ภารกิจขององค์การ | ✓ | | | |
| 12. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีการ กำหนดเป้าหมายและมองเห็นอุปสงค์อย่างเป็น ระบบ | ✓ | | | |
| 13. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี ความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนต่อการเปลี่ยนแปลง เท่าทันสถานการณ์ | ✓ | | | |
| 14. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี ความชัดเจนของการเชื่อมโยงเป้าหมาย คำชี้วัด ที่ สอดคล้อง กับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การ | ✓ | | | |
| 15. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี ความชัดเจนของการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติ | ✓ | | | |
| 16. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีทำ การสำรวจความคิดเห็น เก็บข้อมูลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำไป ปรับปรุงการบริการ | ✓ | | | |
| 17. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี คำนึงถึงประโยชน์สุขของผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้เสีย | ✓ | | | |

| ปัจจัยที่มีผลการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง- (High Performance Organization HPO) กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดเพชรบุรี | ความคิดเห็น | | | ข้อเสนอแนะ |
|---|--------------|---------------|------------------|------------|
| | เหมาะสม 1 | ไม่แน่ใจ 0 | ไม่เหมาะสม -1 | |
| 18. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นการบริหารองค์การ | ✓ | | | |
| 19. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีให้ความสำคัญต่อการรับฟังข่าวสารข้อมูลและผลกระทบจากการบริหารราชการ | ✓ | | | |
| 20. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีให้ความสำคัญต่อการจัดการที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน | ✓ | | | |
| 21. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีความต่อเนื่องของการจัดเก็บข้อมูล เพื่อใช้ในการแก้ปัญหา และการตัดสินใจทางการบริหาร | ✓ | | | |
| 22. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีความพร้อมและเินการเข้าถึงระบบสารสนเทศ | ✓ | | | |
| 23. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีประสิทธิผลระบบการรวบรวมข้อมูล การถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร | ✓ | | | |
| 24. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีการแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ | ✓ | | | |
| 25. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมีการอบรมให้ความรู้และเผยแพร่ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรและพระภิกษุ | ✓ | | | |
| 26. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี ให้โอกาสบุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ และการนำความคิดไปปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์การ | ✓ | | | |

| ปัจจัยที่มีผลการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง- (High Performance Organization HPO) กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดเพชรบุรี | ความคิดเห็น | | | ข้อเสนอแนะ |
|---|--------------|---------------|------------------|------------|
| | เหมาะสม 1 | ไม่แน่ใจ 0 | ไม่เหมาะสม -1 | |
| 27. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี การจัดการการสื่อสาร แลกเปลี่ยน เรียนรู้ ความรู้ หรือทักษะ ระหว่างบุคลากรภายในองค์การ | ✓ | | | |
| 28. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บุคลากรมีขวัญ กำลังใจ | ✓ | | | |
| 29. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี สร้างโอกาสเพื่อความก้าวหน้าในการรับราชการ ให้กับบุคลากร | ✓ | | | |
| 30. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี สร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร | ✓ | | | |
| 31. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี กระบวนการสนับสนุนบุคลากรในการทำงานให้ บรรลุเป้าหมายทำให้มีความเชื่อมโยงระหว่าง กระบวนการที่สร้างคุณค่าและตัวชี้วัดที่มีผลต่อ ความสำเร็จขององค์การ | ✓ | | | |
| 32. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี การใช้เทคโนโลยีและวิธีที่เหมาะสมในการเพิ่ม ประสิทธิภาพผลผลิต เพื่อให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์หลักของกระบวนการ | ✓ | | | |
| 33. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี การปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการ สนับสนุนของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ โดยการใช้ ข้อมูลย้อนกลับ (Feed back) จากผู้มีส่วนได้เสีย อื่น ๆ | ✓ | | | |

| ปัจจัยที่มีผลการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง- (High Performance Organization HPO) กรณีศึกษาสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดเพชรบุรี | ความคิดเห็น | | | ข้อเสนอแนะ |
|--|--------------|---------------|------------------|------------|
| | เหมาะสม 1 | ไม่แน่ใจ 0 | ไม่เหมาะสม -1 | |
| 34. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี วิธีการวัดกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ สามารถ ลดขั้นตอนการทำงาน | ✓ | | | |
| 35. สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรีมี การตรวจสอบกระบวนการที่มีความเสี่ยงสูง เช่น การเงิน และความสามารถการป้องกันความเสี่ยง | ✓ | | | |


 (นายศิริศักดิ์ ตาลบำรุง)

นักวิชาการศาสนาชำนาญการพิเศษ
 ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการและกิจการคณะสงฆ์
 สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี



ประวัติผู้วิจัย

| | |
|----------------------|--|
| ชื่อ - สกุล | นางสาวเพ็ญศรี ลีสุวรรณกุล |
| วัน เดือน ปีเกิด | 25 เมษายน 2515 |
| สถานที่เกิด | ปทุมธานี |
| ที่อยู่ปัจจุบัน | เลขที่ 431/9 หมู่ 1 ถนนเพชรเกษม ตำบลท่ายาง อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี 76130 |
| สถานที่ทำงาน | สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี |
| ประวัติการศึกษา | |
| พ.ศ. 2533 | มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนปทุมวิไล |
| พ.ศ. 2536 | ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขา การเงินการธนาคาร มหาวิทยาลัยรังสิต |
| พ.ศ. 2549 | ปริญญาตรี นิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต |
| ประสบการณ์ทำงาน | |
| พ.ศ. 2539 – 2543 | เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี กองคลัง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช |
| พ.ศ. 2543 – 2546 | เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี กองคลัง สำนักงานศาลปกครอง |
| พ.ศ. 2546 – 2547 | เจ้าพนักงานพัสดุ กองคลัง สำนักงานศาลปกครอง |
| พ.ศ. 2547 – 2548 | นักวิชาการพัสดุ กองพัสดุและอาคารสถานที่ สำนักงานศาลปกครอง |
| พ.ศ. 2548 – 2551 | นักพัฒนาระบบราชการ สำนักงานเลขาธิการ สำนักงานพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) |
| พ.ศ. 2551 – ปัจจุบัน | นักวิชาการศาสนา สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดเพชรบุรี สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ |