

วษ 117548



การจัดการ 6 M's ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย
จังหวัดมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พัชรี คุ้มเมือง
RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ พัชรี คูเมือง แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ดร. วีระกิตติ์ เสาร่ม)

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์
(ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย)

(รองศาสตราจารย์ ดร. เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา)

กรรมการ
(ผู้ทรงคุณวุฒิ)

(ดร. กชธมน วงศ์คำ)

กรรมการ
(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก)

(ดร. กมลทิพย์ ตรีเดช)

กรรมการ
(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม)

มหาวิทยาลัยอนุมัติได้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(อาจารย์วุฒิพล นัตถจรสกูล)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สนิท ตีเมืองชัย)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 18 เดือน พ.ย. 2558 พ.ศ.

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ชื่อเรื่อง	การจัดการ 6M's ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	
ผู้วิจัย	พัชรี คุ้มเมือง	ปริญญา บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)
กรรมการที่ปรึกษา	ดร.กชชมน วงศ์คำ	ประธานกรรมการ
	ดร.กมลทิพย์ ตริเดช	กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ระดับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล 2. ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล 3. การจัดการ 6M's ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และ 4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการ 6M's และประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 210 คน เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .925 การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.81$) ด้านการบริหารคน ($\bar{X} = 3.67$) ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ ($\bar{X} = 3.61$) ด้านการบริหารจัดการทั่วไป ($\bar{X} = 3.58$) ด้านการบริหารการเงิน ($\bar{X} = 3.57$) และด้านการบริหารคุณธรรม ($\bar{X} = 3.55$) ตามลำดับ

2. ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการเงิน ($\bar{X} = 4.00$) ด้านกระบวนการภายใน ($\bar{X} = 3.97$) ด้านลูกค้า ($\bar{X} = 3.75$) และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ($\bar{X} = 3.73$) ตามลำดับ

3. การจัดการ 6M's ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม พบว่า การจัดการ 6M's ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.479$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ตัวแปร คือ ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน ด้านการบริหารคุณธรรม ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ และด้านการบริหารจัดการทั่วไป มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .688 ($R = .688$) ตัวแปรอิสระทั้งหมดอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 47.30 ($R^2 = .473$) เขียนเป็นสมการถดถอยได้ ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Y = -.034 x_1 + .021 x_2 + .173 x_3 + .153 x_4 + .664 x_5 + .242 x_6$$

ส่วนตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านการบริหารคน และด้านการบริหารการเงิน สมการปรับปรุงใหม่ ดังนี้

$$\text{สมการปรับปรุง } Z = .664Z_5 + .242Z_6 + .173Z_3 + .153Z_4$$

4. ข้อเสนอแนะการจัดการ 6M's และประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ข้อเสนอแนะการจัดการ 6M's ของบุคลากร ที่มีค่าความถี่มากที่สุด ได้แก่ ด้านการบริหารคน ส่วนข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่ต่ำสุด ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการทั่วไป และข้อเสนอแนะประสิทธิภาพการดำเนินงาน ที่มีค่าความถี่มากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการภายใน และส่วนข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่ต่ำสุด ได้แก่ ด้านการเงิน

TITLE : The 6Ms Influencing Performance Efficiency of Sub-District Administrative Organization in Payak Khapumpisai District, Maha Sarakham Province

AUTHOR : Ms PatchareeKhumueang **DEGREE :** M.B.A. (Business Administration)

ADVISORS : Dr. Kothamol Wongkham Chairperson

Dr. Kamolthip Threedetch Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2015

ABSTRACT

The purposes of the research are to 1) investigate the level of the 6Ms of the sub-district administrative organizations in Payak Khapumpisai District, Maha Sarakham Province, to 2) assess the performance efficiency of the sub-district administrative organizations, 3) to identify the effect of the 6Ms on performance efficiency, 4) and to find some useful suggestions for the performance efficiency. The samples were 210 officers of the sub-district administrative organizations in Payak Khapumpisai District, Maha Sarakham Province. The research instrument was a questionnaire with .925 reliability index. The statistics used were mean, and standard deviation. The multiple regression analysis was employed for data analysis.

The research findings are as follows.

1. The average level of the 6Ms of the sub-district administrative organizations in Payak Khapumpisai District, Maha Sarakham Province was at a high level ($\bar{X} = 3.63$). The five high rated items of the management were public services ($= 3.81$), human resource ($\bar{X} = 3.67$), material supply ($\bar{X} = 3.61$), general management ($\bar{X} = 3.58$), finance ($\bar{X} = 3.57$) and morality ($\bar{X} = 3.55$) respectively.

2. The average level of the performance efficiency of the sub-district administrative organizations was at a high level ($\bar{X} = 3.86$). The five high rated items of the performance efficiency were finance ($\bar{X} = 4.00$), internal process ($\bar{X} = 3.97$), customers ($\bar{X} = 3.75$) and learning and development ($\bar{X} = 3.73$) respectively.

3. The 6Ms significantly influenced the performance efficiency of the sub-district administrative organizations at the .05 level of the statistical significance. The correlation coefficient index of the 6Ms and the performance efficiency was $r_{xy} = 0.479$. The four variables significantly influenced by the 6M's management were public services, moral management, material supply management, and management. The multiple correlation coefficient index was .688 ($R = .688$), and the percentage of the variance of the independent variable was 47.30%. The regression equation of Z score was $Y = -.034 x_1 + .021 x_2 + .173 x_3 + .153 x_4 + .664 x_5 + .242 x_6$. Conversely, the two independent variables were not significantly influenced by the 6Ms at the .05 level of the statistical significance. They were human resource management and financial management. The improved equation of Z was $.664 x_5 + .242 x_6 + .173 x_3 + .153 x_4$

4. Regarding the frequency of suggestions, the most frequent suggestion for the 6Ms is human resource management. Conversely, the least frequent suggestion for the 6Ms is general management. The most frequent suggestion for the performance efficiency is an internal process, and the least frequent suggestion for the efficiency management.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาและความช่วยเหลือจากประธานหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า เพื่อให้ความรู้ ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องในด้านต่าง ๆ อย่างเต็มกำลัง และได้ให้กำลังใจตลอดมาตั้งแต่ต้นจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. กชชมน วงศ์คำ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ดร. กมลทิพย์ ตรีเดช อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำในการทำวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นประธานการสอบ ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร. วีระกิตติ์ เสาร่วม และรองศาสตราจารย์ เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา ที่ให้คำแนะนำและให้ข้อสังเกตเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ โดยผู้วิจัยได้นำคำแนะนำไปปรับปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือแนะนำการทำงานวิจัย และบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่ให้ความช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนเพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตรุ่น 15 ที่ได้ให้กำลังใจตลอดมา

ประโยชน์และคุณค่าจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบูชาพระคุณบิดา มารดา บูรพาจารย์ ญาติพี่น้อง และผู้มีพระคุณทุกท่าน หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีข้อบกพร่อง ผู้วิจัยขอน้อมรับด้วยความเคารพ และหากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่นำไปศึกษาในโอกาสต่อไป ผู้วิจัยขอยกความดีทั้งหมดแก่ทุกท่านที่กล่าวมาด้วยความจริงใจ

พัชรี ภูเมือง

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ 6M's	9
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน	33
บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	53
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	73
กรอบแนวคิดของการวิจัย	82
บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย	83
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	83
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	85
การเก็บรวบรวมข้อมูล	87

หัวข้อเรื่อง	หน้า
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	88
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	89
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	93
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	93
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	94
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	95
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	117
สรุปผลการวิจัย	117
อภิปรายผล	119
ข้อเสนอแนะ	123
บรรณานุกรม	125
ภาคผนวก	133
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	134
ภาคผนวก ข ค่า IOC และค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถาม	145
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	157
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	161
ประวัติผู้วิจัย	167

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	การแบ่งเขตการปกครองและจำนวนประชากรอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม 57
2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 84
3	จำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม 95
4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน 98
5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริหารคน จำแนกรายข้อ 99
6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริหารการเงินจำแนกรายข้อ 100
7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของจำแนกรายข้อ 101
8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริหารจัดการทั่วไปจำแนกรายข้อ 102
9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน จำแนกรายข้อ 103

10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริหาร คุณธรรมจําแนกรายข้อ	104
11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและจําแนกรายด้าน	105
12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านลูกค้าจําแนกรายข้อ	106
13	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการเรียนรู้และพัฒนา จําแนกรายข้อ	107
14	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการภายใน จําแนกรายข้อ	108
15	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการเงินจําแนกรายข้อ	109
16	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในตัวแปรอิสระ และค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระ	111
17	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) โดยวิธี Enter Method	112
18	ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	114

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	กระบวนการจัดการ	13
2	อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย	54
3	โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายองค์ประกอบขององค์การ บริหารส่วนตำบลในการปฏิบัติงาน	59
4	กรอบแนวคิดของการวิจัย	82



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (IOC).....	146
2 ระดับคะแนนค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation	152



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542) มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายแต่มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนสนองนโยบายแห่งรัฐ แบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการบริหารประเทศ และการนำทรัพยากรท้องถิ่นมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีภาพลักษณ์ที่ดีได้ในสายตาของชุมชน (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2556 : ออนไลน์)

เนื่องจากการจัดการ 6M's มีองค์ประกอบสำคัญที่นักบริหารงานควรคำนึงถึงเพื่อให้การบริหารงานประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย ด้านการบริหารคน ด้านการบริหารการเงิน ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ ด้านการบริหารจัดการทั่วไป ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน และด้านการบริหารคุณธรรม (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2553 : 46) ซึ่งเป็นองค์ความรู้ในการบริหารจัดการ การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การที่สามารถส่งผลไปสู่ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน คือ การทำงานและการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ของส่วนราชการใด ๆ เพื่อให้ประชาชนพึงพอใจในคุณภาพบริการ ตอบสนองและตรงกับความต้องการของประชาชน และเป็นการบริหารราชการที่ส่งผลทางบวกต่อประชาชนและสังคมโดยรวม (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2553 : 47)

เมื่อองค์การมีการบริหารงานที่ดีส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ตามนโยบายและเป้าหมายที่กำหนดไว้ และระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการดำเนินงานและการบริการ ถือเป็นหัวใจสำคัญในการนำองค์การไปสู่ความสำเร็จ (วิไล วีระปรีย และคณะ. 2551 : 9) การดำเนินงานแบบดุลยภาพ Balanced Scorecard : BSC ที่สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งทางด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน ที่สะท้อนถึงมิติการทำงานขององค์การทั้งสองด้านรวมกันเป็นเครื่องวัดผลสำเร็จที่ทำให้ผู้บริหารระดับสูงสามารถเห็นภาพรวมขององค์การได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว ประกอบด้วยมุมมอง 4 ด้าน คือ 1) ด้านลูกค้า สร้างความเชื่อมั่น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 2) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดยมุ่งเน้นการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร

ความพึงพอใจและทัศนคติของพนักงาน ทักษะในการทำงาน การพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการทำงาน 3) ด้านกระบวนการภายใน โดยมุ่งเน้นการคิดค้นนวัตกรรมใหม่และสร้างความสามารถต่าง ๆ ที่มีประสิทธิผล ความสำเร็จด้านการปรับปรุง พัฒนาการกระบวนการภายใน ทักษะของบุคลากร และ 4) ด้านการเงิน โดยมุ่งเน้นการเพิ่มรายได้ การเพิ่มขึ้นของกำไรและการลดต้นทุนให้ต่ำลง การใช้ประโยชน์ของสินทรัพย์หรือการลงทุน ซึ่งเป็นกระบวนการทัศน์ใหม่ที่มีความหมายกว้างกว่าความสำเร็จในการดำเนินงานรูปแบบของรายได้และผลกำไร หากองค์กรใดสามารถดำเนินการดังกล่าวได้ ไม่เพียงแต่จะสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร แต่ยังจะช่วยให้องค์กรนั้นสามารถดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนได้ (พลุ เศษะรินทร์, 2548 : 24-38)

ในปัจจุบันอำเภอพยุหะภูมิพิสัย มีองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 14 แห่ง นับเป็นองค์กรในระดับพื้นที่ ที่ได้ทวีความสำคัญมากขึ้น เนื่องจากมีบทบาท ภารกิจ อำนาจหน้าที่ ที่หลากหลายครอบคลุมเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในเกือบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม ด้านการเมืองการปกครอง ด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านสาธารณสุข ด้านการจัดการศึกษาท้องถิ่น (องค์การบริหารส่วนตำบลการแอน, 2557 : 16)

จากปัญหาที่พบ องค์การบริหารส่วนตำบลยังประสบปัญหาทางด้านบุคลากร โดยที่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีความรู้ทางด้านกฎหมาย และความรู้ทางด้านการบริหารจัดการองค์กร ทำให้การปฏิบัติหน้าที่และการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลประสบปัญหา คือ ปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย และไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน นอกจากนี้ในส่วนของบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากขาดความรู้ความสามารถทางด้านการปฏิบัติงาน บุคลากร ที่มีความรู้ความสามารถส่วนใหญ่ก็ไม่ต้องการที่จะเป็นบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล เนื่องจากระบบการบริหารบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่ทัดเทียมกับส่วนภูมิภาค ส่วนกลาง และบริษัทเอกชนทั่วไป การที่องค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถดึงคนที่มีความสามารถเข้าร่วมงานได้ ทำให้้องค์การบริหารส่วนตำบลขาดบุคลากรที่มีความรู้และความสามารถ และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางส่วนก็มีทัศนคติที่ไม่ตรงกับคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้การทำงานไม่สอดคล้องกันหรือไม่สามารถประสานงานกันได้ดี ปัญหาในด้านการดำเนินการจัดการบุคลากรทำงานไม่ตรงกับความรู้ ความสามารถของบุคลากร ทำให้การดำเนินการอาจเกิดความล่าช้า (วิทยาลัยการอาชีพพยุหะภูมิพิสัย, 2556 : 4-5)

จากความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำวิจัยเรื่องการจัดการ 6 M's ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย

จังหวัดมหาสารคาม เพื่อศึกษาการจัดการ 6M'และประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม และเพื่อศึกษาการจัดการ 6M's ที่มี อิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ พยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ไม่เพียงแต่จะเกิดประโยชน์แก่ผู้วิจัยเอง เท่านั้น แต่จะส่งผลต่อการปรับปรุงกระบวนการกำหนดนโยบายทางการจัดการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลให้มีความชัดเจนสอดคล้อง กับอำนาจหน้าที่ด้านการให้บริการ เพื่อสามารถรายงานผล การดำเนินงานแก่ประชาชนในท้องถิ่นให้รับทราบ เป็นการสร้างความตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ที่ได้กำหนดไว้ นับเป็นเรื่องที่ดีที่จะส่งผลในการส่งเสริมการมีส่วนร่วม ของประชาชนให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ในการรับฟัง ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการทำงานขององค์การ บริหารส่วนตำบลให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิ พิสัย จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขต อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาการจัดการ 6M's ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การ บริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการ 6M's และประสิทธิภาพการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

การจัดการ 6M's มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขต และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาของกรวิจัยไว้ ดังนี้

1.1 การจัดการ 6M's ประกอบด้วย 1) ด้านการบริหารคน 2) ด้านการบริหารการเงิน 3) ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ 4) ด้านการบริหารจัดการทั่วไป 5) ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน และ 6) ด้านการบริหารคุณธรรม (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2553 : 46)

1.2 ประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยประยุกต์จากแนวคิดการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ Balanced Scorecard : BSC ประกอบด้วย 1) ด้านลูกค้า 2) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา 3) ด้านกระบวนการภายใน และ 4) ด้านการเงิน แคปแลนและนอร์ตัน (Kaplan And Norton 1996 : 37-45 ; อ้างถึงใน พสุ เดชะรินทร์. 2548 : 24-38)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ พัทลุงภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 439 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลการแอนด์. 2557 : 1-14)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพัทลุงภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 210 คน ได้มาโดยใช้สูตรการคำนวณตามวิธีของ ยามาเน่. (Yamane. 1973 : 727)

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ

3.1.1 การจัดการ 6M's

- 1) ด้านการบริหารคน (Man)
- 2) ด้านการบริหารการเงิน (Money)
- 3) ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ (Material)
- 4) ด้านการบริหารจัดการทั่วไป (Management)

5) ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน (Market)

6) ด้านการบริหารคุณธรรม (Morality)

3.2 ตัวแปรตาม

3.2.1 ประสิทธิภาพการดำเนินงาน แคลปเลนและนอร์ตัน. (Kaplan And Norton 1996 : 37-45 ; อ้างถึงใน พสุ เดชะรินทร์. 2548 : 24-38)

1) ด้านลูกค้า (Customer Perspective)

2) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning Growth Perspective)

3) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective)

4) ด้านการเงิน (Financial Perspective)

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยเริ่มทำการวิจัยกำหนดระยะเวลารวม 1 ปี โดยเริ่มต้นตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ. ศ. 2557 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ. ศ. 2557

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายของคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

การจัดการ 6M's หมายถึง วิธีการบริหารงานภาครัฐหรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ มีกระบวนการบริหารงานรวมถึงกระบวนการดำเนินงานจะต้องเป็นไปตามขั้นตอนตามลำดับ เป็นการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด โดยใคร นอกจากจะเป็นการลดความไม่แน่นอนแล้ว ยังทำให้สมาชิกในองค์กรมีความมั่นใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านการบริหารคน หมายถึง การจัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานในการทำงานร่วมกันเป็นทีม และผู้บริหารได้ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา จากอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างในการดำเนินงานเหมาะสม

2. ด้านการบริหารการเงิน หมายถึง องค์กรฯ ได้ใช้จ่ายงบประมาณเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในชุมชนท้องถิ่น มีการสนับสนุนเงินงบประมาณในการสร้างคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน และการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนกิจกรรมตามประเพณี กิจกรรมสาธารณะ สวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรฯ จัดให้มีความเหมาะสมกับวิถีการดำเนินชีวิต

3. ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ หมายถึง การวางระเบียบวัสดุสิ่งของที่องค์กรฯ ในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานเพียงพอเหมาะสมและถูกต้องตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง วัสดุสิ่งของที่นำมาใช้ในแต่ละกิจกรรมมีความเหมาะสม มีเอกสารแผ่นพับ/คู่มือ/เอกสารแนะนำ และมีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานได้ทันที และองค์กรฯ บริหารส่วนตำบล มีนโยบายในการใช้วัสดุสิ่งของอย่างประหยัด คุ่มค่าและให้ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรฯ

4. ด้านการบริหารจัดการทั่วไป หมายถึง องค์กรฯ จัดระบบการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบข้อบังคับและจัดผังสถานที่ทำงานให้ความสะดวกในการติดต่อ โดยการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่มาติดต่อในองค์กรฯ และจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประสานงาน ติดตามและประเมินผลการทำงานและการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

5. ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน หมายถึง การให้บริการเพื่อการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในระหว่างการเข้ารับบริการเป็นขั้นตอน พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัน และเวลาในการให้บริการถูกต้อง และชัดเจน มีแผ่นพับให้ความรู้ และให้คำแนะนำในการใช้บริการตลอดจน การนำเอาเทคโนโลยีใหม่มาใช้ช่วยให้การปฏิบัติงานในสำนักงานมีประสิทธิภาพมีความคล่องตัวสะดวกรวดเร็วมากขึ้น และมีอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการเพียงพอในการปฏิบัติงานและการให้บริการ

6. ด้านการบริหารคุณธรรม หมายถึง องค์กรฯ มีการบริหารงานด้วยความยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ เต็มใจในการให้บริการประชาชน ไม่เอารัดเอาเปรียบประชาชนให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี มีการประสานความร่วมมือและเอื้อประโยชน์ให้กับประชาชน

ประสิทธิภาพดำเนินงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรในองค์กรฯ อย่างคุ้มค่า ประหยัด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ การให้บริการขององค์กรฯ มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

1. ด้านลูกค้า หมายถึง การสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ มุ่งเน้นการสร้างความประทับใจ นำคำแนะนำติชมของผู้ใช้บริการมาเพื่อ

วิเคราะห์และปรับปรุงทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ สร้างความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการอันเป็นประโยชน์ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานและองค์การวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน

2. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา หมายถึง การจัดทำระบบฐานข้อมูลในการดำเนินงานให้เป็นปัจจุบันและเพิ่มศักยภาพการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้กับบุคลากรอยู่เสมอ และจัดให้บุคลากรหมุนเวียนงานและสามารถทำงานทดแทนกันได้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายขององค์การ

3. ด้านกระบวนการภายใน หมายถึง องค์การมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีเป้าหมายที่ชัดเจน ส่งเสริมให้บุคลากรมีความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาจากการทำงานในองค์การ มีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าโดยคำนึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับ และส่งเสริมการอบรมการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ จัดทำระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันสำหรับการใช้งานในองค์การ และให้บุคลากรหมุนเวียนงานสามารถทำงานทดแทนกันได้

4. ด้านการเงิน หมายถึง องค์การมีการควบคุมการใช้งบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น มีการจัดทำรายงานผลการใช้งบประมาณในการจัดซื้อ จัดจ้าง และค่าใช้จ่ายงบประมาณตามโครงการต่าง ๆ และควบคุมตรวจสอบกระบวนการทำงานด้านการจัดซื้อ จัดจ้างและควบคุมค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคมีการรายงานผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม โครงการ งบประมาณต่าง ๆ โดยการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบการใช้งบประมาณจัดซื้อ จัดจ้างในองค์การบริหารส่วนตำบลได้

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่ 14 ตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม

บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่องค์การบริหารส่วนตำบล 14 ตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย หัวหน้าพนักงาน และลูกจ้าง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบการจัดการ 6 M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม สามารถนำไปเป็นแนวทางในการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมและเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในแต่ละโครงการ

2. ทราบประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ พัทลุงภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อไป

3. ทราบการจัดการกับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพัทลุงภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

4. เป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร องค์กรรัฐและเอกชน ไว้เป็นฐานข้อมูลในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการองค์การและสารสนเทศสำหรับนักวิชาการ สำหรับการสืบค้น และต่อ ยอดการวิจัยที่สมบูรณ์ขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การจัดการ 6M's ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ 6M's
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน
3. บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดของการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ 6M's

การจัดการจะต้องมีการวางแผน มีการจัดระบบที่ชัดเจน เป็นการดำเนินการหรือกระบวนการตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ร่วมกัน โดยคำนึงถึงการจัดสรรทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

1. ความหมายเกี่ยวกับการจัดการ

จากการศึกษา ได้มีผู้ให้ความหมายของการจัดการ ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545 : 18-19) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การบริหารจัดการ” และ “การจัดการ” ดังนี้ การบริหาร (Administration) จะใช้ในการบริหารระดับสูง โดยเน้นที่การกำหนดนโยบายที่สำคัญและการกำหนดแผนของผู้บริหารระดับสูง เป็นคำนิยมใช้ในการบริหารรัฐกิจ (Public Administration) หรือใช้ในหน่วยงานราชการ และคำว่า “ผู้บริหาร” (Administrator) หมายถึง ผู้บริหารที่ทำงานอยู่ในองค์การของรัฐ หรือองค์การที่ไม่มุ่งหวังกำไร ส่วนการจัดการ (Management) จะเน้นการปฏิบัติการให้เป็นไปตามนโยบาย (แผนที่วางไว้) ซึ่งนิยมใช้ในการจัดการธุรกิจ (Business management) ส่วนคำว่า “ผู้จัดการ” (Manager) จะหมายถึงบุคคลในองค์กรซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบต่อกิจกรรมในการบริหารทรัพยากรและกิจการงานอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ขององค์การ

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545 : 421) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานจะต้องเป็นไปตามขั้นตอนตามลำดับ เป็นการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด โดยใคร นอกจากจะเป็นการลดความไม่แน่นอนแล้ว ยังทำให้สมาชิกในองค์กรมีความมั่นใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ การจัดลำดับการทำงานที่ดีไม่ควรมึลัทธิตายตัวต้องยืดหยุ่น ได้ตามสถานการณ์อาจมีการปรับปรุงแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนลำดับการทำงานได้เสมอ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลมากขึ้นด้วย

พิชญ์ คุณชื่น (2548 : 23) ได้ให้ความหมายว่า จัดการ หมายถึง บุคคล ตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป มารวมตัวกันเพื่อบริหารงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ โดยที่บุคคลเดียวไม่สามารถกระทำให้สำเร็จได้ตามลำพังการทำงานของแต่ละบุคคลหรือแต่ละกลุ่มจะต้องประสานงานกันและมุ่งไปที่เป้าหมายเดียวกันโดยอาศัยกลุ่มของกิจกรรมที่ถูกออกแบบมาเพื่อสนับสนุนและชี้แนะแนวทางสำหรับการทำงานเหล่านั้น

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548 : 5) ได้ให้ความหมายว่า จัดการ หมายถึง วิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย การคิด (Thinking) หรือการวางแผน (Planning) การดำเนินงาน (Acting) และการประเมินผล (Evaluating) และมีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นรวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคง

ศาสตราจารย์สุวิทย์ (2550 : 46) ได้ให้ความหมายว่า จัดการ หมายถึง การจัดการการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของแรงงาน โดยอาศัยวิธีการที่ได้ศึกษาในเชิงวิทยาศาสตร์ โดยแนวคิดการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ มีการตั้งสมมติฐาน กำหนดตัวแปร ทดลอง แล้วจึงวัดผลการทดลองตามกระบวนการเข้าจันค้นพบวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

วิกิพีเดีย (2557 : ออนไลน์) ได้ให้ความหมายว่า จัดการ หมายถึง การทำให้กลุ่มบุคคลในองค์กรเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันขององค์กร การจัดการประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์กร การสรรบุคลากร การนำหรือการสั่งการ และการควบคุมองค์กร หรือความพยายามที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน การจัดการทรัพยากรประกอบด้วยการใช้งานและการจัดวางทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรการเงิน ทรัพยากรเทคโนโลยี และทรัพยากรธรรมชาติ

สมพงษ์ เกษมสิน (2557 : ออนไลน์) ได้ให้ความหมายว่า จัดการ หมายถึง การดำเนินงานหรือกระบวนการใด ๆ ของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ร่วมกัน โดยคำนึงถึงการจัดสรรทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

เฮอร์เชย์, แบลนชาร์ด และจอห์นสัน (Hersey, Blanchard and Johnson. 2001 : 9) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการ หมายถึง การบริหารเป็นกระบวนการทำงานร่วมกับบุคคลและกลุ่มบุคคล ซึ่งพร้อมด้วยปัจจัยทางการบริหาร ได้แก่ เครื่องมือต่าง ๆ งบประมาณและเทคโนโลยี เพื่อที่จะนำองค์การไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย

แบงก์ (Black. 2006 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารจัดการ หมายถึง ศิลปะ ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การจัดการ หมายถึง วิธีการบริหารงานภาครัฐ หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ มีกระบวนการบริหารงานรวมถึงกระบวนการดำเนินงานจะต้องเป็นไปตามขั้นตอนตามลำดับ เป็นการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด โดยใคร นอกจากจะเป็นการลดความไม่แน่นอนแล้ว ยังทำให้สมาชิกในองค์การมีความมั่นใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพผลมากขึ้น

2. ปัจจัยทางการบริหารจัดการ

เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งในการบริหารองค์การ เพราะองค์การจะอยู่รอดและเจริญเติบโตขึ้นได้ด้วยแรงจูงใจที่องค์การมีให้ ค่อบุคลากร แรงจูงใจเหล่านี้ได้แก่ รายได้ รางวัล ค่าตอบแทน สวัสดิการต่าง ๆ รวมทั้งรางวัลที่มีได้เป็นตัวตนหรือจับต้องได้ เช่น การยกย่อง ชมเชย การประกาศเกียรติคุณ เป็นต้น แรงจูงใจเหล่านี้ถ้าองค์การสามารถ ตอบสนองให้แก่ บุคลากรได้ การลาออก และการขาดงานของบุคลากรจะลดลง ก่อให้เกิด ความเจริญรุ่งเรืองแก่องค์การ ดังนั้น การจูงใจ (Motivation) จึงเป็นปัจจัยที่ 5 สำหรับการบริหารจัดการ เฮอร์เชย์ แบลนชาร์ด และจอห์นสัน (Hersey, Blanchard and Johnson. 2001 : 7)

2.1 ข้อจำกัดทางการบริหาร

สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ มีส่วนสำคัญต่อ การบริหาร ในสภาวะการณ์ ที่แตกต่างกันทำให้การบริหารมีข้อจำกัด ดังนี้ เฮอร์เชย์ แบลนชาร์ด และจอห์นสัน (Hersey, Blanchard and Johnson. 2001 : 9)

2.1.1 สภาพทางภูมิศาสตร์

2.1.2 ประชากร

2.1.3 ทรัพยากร

2.1.4 ลักษณะนิสัยและความสามารถของคน

2.1.5 ความเชื่อและความศรัทธา

2.1.6 ขนบธรรมเนียมประเพณี

2.1.7 ค่านิยมและอุดมการณ์ทางสังคม

2.2 ทักษะที่จำเป็นสำหรับการบริหาร (Management Skills)

การบริหารงาน โดยทั่วไปนั้น ผู้บริหารมักจะประสบปัญหาต่าง ๆ สาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาอาจมาจากการขาดทักษะในการบริหารงานของผู้บริหารที่ขาดประสบการณ์และความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ อันเป็นทักษะที่จำเป็นของผู้บริหาร ซึ่งเป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วไปว่า ทักษะที่จำเป็นของผู้บริหารมี 3 ทักษะ คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษย์ และทักษะ ด้านความคิดรวบยอด ทักษะทั้ง 3 นี้

2.2.1 ทักษะด้านเทคนิควิธี (Technical Skills) คือ ความสามารถในการใช้ความรู้วิธีการ เทคนิค และเครื่องมือที่จำเป็น เพื่อผลสำเร็จของงานที่ได้มาจากประสบการณ์ การศึกษาและการฝึกอบรม เพื่อที่จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

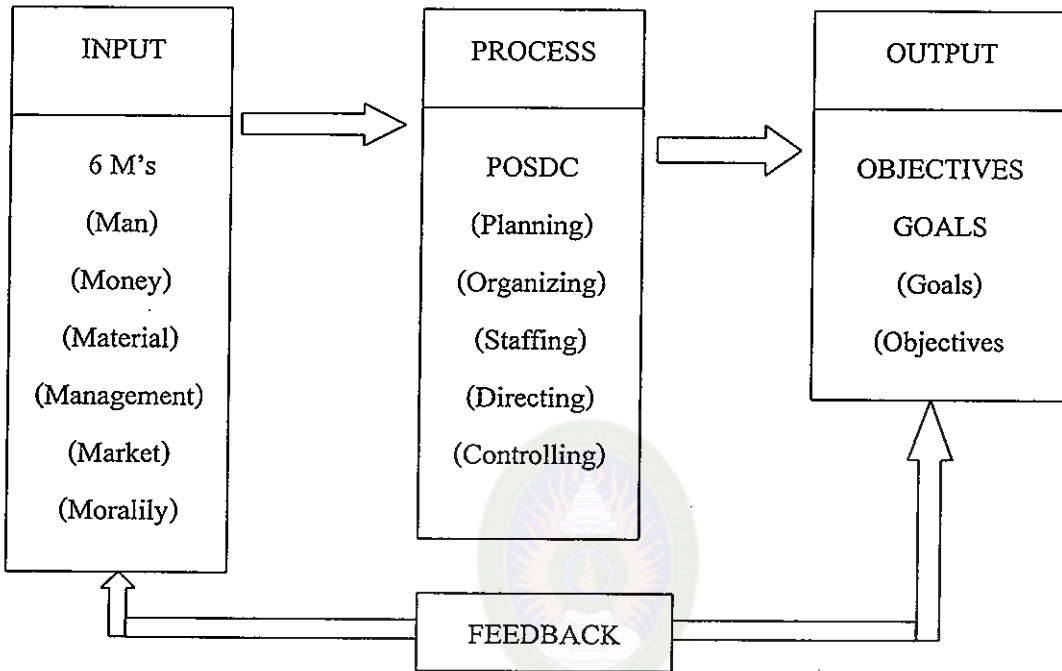
2.2.2 ทักษะด้านมนุษย์ (Human Skills) คือ ความสามารถในการตัดสินใจทำงานร่วมกับคนอื่น และทำให้คนอื่นให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การจูงใจคน และการประยุกต์ภาวะผู้นำมาใช้ในการบริหารงาน

2.2.3 ทักษะด้านความคิดรวบยอด (Conceptual Skills) คือ ความสามารถในการมององค์การได้อย่างทะลุปรุโปร่ง เพื่อให้้องค์การมีความสมบูรณ์โดยส่วนรวม ด้วยการทำให้การทำงานของแต่ละบุคคลเหมาะสมกับองค์การ ทักษะด้านความรู้ความสามารถ เป็นการยอมรับวัตถุประสงค์ขององค์การมากกว่าที่จะคำนึงถึงความต้องการของ บุคคลใดบุคคลหนึ่งเพียงคนเดียวในองค์การ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ปัจจัยในการบริหารจัดการให้้องค์การจะอยู่รอดและเจริญเติบโตขึ้นได้ด้วยแรงจูงใจที่้องค์การมีให้ ต่อพนักงาน แรงจูงใจเหล่านี้ได้แก่ รายได้ รางวัล ค่าตอบแทน สวัสดิการต่าง ๆ รวมทั้งรางวัลที่มีได้เป็นตัวตนหรือจับต้องได้ มีข้อจำกัดทางการบริหารและทักษะที่จำเป็นสำหรับการบริหารซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป

3. กระบวนการจัดการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 211) กล่าวว่า การจัดการ คือ กระบวนการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามขั้นตอนการบริหาร คือ



แผนภาพที่ 1 กระบวนการจัดการ

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 211)

INPUT คือ ทรัพยากรทางการบริหาร (Management resources) อันได้แก่ 6M's ได้แก่ เครื่องจักรกล (Machine) และการตลาด (Market) ในขณะเดียวกันการทำงานที่มองเห็นถึงความสำคัญ หรือคุณค่าของจิตใจของผู้ปฏิบัติงานที่มากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคนงานมากขึ้น จึงเพิ่มขวัญกำลังใจ (Morale) เข้าไปเป็น 7 M's และเมื่อโลกก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ระบบการสื่อสารไร้พรมแดนที่ติดต่อเชื่อมโยงกันเป็นระบบเครือข่ายครอบคลุมทั่วโลกทำให้การติดต่อสื่อสารรวดเร็วใครไม่รู้หรือไม่มีข้อมูลย่อมเสียเปรียบในเชิงธุรกิจจึงได้เพิ่ม ข้อมูลข่าวสาร (Message) เข้าไปในทรัพยากรกระบวนการผลิตรวมเป็น 8M's ซึ่งเป็นทรัพยากรเหล่านี้จะเพิ่มขึ้นไปเรื่อย ๆ ไม่สิ้นสุดครบเท่าที่ระบบอุตสาหกรรมการผลิตการจัดจำหน่าย และการบริการยังคงพัฒนาและก้าวไปไม่หยุดยั้ง

PROCESS คือ หน้าที่หรือกิจกรรมขั้นพื้นฐานที่ผู้บริหารต้องกระทำ ในปัจจุบันมีหน้าที่ ทางการจัดการ คือ POSDC ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การ

จัดคนเข้าทำงาน (Staffing) การอำนวยความสะดวก (Directing) และการควบคุม (Controlling) ซึ่งเป็นแนวคิดของเขาเปลี่ยนแปลงไป และเปลี่ยนหน้าที่ทางการจัดการจากตัว D (Directing) เป็น L (Leading) พัฒนาด้านแนวคิดดังกล่าวยังคงก้าวต่อไปไม่หยุดยั้ง บางทีในยุคหน้าเราอาจเห็นหน้าที่การจัดการที่เหลืออักษรเพียงตัวเดียว หรือสองตัวเท่านั้นก็เป็นได้ ดังนั้น อาจสรุปหน้าที่หรือกิจกรรมขั้นพื้นฐานทางการจัดการได้ว่าเป็น เครื่องมือที่ใช้กระบวนการ (Process) แปลรูปทรัพยากรที่นำเข้าไปเป็นผลผลิตตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายขององค์การต่อไป (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2546 : 212)

OUTPUT คือ เป้าหมาย (Goals) หรือวัตถุประสงค์ (Objectives) ขององค์การ ที่นำออกมาจากกระบวนการแปรรูปในขั้นตอนที่สอง เป้าหมายขององค์การสามารถแบ่งย่อยได้เป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ องค์การที่มีเป้าหมายที่มุ่งแสวงหากำไร (Profit) และองค์การที่มีเป้าหมายไม่มุ่งแสวงหากำไร (Non-profit) หรืออาจแบ่งเป็นองค์การที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการผลิตสินค้า กับองค์การที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการ (Services) ก็ได้ การจัดการเป็นกระบวนการในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยการทำหน้าที่หลัก 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์การ การชี้นำ และการควบคุมองค์การ และการจัดการ คือ รูปแบบของงานซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการต่าง ๆ ขององค์การอื่น ได้แก่ ที่ดิน แรงงาน และทุน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ (สาคร สุขศรีวงศ์. 2550 : 25)

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า กระบวนการจัดการ หมายถึง การปฏิบัติการตามนโยบายที่วางไว้ในองค์การซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบต่อกิจกรรมในรูปแบบการบริหารทรัพยากรทางการบริหาร ได้แก่ บุคลากร เงิน วัสดุสิ่งของ การจัดการ เครื่องมือ วิธีการทำงาน การจัดองค์การ การตั้ง การ และการควบคุม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ขององค์การ

4. การจัดการ 6M's

การจัดการ 6 M's นับเป็นปัจจัยเกื้อกูลและส่งเสริมการทำงานของกลุ่มบุคลากรในองค์การให้ดำเนินไปได้และทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ การบริหารจัดการเป็นการประสมประสานทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หรือเป็นการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์การตั้งไว้ ซึ่งทรัพยากรหรือปัจจัยที่นักบริหารต้องให้ความสนใจ เพื่อให้การดำเนินการตามวัตถุประสงค์ขององค์การประสบความสำเร็จ โดยมีทรัพยากรการบริหาร คือ 6 M's ประกอบด้วย บุคลากร (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และการจัดการ (Management) ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน (Market) ด้านการบริหารคุณธรรม (Morality) (วิรัช

วิชานิภาวรรณ, 2553 : 46) ซึ่งองค์การได้ใช้การจัดการ 6 M's เพราะกระบวนการต้องมีการวางแผนและการจัดระบบที่ชัดเจน เป็นการดำเนินการหรือกระบวนการ เพื่อที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ร่วมกัน โดยคำนึงถึงการจัดสรรทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

4.1 ด้านการบริหารคน

คน (Man) คือ ทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจ พุฒจาสุภาพมีอัธยาศัยดี พร้อมทั้งมีทักษะ ความชำนาญ ความรู้และความสามารถที่จะเข้ามาปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ทรัพยากรบุคคล ผู้ทำงาน เหล่านี้ จะเป็นผู้ดำเนินกิจการต่าง ๆ ในขั้นปฏิบัติ อำนวยความสะดวกกับผู้ที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ ให้คำแนะนำชี้แนะและแก้ไขปัญหาคืออุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม โดยจะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรที่มีในองค์กร เช่น เงินทุน สิ่งของ วัสดุดิบ และจะเป็นผู้ขับเคลื่อนระบบ เช่น เครื่องจักรหรือคอยให้บริการตามหน้าที่เป็นต้น ผลงานที่ได้ออกมาจากที่ได้ดำเนินไป จะดีมากหรือน้อยอย่างไรนั้น ส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบุคลากรนี้เป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะบุคลากรนับเป็นปัจจัยที่ผันแปร ซึ่งต่างกับปัจจัยทรัพยากรอื่น ๆ

การบริหารจัดการบุคลากร คือ กระบวนการออกแบบและรักษาภาวะแวดล้อมของบุคลากรในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่นำมาใช้ศึกษา ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรกำลังบุคลากรสำหรับตำแหน่งต่าง ๆ การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของกิจการ ประเมินผลการปฏิบัติงานและฝึกอบรม การบริหารค่าตอบแทนในการทำงานให้เหมาะสมและจัดสวัสดิการให้เพียงพอเพื่อเป็นการจูงใจบุคลากร (สมยศ นาวิการ, 2544 : 24)

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐ จัดเป็นพัฒนาการที่สำคัญด้านการบริหารจัดการคนหรือบุคลากร โดยอาศัยพื้นฐานของหน้าที่ การจัดการงานบุคลากร และองค์ความรู้ด้านมนุษยสัมพันธ์ แนวโน้มเกี่ยวกับบริหารจัดการบุคลากรควรจะเป็นไปในทิศทาง ดังนี้ (อำนาจ ศรีพูนสุข, 2557 : ออนไลน์)

4.1.1 สนับสนุนและส่งเสริมนักบริหาร

สนับสนุนและส่งเสริมนักบริหารมืออาชีพ ผู้มีความรู้ความสามารถและมีคุณภาพเข้ามาเป็นผู้ใช้อำนาจในหน่วยงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากประเทศเจริญก้าวหน้า มีการต่อสู้แข่งขันกันภายในและภายนอกประเทศ ประชาชนได้รับการศึกษาและมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น ผนวกกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยมีเจตนารมณ์ที่สนับสนุนให้บุคลากรดีและมีคุณภาพเข้ามาเป็นผู้ใช้อำนาจรัฐหรือเป็นเจ้าของหน้าที่ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายการเมืองหรือฝ่ายประจำทั้งในระดับท้องถิ่นและในระดับชาติ

4.1.2 สนับสนุนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรม

เป็นการสนับสนุนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรมหรือศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นไป เพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและความชำนาญด้วยการเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน และศึกษาเพิ่มมากขึ้น จะมีส่วนช่วยให้เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพคล่องตัว รับข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้ง่าย

4.1.3 สนับสนุนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้รับค่าตอบแทน

เป็นการสนับสนุนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้รับค่าตอบแทนหรือเงินจูงใจเพิ่มมากขึ้น เจ้าหน้าที่ไม่อาจปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพถ้าหากได้รับค่าตอบแทนไม่เพียงพอหรือขาดสิ่งจูงใจ แนวโน้มของกฎหมายในอนาคตจึงน่าจะคำนึงถึงเรื่องนี้ด้วย

4.1.4 การลดจำนวนเจ้าหน้าที่

เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเป็นจำนวนมากทำให้ประเทศต้องเสียค่าใช้จ่ายมากตามไปด้วย แนวโน้มเช่นนี้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ ซึ่งจะช่วยประหยัดงบประมาณและนำงบประมาณในส่วนที่ลดนั้นมาเพิ่มให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่

4.1.5 ระดับการศึกษาของหัวหน้าฝ่ายบริหาร

สนับสนุนให้ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบริหารมีระดับการศึกษาอย่างต่ำปริญญาตรี เป็นการยกระดับมาตรฐานด้านการศึกษาซึ่งน่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการรับเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารในหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น นายกองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกเทศมนตรี

ทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดขององค์การ คือ บุคลากรที่มีคุณภาพ หากองค์การใดสามารถนำเอาศักยภาพของบุคลากรเหล่านั้นมาใช้ได้อย่างเหมาะสมเต็มที่ จะส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์การนั้น ๆ อย่างแน่นอน กลยุทธ์ที่สำคัญอย่างหนึ่งของการจัดการเรื่อง “คน” คือ การสร้างความรู้สึกร่วมกันของบุคลากรทุกระดับในองค์การ และวิธีการอย่างหนึ่งก็คือ การสร้างสมดุลของการจ่ายค่าตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ทั้งในรูปแบบของค่าจ้างตามตำแหน่ง (Position Pay) และค่าจ้างสำหรับผลการปฏิบัติงาน (Performance Pay) ของบุคลากรนั้น ๆ

4.1.6 การพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการเพื่อการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และทัศนคติที่ดี ต่อการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบ ให้มีคุณภาพ ประสพผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจแก่องค์การ สำหรับบุคลากรในภาครัฐ ซึ่งมีอยู่ทั้งในกระทรวง ทบวง กรม ในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคกรม ในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ เป็นกลไกสำคัญของ

รัฐบาลในการบริหารราชการแผ่นดินและพัฒนาประเทศให้ประสบผลสำเร็จ ทุกรัฐบาลจึงขอเป็นนโยบายสำคัญที่จะหาทางส่งเสริม และพัฒนาให้ข้าราชการและลูกจ้างทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ รวมทั้งการพัฒนาทัศนคติที่ถูกต้องใน การทำงานด้วย การพัฒนาบุคลากร แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้ (พะยอม วงศ์สารศรี. 2545 : 46)

1) การพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดผลตามความมุ่งหมาย ซึ่งผู้บังคับบัญชานิยมใช้กัน ดังนี้

- 1.1) การปฐมนิเทศ
- 1.2) การสอนงาน
- 1.3) การมอบอำนาจในการปฏิบัติงาน
- 1.4) การสับเปลี่ยน โยคย้ายในหน้าที่
- 1.5) การจัดพี่เลี้ยง
- 1.6) การให้ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วย
- 1.7) การรักษาการในตำแหน่ง
- 1.8) การพาไปสังเกตการณ์
- 1.9) การส่ง ไปศึกษาและดูงาน
- 1.10) การจัดประชุม สัมมนา และการฝึกอบรม
- 1.11) การใช้การประชุม สัมมนา และการฝึกอบรม
- 1.12) การส่งเสริมให้มีบทบาทในองค์การวิชาการ
- 1.13) การส่งเข้าประชุมในหน่วยงาน
- 1.14) การจัดหากเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวกับงาน ไว้ให้เพียงพอ
- 1.15) การจัดให้มีคู่มือปฏิบัติงานพอใช้ทั่วถึงกัน
- 1.16) การสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรอย่างจริงจัง

2) การพัฒนาตนเอง การพัฒนาตนเองของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งในการพัฒนาที่นิยมทำกัน ได้แก่

- 2.1) มีความตั้งใจที่จะพัฒนาตนเอง
- 2.2) แลกเปลี่ยนความรู้ความคิดแบบกันเอง
- 2.3) ศึกษาหาความรู้จากเอกสารวิชาการต่าง ๆ
- 2.4) ติดตามความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับนโยบายและ โครงการของงานที่อยู่ใน

ความรับผิดชอบโดยตรงและที่เกี่ยวข้อง

2.5) ติดตามความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ทั้งภายนอกและภายในประเทศ โดยอาศัยหนังสือพิมพ์ วิทยุโทรทัศน์ และสื่อมวลชนต่าง ๆ

2.6) เข้าร่วมสัมมนาเมื่อมี โอกาส

2.7) เป็นผู้นำอภิปรายและบรรยายบางโอกาส

2.8) เป็นสมาชิกองค์การทางวิชาการหรือองค์การอื่น ๆ ที่น่าสนใจ

2.9) หาโอกาสไปศึกษาดูงานในและนอกประเทศ

2.10) เข้าศึกษาในบางวิชาในสถานศึกษา

3) บุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในด้านการบริหารงาน เพราะทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้นในอดีตหรือกำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตเกิดจากกำลังคนทั้งสิ้นหากไม่มีทรัพยากรด้านกำลังคนแล้ว การบริหารทรัพยากรอื่นก็จะไม่มีความหมายแต่อย่างใด ในส่วนของความสำเร็จของการบริหารทรัพยากรด้านบุคลากรที่ผู้บริหารต้องทราบและดำเนินการจะมี 4 ประการ ดังนี้

3.1) การวางแผนกำลังคน (Manpower Planning) เป็นการตีความระหว่างวัตถุประสงค์และความต้องการของหน่วยงาน เพื่อดำเนินการกำหนดแผนการใช้กำลังคนอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต โดยอาศัยหลักการประสานกิจกรรมของงานให้ประสานกลมกลืนระหว่างงานและผู้ร่วมงาน ตลอดจนถึงการคาดคะเนฐานะทางเศรษฐกิจและการตลาดทำการวิจัยเพื่อการพัฒนาและแก้ไขแผนให้เหมาะสม

3.2) การพยากรณ์กำลังคน (Manpower Forecasting) ประกอบด้วย การประเมินความต้องการด้านกำลังคน ทั้งจำนวน ประสิทธิภาพ ความชำนาญงานและการผสมผสานของอาชีพรวมถึงการโยกย้ายเลื่อนขั้น และการศึกษาเพิ่มเติม

3.3) การใช้กำลังคน (Manpower Utilization) โดยการพิจารณาความรู้ ความสามารถ การศึกษา ความชำนาญงานและความถนัด ทั้งนี้เพื่อมอบอำนาจแต่งตั้งกับคุณสมบัติ

3.4) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Manpower Resource Development) ควรพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ ทั้งด้านความรู้ ความชำนาญและความสามารถ มีการเสริมสร้างให้บุคคลมีทักษะและสามารถพัฒนาตนเองให้เหมาะสมกับการงานอาชีพ และสังคมแวดล้อมรู้จักปรับตัวในทุกสถานการณ์

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การบริหารคน หมายถึง จัดการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานในการทำงานร่วมกันเป็นทีม และผู้บริหารได้ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาจากอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่าง ในการดำเนินงานเหมาะสม

4.2 ด้านการบริหารการเงิน

ด้านการบริหารการเงิน (Money) เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนให้กิจกรรมสาธารณะ กิจกรรมตามประเพณี การจัดสวัสดิการ การสร้างคุณภาพชีวิตในชุมชนและการจัดสรรงบประมาณตามความต้องการของชุมชนในองค์การให้ดำเนินการต่อไปได้ เงินหรือทรัพย์สินที่มีค่าเป็นเงินของระบบ ซึ่งนับเป็นหัวใจที่สำคัญอย่างหนึ่งของระบบ เช่น เงินทุน เงินสด เงินหมุนเวียน เงินค่าใช้จ่าย หรือเงินรายรับ รายจ่ายต่าง ๆ เหล่านี้เป็นต้น ถ้าการเงินของระบบไม่ดีพอแล้วระบบนั้นย่อมจะประสบกับความยุ่งยาก เพราะฉะนั้น ระบบธุรกิจทุกชนิดจะต้องมีความระมัดระวังในเรื่องของการเงินเป็นพิเศษ

การบริหารการเงิน หมายถึง แผนงานหรืองานสำหรับประมาณการด้านรายรับ รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งแสดงในรูปตัวเลขจำนวนเงิน และการตั้งงบประมาณเป็นการแสดงแผนการดำเนินงานออกเป็นตัวเลขจำนวนเงิน ดังนั้น ในแต่ละปีองค์การบริหารส่วนตำบลจึงจะต้องมีการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเป็นการวางแผนการจัดหาและการใช้จ่ายเงินในปีนั้น ๆ โดยจะมีการประมาณการรายรับที่คาดว่าจะได้รับ และประมาณการรายจ่ายที่จะดำเนินการภายในวงเงินประมาณการ รายรับที่กำหนดไว้

4.2.1 ขบวนการควบคุมดูแลการเงิน

ขบวนการที่ใช้ควบคุมดูแลการใช้ทรัพย์สินต่าง ๆ ขององค์การให้เกิดประโยชน์สูงสุด ถูกต้องเหมาะสม สอดคล้องกับความจำเป็นในการปฏิบัติงานแต่ละอย่าง เพื่อบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ ตัวแปรที่นำมาใช้พิจารณา ดังนี้ (ศศิวิมล มีอำพล, 2548 : 44)

1) แหล่งที่มาของเงินทุน (Source Of The Total Asset) ตามสมการบัญชีที่ว่า
สินทรัพย์ = หนี้สิน + ทุน อันประกอบด้วย

1.1) แหล่งที่มาของสินทรัพย์ทั้งหลายอัน ได้แก่ เงินสด หลักทรัพย์ระยะสั้น ลูกหนี้การค้า ตั๋วรับเงิน สินค้าคงเหลือ

1.2) แหล่งที่มาของหนี้สิน ได้แก่ หนี้สินระยะสั้น หนี้สินระยะยาว ตลอดจนค่าใช้จ่ายค้างจ่ายต่าง ๆ ส่วนของผู้ถือหุ้นเพิ่ม ได้แก่ การลงทุนเพิ่มของผู้ถือหุ้น และกำไรสะสมของผู้ถือหุ้น

2) แหล่งใช้ไปของเงินทุน (Source Of The Use Of Asset) อันจะพิจารณาถึงการ
ใช้ไปของเงินทุนในส่วนของสินทรัพย์ หนี้สิน และส่วนของผู้ถือหุ้น

3) ผลการดำเนินงานขององค์การ (The Financial Operation) ซึ่งจะพิจารณาถึง
ผลกำไรขององค์การที่เกิดขึ้น

4.2.2 ความสำคัญและประโยชน์ของงบประมาณ

โดยการปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่เป็นการกระจายอำนาจและอยู่ใกล้ชิดประชาชนเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น งบประมาณจึงถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญยิ่ง และเป็นประโยชน์ต่อการบริหารหน่วยงานสามารถนำเอา งบประมาณมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารหน่วยงานให้เจริญก้าวหน้า โดยความสำคัญและ ประโยชน์ของงบประมาณมี ดังนี้ (ไพรัช ตระการศิรินนท์. 2548 : 136 – 137)

1) เป็นเครื่องมือในการบริหารหน่วยงาน ตามแผนงานและกำลังเงินที่มีอยู่โดย ให้มีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแผนงานที่วางเพื่อป้องกันการรั่วไหลและการปฏิบัติงานที่ไม่ จำเป็นของหน่วยงานลดลง

2) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาหน่วยงาน ถ้าหน่วยงานจัดงบประมาณการใช้จ่าย อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ จะสามารถพัฒนาให้เกิดความเจริญก้าวหน้าแก่หน่วยงานและ สังคมโดยหน่วยงานต้องพยายามใช้จ่ายและจัดสรรงบประมาณให้เกิดประสิทธิผลไปสู่โครงการที่ จำเป็น เป็น โครงการลงทุนเพื่อก่อให้เกิดความก้าวหน้าของหน่วยงาน

3) เป็นเครื่องมือในการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากทรัพยากรหรืองบประมาณของหน่วยงานมีจำกัด ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องใช้งบประมาณ เป็นเครื่องมือในการจัดสรรทรัพยากรหรือใช้จ่ายเงินให้มีประสิทธิภาพ โดยมีการวางแผนในการใช้ และจัดสรรเงินงบประมาณ ไปในแต่ละด้าน และมีการวางแผนการปฏิบัติงานในการใช้จ่าย ทรัพยากรนั้น ๆ เพื่อที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในเวลาที่เร็วที่สุด และใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด

4) เป็นเครื่องมือกระจายทรัพยากร และเงินงบประมาณที่เป็นธรรม งบประมาณสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการจัดสรรงบประมาณที่เป็นธรรมไปสู่จุดที่มีความจำเป็น และทั่วถึงที่จะทำให้หน่วยงานนั้นสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) เป็นเครื่องมือประชาสัมพันธ์ งานและผลงานของหน่วยงาน เนื่องจาก งบประมาณเป็นที่รวมทั้งหมดของแผนงานและงานที่จะดำเนินการในแต่ละปีพร้อมทั้งผลที่จะ เกิดขึ้น ดังนั้นหน่วยงานสามารถใช้งบประมาณหรือเอกสารงบประมาณที่แสดงถึงงานต่าง ๆ ที่ทำ เพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

4.2.3 การบริหารงบประมาณ

1) งบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การบริหารงบประมาณในการบริหารงาน ผู้บริหารมีภารกิจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงบประมาณ มีภารกิจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก ได้แก่ การจัดทางงบประมาณซึ่งเป็นการวางแผนล่วงหน้าในการ

ขอเงินเพื่อจัดซื้อหรือจัดจ้างหรือค่าใช้จ่าย และขั้นตอนที่สอง ได้แก่ การดำเนินการใช้เงินเพื่อจัดซื้อหรือจัดจ้างตามงบประมาณที่ได้รับนั้น ทฤษฎีการจัดการ (เริ่มยุคใหม่) ของ ดรึคเกอร์ (Drucker. 2005 : 165) เสนอเป็นหลักการว่า กระบวนการจัดการประกอบด้วย

1.1) การวางแผน (Planning) เป็นการกำหนดหน้าที่การทำงานที่ต้องปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยกำหนดว่าจะดำเนินการอย่างไรและดำเนินการเมื่อไร เพื่อให้ความสำเร็จตามแผนที่วางไว้ การวางแผนต้องควบคุมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

1.2) การจัดองค์การ (Organizing) เป็นการมอบหมายงานให้บุคคลในแผนกหรือฝ่ายได้ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนที่วางไว้ เมื่อแผนกหรือฝ่ายประสบความสำเร็จก็จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จไปด้วยดี

1.3) การเป็นผู้นำ (Leading) เป็นการจูงใจ การชักนำ การกระตุ้นและชี้ทิศทางให้ดำเนินไปสู่เป้าหมาย โดยการเพิ่มผลผลิตและเน้นมนุษย์สัมพันธ์ทำให้เกิดระดับผลผลิตในระยะยาวที่สูงกว่าภาวะงานเพราะคนมักไม่ค่อยชอบภาวะงาน

1.4) การควบคุม (Controlling) เป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหาร ที่จะต้องรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบผลงานปัจจุบันกับเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ และทำการตัดสินใจไปตามเกณฑ์หรือไม่

2) งบประมาณการเงินเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญประการหนึ่งต่อการบริหารงาน เพราะเป็นสิ่งที่นำมาซึ่งทรัพยากรอื่น ๆ ที่มีคุณภาพ เช่น การได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพต้องมีค่าตอบแทนการได้มาซึ่งอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ต้องใช้เงิน ดังนั้นจึงเปรียบเสมือนน้ำมันหล่อลื่นมาช่วยให้กลไกในระบบบริหารมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

“งบประมาณ” ตามความหมายในพจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง “บัญชีหรือจำนวนเงินที่กำหนดไว้เป็นรายรับและรายจ่าย” ดังนั้น การงบประมาณคือ การจัดการเกี่ยวกับเงิน ซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารทุกระดับ

การงบประมาณนี้ นอกจากจะเป็นหน้าที่รับผิดชอบของผู้บริหารที่ต้องจัดการแล้ว ยังอาจใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการบริหารได้อีกด้วย เพราะการงบประมาณมีประโยชน์ทั้งในด้านการวางแผนและการควบคุมงาน คือมีส่วนช่วยในการ

2.1) คาดคะเนความต้องการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานในอนาคต

2.2) จัดสรรและวางระบบการใช้ทรัพยากรให้เหมาะสมในช่วงระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งเป็นการป้องกันการใช้จ่ายฟุ่มเฟือย ประหยัดทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และทำให้เกิดการประสานงานที่ดี

3) ผู้บริหาร ต้องรับผิดชอบในการจัดทำงบประมาณและจัดหางบประมาณ พร้อมทั้งควบคุมและบริหารการใช้จ่ายต่าง ๆ ให้อยู่ในขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดให้ งบประมาณส่วนใหญ่จะมาจากงานงบประมาณแผ่นดินจะได้มากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับการจัดสรร ตามลักษณะความจำเป็นและนโยบายของ

3.1) การจัดทำงบประมาณ ในการจัดสรรงบประมาณผู้บริหารต้องคำนึงถึง องค์ประกอบต่อไปนี้

3.1.1) ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายสำหรับการดำเนินงานในปัจจุบัน

3.1.2) ค่าใช้จ่ายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการขยายกิจการของหน่วยงานในอนาคต

3.1.3) ความต้องการในการประสานกิจกรรมของงานที่กำลังกระทำอยู่ และที่จะกระทำในอนาคต เพื่อให้เกิดความสมดุลซึ่งกันและกัน

3.2) กระบวนการจัดทำงบประมาณ มีขั้นตอนสำคัญ 3 ประการดังนี้

3.2.1) ขั้นเตรียมการ โดยการเตรียมขั้นแรกนี้ จะให้หน่วยงานย่อยร่าง งบประมาณแต่ละหน่วยงานของตนขึ้นมา แสดงถึงกิจกรรมและวงเงินที่ต้องการในช่วงระยะเวลาที่กำหนด เพื่อมาพิจารณาถึงความเหมาะสมเป็นงบประมาณรวมของหน่วยงานหรือองค์การ

3.2.2) ขั้นนำเสนองบประมาณ เป็นการเสนอแผนการใช้จ่ายเงินของ องค์การต่าง ๆ ไปยังหน่วยงานกลาง คือสำนักงานงบประมาณ เพื่อวิเคราะห์และตรวจสอบความ เป็นไปได้ก่อนที่จะเสนอต่อรัฐบาลเพื่อขออนุมัติ

3.2.3) ขั้นดำเนินการตามงบประมาณ เมื่อได้รับอนุมัติงบประมาณแล้ว ก็ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ต่อไป

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การบริหารการเงิน หมายถึง องค์การได้ใช้จ่าย งบประมาณเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในชุมชนท้องถิ่น มีการสนับสนุนเงิน งบประมาณในการสร้างคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน และการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุน กิจกรรมตามประเพณี กิจกรรมสาธารณะ สวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์การจัดให้มีความเหมาะสมกับวิถี การดำเนินชีวิต

4.3 ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ

ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ (Material) การบริหารและจัดการกิจกรรมใด ๆ ภายใต การบริหารงานขององค์การขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่จะสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความพอเพียง ครบครัน และคุณภาพของ วัสดุสิ่งของที่มีอยู่ ตลอดจนการบริหารเกี่ยวกับวัสดุสิ่งของที่สามารถใช้งานได้อย่างคุ้มค่าและเกิด

ประโยชน์สูงสุด จึงเป็นแนวทางอย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์การให้มีความก้าวหน้าสามารถตอบสนองการพัฒนาองค์การได้อย่างดีที่สุด

วัสดุตั้งของ หมายถึง วัสดุสิ้นเปลือง เป็นสินทรัพย์หมุนเวียน ที่มีลักษณะใช้แล้วหมดไป และมีมูลค่าต่อหน่วยต่ำ เช่น กระดาษ ปากกา ยางลบ ลวดเย็บ โดยจะเรียกวัสดุเหล่านี้ตามลักษณะการใช้งาน เช่น วัสดุสำนักงาน วัสดุโรงงาน ซึ่งวัสดุตั้งของ หมายถึง วัสดุต่าง ๆ ที่ใช้ในสำนักงานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน โดยสภาพเมื่อใช้แล้วย่อมสิ้นเปลืองหมดไปแปรสภาพหรือไม่คงสภาพเดิม หรือสิ่งของที่มีลักษณะคงทนถาวร ในการจัดหาวัสดุสิ้นเปลืองมาใช้มักจะซื้อปริมาณมาก และมีการควบคุมโดยใช้หลักฐานการเบิกจ่าย และ ณ วันสิ้นงวดจะมีการตรวจนับวัสดุสิ้นเปลืองคงเหลือ เพื่อจะได้ทราบว่าได้ใช้วัสดุสิ้นเปลืองเป็นจำนวนเท่าใด

วัสดุตั้งของเป็นปัจจัยที่สำคัญไม่แพ้ปัจจัยอื่น จำเป็นต้องมีคุณภาพและมีต้นทุนที่ต่ำ เพราะมีผลกระทบต่อต้นทุนการผลิต ดังนั้น องค์การควรมีการสนับสนุนการบริหารงานวัสดุ ดังนี้ (สมยศ นาวิการ. 2544 : 28)

4.3.1 จัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ที่ครบครันพร้อมใช้งาน

มีการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์อย่างครบครันพร้อมใช้งาน จัดวางเป็นสัดส่วน จะเป็นส่วนที่ทำให้ลักษณะของงานเดินไปได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ

4.3.2 วางระเบียบเกี่ยวกับการใช้วัสดุอุปกรณ์ให้เหมาะสม

การวางระเบียบเกี่ยวกับการใช้วัสดุอุปกรณ์ให้เหมาะสม มีส่วนทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายภายในสำนักงานได้เป็นอย่างดีและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมากขึ้น

4.3.3 การจัดวัสดุ อุปกรณ์

นอกจากปัจจัยด้านกำลังคน และด้านการเงินงบประมาณแล้ววัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ นับว่ามีความสำคัญและจำเป็นต่อการบริหารงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพราะในการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการช่วยสนับสนุนเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ อาจเรียกรวมกันว่า “พัสดุ” ซึ่งหมายถึง สิ่งจำเป็นทั้งปวงที่จัดหาไว้ในหน่วยงานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ (สมพร เพชรสุวรรณ. 2544 : 5)

- 1) ครุภัณฑ์ หมายถึง เครื่องมือเครื่องใช้และสิ่งของต่าง ๆ ที่มีอายุการใช้งานนาน ๆ ที่มีความคงทนถาวร และส่วนใหญ่มีราคาค่อนข้างแพงเมื่อเทียบกับราคาต่อหน่วย
- 2) วัสดุ หมายถึง เครื่องใช้และสิ่งของที่สิ้นเปลืองต่าง ๆ มีอายุการใช้งานสั้น และมักจะมีราคาถูกเมื่อเทียบกับราคาต่อหน่วยในการบริหารทรัพยากรด้านพัสดุ ไม่ว่าจะเป็นวัสดุ

หรือครุภัณฑ์ ผู้บริหารงานทุกระดับจะต้องมีความรอบรู้และสามารถบริหารพัสดุต่าง ๆ ให้ดีที่สุด โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและการประหยัดเป็นสำคัญการบริหารพัสดุมีขั้นตอนที่ต้องทราบ 5 ประการ คือ

ขั้นตอนที่ 1 เป็นการประมาณปริมาณพัสดุที่ต้องการใช้ในหน่วยงานทุกประเภท ซึ่งอาศัยข้อมูลรายงานด้านพัสดุที่มีอยู่ และ/หรือการพยากรณ์ หรือคาดคะเนว่าจะต้องใช้ อะไรมากน้อยเพียงใดในช่วงเวลาที่กำหนด

ขั้นตอนที่ 2 การจัดหาพัสดุ ตามปริมาณและชนิดของสิ่งของให้ตรงตามรายละเอียดที่ระบุไว้ ซึ่งอาจเป็นการสั่งซื้อโดยตรงหรือการยื่นซอง ประกวดราคา ขึ้นอยู่กับกฎหมายหรือกฎระเบียบเกี่ยวกับพัสดุที่วางไว้

ขั้นตอนที่ 3 เป็นการแจกจ่ายพัสดุให้หน่วยงานอื่น ตามที่ต้องการหลังจากได้ตรวจสอบสภาพเรียบร้อยแล้ว

ขั้นตอนที่ 4 เป็นการบำรุงรักษาพัสดุ ซึ่งรวมถึงการกระทำทุกอย่างที่มุ่งเพื่อการรักษาป้องกัน หรือแก้ไขเครื่องมือเครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลา

ขั้นตอนที่ 5 เป็นการจำหน่ายพัสดุ หมายถึง การปลดเปลื้อง ความรับผิดชอบเกี่ยวกับวัสดุและครุภัณฑ์ที่ชำรุดใช้การไม่ได้ เนื่องจากการเสื่อมสภาพล้าสมัยหรือสูญหาย โดยการตัดยอดออกจากบัญชีควบคุมพัสดุด้วยการขาย การแลกเปลี่ยน ทำลายหรือโอน ให้กับหน่วยงานอื่น

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การบริหารวัสดุสิ่งของ หมายถึง การวางระเบียบวัสดุสิ่งของที่องค์การในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานเพียงพอเหมาะสมและถูกต้องตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง วัสดุสิ่งของที่นำมาใช้ในแต่ละกิจกรรมมีความเหมาะสม มีเอกสารแผ่นพับ/คู่มือ/เอกสารแนะนำและมีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานได้ทันที และองค์การบริหารส่วนตำบล มีนโยบายในการใช้วัสดุสิ่งของอย่างประหยัด คุ่มค่าและให้ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ

4.4 ด้านการบริหารจัดการทั่วไป

ด้านการบริหารจัดการทั่วไป (Management) หมายถึง การจัดองค์การหรือหน่วยงาน โดยการจัดแบ่งงานขององค์การหรือของหน่วยงานเป็นหน่วยงานย่อย พร้อมทั้ง วัตถุประสงค์กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงาน ตลอดจนกำหนดงานควบคุม และบังคับบัญชาในลักษณะหน่วยงานหลัก หน่วยงานที่ปรึกษา และหน่วยงานช่วย พร้อมทั้ง กำหนด ช่วงการบังคับบัญชาไว้ด้วย ซึ่งตามปกติช่วงการบังคับบัญชาจะอยู่ระหว่าง 3-15 หน่วยงาน การจัดองค์การเป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะถ้ามีการจัดองค์การที่ดีจะช่วยให้เกิดความราบรื่นใน

องค์การนั้น ในการจัดองค์การอาจแสดงไว้ในรูปของแผนภูมิองค์การ เพื่อให้เกิดการสื่อสารความเข้าใจในองค์การเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ สายการบังคับบัญชา และการติดต่อ

4.1.1 การจัดการ (Management) หรืออาจจะเรียกว่า การบริหาร หรือ การบริหารจัดการ หมายถึง ชุดของหน้าที่ต่าง ๆ ที่กำหนดทิศทางในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ คือ การใช้ทรัพยากรอย่างเฉลียวฉลาด และคุ้มค่า และการตัดสินใจอย่างถูกต้อง ซึ่งมีการปฏิบัติการได้สำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้น ผลสำเร็จของการจัดการต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กันไปเกี่ยวกับหลักจัดการ (Management Principles) Fayol ได้วางหลักทั่วไปที่ใช้ในการบริหารไว้ 14 ข้อ ซึ่งใช้สำหรับเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้บริหาร หลักทั่วไป มีดังนี้ (สุพิน เกษาคุปต์. 2546 : 37-39)

1) หลักที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่แยกจากกันมิได้ ผู้ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ที่จะออกคำสั่งได้นั้น ต้องมีความรับผิดชอบต่อผลงานที่ตนทำไปนั้นด้วย

2) หลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว

ในการกระทำใด ๆ คนงานควรได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้เกิดความสับสนในคำสั่งด้วยการปฏิบัติตามหลักข้อนี้ ย่อมจะช่วยให้สามารถจัดสาเหตุแห่งการเกิดข้อขัดแย้งระหว่างแผนกงาน และระหว่างบุคลากรในองค์การให้หมดไป

3) หลักของการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน

กิจกรรมของกลุ่มที่มีเป้าหมายอันเดียวกันควรจะต้องดำเนินไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกัน เป็นไปตามแผนงานเพียงอันเดียวร่วมกัน

4) หลักของความสามัคคี

เน้นถึงความจำเป็นที่คนต้องทำงานเป็นกลุ่มที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มทำงานที่ดี

5) หลักของการแบ่งงานกันทำ

การแบ่งแยกงานกันทำตามความถนัด โดยไม่คำนึงถึงว่าจะเป็นการดำเนินงานด้านบริหารหรือด้านเทคนิค

6) หลักเกี่ยวกับระเบียบวินัย

โดยถือว่าระเบียบวินัยในการทำงานนั้น เกิดจากการปฏิบัติตามข้อตกลงในการทำงาน ทั้งนี้โดยมุ่งที่จะก่อให้เกิดการเคารพเชื่อฟัง และทำงานตามหน้าที่ด้วยความตั้งใจ เรื่อง

ดังกล่าวนี้ จะทำได้ก็ โดยที่ผู้บังคับบัญชาต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต และเป็นตัวอย่างที่ดี ข้อตกลงระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา จะต้องเป็นไปอย่างยุติธรรมมากที่สุด และจะต้องยึดถือเป็นหลักปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา

7) หลักของการถือประโยชน์ส่วนบุคลาการเป็นรองประโยชน์ส่วนรวม

หลักข้อนี้ระบุว่า ส่วนรวมย่อมสำคัญกว่าส่วนย่อยต่าง ๆ เพื่อที่จะให้สำเร็จผลตามเป้าหมายของกลุ่ม (องค์การ) นั้น ผลประโยชน์ส่วนได้เสียของกลุ่มย่อมต้องสำคัญเหนืออื่นใดทั้งหมด

8) หลักของการให้ผลประโยชน์ตอบแทน

การให้และวิธีการจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนควรที่จะยุติธรรม และให้ความพอใจมากที่สุดแก่ทั้งฝ่ายลูกจ้างและนายจ้าง

9) หลักของการรวมอำนาจไว้ส่วนกลาง

หลักของการรวมอำนาจไว้ส่วนกลาง หมายถึงว่าในการบริหารจะมีการรวมอำนาจไว้ที่จุดศูนย์กลาง เพื่อให้ควบคุมส่วนต่าง ๆ ขององค์การไว้ได้เสมอ และการกระจายอำนาจจะมากน้อยเพียงใดก็ย่อมแล้วแต่กรณี

10) หลักของความมีระเบียบเรียบร้อย

ทุกสิ่งทุกอย่างไม่ว่าสิ่งของหรือคนต่างต้องมีระเบียบและรู้ว่าตนอยู่ในที่ใดของส่วนรวม หลักนี้ก็คือหลักกฎเกณฑ์ใช้ในการจัดสิ่งของและตัวคนในการจัดองค์การนั่นเอง

11) หลักของความเสมอภาค

ผู้บริหารต้องยึดถือความเอื้ออารีและความยุติธรรมเป็นหลักปฏิบัติต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งความจงรักภักดี และการอุทิศตนเพื่องาน

12) หลักของความมีเสถียรภาพของการว่าจ้างทำงาน

ผู้บริหารและคนงานต้องใช้เวลาระยะหนึ่ง เพื่อเรียนรู้งานจนทำงานได้ดี การที่คนเข้าออกมากย่อมเป็นสาเหตุให้ต้องสิ้นเปลือง และเป็นผลของการบริหารงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ

13) หลักของความคิดริเริ่ม

เนื่องจากว่าคนฉลาดย่อมต้องการที่จะได้รับความพอใจจากการที่ตนได้ทำอะไรด้วยตัวเอง ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรเปิด โอกาสให้ผู้ผู้น้อยได้ใช้ความริเริ่มของตนบ้าง

4.4.2 ด้านการบริหาร

เทคนิคและวิธีการบริหาร เป็นปัจจัยนำเข้าสำคัญประการหนึ่งสำหรับระบบบริหารงานที่จำเป็นต้องศึกษาให้เข้าใจอย่างละเอียด เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้ใน

การบริหารทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า การบริหารงานเป็นศาสตร์และศิลป์ของการจัดการ เพื่อสะดวกในการศึกษา จึงแบ่งการบริหาร ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นวิธีการบริหารหรือเป็นศาสตร์และส่วนที่เป็นเทคนิคและศิลปะ การบริหาร

1) การบริหารหรือศาสตร์การบริหาร

วิธีการหรือศาสตร์การบริหาร หมายถึง หลักหรือกระบวนการบริหารที่เป็น ที่รู้จักและยอมรับกันทั่วไปในวงการบริหาร ซึ่งมีมีหลายทฤษฎีจากการเริ่มต้นศึกษาและกำหนดเป็น ศาสตร์ทางการบริหารที่ อองรี เฟโยล (Henry Fayol) ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าเป็นบิดาทางการบริหาร สมัยใหม่ ได้กำหนดไว้ว่า หน้าที่ทางการบริหารของผู้บริหารประกอบด้วย 5 อย่าง กล่าวคือ การ วางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชา การประสานงานและการควบคุม ต่อมาได้มีการพัฒนา ทฤษฎีทางการบริหารอีกหลายทฤษฎี เช่น ศาสตราจารย์กุลิก (Luther Gulick) และศาสตราจารย์ เออร์วิค (Lundall Gulick) และศาสตราจารย์เออร์วิค (Lundall Urwick) ได้สรุปไว้ใน “Paper On The Science of Administration.” มีดังนี้ (สุพิน เกษาคุปต์. 2546 : 37-39)

1.1) การวางแผนงาน (P = Planning) ว่าต้องการจะทำอะไรทำไมต้องทำ จะ ทำที่ไหน จะทำอย่างไรและใครเป็นผู้รับผิดชอบ

1.2) การจัดองค์การ (O = Organizing) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัด โครงสร้าง ของหน่วยงานการกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดตำแหน่งงานการประสานงาน การมอบอำนาจ และหน้าที่ความรับผิดชอบเหมาะสมเพียงพอกับงาน โดยพิจารณากรอบอัตรากำลังที่กำหนด การ คัดเลือกบรรจุปฐมนิเทศและพัฒนาทักษะ

1.3) การบริหารงานบุคคล (S = Staffing) เป็นการเตรียมเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานให้เหมาะสมและเพียงพอกับงาน โดยพิจารณากรอบอัตรากำลังที่กำหนดการคัดเลือก การบรรจุ ปฐมนิเทศและพัฒนาทักษะ

1.4) การอำนวยการ (D = Directing) หรือการบังคับบัญชาซึ่งรวมทั้งการ ควบคุมงานการนิเทศงาน การสร้างมนุษยสัมพันธ์และการจูงใจ รวมถึงการตัดสินใจ เพื่อการ วินิจฉัยสั่งการที่ถูกต้อง

1.5) การประสานงาน (Co = Coordinating) เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไป ด้วยความเรียบร้อยและราบรื่น ช่วยแก้ปัญหาและข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงานทำให้กิจกรรมต่าง ๆ เอื้ออำนวยสนับสนุนและเกื้อกูลกันและกัน ไม่ซ้ำซ้อนหรือเกิดช่องว่างผู้ร่วมงานทุกคนมีความ เข้าใจกัน ทั้งด้านการปฏิบัติงานและการดำรงชีวิต

1.6) การรายงานผลการปฏิบัติงาน (R = Reporting) เป็นส่วนหนึ่งของระบบการติดต่อสื่อสารที่จำเป็นของหน่วยงานที่ต้องจัดให้มีขึ้น เพื่อรวบรวม

ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไว้สำหรับการประเมินผลความก้าวหน้า และความสำเร็จของงาน

1.7) การงบประมาณ (B = Budgeting) เป็นการจัดการเกี่ยวกับรับการเงินของหน่วยงานอันรวมถึงการเตรียมขออนุมัติ การจัดสรร การใช้จ่ายและการตรวจสอบงบประมาณ

กิจกรรมทั้ง 7 ประการนี้ เป็นวิธีการที่ยอมรับว่าเป็นศาสตร์ของการบริหารงาน ซึ่งมีระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติที่แน่นอน และพิสูจน์ได้ว่าเป็นประโยชน์ต่อการบริหาร เมื่อยึดหลักที่ได้กำหนดไว้ ต่อมาในยุคปัจจุบันได้มีการพัฒนาทฤษฎีทางการบริหารที่เป็นที่ยอมรับกันว่า หน้าที่ทางการบริหารของผู้บริหารน่าจะประกอบไปด้วยหน้าที่ทั้งสี่อย่าง ซึ่งได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการและการควบคุม ดังที่กล่าวถึงไปข้างแล้ว

2) เทคนิคและศิลปะของการบริหาร

เทคนิคและศิลปะการบริหาร เป็นสิ่งที่ผู้บริหารนำมาใช้ประกอบหรือเสริมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารกิจกรรมที่รับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น เป็นสิ่งที่ไม่มีหลักเกณฑ์การปฏิบัติที่แน่นอน การนำไปใช้ขึ้นอยู่กับทักษะและประสบการณ์ของผู้บริหาร ซึ่งจะต้องวิเคราะห์ถึงความเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับงาน ดังนั้น การเลือกใช้เทคนิคและศิลปะของการบริหาร ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมเป็นสำคัญ เพราะเทคนิคที่ดีและก้าวหน้าที่สุดบางครั้งอาจไม่เหมาะสมก็ได้ เช่น อาจต้องเสียค่าใช้จ่ายมากเกินไป หรือยากต่อการเข้าใจและไม่สามารถปฏิบัติตามได้ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ด้านการบริหารจัดการทั่วไป หมายถึง องค์การจึกระบบการปฏิบัติงานตามกฎ ระเบียบข้อบังคับและจัดผังสถานที่ทำงานให้ความสะดวกในการติดต่อ โดยการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่มาติดต่อในองค์การ และจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประสานงาน ติดตามและประเมินผลการทำงาน และการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

4.5 ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน

ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน (Market) คือ หลักปฏิบัติซึ่งผู้ให้บริการโดยทั่วไปต้องยึดถือปฏิบัติ เพราะการให้บริการด้วยหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค การบริการ หลักความประหยัด และหลักความสะดวก เป็นการช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและผู้อื่น ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องยึดหลักปฏิบัติและคำนึงถึงเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความประทับใจในบริการแก่ประชาชนมาตรฐานการบริการ ประกอบด้วย มาตรฐานของตัวงานที่สามารถจะปฏิบัติงานได้สำเร็จให้บรรลุถึงมาตรฐานที่กำหนดได้เป็นที่เข้าใจตรงกัน มี

ลักษณะเฉพาะเจาะจงและสามารถวัดได้ มีจุดมุ่งหมายเกี่ยวกับเวลา มีเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษร และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งมาตรฐานการบริการเหล่านี้ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อผู้รับบริการ รวมทั้งพฤติกรรมที่ควรปฏิบัติต่อผู้รับบริการซึ่งเป็นหลักประกันให้กับประชาชน ได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คุณภาพบริการควรคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ความเพียงพอของการให้บริการ ทักษะการให้บริการ ศิลปะการให้การดูแลเอาใจใส่ความต่อเนื่องของการให้บริการ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ คุณภาพโดยรวมทั่วไป และความตั้งใจที่จะกลับมารับบริการอีกครั้ง การให้บริการของรัฐ คือ การส่งเสริมการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนของรัฐบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญ อันดับแรกที่รัฐบาลพึงกระทำเพื่อส่งเสริมการบริการของรัฐที่มีต่อประชาชน จึงเป็นจุดมุ่งหมายของรัฐบาลทุกยุคทุกสมัย การให้บริการของรัฐบาลที่มีแก่ประชาชนมีหลากหลายรูปแบบมีตั้งแต่การบริการเบื้องต้นที่ไม่สลับซับซ้อนไปจนถึงการบริการที่ยุ่ยากสลับซับซ้อน รัฐบาลและส่วนราชการได้ดำเนินงานเพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2547 : 35)

4.5.1 ยึดถือประชาชนหรือผลประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมเป็นเป้าหมายหลัก การบริหารราชการที่จะออกมาในอนาคตจะมุ่งเน้นไปที่ผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก โดยแสดงเจตนารมณ์หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

4.5.2 พัฒนาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเพิ่มขึ้น เป็นสิ่งจำเป็นเพราะประชาชนได้รับประโยชน์เพิ่มมากขึ้น ในเวลาเดียวกัน ย่อมแสดงให้เห็นว่าประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้า และประชาชนมีคุณภาพสูงขึ้น

4.5.3 กระจายการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนให้กว้างขวาง ทัวถึง และใกล้ชิดประชาชนมากขึ้น เพื่อเกิดความเป็นธรรมในการให้บริการสาธารณะและเกิดความเป็นธรรมในสังคมเพิ่มมากขึ้น

4.5.4 สนับสนุนให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเป็นงานกว้างขวาง ถ้าพึ่งเพียงภาครัฐไม่อาจดำเนินงานให้สำเร็จได้ง่าย ต้องอาศัยความร่วมมือจากภาคเอกชนด้วย โดยภาคเอกชนอาจเป็นบริษัทห้างร้าน หรือหน่วยงานที่ไม่สังกัดภาครัฐ (Non-Governmental Organization, NGO.) เช่น สมาคม หรือมูลนิธิ ทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ

4.5.5 สนับสนุนและปกป้องคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน และสร้างความ เป็นธรรมในสังคมเพิ่มมากขึ้น การบริหารราชการไม่อาจละเลยหลักการนี้ได้ ทั้งนี้ เป็นไปตาม บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

4.5.6 สนับสนุนและช่วยเหลือคนยากจนและผู้ด้อยโอกาสเพิ่มมากขึ้น ในอนาคต ไม่อาจเน้นไปที่ผู้รับบริการที่มีสภาพปกติเท่านั้น ควรให้ความสำคัญกับผู้รับบริการที่ยากจน ผู้ด้อยโอกาส สตรี เด็ก คนชรา และคนพิการเพิ่มมากขึ้นด้วย พร้อมกันนั้น ผู้ด้อยโอกาสจะเข้ามา มีส่วนร่วมหรือเข้ามาเป็นตัวแทนมากขึ้น เพื่อแสดงถึงปัญหาและความต้องการให้ปรากฏและนำไปสู่ การแก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็น เช่น เข้าเป็นตัวแทนในการออกกฎหมาย หรือเข้าเป็นกรรมการใน คณะกรรมการของหน่วยงานของรัฐ

4.5.7 สนับสนุนให้มีศูนย์อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ได้อย่าง รวดเร็ว โดยใช้โทรศัพท์หมายเลขเดียวกันทั่วประเทศ หรือติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เช่น ศูนย์เผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารของราชการ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของทุกหน่วยงาน และศูนย์ให้บริการด้าน สาธารณสุข เป็นต้น ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว ทัน เหตุการณ์ และเป็นสากล

4.5.8 คุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชน จักต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ และข้อควรคำนึง มีดังนี้ (สมิต สัทมกร. 2545 : 173)

1) ความสอดคล้องตรงตามความต้องการของประชาชน การให้บริการ ผู้ให้ บริการต้องคำนึงถึงประชาชนผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยนำเอาความต้องการของประชาชนมาเป็น ข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เห็นว่าเหมาะสมดีแล้วแก่ประชาชนก็ ตาม แต่ถ้าประชาชนไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจไร้ค่า

2) การให้ประชาชนเกิดความพอใจ เนื่องจากคุณภาพ คือ ความพอใจของ ประชาชนเป็นหลักการเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้บริการเกิดความพอใจ และถือ เป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เพียง ด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของประชาชนเป็นสำคัญ

3) การปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งสนองตอบความ ต้องการและความพอใจของประชาชนที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความ ถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน หากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องเพียงเล็กน้อย ก็ยากที่จะทำให้ ประชาชนพอใจ

4) ความเหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตาม กำหนด เวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดย่อมเป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับ

สถานการณ์ นอกจากการให้บริการทันกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของประชาชนและสามารถตอบสนองให้รวดเร็วก่อนกำหนดเวลาด้วย

5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น การให้บริการไม่ว่าลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบและรอบด้าน จะมุ่งแต่ผลประโยชน์ที่จะเกิดแก่ประชาชนและองค์กร ไม่เป็นการเพียงพอ จำต้องคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งควรยึดหลักในการให้บริการว่าระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การบริหารการให้บริการประชาชน หมายถึง การให้บริการเพื่อการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในระหว่างการเข้ารับบริการเป็นขั้นตอน พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัน และเวลาในการให้บริการถูกต้อง และชัดเจน มีแผนพับให้ความรู้ และให้คำแนะนำในการใช้บริการตลอดจน การนำเอาเทคโนโลยีใหม่มาใช้ช่วยให้การปฏิบัติงานในสำนักงานมีประสิทธิภาพมีความคล่องตัวสะดวกรวดเร็วมากขึ้น และมีอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการเพียงพอในการปฏิบัติงานและการให้บริการ

4.6 ด้านการบริหารคุณธรรม

ด้านการบริหารคุณธรรม (Morality) หมายถึง แนวทางในการปฏิบัติหน้าที่พึงปฏิบัติในการทำงานอย่าง การที่องค์กรบริหารส่วนตำบลและบุคลากรในองค์กรบริหารส่วนตำบลไม่เอาเปรียบประชาชน คำนึงถึงกฎระเบียบและความถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

คุณธรรมในการทำงานของข้าราชการ หมายถึง ระบบของพฤติกรรมที่พึงปรารถนาในการทำงานของข้าราชการที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติ ผู้รับบริการ สถานการณ์การทำงาน กระบวนการทำงาน และผลงาน ซึ่งคุณธรรมของข้าราชการมีความสำคัญและจำเป็นอย่างมาก ด้วยเหตุที่การบริหารราชการไม่อาจเกิดประสิทธิภาพที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อประเทศชาติและประชาชนได้ หากข้าราชการซึ่งเป็นกลไกของทางราชการที่สำคัญ “ขาดคุณธรรมของข้าราชการ” ซึ่งครอบคลุมถึง การขาดจิตใจ จิตสำนึก จิตวิญญาณ หรือ อุดมการณ์ที่ตั้งงามเพื่อส่วนรวม การขาดจริยธรรมของข้าราชการมีส่วนสำคัญทำให้ข้าราชการเป็นจำนวนมากประพฤติมิชอบในวงราชการ การกระทำหรือผลงานที่ปรากฏออกมา ก็จะขาดประสิทธิภาพ หรือ ไม่มีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร ทั้งนี้ เนื่องจากจิตใจหรือคุณธรรมมีส่วนสำคัญในการกำหนดพฤติกรรม

การที่องค์กรมีความซื่อตรง เป็นกันเอง ไม่เอาเปรียบประชาชนหรือองค์กรอื่นปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ คำนึงถึงระเบียบและความถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ องค์ความรู้ที่นักบริหารและต้องนำมาใช้ในงานวางแผนงาน การเลือกใช้กลวิธี และกิจกรรมที่ควรดำเนินการ การจัดหน่วยงานและวางระบบงาน การติดต่อสื่อสาร การอำนวยความสะดวก การตัดสินใจ การแก้ปัญหา การติดตามและควบคุมงาน การประสานงาน การทำงานร่วมกับหน่วยงาน

อื่น ๆ หรือภาคเอกชน ชุมชน ประชาชน และอาสาสมัครกลุ่มและรูปแบบต่าง ๆ ให้ถูกต้องเหมาะสม มีประสิทธิภาพและได้ผล และประเมินผลการปฏิบัติงานและผลงานการแก้ไขปรับปรุงงานและวิธีทำงานเพื่อให้งานของหน่วยงานเข้าเป้าหมาย และเป็นที่พึงพอใจแก่สังคม และประชาชนกลุ่มเป้าหมาย และโดยทั่วไปในสังคม

เมื่อคุณธรรมเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นยิ่งสำหรับข้าราชการ จึงขอเสนอคุณธรรมของข้าราชการไว้ 7 ประการ เพื่อนำไปสู่การเป็นข้าราชการที่มีคุณธรรมดั่งมา ดังนี้

4.6.1 การนำหลักธรรมมาใช้ในการให้บริการ

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความซื่อสัตย์ สุจริตเสียสละ อดทน มีความเป็นธรรมชาติเพื่อพ่อแม่ มีน้ำใจ สุภาพ มีเมตตาธรรม และการเป็นแบบอย่างที่ดีของหน่วยงานของรัฐ

4.6.2 การมีจิตสำนึกที่ดีงามในการให้บริการ

ข้าราชการทุกคนต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการเพื่อผลประโยชน์ของประเทศชาติและประชาชน โดยรวมจึงจำเป็นต้องมีจิตสำนึกที่ดีงามในการให้อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ถ้าหากข้าราชการทำได้ก็เชื่อได้ว่าจะช่วยสร้างความเจริญและยกมาตรฐานของประเทศให้สูงขึ้น

4.6.3 การวางตัวให้เหมาะสม

ข้าราชการไม่ควรทะเลาะทอทะยานอยากจะมีชีวิตความเป็นอยู่อย่างหรูหราโอ้อ่าใช้จ่ายฟุ่มเฟือย หรือ “กินคืออยู่คืออย่างเกินความพอดี” รู้จักใช้จ่ายแต่เพียงพอดี รู้จักประหยัดไม่ฟุ่มเฟือย รวมตลอดถึงการวางตัวเป็นกลางทางการเมือง

4.6.4 การไม่ใช้สถานะหรือตำแหน่งไปแสวงหาผลประโยชน์

ไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์สำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น ข้าราชการไม่ใช้สถานะหรือตำแหน่งเข้าไปก้าวก่ายหรือแทรกแซงการบรรจุแต่งตั้ง ย้าย โอน เลื่อนตำแหน่ง และเลื่อนขั้นเงินเดือนของข้าราชการคนใด ในเวลาเดียวกัน ต้องไม่ยอมให้คู่สมรส บุคคลในครอบครัวหรือผู้ใกล้ชิดก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตนหรือผู้อื่น ไม่ยอมให้ผู้อื่นใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนเองโดยมิชอบ รวมตลอดถึงการไม่เรียกร้องผลประโยชน์ในทางมิชอบ ซึ่งครอบคลุมถึงการไม่เรียกร้องของขวัญ ของกำนัล หรือประโยชน์อื่นใดจากบุคคลอื่นเพื่อประโยชน์ต่าง ๆ อันอาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน

4.6.5 การพบปะเยี่ยมเยียนและช่วยเหลือประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

รวมทั้งเอาใจใส่ทุกข์สุขและรับฟังเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน และรับหาทางช่วยเหลืออย่างเร่งด่วนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ

4.6.6 การแสดงความรับผิดชอบในการบริหารงานผิดพลาด

ข้าราชการควรแสดงความรับผิดชอบตามควรแก่กรณี เช่น ลาออกจากตำแหน่งเมื่อปฏิบัติหน้าที่บกพร่องหรือผิดพลาดอย่างร้ายแรง

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การบริหารคุณธรรม หมายถึง องค์การมีการบริหารงานด้วยความยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ เต็มใจในการให้บริการประชาชน ไม่เอาใจเอาเปรียบประชาชน ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี มีการประสานความร่วมมือและเอื้อประโยชน์ให้กับประชาชน

จากแนวคิดผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา แนวคิดกับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จึงได้เลือกแนวคิดการจัดการ 6M's ตัวมาทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยศึกษาถึง ด้านการบริหารคน ด้านการบริหารการเงิน ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ ด้านการบริหารจัดการทั่วไป ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน และด้านการบริหารคุณธรรม เพื่อนำไปพัฒนาระบบบริหาร การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ที่ทำให้กิจกรรมหรือภารกิจขององค์กรบรรลุเป้าหมายหรือสำเร็จได้ งานแต่ละอย่างสามารถจัดแบ่งกลุ่มงานได้ และมีการรายงานต่อบังคับบัญชาตามลำดับ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

การนำเสนอการดำเนินงานตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ความสามารถในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

1. ความหมายของประสิทธิภาพการดำเนินงาน

การศึกษาได้มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการดำเนินงาน ดังนี้

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2548 : 162) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การช่วยเหลือ เริ่มต้นช่วยเหลือผู้ร่วมงานของเราอย่างเต็มที่ เต็มใจแบบเอื้ออาทร ให้ก่อนเสมอ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548 : 18) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้านั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

ณภักซ์ อัดลสุรียานันท์ (2549 : 24) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การทำงานที่ดีจะเกิดขึ้นได้นั้น สามารถวัดได้จากเวลาที่ทำงาน คุณภาพของงานและปริมาณของงานว่าจะสูงกว่ามาตรฐานหรือเกณฑ์ที่องค์กรตั้งไว้

สุวเนตร ธงยศ (2549 : 36) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามความคาดหมายไว้หรือการทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาน้อยที่สุดงานเสร็จทันเวลา ผลของงานมีมาตรฐานถูกต้องเชื่อถือได้

อุทิศ ศิริวรรณ (2549 : 212) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติ ซึ่งฝ่ายหนึ่งนำเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปสัญลักษณ์หรือตัวตน จึงไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของในสิ่งใด

จริยา เรือนแก้ว (2550 : 13) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าโดยการให้ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง แม่นยำ การแก้ไขปัญหาของลูกค้าอย่างถูกต้อง ในขณะที่ลูกค้ามาใช้บริการหรือภายหลังจากที่ลูกค้ามารับบริการแล้ว

วรัท พฤษยาคุณนันท์ (2556 : ออนไลน์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผน หรือในทางกลับกันหมายถึงความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผนโดย ประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผลประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานจริงเมื่อเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

เฮอ์เบิร์ต เอ. ไชมอน (Herbert A. Simon : 1990 ; อ้างถึงใน พันศักดิ์ ขำนุรักษ์. 2546 : 25) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ถ้าพิจารณาว่าสิ่งใดมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาเพราะฉะนั้นตามทัศนะนี้ ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการหรือองค์กรของรัฐ ก็ควรบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วยสามารถเขียนเป็นสูตรได้ ดังนี้

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตของงานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

∴ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา = ความสัมฤทธิ์ผล + ความมุ่งปรารถนา

$$\text{Satisfaction} = \text{Achievement} + \text{Aspiration}$$

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรในองค์กร อย่างคุ้มค่า ประหยัด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ การให้บริการขององค์กรมีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

2. ลักษณะการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

ลักษณะการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ได้ให้ข้อเสนอวิธีพิจารณาพื้นฐานการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์. 2548 : 232)

1. มีการวางแผนและควบคุมงานที่ดี ซึ่งประกอบด้วยลักษณะ

1.1 สามารถจัดให้นักบริหารได้รับข่าวสาร ข้อมูล ทันเวลา ทันสมัย ถูกต้อง เพียงพอและแน่นอน

1.2 เป็นแผนที่สมบูรณ์ก่อนดำเนินการ

1.3 เปลี่ยนแปลงได้เหมาะสมกับความจำเป็น

1.4 ประหยัดค่าใช้จ่ายและทรัพยากรในการดำเนินงาน

1.5 ง่ายต่อการรับรู้และสามารถเป็นที่เข้าใจได้ในระหว่างผู้เกี่ยวข้อง

1.6 มีเรื่องให้วินิจฉัยเฉพาะกรณีที่เป็นปัญหา

1.7 มีมาตรการประเมินความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นก่อนเริ่ม และระหว่าง

ดำเนินการ

1.8 คาดหมายขอบเขตที่จะเกิดปัญหาได้

2. มีการจัดระบบงานให้เหมาะสม ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 2 ส่วน คือ คน และระบบงาน ประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีความพร้อมทั้งสองส่วน

3. จัดให้มีการประสานงานที่ดี

4. เพิ่มสมรรถภาพของคนให้สูงขึ้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2548 : 233) ได้กล่าวถึงลักษณะของกลยุทธ์การบริหารที่ทรงประสิทธิภาพการดำเนินงาน คือ

1. เป็นการบริหารเชิงรวมที่กระทำอย่างเป็นระบบ ที่มีการบริหารครบถ้วน สมบูรณ์ทุกด้าน

2. เป็นการบริหารที่พร้อมสมบูรณ์ด้วย “แผนงาน” ที่มีประสิทธิภาพ

3. เป็นการบริหารที่พร้อมสมบูรณ์ด้วย “ระบบปฏิบัติในการบริหารงาน” คือ

เทคนิคการจัดทำแผน การวัดผล การจูงใจ การควบคุม การพัฒนานักบริหาร และการแสวงหาประโยชน์จากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้อีกด้วย

ตามลักษณะดังกล่าวระบบการบริหารงานที่เน้นความมีประสิทธิภาพจะเริ่มพิจารณาการบริหารตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า กระบวนการบริหาร ผลที่ได้จากการบริหารและประสิทธิภาพที่ได้รับ ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์. 2548 : 234)

ปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่ ทรัพยากรทางการบริหาร ซึ่งมีคน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ ฯลฯ ผู้บริหารต้องใช้ให้เหมาะสมกับสถานะแวดล้อมและตรงตามเป้าหมาย ได้ผลตอบแทนมากที่สุด

กระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารบุคคล ฯลฯ ผู้บริหารต้องจัดระบบกระบวนการบริหารที่เน้นถึงคุณภาพงานทั้งปริมาณและคุณภาพที่สอดคล้องกับสถานะแวดล้อมขององค์การด้วย

ผลที่ได้ออกมาจากการบริหาร (Output) คือ ประสิทธิภาพขององค์การและของผู้บริหารว่าสามารถบริหารงานได้บรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด ประสิทธิภาพที่ได้รับ จะทำให้ทราบว่า การบริหารงานมีประสิทธิภาพและสามารถบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายโดยประหยัดเพียงไร

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า บริหารมีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมและในแต่ละสถานการณ์ แต่ที่สำคัญที่ได้ยึดถือกันมาโดยตลอด คือ การบริหารแบบมีส่วนร่วม การประสานงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่สำคัญ ๆ ทุกคนควรจะต้องรับรู้รับทราบ ร่วมกันตัดสินใจ และร่วมกันทำ

3. ความสำคัญของประสิทธิภาพการดำเนินงาน

3.1 ความสำคัญของประสิทธิภาพการดำเนินงาน ได้มีผู้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับความสำคัญของประสิทธิภาพการดำเนินงานบริการ ดังนี้ (สมชาติ กิจยรรยง. 2546 : 15)

3.1.1 การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนที่ทำให้ชนะใจผู้ใช้บริการที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ

3.1.2 การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ หรือในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริการด้วย

2.1.3 การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์การเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการด้านอื่น ๆ อีกในโอกาสหน้า

3.2 หลักการสำคัญของประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อเป็นการนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ จึงมีหลักการให้บริการ ดังนี้

3.2.1 การเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อจะได้จัดให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือผู้มาใช้บริการอย่างเหมาะสม

3.2.2 การใช้วิธีการสื่อสารที่ดีต่อผู้ใช้บริการ เพราะการสื่อสารที่ดีทั้งโดยวาจาหรือใช้สื่อที่เป็นสัญลักษณ์ที่องค์การจัดไว้สื่อสารกับผู้ใช้บริการ จะทำให้เกิดความสะดวกและความเข้าใจที่ดี

3.2.3 การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกคน การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ เป็นการแสดงถึงการยอมรับและนับถือผู้ใช้บริการ จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

3.2.4 การมีความรับผิดชอบ การแสดงความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ หรือผู้มาใช้บริการในทุกกรณี จะทำให้ผู้ใช้บริการ หรือผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่น

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ความสำคัญของประสิทธิภาพการให้บริการเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือต่อองค์การเกี่ยวกับการบริการที่ดี มีคุณภาพและนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ

4. การวัดประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ประสิทธิภาพการทำงานขององค์การ ถือเป็นหัวใจสำคัญในการนำพาองค์กรนั้นไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานตามเป้าหมายที่วางไว้ (สมใจ ลักษณะ. 2546 : 15) อีกทั้งประสิทธิภาพที่เป็นระบบและชัดเจนจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ ถ้าเราไม่สามารถทราบว่าการดำเนินงานขององค์การมีประสิทธิภาพเพียงใดและในระดับใด ดังนั้น เราจึงต้องกำหนดแนวทางในการวัดประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรมโดยพิจารณาปัจจัยสำคัญ ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานเพื่อใช้กำหนดเกณฑ์ มาตรฐาน และวิธีการในการดำเนินงาน ปัจจุบันหลายอุตสาหกรรมอาจมีดัชนีที่สามารถนำมาประยุกต์ในการวัดประสิทธิภาพ เนื่องจากมีการดำเนินงานและจัดทำฐานข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับองค์การ ซึ่งจะช่วยให้้องค์การสามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวัดประสิทธิภาพ ถึงแม้ธุรกิจจะไม่มีข้อมูลเบื้องต้นในการสร้างเครื่องมือวัดประสิทธิภาพการดำเนินงาน สามารถพิจารณาสร้างเครื่องมือวัดจากการพิจารณาปริมาณผลลัพธ์กับปัจจัยนำเข้าที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงาน องค์การสามารถวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การได้โดยพิจารณาจากปัจจัย ดังนี้ (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. 2548 : 2)

4.1 ต้นทุนในการดำเนินงาน (Implementation Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งจะเป็นตัวบ่งบอกถึงประสิทธิภาพการทำงานของธุรกิจว่าดีหรือไม่เพราะถ้าการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ต้นทุนในการดำเนินงานต้องต่ำ และก่อให้เกิดผลกำไร ดังนั้น ธุรกิจจึงต้องพยายามที่จะลดต้นทุนแก่งานต่าง ๆ ในองค์กร แต่คุณภาพงานยังคงดีเยี่ยมเหมือนเดิม ด้วยเหตุนี้ องค์กรจึงมีความจำเป็นให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมและมีภารกิจในการลดต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายขององค์กรร่วมกัน

4.2 ระยะเวลาที่ให้บริการ (Service Timing) หมายถึง เวลาในการให้บริการขององค์กรซึ่งองค์กรจะต้องมีการวางแผนให้เหมาะสม เพื่อให้มีเวลาเพียงพอกับการตัดสินใจเรื่องราวต่าง ๆ ในการวางแผนกลยุทธ์ โดยต้องสามารถพิจารณากิจกรรมต่าง ๆ ให้เหมาะสม เช่น อะไรเป็นเรื่องสำคัญที่สุดต้องพิจารณาก่อน อะไรเป็นเรื่องสำคัญรองลงมาที่พิจารณาทีหลัง อะไรเป็นเรื่องสำคัญน้อยก็ไม่ควรไปเสียเวลามากในการพิจารณา เมื่อองค์กรมีการบริหารเวลาได้อย่างเหมาะสมย่อมทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพอย่างแน่นอน อีกทั้งยังรวมถึง ระยะเวลาในการดำเนินงานเกี่ยวกับความรวดเร็ว และถูกต้องในการบริการแต่ละครั้ง จำนวนครั้งในการติดต่องาน แต่ละเรื่อง การลดขั้นตอนและการอนุโลมให้กับลูกค้าในบางกรณีรวมถึงการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ที่ไม่ทำให้ลูกค้าเสียโอกาสหรือผลประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดชะงักหรือติดขัด

4.3 คุณภาพของการบริการ (Service Quality) เป็นการให้บริการที่สามารถนำไปปฏิบัติและแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้จริง มีความรับผิดชอบต่อกฎหมาย ทำงานให้เสร็จในเวลาที่กำหนด มีความจริงใจและการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี คุณภาพในการบริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ระดับของความสามารถของการบริการ ตามความต้องการของลูกค้า และระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากการได้รับบริการแล้วการให้บริการที่มีคุณภาพถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรจะต้องสร้างความประทับใจในการให้บริการแก่ประชาชนองค์กรจะต้องมีวิธีการสร้างนักบริการมืออาชีพ ต้องสรรหานักบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งจะทำให้เกิดคุณภาพของการให้บริการ ดังนี้

4.3.1 คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีอันดับแรก คือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการเพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อลูกค้ามีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือลูกค้ายิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ดูแลลูกค้าอดทนอดกลั้นเมื่อถูกลูกค้าตำหนิต่อว่านอกจากนี้บุคลากรที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

4.3.2 บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมถึง อากัปกิริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควร เป็นไปตามธรรมชาติ

4.3.3 เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาซึ่งเป็นสื่อกลาง ระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ โดยสร้างความเป็นกันเองเพื่อให้ ลูกค้าเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตร เน้นการฟังเป็นหลัก คือผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความ อดทน

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การวัดประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง กระบวนการวัดความสำเร็จการดำเนินงาน ระยะเวลาการดำเนินงานและคุณภาพของงาน โดยวัดใน ส่วนที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน เป็นเครื่องมือในการจัดการให้ผลดำเนินงานประสบความสำเร็จ

5. ประโยชน์ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร

การวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร แต่ละองค์กรจะต้องทำการออกแบบ วิธีการและตัวชี้วัด อีกทั้งทำการประเมินผลด้วยความรอบคอบโดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์หลักของ ฝ่ายงานและลำดับความสำคัญก่อนหลังขององค์กร จึงสามารถช่วยในเรื่องต่อไปนี้ได้ (วิวัฒนา พัฒนพงศ์. 2547 : 162)

5.1 ช่วยในการจัดสรรทรัพยากรเป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพ กำลังคนและทุนเป็น ทรัพยากรที่มีจำกัด ดังนั้น เพื่อให้ได้ผลตอบแทนสูงสุด จึงควรจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ให้แก่ หน่วยงานที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดเป็นลำดับแรก โดยอาศัยวิธีแสดงให้เห็นถึง ผลกระทบของการปฏิบัติงานของฝ่ายต่าง ๆ ที่มีต่อพนักงานระดับล่างสุด

5.2 ช่วยให้การนิยามหน้าที่ความรับผิดชอบมีความชัดเจนขึ้น คำอธิบายลักษณะงาน ส่วนใหญ่มักจะระบุภารกิจและหน้าที่ที่รับผิดชอบ แต่ไม่ได้ระบุ “ผลการปฏิบัติงานที่ดีเลิศ” ผลงาน คืออะไร

5.3 ช่วยในการปรับปรุงและวางแผน จากการวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานจะช่วย ทำให้หน่วยงาน ฝ่าย สามารถค้นพบที่มาของปัญหา และ โอกาสที่จะส่งเสริมผลการปฏิบัติงานให้ ดีขึ้นได้ การวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรนั้นส่วนหนึ่งก็คือบุคลากรแต่ละฝ่าย คือ ผู้ปฏิบัติงานตามนโยบาย ตามกฎระเบียบขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรกำหนดเป้าหมายและ ตัวชี้วัดของแต่ละงานให้ชัดเจน ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจขององค์กร (Business Strategy) ควร กำหนดกลยุทธ์ของแต่ละฝ่ายแต่ละแผนก (Team Strategy) ให้เหมาะสมกับกลยุทธ์ธุรกิจและความ ต้องการของลูกค้า หากบุคลากรมีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำงานเพื่อเป้าหมายขององค์กร ผลที่

ตามมา คือ ความสำเร็จทางธุรกิจ (Business Success) ที่จะเกิดขึ้น และนั่นก็หมายถึง ระบบการดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. 2556 : ออนไลน์)

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ประโยชน์ของประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ช่วยในการจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กำลังคนและทุนเป็นทรัพยากรที่มีจำกัด ในการปรับปรุงและวางแผนให้ระบบการดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ

6. การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ

การวัดผลการดำเนินงาน แบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) เป็นเหมือนเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้จัดการสามารถประเมินประสิทธิภาพการทำงานในด้านต่าง ๆ พร้อมกัน ดังนี้ เค็ปแลนและนอร์ดัน. (Kaplan And Norton 1996 : 37-45 ; พสุ เศษะรินทร์. 2548 : 24-38)

การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) การวัดผลการดำเนินงานแบบ BSC แบบดั้งเดิมของ Kaplan และ Norton นั้น ได้รับความนิยมนำมาใช้วัดผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างแพร่หลาย (สิทธิศักดิ์ พฤษชัยปิติกุล. 2547 : 11) เพราะว่า BSC เป็นระบบการบริหารจัดการที่สามารถจูงใจให้เกิดการบุกเบิกและปรับปรุงพัฒนาในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านลูกค้า และด้านการพัฒนาตลาด (พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. 2547 : 15) เครื่องมือที่ใช้ในการวัดและประเมินผล BSC เป็นเครื่องมือทางการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) โดยอาศัยการวัดหรือประเมิน (Measurement) ที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร (พสุ เศษะรินทร์. 2548 : 20)

6.1 ความหมายของการวัดผลการดำเนินงานแบบ BSC

จากการศึกษา ได้มีผู้ให้ความหมายของการวัดผลการดำเนินงานแบบ BSC ดังนี้ วรรณรัตน์ วัฒนานิรมิตกุล (2547 : 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การวัดผลการดำเนินงานแบบ BSC หมายถึง เครื่องมือซึ่งเกิดจากแนวความคิดที่ช่วยของค์กรแปลจากกลยุทธ์ให้เป็นการปฏิบัติ โดยเริ่มต้นที่วิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรซึ่งเป็นขั้นของการกำหนดปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ

สิทธิศักดิ์ พฤษชัยปิติกุล (2547 : 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การวัดผลการดำเนินงานแบบ BSC หมายถึง ระบบการจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานแบบสมดุลรูปแบบหนึ่ง โดยมีรูปแบบและวิธีการที่จะช่วยให้การถ่ายทอดทิศทาง กลยุทธ์ และเป้าหมายขององค์กรลงสู่การปฏิบัติเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ดีในการสื่อสาร ทั้งกลยุทธ์และผลงานสู่บุคลากรทุกระดับในองค์กร อันจะนำไปสู่การพัฒนาผลงานอย่างต่อเนื่อง

แคปแลนและนอตตัน (Kaplan and Norton. 1996 : 75) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การวัดผลการดำเนินงานแบบ BSC หมายถึง เครื่องมือทางการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ โดยอาศัยการวัดหรือประเมินที่ครอบคลุมมิติในการจัดการ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

นิเวิน (Niven. 2002 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การวัดผลการดำเนินงานแบบ BSC หมายถึง ระบบในการวัดและประเมินกลยุทธ์ขององค์กรเครื่องมือสำหรับผู้บริหารในติดต่อสื่อสารกับบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร และระบบในการบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การวัดผลการดำเนินงานแบบ BSC หมายถึง กระบวนการวัดความสำเร็จการดำเนินงานขององค์กร โดยวัดทั้งในส่วนที่วัดเป็นตัวเงินได้ และไม่สามารถวัดเป็นตัวเงินได้ ซึ่งผลการดำเนินงานที่ไม่สามารถวัดเป็นตัวเงินได้นี้จะเป็นเครื่องมือทางการจัดการและเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้ผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงินประสบความสำเร็จ

6.2. ความสำคัญของการวัดผลการดำเนินงานแบบ BSC

การวัดผลการดำเนินงาน เป็นกระบวนการประเมินผลงานและความก้าวหน้าในการดำเนินงานเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมาย ซึ่งการวัดผลการดำเนินงานแบบ BSC มีความสำคัญต่อธุรกิจ มีดังนี้ (คณัย เทียนพุด. 2544 : 24)

6.2.1 เพื่อให้ทราบว่าขณะนี้เราทำได้ดีเพียงใด

6.2.2 เพื่อให้ทราบว่าขณะนี้ผลงานของเราห่างจากเป้าเพียงใด

6.2.3 เพื่อให้มั่นใจว่าผู้รับบริการหรือลูกค้าพึงพอใจในการบริการหรือผลิตภัณฑ์

6.2.4 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการของเรายังคงอยู่ในสถานะควบคุมได้และยังคงมี

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่มุ่งหวัง

6.2.5 เพื่อให้ทราบว่าเรามีจุดอ่อนหรือโอกาสพัฒนาในประเด็นใดบ้าง

ดังนั้น ระบบงานที่ดีจึงควรมีการวัดผลงานสม่ำเสมอในทุกกิจกรรมหรือกระบวนการ ที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมหรือกระบวนการเชิงกลยุทธ์ BSC ยังช่วยนำเอาสิ่งที่มุ่งเน้นขององค์กรไปสู่โครงการงานการเปลี่ยนแปลงลงภายในต่าง ๆ ที่จะดำเนินการกันในช่วงเวลาหนึ่งที่กำหนดไว้ ในฐานะที่เป็นการวัดเทียบเคียง โครงการใหม่ ๆ ทั้งหมดที่จะถูกประเมินผล หน้าที่ของ BSC จึงเป็นมากกว่าระบบการวัดผล และมีลักษณะที่โดดเด่นอยู่ 4 ประการด้วยกัน ได้แก่

(พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. 2547 : 13)

1) BSC เป็นภาพสะท้อนจากบนลงล่าง (Top - Down) ของพันธกิจและกลยุทธ์ขององค์กร ในทางตรงกันข้ามตัววัดต่าง ๆ ที่องค์กรส่วนใหญ่เฝ้าติดตามดูนั้นมักเป็นแบบล่างขึ้นสู่บน ซึ่งก็ได้มาจากกิจกรรมต่าง ๆ หรือกระบวนการเฉพาะกิจต่าง ๆ บ่อยครั้งที่มักจะไม่ค่อยสอดคล้องสัมพันธ์กับกลยุทธ์โดยรวมทั้งหมดขององค์กร

2) BSC เป็นการมองไปข้างหน้า โดยเป็นการเน้นถึงความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งนอกเหนือจากตัววัดทางการเงินซึ่งทำให้ทราบผลการดำเนินงานตามช่วงระยะเวลา และยังสามารถที่จะบ่งชี้ให้เห็นว่าสามารถที่จะปรับปรุงผลการดำเนินงานสำหรับช่วงระยะเวลาต่อไปได้อย่างไร

3) BSC ผสมรวมตัววัดต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกเข้าด้วยกันทำให้มองเห็นถึงจุดต่าง ๆ ที่ต้องให้น้ำหนักความสำคัญว่าเอนเอียงไปในทางใดทางหนึ่งในระหว่างตัววัดผลการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกิดในอดีตและช่วยให้อุ่นใจได้ว่าความสำเร็จในอนาคตสำหรับตัววัดตัวหนึ่ง ๆ นั้นจะไม่เกิดขึ้นบนความล้มเหลวของตัววัดอีกตัวหนึ่งอย่างแน่นอน

4) BSC ช่วยให้มีจุดมุ่งเน้นซึ่งจากการที่กิจการกำหนดตัววัดต่าง ๆ ไว้จำนวนมากเกินไปกว่าที่จะนำไปใช้ได้จริง BSC ช่วยให้สามารถบรรลุผลได้กับตัววัดแค่เพียงบางตัวที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จจริง ๆ เท่านั้น

เพื่อให้การถ่ายทอดวัตถุประสงค์และเป้าหมายเชิงกลยุทธ์จากระดับองค์กรลงสู่ระดับปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ จะมีการถ่ายทอดบัตรคะแนนลงไปเป็นลำดับขั้น ด้วยวิธีการนี้จะทำให้ทุกระดับ ตั้งแต่ระดับองค์กรสูงสุด ระดับฝ่าย ระดับหน่วยงาน หรือแม้แต่มุมมองบุคคล จะมีบัตรคะแนนเป็นของตนเอง ต้องรับผิดชอบผลงานของตนเอง ซึ่งเป็นการสื่อสารเป้าหมายและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่เป็นรูปธรรมลงสู่ทุกระดับ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การวัดผลการดำเนินงานแบบคุณภาพเป็นระบบการบริหารจัดการปรับปรุงพัฒนา ด้านกระบวนการ ด้านลูกค้า และด้านการพัฒนาตลาด เครื่องมือที่ใช้ในการวัดและประเมินผล BSC เป็นเครื่องมือด้านการจัดการในการทำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ โดยการวัดและประเมิน มุ่งเน้นความสำเร็จขององค์กร

6.3 การดำเนินการของการวัดผลการดำเนินงานแบบ BSC

การดำเนินการประยุกต์ใช้ BSC ในองค์กร มีขั้นตอนในการจัดทำเริ่มจาก (วรภัทร์ ภู่อริญญ และชนกฤต จรัสรุ่งสวัสดิค. 2545 : 101)

6.3.1 องค์กรจัดตั้งคณะกรรมการ ซึ่งประกอบไปด้วยผู้บริหารจากหน่วยงานต่าง ๆ โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นประธานคณะกรรมการในการทำ BSC มาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร

6.3.2 คณะกรรมการที่จัดตั้งขึ้นร่วมกันวิเคราะห์ตนเอง (ซึ่งในที่นี้ หมายถึง องค์การ) โดยใช้เทคนิคของ การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของกิจการ (SWOT Analysis) เพื่อที่จะได้ทราบถึงสถานะของตนเองและสามารถวิเคราะห์ได้ว่าในอนาคตองค์การ จะต้องดำเนินการไปในทิศทางใด

6.3.3 กำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ จากแนวคิดพื้นฐานตามแนวคิดของ BSC จะพบว่าวิสัยทัศน์และกลยุทธ์จะอยู่ ณ จุดศูนย์กลางของมุมมองทั้ง 4 คำว่า “วิสัยทัศน์” เปรียบได้กับ จุดมุ่งหมายขององค์การหรือทิศทางที่องค์การจะมุ่งไป

6.3.4 กำหนดมุมมองตามหลัก BSC หรือมากกว่าตามที่องค์การเห็นสมควรว่าจะมี มุมมองใดบ้างและกำหนดความสัมพันธ์ของมุมมองว่ามีความสัมพันธ์กันเช่นไร

6.3.5 คณะกรรมการที่จัดตั้งขึ้นให้จัดทำและให้ความเห็นชอบแผนที่ทางกลยุทธ์ โดยแผนที่จะแสดงถึงความสัมพันธ์ของแต่ละวัตถุประสงค์ หรือ ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicator) ภายใต้อะไรๆ มุมมองที่กำหนดขึ้น ซึ่งทุกมุมมองจะสอดคล้องกัน และมุ่งไปยังวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

6.3.6 ในแต่ละมุมมอง หรือวัตถุประสงค์นั้นดำเนินการจัดตั้งตัวชี้วัดในแต่ละ วัตถุประสงค์ ซึ่งในทุกตัวชี้วัดควรมีกิจกรรม แผนงานหรือ โครงการมารองรับเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายที่วางไว้

6.3.7 ดำเนินการตามวัตถุประสงค์หรือตัวชี้วัดระดับองค์การไปสู่ระดับต่าง ๆ ใน องค์การ

6.3.8 ดำเนินการตามแผนงาน กิจกรรม หรือ โครงการที่กำหนดขึ้น และเก็บ รวบรวมข้อมูลตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการฝ่ายบริหาร เพื่อทบทวน ประเมินผล สั่งการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

วิธีการในการถ่ายทอดทิศทางองค์การจากพันธกิจ ค่านิยม วิสัยทัศน์ ลงไปสู่ การปฏิบัติอย่างเป็นขั้นตอน ดังนี้ (สิทธิศักดิ์ พุทธิพิบัติ. 2547 : 12)

- 1) มีการกำหนดทิศทางองค์การในรูปแบบของพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยมและ กลยุทธ์
- 2) มีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายเชิงกลยุทธ์
- 3) มีการกำหนดคะแนนและถ่ายทอดลงสู่ระดับปฏิบัติเป็นระดับชั้น
- 4) มีการวัดและรายงาน
- 5) มีการนำผลมาใช้ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

7. การนำ Balanced Scorecard มาใช้กับองค์กร

ผู้บริหารองค์กรตัดสินใจที่จะนำ Balanced Scorecard มาใช้ในองค์กรแล้วจะต้องมี ขั้นตอนหรือวิธีการที่สำคัญ ได้แก่ (Kaplan And Norton 1996 : 37-45 ; อ้างถึงใน พสุ เศรษฐรินทร์. 2548 : 24-38)

7.1 การวิเคราะห์ทางกลยุทธ์ซึ่งได้แก่ การทำ SWOT Analysis เพื่อกำหนดทิศทางและ กลยุทธ์ของธุรกิจให้ชัดเจน

7.2 กำหนดวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ขององค์กร โดยกำหนดเป็นกลยุทธ์หลักที่สำคัญ ขององค์กร

7.3 วิเคราะห์กำหนดมุมมองในด้านต่าง ๆ ที่องค์กรมุ่งเน้น ซึ่งในธุรกิจกำหนด มุมมอง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้การพัฒนา โดยกำหนดวัตถุประสงค์ทางกลยุทธ์ที่สำคัญในแต่ละมุมมองวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ องค์กรจะต้องทำเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และทิศทางที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มรายได้จากลูกค้า ใหม่ หรือต้องการสร้างความพอใจให้กับลูกค้า หรือต้องการเพิ่มทักษะของบุคลากรการกำหนด วัตถุประสงค์ที่ต้องการภายใต้แต่ละมุมมองนั้นสามารถที่จะเริ่มต้นจากจำนวนมากก่อนได้ แต่ หลังจากนั้นผู้บริหารจะต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของ วัตถุประสงค์ภายใต้แต่ละมุมมอง

7.4 นำวัตถุประสงค์เหล่านั้นมาเชื่อมความสัมพันธ์ในลักษณะของเหตุและผล (Cause and Effect Relationship) เพื่อให้เป็นแผนที่ทางกลยุทธ์ (Strategy Map) จากนั้นค่อยกำหนดตัวชี้วัด สำหรับวัตถุประสงค์แต่ละตัว

7.5 การกำหนดเป้าหมายของตัวชี้วัดแต่ละตัวพร้อมทั้งแผนงานหรือ โครงการที่ธุรกิจ จะทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

7.6 นำเอา Balanced Scorecard ไปใช้ในทางปฏิบัติซึ่งมีปัจจัยหลัก ๆ ที่องค์กรควร คำนึงถึง ได้แก่

7.6.1 การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงเนื่องจากการนำเอา Balanced Scorecard มาใช้ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงมากมายพอสมควร ในองค์กรและการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ต้อง อาศัยผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้ผลักดัน

7.6.2 ความพยายามและทุ่มเทอย่างต่อเนื่องของผู้บริหารทุกระดับในองค์กร เนื่องจาก Balanced Scorecard ไม่ใช่สิ่งที่ทำแล้วเห็นผลได้ในช่วงเวลาไม่กี่เดือน องค์กรที่จัดทำ Balanced Scorecard จนประสบความสำเร็จนั้นต้องใช้เวลากว่า 2-3 ปี

7.6.3 การนำ Balanced Scorecard มาใช้ในองค์กรให้ประสบความสำเร็จนั้นไม่ได้ ขึ้นอยู่กับผู้บริหารสูงสุดเพียงผู้เดียวเท่านั้นองค์กรจะต้องมีทีมงานที่พร้อมที่จะสนับสนุนการนำ

Balanced Scorecard มาใช้อย่างเต็มที่โดยผู้บริหารสูงสุดจะต้องหาคนที่ช่วยทำหน้าที่เป็น Change Agent ภายในองค์กร

การนำการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรแบบดุลยภาพไปใช้ในองค์กรมีความน่าสนใจและสร้างผลประโยชน์ที่เป็นธรรมแก่ธุรกิจ แต่การนำการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรแบบดุลยภาพ มาประยุกต์ใช้ก็ไม่ประสบผลสำเร็จในการใช้งานเสมอไป ซึ่งสามารถสรุปปัญหาสำคัญในการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพมาประยุกต์ใช้ได้ ดังนี้ (Kaplan And Norton 1996 : 37-45 ; อ้างถึงใน พสุ เดชะรินทร์. 2548 : 24-38)

- 1) ผู้พัฒนาระบบไม่เข้าใจวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ขององค์กรอย่างแท้จริง
- 2) ผู้พัฒนาระบบไม่รู้จักธุรกิจและอุตสาหกรรม
- 3) ทีมงานพัฒนาระบบมีจุดอ่อนด้านการบัญชีและการเงิน
- 4) ทีมงานขาดทักษะและประสบการณ์ในการทำวิจัยเชิงปฏิบัติงาน (Action Reserch) ขาดการบูรณาการเข้ากับการดำเนินงานที่สำคัญ
- 5) ผู้ปฏิบัติไม่เข้าใจแนวคิดและหลักการของการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพขององค์กรอย่างแท้จริง
- 6) ขาดการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงและความต่อเนื่องในการดำเนินงาน จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพมาใช้กับองค์กรในการวิเคราะห์ทางกลยุทธ์ มุมมองการกำหนดเป้าหมายของตัวชี้วัดไปใช้ในการปฏิบัติให้แผนงานหรือโครงการที่ธุรกิจจะทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

8. ประสิทธิภาพการดำเนินงานแบบ BSC

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน เป็นการกำหนดทิศทางของหน่วยงาน กลุ่มงาน หรือการดำเนินงานในหน้าที่ต่าง ๆ ให้ใช้ทรัพยากรทั้งหลายที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาด เหมาะสมและคุ้มค่า ส่วนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ นั้นหมายถึงการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ (Kaplan And Norton 1996 : 37-45 ; อ้างถึงใน พสุ เดชะรินทร์. 2548 : 24-38)

8.1 ด้านลูกค้า

มุมมองทางด้านลูกค้า (Customer Perspective) เป็นดัชนีที่สะท้อนถึงความสำเร็จที่เกิดจากกลยุทธ์ขององค์กรที่ได้มี การวางแผนทางในองค์กรมาปรับปรุง แก้ไข ในการปฏิบัติงาน และมีการดำเนินการอย่างดี ว่ามีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการให้คำแนะนำและ

ช่วยเหลือลูกค้าในการเข้ามาใช้บริการ มุ่งเน้นการสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการนำคำแนะนำ
ติชมของผู้ใช้บริการมาเพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สร้างความ
เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการอันเป็นประโยชน์ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและการตอบสนองต่อความ
ต้องการของผู้ใช้บริการ (สิทธิศักดิ์ พฤษพิติกุล. 2546 : 61)

เนื่องจากผู้ใช้บริการสามารถส่งผลกระทบโดยตรงต่อความสำเร็จในการ
บริหารงานขององค์กร การที่ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการบริการขององค์กรจะส่งผลให้มี
ความสำเร็จในการดำเนินงาน ดังนี้

8.1.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction) จะพิจารณาว่า มีความ
พึงพอใจในองค์กรมากน้อยอย่างไร ซึ่งองค์กรสามารถวัดความพึงพอใจได้หลายลักษณะ เช่น
การวัดจากจำนวนการร้องเรียนจากผู้บริการว่ามีมากน้อยเพียงใด การสำรวจทัศนคติของ
ผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการขององค์กร เช่น ระยะเวลาในการให้บริการ ความคงทน และรูปแบบ
องค์กร หรือเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด โดยมีเป้าหมาย
และวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการและเพื่อผลกระทบโดยตรงที่มีต่อ
องค์กร

8.1.2 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

มีการจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบล
ผู้รับบริการเมื่อมารับบริการ จากหน่วยงานมักจะใช้เวลาานกว่าจะเสร็จธุระ ดังนั้น การจัดให้มี
สถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการ ได้รับ
ความสะดวกสบาย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2553 : 6)

1) จัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ

แนวทางปฏิบัติ

1.1) จัดบริเวณที่จอดรถให้แก่ผู้มารับบริการ

1.2) ผู้ที่นำรถมาจอดต้องประทับตราจอดรถ ณ จุดรอรับบริการเพื่อป้องกัน

บุคคลอื่น เข้ามาใช้สถานที่จอด

1.3) รถของเจ้าหน้าที่ต้องหาที่จอดภายนอกหรือด้านหลังบริเวณที่ทำงาน

2) จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก

แนวทางปฏิบัติ

2.1) จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม เช่น

มีพื้นที่สีเขียว

- 2.2) จัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ
- 2.3) มีป้ายบอกทาง / แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้อง
- 2.4) จัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอ
ไว้บริการ
- 2.5) มีบริการถ่ายเอกสาร
- 2.6) มีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก
- 2.7) จัดหาพัสดุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่ทิ้งขยะ และ
น้ำดื่ม ไว้บริการขณะรอคอย
- 2.8) จัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี มีจำนวนเพียงพอและสะอาด
- 2.9) กำหนดหมายเลข โทรศัพท์ซึ่งใช้เฉพาะ โทรเข้าสำหรับแจ้งเหตุ และให้
มีคู่สายมากพอ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ด้านลูกค้า หมายถึง การสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ มุ่งเน้นการสร้างความประทับใจ นำคำแนะนำติชมของผู้ใช้บริการมาเพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ สร้างความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการอันเป็นประโยชน์ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานและองค์การวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน

8.2 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning And Growth Perspective)

ดัชนีวัดด้านการเรียนรู้และพัฒนา เป็นการวัดผลซึ่งจะวิเคราะห์โครงสร้างพื้นฐานที่องค์การต้องการสร้างขึ้นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงในระยะยาว การพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่องต้องมีการคิดค้น การเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาปัญหาขององค์การ และมีการพัฒนาปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ต้องมีการออกแบบ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง กระบวนการบริการให้มีลักษณะรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับความรู้ เพื่อให้บุคลากรสามารถสนองตอบความพึงพอใจให้กับลูกค้าและสามารถบริการประชาชนได้ดียิ่งขึ้น การวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพจะพิจารณามุมมองทั้ง 4 ด้าน คือ มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต มุมมองด้านการเงิน ซึ่งมุมมองทางด้านการเรียนรู้และพัฒนา จะต้องระบุถึงองค์การที่ต้องการบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ทั้งนี้ เพื่อการพัฒนาศักยภาพของกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ทำให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของ

ลูกค้าน่ามากขึ้น ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพที่วางแผนไว้ การพิจารณามุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโตจะครอบคลุมวัตถุประสงค์ 3 ประการ ดังนี้ (เซวาลิต วงศ์ตั้ง. 2551 : 98)

8.2.1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ซึ่งประกอบด้วยทักษะความสามารถของบุคลากร (Skills) ตัวชี้วัด ได้แก่ จำนวนชั่วโมงที่บุคลากรได้รับการอบรมต่อปีหรือการทำแบบทดสอบความรู้ความสามารถ (Competency Test) ทักษะและความพึงพอใจของบุคลากร (Attitude And Employee Satisfaction) ตัวชี้วัด ได้แก่ การสำรวจทัศนคติของบุคลากร อัตราการหมุนเวียนเข้าออกของบุคลากร (Turnover) ตัวชี้วัด ได้แก่ อัตราการเข้าออกของบุคลากร จะพิจารณาถึงการพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากรที่มีความทันสมัยและก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นตลอดเวลา เนื่องจากองค์การที่สามารถรักษามูลค่าของบุคลากรอยู่กับองค์การต่อไปในระยะยาว โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่มีการฝึกอบรมให้มีทักษะและความสามารถสูงขึ้นแล้ว เช่น อัตราการรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์การ อัตราการหมุนเวียนบุคลากร ดังนั้นความสามารถบุคลากร ซึ่งอัตราส่วนเหล่านี้จะช่วยให้องค์การทราบถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นไปตามที่องค์การตั้งเป้าหมายไว้หรือไม่

8.2.2 การพัฒนาสาธารณูปโภค เครื่องมือและอุปกรณ์

การพัฒนาสาธารณูปโภค เครื่องมือและอุปกรณ์ (The Development Of Infrastructure Tools and Equipment) ตัวชี้วัด ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูลอัตราที่ระบบไม่สามารถใช้งานได้ (Down - Time Rate) ความทันสมัยของข้อมูล ตัวชี้วัด ได้แก่ การทำให้เป็นปัจจุบันของข้อมูล ความครอบคลุมของข้อมูล ตัวชี้วัด ได้แก่ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลได้หรือไม่ จะพิจารณาถึงการพัฒนาระบบสาธารณูปโภค เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานนำไปสู่การพัฒนากระบวนการภายในองค์การที่ดีขึ้น ดังนั้น องค์การต้องมีการเปลี่ยนแปลงเครื่องมือและอุปกรณ์ให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลาและลงทุนเพิ่มในระบบสาธารณูปโภค เพื่อให้สามารถรองรับต่อการขยายตัวและดำเนินงานในอนาคตขององค์การได้ โดยเฉพาะทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น สัดส่วนของงบประมาณการลงทุนในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ต่ำกว่าร้อยละ 5 ของรายรับทั้งหมด ซึ่งจะทำให้ องค์การสามารถพัฒนาระบบสาธารณูปโภค เครื่องมือ และอุปกรณ์ได้อย่างต่อเนื่อง

8.2.3 การพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Development Environment To Work) วัฒนธรรมองค์การ เป็นระบบที่เกี่ยวกับการจูงใจขององค์การที่จะทำให้้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์

ด้านต่าง ๆ ตัวชี้วัด ได้แก่ จำนวนข้อเสนอที่บุคลากรเสนอ และมีการนำไปปฏิบัติ จะพิจารณาถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากร การกล้าแสดงออกและการเพิ่มความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรในการทำงานได้มากขึ้น เพื่อให้พัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ องค์กรจะต้องมีการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถรวมถึงการบำรุงขวัญและกำลังใจของบุคลากร เพื่อให้มีแรงจูงใจในการทำงานและอยู่กับองค์กรต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร ทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของกระบวนการภายในอายุงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งของบุคลากรในองค์กรสามารถวัดขวัญและกำลังใจที่ดีที่อยู่กับองค์กรในระยะยาว ถ้าอายุน้อยเกินไป จะทำให้เกิดปัญหาในเรื่องของการที่บุคลากรในองค์กรมีอัตราเข้าออกก่อนข้างเร็ว และสร้างสรรค์หรือนวัตกรรมใหม่ในกระบวนการทำงานได้ ดังนั้น อายุงานต้องเหมาะสมกับกระบวนการทำงาน

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ด้านการเรียนรู้และพัฒนา คือการจัดทำระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและเพิ่มศักยภาพการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ให้กับบุคลากรอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมาย

8.3 ด้านกระบวนการภายใน

มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) คือ การให้ความสำคัญกับกระบวนการพัฒนาในองค์กรเพื่อพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริหารงานคุณภาพของการทำงาน และนวัตกรรมการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เนื่องจากกระบวนการภายในเป็นฐานให้องค์กรมีศักยภาพในการบริหารงานและเป็นกำลังสนับสนุนการต่อสู้แข่งขันกับองค์กรอื่น การศึกษามุมมองด้านกระบวนการภายในจะครอบคลุมวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ ดังนี้ (Kaplan And Norton 1996 : 37-45 ; อ้างถึงใน พสุ เดชะรินทร์. 2548 : 24-38)

8.3.1 ประสิทธิภาพ (Efficiency) จะพิจารณาถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรขององค์กรกิจกรรมทางด้านต่าง ๆ และให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่นำเข้าและผลที่ออกมา ซึ่งการวัดประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในสามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น เวลาที่ใช้ในการผลิตสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ระยะเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการประมวลผลของแต่ละคำสั่งซื้อความเร็วในการให้บริการลูกค้า และอัตราการขนส่งที่ตรงเวลาซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระยะเวลานี้อาจเป็นปัจจัยที่ทำให้องค์กรได้เปรียบการแข่งขัน และประสบความสำเร็จกลายเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้องค์กรอยู่รอดได้ในระยะยาว นอกจากนี้องค์กรจะได้พิจารณาจากจำนวนของเสียหรือของชำรุดเสียหายที่เกิดขึ้นต่อจำนวนผลิตภัณฑ์ทั้งหมดที่ผลิตขึ้นมาได้ เรียกว่าอัตราของเสีย ถ้าองค์กรมีอัตราของเสียหรือชำรุดเสียหายมาก แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม

ของกระบวนการผลิตไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อต้นทุนการผลิตขององค์กร และส่งผลกระทบต่อมุมมองทางการเงิน

8.3.2 คุณภาพ (Quality) จะพิจารณาว่ากระบวนการหลักของการดำเนินงานภายใน องค์กรมีคุณภาพหรือไม่ องค์กรสามารถวัดกระบวนการภายในได้หลายรูปแบบ เช่น การวัด คุณภาพของการให้บริการสามารถวัดจากจำนวนลูกค้าต่อบุคลากร 1 คน จะทำให้องค์กรทราบว่ บุคลากรต้องให้บริการลูกค้ากี่ราย ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากร การวัดคุณภาพ หรือศักยภาพทางด้านระบบสารสนเทศขององค์กรสามารถวัดจากอัตราการใช้งานของเครื่อง คอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องจะทำให้องค์กรทราบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนกี่เครื่องต้องรองรับการ ใช้งานกี่คน ซึ่งจะส่งผลต่อการบริหารที่มีอนาคต

8.3.3 นวัตกรรมใหม่ (Innovation) จะพิจารณาถึงการนำเสนอสิ่งใหม่หรือผล ผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ให้กับประชาชน ซึ่งองค์กรจะมีการวัดจากการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือ บริการใหม่ในแต่ละปี ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ให้กับลูกค้าได้ตาม เป้าหมายที่กำหนดและวางไว้ระยะเวลาในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ โดยเริ่มตั้งแต่ ระยะเวลาที่นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ จนถึงระยะเวลาที่องค์กรนำเสนอ ผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวออกสู่ตลาด เช่น องค์กรอาจมีเป้าหมายว่าระยะเวลาในการพัฒนา ผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่จะต้องไม่เกิน 6 เดือน ถ้าเกิน 6 เดือน แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีความ ล่าช้าในการเพิ่มนวัตกรรมใหม่ในกระบวนการดำเนินงานทำให้ความสามารถขององค์กรในการ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าลดน้อยลงได้ ส่งผลให้ผลการดำเนินงานทางการเงินของ องค์กรไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ (เบญจมาภรณ์ อิศรเดช และคณะ. 2551 : 96)

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า กระบวนการภายใน หมายถึง องค์กรมีการบริหารจัดการ ที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีเป้าหมายที่ชัดเจน ส่งเสริมให้บุคลากรมีความร่วมมือในการ แก้ไขปัญหาจากการทำงานในองค์กร มีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าโดยคำนึงถึงประโยชน์ที่ จะได้รับ และส่งเสริมการอบรมการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ จัดทำระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน สำหรับการใช้งานในองค์กร และให้บุคลากรหมุนเวียนงานสามารถทำงานทดแทนกันได้

8.4 ด้านการเงิน

มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง การวัดผลการปฏิบัติงานของ องค์กรจะใช้ผลการดำเนินงานทางการเงินเป็นหลักที่บ่งชี้ว่าองค์กรประสบความสำเร็จ หรือไม่ ข้อมูลส่วนใหญ่มาจากงบการเงินทั้งงบกำไรขาดทุน งบดุล และงบกระแสเงินสด ผลการ ดำเนินงานเป็นเครื่องมือหนึ่ง ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญของการวัดผลการปฏิบัติงานแบบคุณภาพ เรียกว่ามุมมองทางการเงิน โดยจะบ่งบอกว่ากลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นมาและนำไปใช้ในทางปฏิบัติ

เกิดผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร การพิจารณามุมมองทางการเงินจะครอบคลุมหลัก ดังนี้

8.4.1 การเพิ่มขึ้นของรายได้

ด้านการเพิ่มขึ้นของรายได้ (Revenue Growth) วัตถุประสงค์ ขององค์กร เกี่ยวกับการเพิ่มขึ้นของรายได้ต้องการกำหนดแนวทางในการเพิ่มรายได้ ซึ่งมีตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น การเพิ่มขึ้นของรายได้จากการบริการจะพิจารณาและให้ความสำคัญกับการเจริญเติบโตของรายได้โดยตรงว่าเพิ่มสูงขึ้นหรือไม่อย่างไร เช่น การเติบโตของรายได้โดยรวม (Total Revenue Growth) ซึ่งการเพิ่มขึ้นของรายได้จะส่งผลกระทบต่อการเจริญเติบโตขององค์กรในภาพรวม รวมถึงความมั่นคงและอยู่รอดได้ในระยะยาว การเพิ่มขึ้นของรายได้สามารถจำแนกออกเป็น 2 สาเหตุ ดังนี้

1) การเพิ่มขึ้นของรายได้จากสายผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ (Revenue Growth From New Products Or Services) จะพิจารณาว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่สามารถสร้างรายได้ให้กับองค์กรเท่าใดเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้รวมทั้งหมดของ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพทางการบริการใหม่ที่มีประสิทธิภาพต่อการดำเนินงาน โดยรวมขององค์กรอย่างไร

2) การเพิ่มขึ้นของรายได้ การกำหนดกลุ่มเป้าหมายเพิ่มในตลาด โดยการกำหนดหาสัดส่วนร้อยละของรายได้ที่เกิดขึ้นเทียบกับรายได้ทั้งหมดขององค์กร

8.4.2 การลดต้นทุน

ด้านการลดลงของต้นทุน (Cost Reduction) ต้นทุนในการดำเนินงานที่ลดลงหรืออัตราส่วนของต้นทุนในการดำเนินงานต่อต้นทุนทั้งหมดลดลง การเพิ่มผลิตภาพในการดำเนินงาน เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของผลิตภาพ (Productivity) จะส่งผลให้ต้นทุนลดลงตัวชี้วัด ได้แก่ รายได้ต่อบุคลากร ผลิตต่อบุคลากรและการใช้ประโยชน์ของสินทรัพย์ (Asset Utilization) เนื่องจากถ้าองค์กรมีสินทรัพย์เป็นจำนวนมากและไม่มีการใช้งานอย่างเต็มที่ที่จะก่อให้เกิดเป็นต้นทุนแก่องค์กร ตัวชี้วัด ได้แก่ ผลตอบแทนของสินทรัพย์ทั้งหมด การลดต้นทุน (Cost Reduction) จะพิจารณาและให้และให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่ามีผลทำให้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายขององค์กรลดลงหรือไม่อย่างไร อาทิ การปรับปรุงประสิทธิภาพในการผลิตและการดำเนินงาน ซึ่งการลดลงของต้นทุนส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการทำงานขององค์กรในปัจจุบันและอนาคต การลดลงของต้นทุนสามารถจำแนกออกเป็น 2 สาเหตุ ดังนี้

1) การลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายหลักขององค์การ (Reduction Of Major Cost and Expenses) จะมีการนำวิธีการของระบบงบประมาณเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์และควบคุมค่าใช้จ่าย โดยอาจระบุเป็นตัวเงินหรือเป็นร้อยละ

2) ต้นทุนการดำเนินงานต่อหน่วย (Reduction of Cost Per Unit Production Or Operation) จะพิจารณาระบบต้นทุนการผลิตและการดำเนินงานและทำการวัดต้นทุนการผลิตหรือต้นทุนการดำเนินงานต่อหน่วย เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบและควบคุมการผลิตและการดำเนินงาน

8.4.3 การเพิ่มขึ้นของผลิตภาพ

การเพิ่มขึ้นของผลิตภาพ (Productivity Improvement) ควบคุมประสิทธิภาพและศักยภาพของบุคลากรในการหารายได้โดยเฉลี่ยต่อบุคลากร 1 คน ซึ่งจะใช้ในธุรกิจบริการหรือธุรกิจที่บุคลากรเป็นส่วนประกอบต้นทุนในการดำเนินงานหลักขององค์การ นอกจากนี้ ยังมีการวัดในรูปของกำไรโดยเฉลี่ยต่อบุคลากร.1 คน การวัดทั้งสองรูปแบบจะทำให้องค์การทราบถึงประสิทธิภาพและความคุ้มค่าของบุคลากรในการสร้างรายได้หรือกำไรให้กับองค์การ

8.4.4 ปัจจัยที่ใช้วัดความสำเร็จ

ด้านการเรียนรู้ขององค์การอัน ได้แก่ ความสามารถของบุคลากร โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีและบรรยากาศการทำงาน ซึ่งถ้ามองภาพรวมปัจจัยที่ใช้วัดความสำเร็จด้านการเรียนรู้ขององค์การแล้วยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่นำมาประกอบการวัด นอกเหนือจากปัจจัยตามภาพประกอบ 4 อีกจำนวนหนึ่ง ดังนี้

1) ความพอใจของบุคลากร ความพอใจของบุคลากรมีผลต่อทัศนคติที่ดีต่อกิจการ ดังนั้น ความพอใจจึงมีส่วน โดยตรงที่จะทำให้บุคลากรของกิจการทำงานเต็มความสามารถ กิจการจึงควรวัดทัศนคติและความพอใจของบุคลากรอย่างต่อเนื่องเป็นระยะๆ

2) อัตราการลาออกของบุคลากรระบบจัดการ เพราะเป็นเครื่องชี้วัดถึงความสามารถในการรักษาบุคลากร นอกจากนั้นควรนำอัตราการลาออกของบุคลากรในระดับปฏิบัติการมาประกอบด้วย

3) ผลิตภาพของบุคลากร ซึ่งอาจวัดจากรายรับต่อบุคลากร ระบบสารสนเทศควรเป็นระบบที่ให้ความรู้แก่บุคลากรสามารถสื่อสารความเข้าใจร่วมกัน ตลอดจนใช้ในการตอบสนองต่อลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

4) การสร้างแรงจูงใจ การให้สิทธิในการตัดสินใจและการเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกันอันจะมีผลทำให้บุคลากรของกิจการทุ่มเทการทำงานอย่างมีทิศทางและได้รับแรงกระตุ้นให้ทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

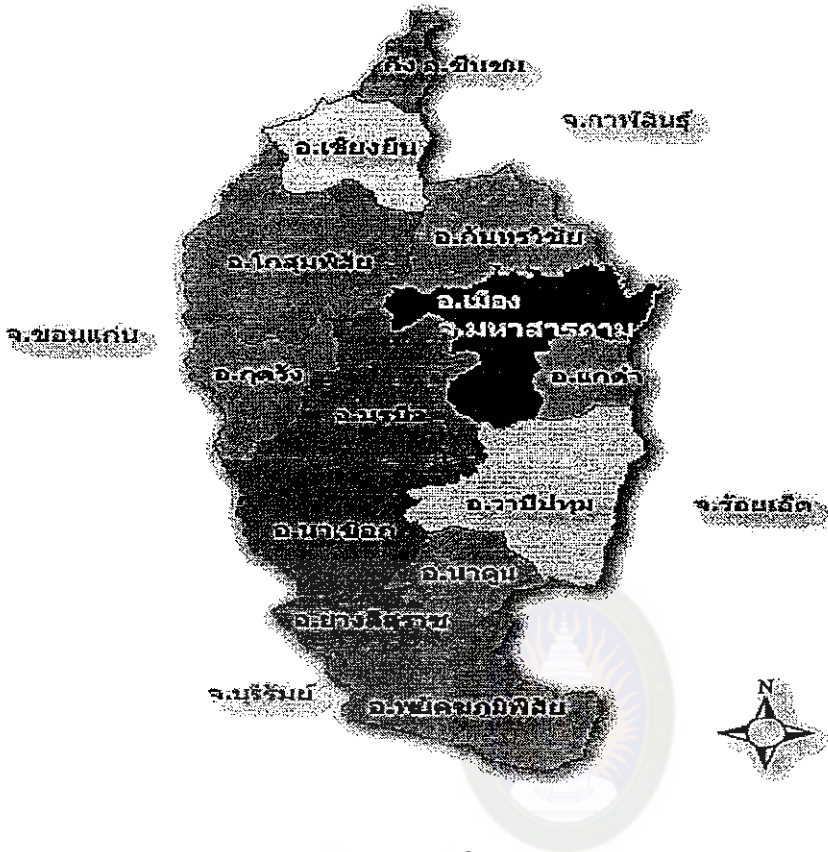
5) การทำงานเป็นทีม โดยเฉพาะจากทีมข้ามสายงาน ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรมีการถ่ายทอดทักษะระหว่างกัน กำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีกระบวนการควบคุมทางสังคม เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า ด้านการเงิน หมายถึง องค์กรมีการควบคุมการใช้งบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น มีการจัดทำรายงานผลการใช้งบประมาณ ในการจัดซื้อ จัดจ้าง และค่าใช้จ่ายงบประมาณตามโครงการต่าง ๆ และควบคุมตรวจสอบกระบวนการทำงานด้านการจัดซื้อ จัดจ้างและควบคุมค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคมีการรายงานผลการปฏิบัติงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม โครงการ งบประมาณต่าง ๆ โดยการปฏิบัติงานด้วยความ โปร่งใส สามารถตรวจสอบการใช้งบประมาณจัดซื้อ จัดจ้างในองค์กรได้

จากแนวคิดประสิทธิภาพผลดำเนินงานดังกล่าวผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานและให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

บริบทขององค์กรบริหารส่วนตำบลในอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

องค์กรบริหารส่วนตำบลในอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีประชากรรวมทั้งหมด 78,039 คน เป็นชาย 39,630 คน เป็นหญิง 38,409 มี 227 หมู่บ้าน และมีองค์กรบริหารส่วนตำบล 14 องค์กรบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ตำบลก้ามปู ตำบลนาสีนวล ตำบลปะหลาน ตำบลการแอน ตำบลเม็กดำ ตำบลเมืองเดา ตำบลเมืองเสือ ตำบลราษฎร์เจริญ ตำบลราษฎร์พัฒนา ตำบลลานสะแก ตำบลเวียง ชัยตำบลเวียงสะอาด ตำบลหนองบัว และตำบลหนองบัวแก้ว



แผนภาพที่ 2 อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย

ที่มา : อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย (2557 : ออนไลน์)

อำเภอพยัคฆภูมิพิสัยเป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดมหาสารคาม มีประวัติ ที่ตั้ง และขนาดเขตการปกครองและลักษณะภูมิประเทศ ดังนี้ (อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย. 2556 : ออนไลน์)

1. ประวัติอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย

อำเภอพยัคฆภูมิพิสัยเดิมมีฐานะเป็น เมืองพยัคฆภูมิพิสัย ตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2426 โดย พระศรีสุวรรณวงษา (เดช รัตนวงษะวัต) เจ้าเมืองคนแรก นำไพร่พลช้าง ม้า เสบียง อาหาร และ ยุทโธปกรณ์ ไปตั้งที่ทำการเมืองครั้งแรกที่บ้านนาข่า เขตตำบลนาข่า อำเภอวาปีปทุมในปัจจุบัน ครั้น กรมหลวงสรรพสิทธิประสงค์ ข้าหลวงต่างพระองค์มณฑลลาวท้าว (อุบลราชธานี) ทรงออกตรวจราชการที่เมืองวาปีปทุม ได้รับเรื่องร้องเรียนจากเจ้าเมืองวาปีปทุมว่า พระศรีสุวรรณวงษาได้เข้าไปตั้งที่ทำการเมืองในเขตท้องที่ตน เมื่อสอบสวนแล้วเป็นความจริงจึงรับสั่งให้ย้ายที่ทำการเมืองไปตั้งในเขตท้องที่ของตน ณ บ้านปะหลาน (ตำบลปะหลาน) ซึ่งมีเขตติดต่อกับบ้านเมืองเสื่อในเวลานั้น ส่วนชื่อเมืองคงจะถือเอาตามชื่อบ้านเมืองเสื่อ จึงได้ชื่อว่า “พยัคฆภูมิพิสัย” ซึ่งมาจากรากศัพท์ใน

ภาษาบาลีว่า “พยุคม” แปลว่า เสือโคร่ง; “ภูมิ” แปลว่า แผ่นดิน, ที่ดิน; และ “วิสัย” แปลว่า ถิ่น, เขต, แคน พยัคฆภูมิพิสัยมีเจ้าเมืองและนายอำเภอรวมทั้งสิ้น 42 คน ปัจจุบันได้แก่ นายสุรชัย วัฒนาคุมชัย (อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย. 2556 :ออนไลน์)

ราวรัตนโกสินศก 102 (ตรงกับปีพุทธศักราช 2426) ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์

พระรัตนวงศา (คำสิงห์) เจ้าเมืองสุวรรณภูมิคำหรือเห็นว่า ควรตั้งเมืองใหม่ขึ้นอีกสักเมือง เพื่อสะดวกแก่การปกครอง จึงให้ท้าวเดช และท้าวเทศ สองพี่น้องผู้บุตร นำใบบอกไปกราบทูลขอตั้งเมืองขึ้นที่ บ้านเมืองเสือซึ่งเป็นเมืองเก่าสมัยขอม แต่ได้ร้างไปนาน ต่อมาภายหลัง ได้เกิดหมู่บ้านเล็ก ๆ ขึ้นได้โปรดเกล้าฯ ให้ตั้งบ้านเมืองเสือ เป็นเมืองพยัคฆภูมิพิสัย และโปรดฯ ให้ท้าวชาติย (เดช) เป็นพระศรีสุวรรณวงศา (ต้นตระกูล รัตนวงศาวัต ในกาลต่อมา) เป็นเจ้าเมืองคนแรก เมื่อ พ.ศ. 2422 (ร.ศ. 98)

พระศรีสุวรรณวงศา (เดช) ได้นำไพร่พล ช้าง ม้า วัว ควาย เสี่ยงอาหาร และยุทโธปกรณ์ตามพระกระแสรับสั่งในพระพุทธรเจ้าหลวงมาก่อสร้างเมืองใหม่ ในเขตทุ่งกุลาร้องไห้ ทางด้านทิศตะวันตก โดยถือเอาบริเวณที่ตั้งของบ้าน “เมืองเสือ” หรือบ้านเหล่าเสือ อันเป็นแหล่งชุมชนใหญ่ในครั้งนั้น เป็นที่ตั้งเมืองด้วยเหตุนี้ อำเภอ “พยัคฆภูมิพิสัย” จึงอาจถือเอาตามนามเดิมของบ้านเหล่าเสือ โดยยึดถือเอาตามรากศัพท์ในภาษาบาลี คือ “พยุคม” เป็นหลักในการตั้งชื่อเมือง

ครั้นพระศรีสุวรรณวงศา ได้นำไพร่พล ช้าง ม้า วัว ควาย เสี่ยงอาหารและยุทโธปกรณ์ มายังบ้านเมืองเสือ หรือบ้านเหล่าเสือ เห็นชัยภูมิในการก่อสร้างเมืองใหม่ ไม่สะดวกด้วยประการทั้งปวง เนื่องจากเมื่อถึงฤดูน้ำหลาก น้ำก็จะหลากท่วมพื้นที่ทำการเกษตรและพื้นที่อยู่อาศัยของชาวบ้าน เมื่อถึงฤดูแล้ง น้ำก็จะแห้งขุดทำให้ราษฎร วัว ควาย เค็ดคร้อน การเกษตรเสียหายเป็นประจำ

เมื่อเห็นเป็นเช่นนั้นแล้ว พระศรีสุวรรณวงศา จึงย้ายขบวนไพร่พล ช้าง ม้า วัว ควาย เดินทางออกจากบ้านเมืองเสือหรือบ้านเหล่าเสือมุ่งหน้าไปทางทิศเหนือจนมาถึง ณ ที่แห่งหนึ่ง ถือว่าเป็นที่อันควรแก่การตั้งเมืองใหม่ ณ ที่ดังกล่าวนั้นก็คือ บ้านนาข่า อำเภอกวาปีปทุม ในปัจจุบัน หากแต่นามเมืองก่อสร้างใหม่ยังถือเอาตามเดิมของเมืองเสือ ตามพระราชประสงค์ของพระพุทธรเจ้าหลวง ซึ่งครั้งการก่อสร้างเมืองจึงได้ตั้งชื่อว่า “เมืองพยัคฆภูมิพิสัย” ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

เมืองพยัคฆภูมิพิสัยเมื่อคราวก่อสร้างเมืองใหม่ยังขึ้นตรงต่อมณฑลอุบลราชธานีในเวลานั้น ต่อมาเมื่อกรมหลวงสรรพสิทธิประสงค์ ข้าหลวงต่างพระองค์มณฑลอุบลราชธานีออกตรวจเยี่ยมเยือนทุกข์สุขของประชาชน ในเขตรับผิดชอบ ได้เดินทางมาถึงเมืองวาปีปทุม เจ้าเมืองวาปีปทุมครั้งกระนั้นจึง ได้ทูลร้องเรียนว่า เจ้าเมืองพยัคฆภูมิพิสัยนำไพร่พลมาสร้างเมืองในเขต

พื้นที่ของตนและไม่ได้ปฏิบัติตามพระราชประสงค์ ครั้นเมื่อกรมหลวงสรรพสิทธิประสงค์ได้ทราบเช่นนั้น จึงมีพระบัญชาให้เจ้าเมืองพัคฆภูมิพิสัยและเจ้าเมืองวาปีปทุมเข้าพบเพื่อสอบสวนความจริง เจ้าเมืองทั้งสองเมื่ออยู่ต่อหน้าข้าหลวงต่างพระองค์จึงทูลตอบคำถามและข้อตกลงใกล้เคียงกันตามประสงค์ โดยเจ้าเมืองพัคฆภูมิพิสัย ยอมย้ายเมืองใหม่มาอยู่ในเขตการปกครองของตน ณ บริเวณบ้านปะหลาน ตำบลปะหลาน อำเภอพัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ในปัจจุบัน และได้ทำการก่อสร้างเมืองใหม่อีกครั้งหนึ่ง โดยไม่ได้ย้ายไปที่ใดอีก

เมืองพัคฆภูมิพิสัยภายหลังที่ย้ายมาอยู่ที่ทำการเมือง ณ บ้านปะหลาน ตำบลปะหลาน อำเภอพัคฆภูมิพิสัย ในปัจจุบันก็มีเจ้าเมืองปกครองสืบต่อกันมาได้ขาด ราษฎรต่างก็อยู่เย็นเป็นสุขกันถ้วนหน้า ข้าวปลาอาหาร อุดมสมบูรณ์ มีการทำมาค้าขายกับต่างเมืองและไปมาหาสู่กันระหว่างเมืองอยู่เสมอ จนถือได้ว่า เมืองพัคฆภูมิพิสัย เป็นเมืองศูนย์กลางของการค้าขาย และการเดินทางสะดวกตั้งแต่นั้นมา

ต่อมา ราชวรัทธน โทสินทรศก 116 (ตรงกับปีพุทธศักราช 2440) เมืองพัคฆภูมิพิสัยถูกเปลี่ยนฐานะเป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดมหาสารคาม ขึ้นต่อมณฑลร้อยเอ็ดในขณะนั้น

จุดที่ตั้งเมือง (ที่ว่าการเมืองและจวนเจ้าเมือง) แห่งแรก อยู่บริเวณต้นค้ำงดาว ถนนกลางเมือง บ้านปะหลาน (หมู่ที่ 2) และบ้านเมืองเก่า (หมู่ที่ 15) (อำเภอพัคฆภูมิพิสัย, 2556 : เว็บไซต์)

2. ที่ตั้งและขนาด

อำเภอพัคฆภูมิพิสัยตั้งอยู่ทางทิศใต้สุดของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียง มีดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอยางสีสุราช อำเภอนาคู และอำเภอปทุมรัตต์ (จังหวัดร้อยเอ็ด)

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอปทุมรัตต์และอำเภอเกษตรวิสัย (จังหวัดร้อยเอ็ด)

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอชุมพลบุรี (จังหวัดสุรินทร์)

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอพุทไธสง (จังหวัดบุรีรัมย์) และอำเภอยางสีสุราช

3. เขตการปกครอง

อำเภอพัคฆภูมิพิสัยแบ่งเขตการปกครองตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การแบ่งเขตการปกครองและจำนวนประชากรอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัด
มหาสารคาม

ลำดับ ที่	ตำบล	จำนวน หมู่บ้าน	จำนวน ประชากร (คน)	ชาย	หญิง
1	องค์การบริหารส่วนตำบลปะหลาน	16	4,158	2,116	2,042
2	องค์การบริหารส่วนตำบลก้ามปู	17	6,500	3,230	3,270
3	องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงสะอาด	21	5,599	2,857	2,742
4	องค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ	22	9,521	4,748	4,773
5	องค์การบริหารส่วนตำบลนาสีนวล	14	5,530	2,722	2,808
6	องค์การบริหารส่วนตำบลราษฎร์เจริญ	14	4,932	2,445	2,487
7	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวแก้ว	16	5,942	2,954	2,988
8	องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเตา	26	8,783	5,302	3,481
9	องค์การบริหารส่วนตำบลลานสะแก	19	4,928	2,365	2,563
10	องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงชัย	14	4,170	2,336	1,834
11	องค์การบริหารส่วนตำบลราษฎร์พัฒนา	14	3,864	1,860	2,004
12	องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเสือ	16	4,615	2,210	2,405
13	องค์การบริหารส่วนตำบลถาวร آهن	10	4,087	2,030	2,057
14	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว	13	5,140	2,455	2,955
รวม		227	78,039	39,630	38,409

ที่มา : สำนักงานท้องถิ่นอำเภอพยุหะภูมิพิสัย (2557 : 1-14)

4. โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอพยุหะภูมิพิสัย

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลปัจจุบัน มีลักษณะโครงสร้างที่มีทั้งฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร ซึ่งเกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552) ทำให้โครงสร้างของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

4.1 โครงสร้างสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกหมู่บ้านละ 2 คน องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 1 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิก 6 คน องค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกหมู่บ้านละ 3

4.2 โครงสร้างคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน โดยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้เลือกตั้งแล้วเสนอให้นายอำเภอแต่งตั้ง แผนภาพที่ 3



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภาพที่ 3 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายองค์ประกอบขององค์การบริหารส่วนตำบลในการปฏิบัติงาน
ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลการแ่อน (2557 : 1)

5. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย

องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภายใต้ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการ สาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

5.1 อำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการ

- 5.1.1 การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- 5.1.2 การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- 5.1.3 การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- 5.1.4 การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- 5.1.5 การสาธารณูปการ
- 5.1.6 การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
- 5.1.7 การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- 5.1.8 การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 5.1.9 การจัดการศึกษา
- 5.1.10 การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา

และผู้ด้อยโอกาส

5.1.11 การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

- 5.1.12 การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 5.1.13 การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 5.1.14 การส่งเสริมกีฬา
- 5.1.15 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของ

ประชาชน

- 5.1.16 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 5.1.17 การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ

บ้านเมือง

- 5.1.18 การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- 5.1.19 การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล

5.1.20 การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน

5.1.21 การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

5.1.22 การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

5.1.23 การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ

5.1.24 การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.1.25 การผังเมือง

5.1.26 การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

5.1.27 การดูแลรักษาที่สาธารณะ

5.1.28 การควบคุมอาคาร

5.1.29 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5.1.30 การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

5.1.31 กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

5.2 อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2556 : ออนไลน์)

5.2.1 ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

5.2.2 พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

5.2.3 ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลตาม (1) และกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ (ความเดิมในมาตรา 46 ถูกยกเลิกและใช้ความใหม่แทนแล้ว โดยมาตรา 9 ของ พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546)

5.3 อำนาจหน้าที่ของคณะผู้บริหาร

อำนาจหน้าที่ของคณะผู้บริหาร มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2557 : ออนไลน์)

5.3.1 บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติข้อบัญญัติและแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

5.3.2 จัดทำแผนพัฒนาตำบล และงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบ

5.3.3 รายงานการปฏิบัติงาน และการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละสองครั้ง

5.3.4 ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย (ความเดิมในมาตรา 59 ถูกยกเลิกและใช้ความใหม่แทนแล้ว โดยมาตรา 18 แห่ง พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546)

5.4 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยมีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2557 : ออนไลน์)

5.4.1 จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก

5.4.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

5.4.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

5.4.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5.4.5 ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

5.4.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ

5.4.7 คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.4.8 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

5.4.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

นอกจากหน้าที่ต้องทำดังกล่าวมาแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำ
กิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

- 1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคและการเกษตร
- 2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 4) ให้มีและบำรุง สถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และ

สวนสาธารณะ

- 5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- 6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 7) บำรุงและส่งเสริมประกอบอาชีพของราษฎร
- 8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 12) การท่องเที่ยว
- 13) การผังเมือง

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่ได้กล่าวมานั้น ไม่เป็นการตัด
อำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การ หรือหน่วยงานของรัฐในอันที่จะดำเนินการ
ใด ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบล แต่ต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบล่วงหน้า
และองค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบล หรือร่วมกับองค์การ
บริหารส่วนตำบลอื่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วน
ท้องถิ่นอื่นเพื่อกระทำการร่วมกันได้ ทั้งนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากองค์การบริหารส่วนตำบล
องค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องและกิจการนั้น
เป็นกิจกรรมที่จำเป็นต้องทำ และเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน ในการ
บริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบล คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จะเป็น
ผู้รับผิดชอบดำเนินงานให้เป็นไปตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีนายกองค์การ
บริหารส่วนตำบลเป็น ผู้แทนขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานส่วนตำบลเป็น
ผู้ปฏิบัติงานประจำองค์การบริหารส่วนตำบล

6. หลักการและแนวทางการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล

ในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค รัฐบาลมีความปรารถนาที่จะให้มีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ เกิดผลจากการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยยึดเอา ประชาชนเป็นศูนย์กลางในการบริหาร และเน้นให้จังหวัดมีฐานะเสมือนหน่วยธุรกิจเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Business Unit : SBU) ที่สามารถวินิจฉัยข้อมูล ปัญหา อุปสรรค กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาและดำเนินการให้เป็นไปตามที่จัดสนใจได้อย่างครบวงจร ภายในจังหวัด โดยการปรับเปลี่ยนบทบาทและอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัดให้เป็นผู้บริหารสูงสุดของจังหวัด (Chief Executive Officer : CEO) สามารถบังคับบัญชาสั่งการให้การดำเนินการในจังหวัดเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ตรงตามนโยบายรัฐและสนองตอบต่อความต้องการของแต่ละจังหวัดได้โดยตรง

6.1 การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พุทธศักราช 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีข้าราชการของตนเอง เรียกว่า พนักงานส่วนตำบลโดยการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการภายใต้พระราชกฤษฎีกาพนักงานส่วนตำบล พุทธศักราช 2539 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 เมษายน 2539 เป็นต้นมา ทั้งนี้ โดยมีคณะกรรมการพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์การรับผิดชอบ โดยได้กำหนดตำแหน่งรวมทั้งคุณสมบัติของพนักงานส่วนตำบลขึ้นแล้ว จำนวน 21 ตำแหน่ง มีดังนี้ 1) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 3 – 7) 2) รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 3 – 6) 3) หัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (เจ้าหน้าที่บริหาร 3 – 5) 4) หัวหน้าธุรการ (เจ้าพนักงานธุรการ 2 – 5) 5) เจ้าหน้าที่ธุรการ ระดับ 1 – 4 6) เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ระดับ 1 -4 7) หัวหน้างานนิติกร (นิติกร 3 – 5) 8) หัวหน้าส่วนการคลัง (เจ้าหน้าที่บริหารงานการเงินและบัญชี 2 – 6) 9) หัวหน้างานงบประมาณ (เจ้าพนักงานการเงินและการบัญชี 2 – 5) 10) หัวหน้างานจัดเก็บรายได้ (เจ้าพนักงานการเงินและการบัญชี 2 – 5) 11) เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ระดับ 1 – 4 12) หัวหน้างานการเงินและการบัญชี (การเงิน 4 และการบัญชี 2 -5) 13) เจ้าหน้าที่การเงินและการบัญชี ระดับ 1 -4 14) หัวหน้าส่วนโยธา (เจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง 2 – 6) 15) หัวหน้างานโยธา (เจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง 2 – 6) 16) นายช่างโยธา ระดับ 2 – 5 17) ช่างโยธา ระดับ 1 – 4 18) หัวหน้าส่วนสาธารณสุข (นักบริหารงานสาธารณสุข 3 – 6) 19) หัวหน้างานสุขาภิบาล (นักวิชาการสุขาภิบาล 3 -5) 20) หัวหน้างานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (พยาบาลวิชาชีพ 3 – 5) และ 21) เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน ระดับ 2 -4

7. ยุทธศาสตร์องค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดมหาสารคาม

องค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดมหาสารคาม ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เพื่อแสดงให้เห็นถึงยุทธศาสตร์การพัฒนา ทิศทางการพัฒนา วิสัยทัศน์ พันธกิจและจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา มีดังนี้

7.1 ยุทธศาสตร์ที่ 1

ปรับโครงสร้างการผลิตให้เอื้อต่อการผลิตและการแปรรูปเกษตรอาหาร และเกษตรพลังงาน (องค์การบริหารส่วนตำบลถาวร. 2557: 18)

กลยุทธ์

7.1.1 ส่งเสริมและพัฒนากิจการผลิตอาหารและเกษตรพลังงานทดแทน

7.1.2 ส่งเสริมการผลิตสินค้าเกษตรปลอดภัยและได้มาตรฐาน

7.1.3 เสริมสร้างความเข้มแข็งและศักยภาพให้แก่กลุ่มเกษตรกร สหกรณ์และกลุ่มอาชีพ

7.1.4 พัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำและดินเพื่อการเกษตรให้มีประสิทธิภาพ

7.2 ยุทธศาสตร์ที่ 2

ส่งเสริมอุตสาหกรรม เกษตรกรรม พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างสมดุล

กลยุทธ์

7.2.1 พัฒนาปัจจัยพื้นฐานให้เอื้อต่อการพัฒนาอุตสาหกรรม เกษตรกรรมและท่องเที่ยวในจังหวัด

7.2.2 ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์เกษตรแปรรูปและการตลาด

7.2.3 ฟื้นฟูและพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยว

7.2.4 ป้องกันและแก้ไขมลภาวะจากอุตสาหกรรมและเกษตรอย่างเป็นระบบ

7.2.5 สร้างความสมบูรณ์ของฐานทรัพยากรธรรมชาติ

7.3 ยุทธศาสตร์ที่ 3

ยกระดับมาตรฐานการครองชีพและคุณภาพชีวิตของประชาชน

กลยุทธ์

7.3.1 สร้างรายได้จากอาชีพเสริมและลดรายจ่าย เพื่อยกระดับมาตรฐานการครองชีพตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

7.3.2 พัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน เพื่อความมั่นคงทางอาชีพ

7.4 ยุทธศาสตร์ที่ 4

สร้างสังคมเอื้ออาทรและสมานฉันท์

กลยุทธ์

7.4.1 ปลุกฝังค่านิยมด้านคุณธรรม จริยธรรม วัฒนธรรมที่ดีงาม และสำนึก
สาธารณะให้แก่ประชาชน

7.4.2 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ดีงามของสังคมและสร้างความ
สมานฉันท์ให้เกิดความมั่นคงขึ้นในพื้นที่

7.4.3 จัดระเบียบชุมชนให้มีความสงบเรียบร้อยเพื่อให้เกิดความมั่นคงในสังคม

8. ภาพรวมองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

8.1 ตำบลปะหลาน

ตำบลปะหลานตั้งเมื่อ พ.ศ. 2440 โดยพระศรีสุวรรณวงษาเจ้าเมือง
พยัคฆภูมิพิสัย คนแรก เป็นตำบลแรกของตำบลพยัคฆภูมิพิสัย

8.1.1 โครงสร้างการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล

- 1) นายสุรศักดิ์ ผจวบโชค ประธานสภา อบต.
- 2) นายจักรพรรดิ สีสมเพชร รองประธานสภา อบต.
- 3) นายสากล จินใจ เลขานุการสภา อบต.
- 4) นายเปลื้อง พันธุ์เนียมวงษ์ นายก อบต.
- 5) พ.จ.อ. โอภาส มรรคณา ปลัด อบต.

8.1.2 จำนวนประชากรของตำบล

จำนวนประชากรในเขต อบต. 4,158 คน และจำนวนหลังคาเรือน 857 หลังคา
เรือน

8.1.3 ข้อมูลอาชีพของตำบล

- 1) อาชีพหลัก ทำนา เลี้ยงสัตว์
- 2) อาชีพเสริม เย็บผ้า โหล

8.2 ตำบลกำมปู

แต่เดิมตำบลกำมปูเป็นส่วนหนึ่งของตำบลปะหลาน ต่อมาได้มีการแยกออกมาเป็น
ตำบลกำมปู มี 13 หมู่บ้านและต่อมาได้แยกไปขึ้นกับตำบลลานสะแกบางส่วน มีกำนันคนแรกคือ
นายประมวล ผลชู คนที่ 2 คือนายจันทร์ วันดี คนที่ 3 นายพิมพ์ คุณโน และคนปัจจุบัน นายอดิศักดิ์
คุณโน

8.2.1 โครงสร้างการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล

- 1) นายอุดม รุดโท นายก อบต.
- 2) นายชวด ยอดพิกุล รองนายก อบต.
- 3) นายชะดา แอมจิหาค รองนายก อบต.
- 4) นางสาวสุพรรณิ อินทรินทร์ ปลัด อบต.

8.2.2 จำนวนประชากรของตำบล

จำนวนประชากรในเขต อบต. มี 6,500 คน และจำนวนหลังคาเรือน 1,474 หลังคาเรือน

8.2.3 ข้อมูลอาชีพของตำบล :

- 1) อาชีพหลัก ทำนา
- 2) อาชีพเสริม ทอผ้า จักสาน

8.3 ตำบลเวียงสะอาด

ตำบลเวียงสะอาด อยู่ในเขตการปกครองของอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย มีจำนวนหมู่บ้านทั้งสิ้น 19 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 บ้านโนนสะอาด หมู่ 2 บ้านโนนสวรรค์ หมู่ 3 บ้านหนองจาน หมู่ 4 บ้านหนองหญ้าหวาย หมู่ 5 บ้านดงยางน้อย หมู่ 6 บ้านดงเหมา หมู่ 7 บ้านโนนยาง หมู่ 8 บ้านดอนหมี หมู่ 9 บ้านโนนแคน หมู่ 10 บ้านหัวดงนาค่าย หมู่ 11 บ้านจี้เหล็ก หมู่ 12 บ้านหนองแคนลุมพุก หมู่ 13 บ้านสาวเฮ้ หมู่ 14 บ้านโนนสวาสดี หมู่ 15 บ้านค่ายพัฒนา หมู่ 16 บ้านโนนแคน หมู่ 17 บ้านดงน้ำกิน หมู่ 18 บ้านจี้เหล็ก หมู่ 19 บ้านหนองหลวง

8.3.1 โครงสร้างการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล

- 1) นายวาท ตริวิเศษ นายก อบต.
- 2) นางสาวรุ่งอรุณ ทุมมาลา ปลัด อบต.

8.3.2 จำนวนประชากรของตำบล

จำนวนประชากรในเขต อบต. มี 5,599 คน และจำนวนหลังคาเรือน 1,303 หลังคาเรือน

8.4 ตำบลเม็กดำ

ตำบลเม็กดำ ได้ก่อตั้งมาตั้งแต่เมื่อไรไม่ปรากฏทราบได้ ตำบลเม็กดำมีเนื้อที่ทั้งหมด 74 ตารางกิโลเมตร ต่อมาได้แยกการปกครองออกเป็นอีก 1 ตำบล คือ ตำบลหนองบัว สาเหตุที่ชื่อเม็กดำชาวบ้านขุดดินข้างคลองลำพิบขุมบ้านหันมือดินขายและบริเวณที่ชาวบ้านได้ปลูกบ้านมีฝักเม็กเป็นจำนวนมาก เลยตั้งชื่อเป็นบ้านเม็กดำปัจจุบันตำบลเม็กดำได้แบ่งการปกครองออกเป็นจำนวน 22 หมู่บ้าน

8.4.1 โครงสร้างการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล

- 1) นายศรี มะลิลา ประธานสภา อบต.
- 2) นายวันชัย ชูชีพ เลขานุการสภา อบต.
- 3) นายทองสุข แก้วสวัสดิ์ นายก อบต.

8.4.2 จำนวนประชากรของตำบล

จำนวนประชากรในเขต อบต. มี 9,521 คน และจำนวนหลังคาเรือน 2,101 หลังคาเรือน

8.4.3 ข้อมูลอาชีพของตำบล :

- 1) อาชีพหลัก ทำนา
- 2) อาชีพเสริม ขายล็อตเตอรี่ ไปทำงานต่างประเทศ

8.5 ตำบลนาสีนวล

ตำบลนาสีนวลได้แยกออกจากตำบลการแก่น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2509 จนถึงปัจจุบันเป็นเวลา 48 ปี ประชาชนส่วนใหญ่พูดภาษาไทยอีสานนับถือศาสนาพุทธ ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย 14 หมู่บ้าน

8.5.1 โครงสร้างการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล

- 1) นายบุญมี หล้าสิงห์ทอง ประธานสภา อบต.
- 2) นางสุตักขณา วิชาชัย รองประธานสภา อบต.
- 3) นายบุญถม เตระนะกาโน เลขานุการสภา อบต.
- 4) นางสาวจา อรุโน นายก อบต.
- 5) นางสาวจา อรุณโน ประธานกรรมการบริหาร อบต.

8.5.2 จำนวนประชากรของตำบล

จำนวนประชากรในเขต อบต. 5,530 คน และจำนวนหลังคาเรือน 1,261 หลังคาเรือน

8.5.3 ข้อมูลอาชีพของตำบล :

- 1) อาชีพหลัก ทำนา
- 2) อาชีพเสริม ทอผ้าไหม

8.6 ตำบลราษฎร์เจริญ

ตำบลราษฎร์เจริญ เป็นตำบลเก่าแก่ที่แยกการปกครองมาจากตำบลเมืองเตา ซึ่งเดิมมีชื่อว่าเมืองศรีนครเตา เป็นตำบลที่มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดสุรินทร์ ประชาชนนับถือศาสนาพุทธ ใช้ภาษาไทยอีสาน ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย ประกอบด้วย

14 หมู่บ้าน ถึงแม้จะอยู่คนละหมู่บ้านแต่ก็ยังคงไปมาหาสู่มีความผูกพันกันแบบเครือญาติ

8.6.1 โครงสร้างการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล

- | | |
|----------------------------|-------------------|
| 1) นายทองแหว สุวีสุวรรณ | ประธานสภา อบต. |
| 2) นายประมุล ขนานไพโร | รองประธานสภา อบต. |
| 3) นายสมคิด พลพวก | เลขานุการสภา อบต. |
| 4) นายประมวล โทอินทร์ | นายก อบต. |
| 5) นายอุทัย คำสะสม | รองนายก อบต. |
| 6) นายน้อย ทุมลี | รองนายก อบต. |
| 7) จ.อ.บุญคง วงศ์วังจันทร์ | ปลัด อบต. |

8.6.2 จำนวนประชากรของตำบล

จำนวนประชากรในเขต อบต. มี 4,932 คน และจำนวนหลังคาเรือน 1,134

หลังคาเรือน

8.6.3 ข้อมูลอาชีพของตำบล

- 1) อาชีพหลัก ทำนา
- 2) อาชีพเสริม รับจ้าง ค้าขาย

8.7 ตำบลหนองบัวแก้ว

ตำบลหนองบัวแก้วได้แยกจากตำบลเมืองเตาตั้งแต่ปี 2508 จนถึงปัจจุบัน เป็นเวลา 49 ปี ประชาชนส่วนใหญ่พูดภาษาไทยอีสาน นับถือศาสนาพุทธ ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ประกอบไปด้วย 16 หมู่บ้าน

8.7.1 โครงสร้างการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล

- | | |
|--------------------------|-------------------|
| 1) นายสิงห์ พลคำมาก | ประธานสภา อบต. |
| 2) นายสุรัช จันทร์สระบัว | รองประธานสภา อบต. |
| 3) นายพุทธ สมดวงศรี | เลขานุการสภา อบต. |
| 4) นายสุรัตน์ เสียมไธสง | นายก อบต. |
| 5) นายนิรันดร บุญถาษา | ปลัด อบต. |

8.7.2 จำนวนประชากรของตำบล

จำนวนประชากรในเขต อบต. มี 5,942 คน และจำนวนหลังคาเรือน 1,251

หลังคาเรือน

8.7.3 ข้อมูลอาชีพของตำบล

- 1) อาชีพหลัก ทำนา

2) อาชีพเสริม ทอผ้าไหมมัดหมี่

8.8 ตำบลเมืองเตา

ตำบลเมืองเตา เป็นตำบลเก่าแก่ตั้งมานานเมื่อปี พ.ศ. 2310 ถึงปัจจุบันมีอายุ 247 ปี ประชาชนส่วนใหญ่พูดภาษาไทยอีสาน นับถือศาสนาพุทธ ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอ พัทลุงภูมิพิสัย ปัจจุบันประกอบด้วย 26 หมู่บ้าน และบางส่วนได้แยกการปกครองออกไปเป็นตำบล ราชฎรเจริญและตำบลราชฎร์พัฒนา

8.8.1 โครงสร้างการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล

- | | |
|------------------------------|--------------------|
| 1) นายบวร พิมพ์แพน | นายก อบต. |
| 2) นายสุรสีห์ ไชยสงคราม | รองนายก อบต. |
| 3) นายบรรจง บุราณรัมย์ | รองนายก อบต. |
| 4) ค.ต.วีระศักดิ์ นราหนองแวง | เลขานุการนายก อบต. |

8.8.2 จำนวนประชากรของตำบล

จำนวนประชากรในเขต อบต. มี 8,783 คน และจำนวนหลังคาเรือน 1,472

หลังคาเรือน

8.8.3 ข้อมูลอาชีพของตำบล

- 1) อาชีพหลัก ทำนา
- 2) อาชีพเสริม เลี้ยงสัตว์ ปลูกหม่อนเลี้ยงไหม เพาะเห็ด รับจ้าง ทำไร่

อุตสาหกรรม ค้าขาย

8.9 ตำบลลานสะแก

หมู่บ้านตั้งขึ้นจากการอพยพของประชาชนมาจากอำเภอพนมไพร อำเภอ สุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ต่อมาได้ตั้งเป็นตำบลขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2521 จำนวน 9 หมู่บ้าน ปัจจุบัน มีจำนวน 19 หมู่บ้าน อยู่ในเขตเทศบาลตำบลพัคภูมิจำนวน 4 หมู่บ้าน

8.9.1 โครงสร้างการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล

- | | |
|-------------------------|-------------------|
| 1) นายลำไพ หารษาหิน | ประธานสภา อบต. |
| 2) นายสมหมาย มณีจินทา | รองประธาน อบต. |
| 3) นายพันธ์ มะลิเลิศ | เลขานุการสภา อบต. |
| 4) นายนิกรพล ศรีชัย | นายก อบต. |
| 5) นางทัศนีย์ ไชยสงคราม | ปลัด อบต. |

8.9.2 จำนวนประชากรของตำบล

จำนวนประชากรในเขต อบต. มี 4,928 คน และจำนวนหลังคาเรือน 1,064

หลังคาเรือน

8.9.3 ข้อมูลอาชีพของตำบล

- 1) อาชีพหลัก ทำนา
- 2) อาชีพเสริม รับจ้างและทอผ้าไหม

8.10 ตำบลเวียงชัย

ตำบลเวียงชัยแต่เดิมอยู่ภายใต้การปกครองของตำบลเวียงสะอาดต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2521 นายชวัช พลศักดิ์เดชและนายจรัญ ภาภิรมย์ได้ดำเนินการแยกตำบลเป็นผลสำเร็จ และได้รับการเลือกตั้งเป็นกำนันคนแรก คือ นายชวัช พลศักดิ์เดช เป็นกำนันคนแรกจนถึงทุกวันนี้

8.10.1 โครงสร้างการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล

- 1) นายวุฒิชัย มณีวรรณ นายก อบต.
- 2) นายอุดม นามวงษา รองนายก อบต.
- 3) นายปรีชา อาจศรี รองนายก อบต.
- 4) นางสาวพรชนก เวฬุวนาร ปลัด อบต.

8.10.2 จำนวนประชากรของตำบล

จำนวนประชากรในเขต อบต. มี 4,170 คน และจำนวนหลังคาเรือน 923

หลังคาเรือน

8.10.3 ข้อมูลอาชีพของตำบล

- 1) อาชีพหลัก ทำนา
- 2) อาชีพเสริม ทอผ้าไหม และแปรรูปอาหาร

8.11 ตำบลราษฎร์พัฒนา

ตำบลราษฎร์พัฒนา มีพื้นที่ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย เดิมเป็นตำบลที่ใหญ่ ต่อมาตำบลราษฎร์เจริญ ได้ขอแยกออกไป ปัจจุบันมีทั้งหมด 14 หมู่บ้าน

8.11.1 โครงสร้างการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล

8.11.2 จำนวนประชากรของตำบล

จำนวนประชากรในเขต อบต. มี 3,864 คน และจำนวนหลังคาเรือน 876

หลังคาเรือน

8.11.3 ข้อมูลอาชีพของตำบล

- 1) อาชีพหลัก ทำนา

2) อาชีพเสริม เลี้ยงไก่พันธุ์เนื้อ จักสาน

8.12 ตำบลเมืองเสือ

ตำบลเมืองเสือเดิมเป็นส่วนหนึ่งของตำบลปะหลาน ต่อมาทางอำเภอเห็นว่า เป็นตำบลใหญ่เลยขอแยกออกมาเป็นตำบลเมืองเสือ ซึ่งตั้งตามชื่อหมู่บ้านเมืองเสือ มีจำนวน 10 หมู่บ้าน เมื่อ พ.ศ.2536 มีกำนันคนแรกคือ นายบุญร่วม ภาเจริญสุข เดิมตำบลเมืองเสือเป็นปารกมีเสืออยู่ อาศัย จึงตั้งชื่อว่าตำบลเมืองเสือ

8.12.1 โครงสร้างการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล

- 1) นายนิพนธ์ บุราณรัมย์ นายก อบต.
- 2) นายจันทรักษ์ สายโถ รองนายก อบต.
- 3) นายวานิช เจริญรัมย์ รองนายก อบต.
- 4) นายพันวัต อาจสัมพันธ์กุล ปลัด อบต.

8.12.2 จำนวนประชากรของตำบล

จำนวนประชากรในเขต อบต. มี 4,615 คน และจำนวนหลังคาเรือน 930 หลังคาเรือน

8.12.3 ข้อมูลอาชีพของตำบล

- 1) อาชีพหลัก ทำนา
- 2) อาชีพเสริม ทอผ้า ทำปลาร้าของ

8.13 ตำบลการเอน

ตำบลการเอน เป็นตำบลเก่าแก่และมีอาณาเขตปกครองกว้างไกล เดิมเรียกว่า “ตำบลคานเอน” ซึ่งแต่ก่อนพื้นที่นี้เป็นปารกมีสัตว์ป่ามากมาย มีนายพรานพากันมาล่าสัตว์เป็นประจำ ในแต่ละวันนายพรานล่าสัตว์ได้เป็นจำนวนมาก จึงทำให้ไม้ที่ใช้หาบเนื้อสัตว์กลับบ้าน ที่เรียกว่า “ไม้คาน” นั้นเอนทุกวัน จึงเรียกว่า “คานเอน” ต่อมาชื่อนี้จึงได้เปลี่ยนไปตามกาลเวลา ปัจจุบันเรียกว่า “บ้านการเอน”

8.13.1 โครงสร้างการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล

- 1) นายคุณ ป่าละโค ประธานสภา อบต.
- 2) นายทองสุข ทูทุมมา รองประธานสภา อบต.
- 3) นายเชาวลิต จันทระฤทธิ์ เลขานุการสภา อบต.
- 4) นายวรรณถก โพธิชัย นายก อบต.
- 5) นายเชาวลิต จันทระฤทธิ์ ปลัด อบต.

8.13.2 จำนวนประชากรของตำบล

จำนวนประชากรในเขต อบต. 4,087 คน

8.13.3 ข้อมูลอาชีพของตำบล

- 1) อาชีพหลัก ทำนา
- 2) อาชีพเสริม ทอผ้า และเลี้ยงโค กระบือ สุกร

8.14 ตำบลหนองบัว

ตำบลหนองบัว อยู่ในเขตการปกครองของอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย มีจำนวนหมู่บ้านทั้งสิ้น 13 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 บ้านหนองบัวกาเหราย หมู่ 2 บ้านหนองนาใน หมู่ 3 บ้านหัวช้าง หมู่ 4 บ้านหนองกระทุ่ม หมู่ 5 บ้านขามเรียน หมู่ 6 บ้านโคกสว่าง หมู่ 7 บ้านหัวคู หมู่ 8 บ้านโคกเลื่อน หมู่ 9 บ้านหนองหัวเฒ่า หมู่ 10 บ้านโคกลำ หมู่ 11 บ้านโนนอุดม หมู่ 12 บ้านโคกลำ หมู่ 13 บ้านหนองบึง

8.14.1 โครงสร้างการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล

- 1) นายวงศ์วาณิช ตัดสำโรง นายก อบต.
- 2) นายห้อย หลอดกระโทก รองนายก อบต.
- 3) นายพูล รักษาสรระน้อย รองนายก อบต.

8.14.2 จำนวนประชากรของตำบล

จำนวนประชากรในเขต อบต. 5,942 คน

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคม และวัฒนธรรม ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม ซึ่งจะเป็นแนวทางนำประชาชนไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนานโยบายของน นโยบายของรัฐบาล และสภาพปัญหาของตำบลต่าง ๆ ในอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับการวิจัยเรื่อง การจัดการ 6M's ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม สามารถสร้างความชัดเจนและเพิ่มคุณค่าให้กับผลงานวิจัย กรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย รวมทั้งการอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. งานวิจัยในประเทศ

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมงานวิจัยในประเทศที่มีความเกี่ยวข้องและใกล้เคียงกับการวิจัย ดังนี้

รุ่งนภา ตาอินทร์ (2551 : 154) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลบริหารจัดการที่ดี : กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่อิง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า 1) องค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว มีการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารจัดการที่ดี กล่าวคือ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว มีการบริหารงานที่มีความโปร่งใส เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่และประชาชนในตำบลคอนแก้ว ได้เข้ามามีส่วนร่วม ในการบริหารจัดการในชั้นต้นตอต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบาย การจัดทำแผนชุมชน จึงทำให้องค์การบริหารส่วนตำบล คอนแก้ว ได้รับรางวัลยกย่องมากมาย โดยเฉพาะรางวัลการบริหารจัดการดีเด่น 5 ปีซ้อน 2) ปัจจัยทางการบริหารตามแบบจำลอง 7s (McKinsey 7-S Framework) คือ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ปัจจัยด้านระบบและวิธีการบริหาร ปัจจัย ด้านบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะการบริหารหรือด้านผู้นำ ปัจจัยด้านทักษะการบริหาร และปัจจัยด้านค่านิยมร่วมหรือด้านวัฒนธรรมองค์กรล้วนเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว กล่าวคือ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว ผู้บริหารให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการบริหารทั้ง 7 ด้าน คือ เป็นปัจจัยที่เอื้อให้เกิดความสำเร็จในการบริหารองค์การในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.8 โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผู้นำว่าเอื้อต่อความสำเร็จขององค์การมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.3

กมลทิพย์ ภูบุญอิม (2553 : 102) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า 1) ปัจจัยทางการจัดการของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการให้บริการประชาชน ด้านจริยธรรม ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการจัดการทั่วไป และด้านคน 2) ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านหลักความสะอาด ด้านหลักความยุติธรรม ด้านหลักความแน่นอน และด้านหลักความประหยัด 3) ปัจจัยทางการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัด

กาพลินธุ์ มีจำนวน 6 ตัวแปร คือ ปัจจัยทาง การจัดการด้านคน ด้านเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการ
จัดการทั่วไป ด้านการให้บริการประชาชน และด้านจริยธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เกตุนิภา นิธิศิริโยปกรณ์ (2553 : 113) ได้ศึกษาแนวทางพัฒนาการดำเนินงานด้านการ
บริหารประชาชนตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพบ
พระ จังหวัดตาก ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพและปัญหาการดำเนินงานด้านการบริหารประชาชน
ตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขต
อำเภอพบพระ จังหวัดตาก พบว่า สภาพการดำเนินงานด้านการบริการประชาชนตามมาตรฐานการ
ปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพบพระ จังหวัด
ตาก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปาก
ส่วนปัญหาการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัญหาและความต้องการของประชาชน
เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประชาชนตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลในเขตอำเภอพบพระ จังหวัดตาก พบว่าปัญหาและความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการ
ดำเนินงานด้านการบริการประชาชนตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ในเขตอำเภอพบพระ จังหวัดตาก อยู่ในระดับมาก

ธนะสิทธิ์ ฉัตรธนะพานิช (2553 : 71) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาการบริหารจัดการของ
องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า

1. ผู้บริหาร โดยรวมและจำแนกตามสถานะ/ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่ เห็นว่า มีปัญหาการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเชียงยืน
จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกำลังคน ด้านการเงิน ด้านวัสดุ
อุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมาก ยกเว้นลูกจ้างประจำที่มีเห็นว่ามีปัญหาดังกล่าว
โดยรวมและอีก 3 ด้าน คือ ด้านกำลังคน ด้านการเงิน และด้านวัสดุอุปกรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีสถานะ/ตำแหน่งต่างกัน เห็นว่ามี
ปัญหาการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม
โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ปฏิบัติที่เป็น
พนักงานส่วนตำบล เห็นว่ามีปัญหาการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมและราย
ด้านทุกด้านมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่เป็นลูกจ้างตามภารกิจ และลูกจ้างประจำ อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน เห็นว่ามีปัญหาโดยรวมและ
รายด้าน 3 ด้าน คือ ด้านกำลังคน ด้านการเงิน และด้านวัสดุอุปกรณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05 โดย ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 3 ปี 4-5 ปี และ 6-7 ปี เห็นว่ามี

ปัญหาการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมและรายด้านทุกด้านมากกว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 8 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คณะผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเห็นว่า ปัญหาการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากซึ่งข้อสารสนเทศนี้จะใช้เป็นแนวทางในแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเชียงยืน เพื่อให้สามารถพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ชนากานต์ สมไชสง (2553 : 103) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการจัดการ 6 M's กับการบริหารงานพัสดุของ เทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษา พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยทางการจัดการ 6 M's กับการบริหารงาน พัสดุของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ปัจจัยทางการจัดการ 6 M's กับการบริหารงานพัสดุของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์อยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยทางการจัดการ 6 M's มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระดับต่ำกับ การบริหารงานพัสดุของเทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดสามอันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยการจัดการด้านเครื่องจักรกับการบริหารงานด้านการวางแผน ปัจจัยด้านการจัดการกับการบริหารงาน ด้านการวางแผน และปัจจัยการจัดการด้านวัสดุสิ่งของ กับการ บริหารงานด้านการจัดองค์การสำหรับคู่ที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุดสามอันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านงบประมาณกับการบริหารงานด้านการอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านบุคลากร กับการบริหารงานด้านการประสานงาน และ ปัจจัยด้านงบประมาณกับการบริหารงานด้านการวางแผน

ยูภาพร พลรักษา (2553 : 112) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า 1) องค์ประกอบ การจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอ เชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับ มากทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านกระบวนการภายใน ด้านลูกค้า ด้านการเงินและด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ตามลำดับ 2) ประสิทธิภาพการจัดเก็บ รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญจาก ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านความถูกต้องครบถ้วน ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย ด้านการ จัดเก็บรายได้ตามกำหนดเวลา และด้านการตรวจสอบและติดตาม ตามลำดับ 3) ความสัมพันธ์

ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วันเพ็ญ รูปช้าง (2553 : 68) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม ผลการศึกษา พบว่า

1. บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย โดยรวมและจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา เงินเดือน และระยะเวลาดำรงตำแหน่ง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการบริหารจัดการ โดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และด้านการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง

2. บุคลากรที่มีเพศ อายุ และเงินเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

3. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย โดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านบุคลากร มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุคใจ ทองเจริญ (2553 : 152) ได้ศึกษาเรื่ององค์ประกอบทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล อำเภออมลาคาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า 1) บุคลากรผู้ซึ่งปฏิบัติงานในเทศบาลตำบล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารตามหลัก 6 M's โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ เครื่องมือ การจัดการ วิธีการทำงาน วัสดุ คนและเงิน ตามลำดับ 2) บุคลากรผู้ซึ่งปฏิบัติงานในเทศบาลตำบล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร โปสดีคอร์บ (POSDCoRB) โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การประสานงาน การวางแผน การจัดองค์กร งบประมาณ การอำนวยความสะดวก และการจัดคนเข้าทำงาน ตามลำดับ 3) บุคลากรผู้ซึ่งปฏิบัติงานในเทศบาลตำบล มีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลตำบล โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ บุคลิกภาพ เจตคติ และค่านิยมในการปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถและคุณลักษณะส่วนบุคคล ทักษะในการปฏิบัติงาน ปริมาณงานและคุณภาพของการดำเนินงานความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

อนัญญา ผมทอง (2553 : 62) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตจังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษา พบว่า

1. ประสิทธิภาพการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า หัวหน้าส่วนการคลังมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการบริหารภายในส่วนการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมอยู่ในระดับมากเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด ด้านความร่วมมือในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ และด้านงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายภายในเวลาที่กำหนด

2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า การบริหารงานคลังโดยรวม ความพร้อมภายในส่วนการคลัง ด้านบุคลากรและการบริหารงานคลัง ด้านการวางแผน ด้านการจัดทำงบประมาณ ตามความคิดเห็นของหัวหน้าส่วนการคลัง จะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์

สมสมร วงศ์วรบุตร (2554 : 78) ทำการวิจัย เรื่องการรับรู้ผลการดำเนินงานภายใต้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลสระคู อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนโดยรวมส่วนใหญ่ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู มีการรับรู้ผลการดำเนินงานภายใต้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสระคู โดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านพัสดุ และด้านวิธีการบริหารจัดการ อยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน รับรู้ผลการดำเนินงานภายใต้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสระคู โดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเพศชายรับรู้ผลการดำเนินงานภายใต้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสระคู เฉพาะด้านบุคลากร มากกว่าเพศหญิง

ประกายแก้ว สัตย์สม (2555 : 117) ได้ศึกษาเรื่องกิจกรรมการบริหารจัดการและทรัพยากรทางการจัดการ 7M's ที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า 1) การวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับกิจกรรมการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพอยู่ในระดับปานกลาง 2) การวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับทรัพยากรทางการจัดการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับ ปานกลางทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ วิธีการทำงาน การจัดการ วัสดุสิ่งของ จริยธรรม เครื่องมือ บุคลากร และเงิน 3) การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการ

ปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 4) ความพึงพอใจเกี่ยวกับกิจกรรมการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยสามารถเรียงลำดับคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ กิจกรรมการ บริหารจัดการด้านการจัดองค์การ กับการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมให้เป็นแหล่งผลิตและจำหน่ายสินค้าเกษตรอินทรีย์ มีความสัมพันธ์ทางบวกสูง 5) ความพึงพอใจเกี่ยวกับทรัพยากรทางการจัดการมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยเรียงลำดับคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ทรัพยากรทางการจัดการ ด้านวิธีการทำงาน กับการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการพัฒนาด้าน โครงสร้างพื้นฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกสูง

สมพร มาคิน (2556 : 129) ได้ศึกษาเรื่องทรัพยากรทางการจัดการ 7M's ที่มี ความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า 1) ทรัพยากรทางการจัดการ 7M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีระดับความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการจัดการ ด้านเงิน ด้านวิธีการทำงาน ด้านบุคลากร ด้านวัสดุสิ่งของ ด้านจริยธรรม และด้านเครื่องมือ 2) การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านแผนพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนาทางด้านการเมืองและการบริหารจัดการ ด้านการสร้างชุมชนเข้มแข็งการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และสังคมที่มีคุณภาพ ด้านการส่งเสริมให้เป็นแหล่งผลิตและจำหน่ายสินค้าเกษตรอินทรีย์ ด้านการพัฒนาด้าน โครงสร้างพื้นฐาน และด้านการสร้างสังคมเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้และศูนย์กลางวัฒนธรรม 3) ทรัพยากรทางการจัดการ 7M's มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับค่อนข้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์สูงสุด 3 อันดับแรก ดังนี้ ทรัพยากรทางการจัดการ 7M's มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการพัฒนาด้าน โครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทรัพยากรทางการจัดการ 7M's มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการส่งเสริมให้เป็นแหล่งผลิตและจำหน่ายสินค้าเกษตรอินทรีย์ อยู่ในระดับค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทรัพยากรทางการจัดการ 7M's มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับ

การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการสร้างสังคมเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้และศูนย์กลางวัฒนธรรม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. งานวิจัยต่างประเทศ

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องของการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมงานวิจัยต่างประเทศที่มีความเกี่ยวข้องและใกล้เคียงกับการวิจัย ดังนี้

ไรแมน (Rieman. 2004 : 5202-B) ทำการศึกษาเรื่อง Balanced Scorecard เป็นส่วนสำคัญหลัก ๆ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานในข้อเขียนมากมายในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ในขณะที่ BSC ได้รับการพิจารณาว่า เป็นวิธีการวัดผลการดำเนินงานที่ค่อนข้างสมบูรณ์มากกว่าระบบการวัดที่ใช้ตัวเลขทางบัญชีที่เคยทำมาในอดีต การใช้การวัดที่มีตัวแปรมากมายรวมถึงการมีหน่วยการวัดที่แตกต่างกันมาก โดยปราศจากความเข้าใจถึงผลกระทบที่มีต่อการการวัดผลในระยะยาวที่จะมีผลต่อการดำเนินงานในอนาคต รวมถึงความเข้าใจที่ถูกต้องของการวัดผล สองสิ่งที่ทำให้ยังมีคำถามถึงการนำเอา BSC มาใช้ในการวัดผลการดำเนินงาน ในการศึกษาได้ทำการวิเคราะห์คุณภาพของการใช้ Scale- DEA ซึ่งเป็นวิธีใหม่ในการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับการใช้ BSC จะมีผลต่อการเพิ่มความคงเส้นคงวาและเน้นตามคติผู้ประเมินผลการดำเนินงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาบัญชี และนักศึกษา MBA โดยวิธีการประเมิน 2 วิธี สำหรับประเมินผลธุรกิจร้านฟาสต์ฟู้ด คือใช้เฉพาะ BSC อย่างเดียว และใช้ BSC ร่วมกับ Scale- DEA ผลการศึกษาพบว่า ไม่ว่าจะใช้วิธีใดในการวัด กลุ่มตัวอย่างทั้งสองก็ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดทางการเงินค่อนข้างมากในการคำนวณอัตราส่วนของกำไร สำหรับพวกที่ไม่ใช้ BSC หรือ Scale- DEA ในการประเมินผลจะมีการเน้นในการคำนวณอัตราส่วนกำไรมากพอสำหรับผู้บริหาร

ปิ่น และ ไวท์ (Pun And White. 2005 : 49) ได้ศึกษาเรื่องการวัดผลการดำเนินงานจากการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ พบว่า การวัดผลการดำเนินงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการจัดการเชิงกลยุทธ์ เพื่อช่วยปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การบริหารงานและสนับสนุนองค์กรด้านต่าง ๆ ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และช่วยพัฒนากระบวนการทำงานให้เชื่อมโยงแบบบูรณาการ กระบวนการวัดผลการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์มีหลายด้าน เช่น ด้านความยืดหยุ่นในการดำเนินงานเกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการ ความหลากหลายของสินค้าหรือบริการ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า ซึ่งมุ่งเน้นความสามารถในการผลิตสินค้า และประสิทธิภาพในการผลิตสินค้า ด้านนวัตกรรมการดำเนินงาน โดยที่ธุรกิจควรให้ความสนใจเกี่ยวกับนวัตกรรมกระบวนการและพัฒนาทักษะแนวความคิด เพื่อที่จะพัฒนาสินค้าหรือบริการใหม่สู่ตลาด และด้านคุณภาพการบริการด้วยการสร้างความ

นำเชื่อถือให้กับลูกค้าจนเป็นที่ยอมรับ มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกู้ค้า

วูด ชีน่า เวป เฟ็ก สตีป (Wood Sheena, Webb Paul and Page Steve. 2007 : Abstract) ได้ศึกษาการวัดความพึงพอใจของลูกค้า : การวัดประสิทธิภาพและในกรอบของรัฐบาลท้องถิ่นที่ประเทศอังกฤษ พบว่า การวางแผนที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายและการจัดอันดับของรัฐบาลมีความสัมพันธ์กับกระบวนการทำงานและกิจกรรมสำหรับองค์กรและลูกค้า โดยการวางแผนในแต่ละระดับจะต้องมีการเชื่อมโยงกับระดับอื่นๆ เช่น รัฐบาลกลางองค์กร ระดับแผนก เป็นต้น ความสำเร็จประสิทธิภาพการทำงานอาจสะท้อนให้เห็นในหลายปัจจัย ระดับแผนก เป็นต้น ความสำเร็จประสิทธิภาพการทำงานอาจจะสะท้อนให้เห็นในหลายปัจจัย เช่น การบริการลูกค้าในเวลาที่เหมาะสม รายได้ตรงตามเป้าหมาย (ในภาครัฐมีเป้าหมายที่เป็นตัวเลข)

นิโด้ โมราเลสเฟอ วิทเทคอาร์ และเฮย์เส่แอล (Nieto Morales, F., Wittek, R And Heyse, L. 2012 : 144) ได้ศึกษาเรื่องบทบาทของหน่วยงานหลังจากที่มีการเปลี่ยนแปลงในองค์กรภาครัฐและเอกชน โดยการจัดการแนวใหม่ ในประเทศเนเธอร์แลนด์ พบว่า หน่วยงานของรัฐบาลมีความยืดหยุ่นและการปรับตัวหลังจากมีการจัดการเปลี่ยนแปลงการบริหาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรและนโยบายภายในที่เกี่ยวข้องกับแรงกดดันการแข่งขันด้านกฎระเบียบ เป็นไปในทางเดียวกันกับองค์กรเอกชน แสดงให้เห็นว่าจากการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในองค์กรภาครัฐและเอกชน

จากการทบทวนผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า การจัดการและประสิทธิภาพการดำเนินงานองค์กรบริหารส่วนตำบล มีการจัดกิจกรรมหลากหลายที่ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในองค์กรภาครัฐเพื่อเอื้อประโยชน์ให้ประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้น การพัฒนาองค์กร จึงมุ่งเน้นที่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการงานส่วนตำบล ได้แก่ เจ้าหน้าที่ในองค์กร ประชาชน และหน่วยงานที่กำกับดูแล เพื่อตรวจสอบการบริหารงานในตำบลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้้องค์การบริหารงานด้วยความโปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรมมีประสิทธิภาพประสิทธิผล และการบริหารจัดการควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร การตรวจสอบการทำงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลทุกชั้นตอน เพื่อสะท้อนถึงภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการที่ดี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง การจัดการ 6 M's มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดมีดังนี้

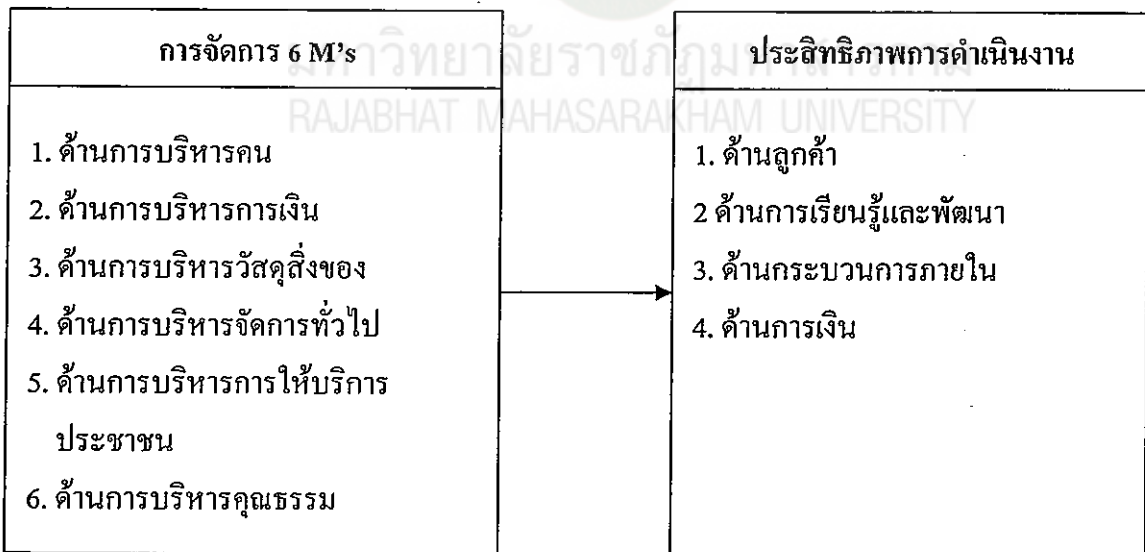
ตัวแปรอิสระ คือ การจัดการ 6M's ประกอบด้วย 1) ด้านการบริหารคน 2) ด้านการบริหารการเงิน 3) ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ 4) ด้านการบริหารจัดการทั่วไป 5) ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน และ 6) ด้านการบริหารคุณธรรม (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2553 : 46)

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยประยุกต์จากแนวคิดการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ Balanced Scorecard : BSC ประกอบด้วย 1) ด้านลูกค้า 2) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา 3) ด้านกระบวนการภายใน และ 4) ด้านการเงิน แคปแลนและนอร์ตัน. (Kaplan And Norton. 1996 : 37-45 ; พสุ เดชะรินทร์. 2548 : 24-38)

เพื่อให้สามารถมองเห็นภาพรวมได้อย่างเป็นระบบ ผู้วิจัยขอทำการสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แผนภาพที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการจัดการ 6M's และประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม และเพื่อศึกษาการจัดการ 6M's มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วยหัวหน้า พนักงาน และลูกจ้าง จำนวน 439 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลการแอนด์. 2557 : 14)

2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 210 คน โดยคำนวณจากสูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727)

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

เมื่อ N แทน ขนาดของประชากรทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e แทน ความคลาดเคลื่อนกำหนด เท่ากับ .05

แทนค่า

$$\text{แทน } n = \frac{439}{1 + [439 (0.05)^2]}$$

$$n = 209.29$$

3. การสุ่มตัวอย่างจากประชากร

3.1 ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ดังนี้ โดยในเขตอำเภอพยัคภูมิมี 14 อบต. จำนวน 210 คน โดยการกำหนดสัดส่วนตามจำนวนประชากร ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ลำดับ	ตำบล	ประชากร (จำนวน/คน)	กลุ่มตัวอย่าง (จำนวน/คน)
1	อบต.ปะหลาน	28	13
2	อบต.ก้ามปู	35	17
3	อบต.เวียงสะอาด	30	14
4	อบต.เม็กคำ	40	20
5	อบต.นาสีนวล	32	15
6	อบต.ราษฎร์เจริญ	30	14
7	อบต.หนองบัวแก้ว	32	15
8	อบต.เมืองเตา	37	18
9	อบต.ลานสะแก	27	13
10	อบต.เวียงชัย	28	13
11	อบต.ราษฎร์พัฒนา	28	13
12	อบต.เมืองเสือ	35	17
13	อบต.ธารแอ่น	27	13
14	อบต.หนองบัว	30	15
รวม		439	210

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลธารแอ่น (2557 : 14)

3.2 การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับสลาก โดยการกำหนดหมายเลขกำกับชื่อประชากรแต่ละกลุ่มใส่ลงไปในกล่องแล้วจึงหยิบออกมาทีละแผ่น เมื่อจับได้ชื่อใดก็เขียนไว้แล้วนำกลับไปในกล่องอย่าให้ตกกันไป เพื่อให้แต่ละชื่อมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กัน ถ้าจับได้รายชื่อเดิมให้จับใหม่เมื่อครบตามจำนวนสัดส่วนในหนึ่งตำแหน่ง ก็จะทำกรจับสลากของแต่ละตำแหน่งไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะได้ครบทั้ง 14 กลุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ
ดังนี้

1. ลักษณะของแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีรายละเอียด ดังนี้
การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการบูรณาการจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่ง
ออกเป็น 4 ตอน มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในองค์การบริหาร
ส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา
ตำแหน่ง รายได้/เดือน และอายุการทำงาน ลักษณะเป็นแบบตรวจเช็ครายการ (Check List) จำนวน
6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ใน
เขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านการบริหารคน ด้านการบริหาร
การเงิน ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ ด้านการบริหารจัดการทั่วไป ด้านการบริหารการให้บริการ
ประชาชน และด้านการบริหารจริยธรรม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณ
ค่า (Rating Scale) จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน
ตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้และ
พัฒนา ด้านกระบวนการภายใน และ ด้าน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณ
ค่า (Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการ 6M's และประสิทธิภาพการดำเนินงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม

2. ขั้นตอนการสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ 6M's และประสิทธิภาพ
การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม เพื่อ
เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดและสร้างแบบสอบถาม

2.2 กำหนดขอบเขตและเนื้อหาในการตั้งคำถาม เพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิด เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษา และครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย

2.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

2.4.1 ดร.อัจฉรพร เฉลิมชิต วุฒิการศึกษา บธ.ค. (บริหารธุรกิจ) ตำแหน่ง อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้าน โครงสร้าง และเนื้อหา เพื่อตรวจสอบความครอบคลุม และความถูกต้องของแบบสอบถาม

2.4.2 นายวชิร วงศ์กัญญา วุฒิการศึกษา กศ.ม. (ภาษาไทย) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการชำนาญการพิเศษ โรงเรียนบ้านหนองเบิด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการใช้ภาษาการวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของข้อความที่ใช้

2.4.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยโท ดร. ณิชฎชัย จันทชุม วุฒิการศึกษา คอ.ค. (วิจัยและพัฒนาหลักสูตร) ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านสถิติ และการวัดผลและการประเมินผลการศึกษา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบเครื่องมือ

2.5 ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อแล้วนำมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วยค่า IOC (Index Of Congruence)

2.6 วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วยค่า IOC ซึ่งข้อคำถามต้องมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 - 1.00 ขึ้นไปจึงใช้ได้ และผลการตรวจสอบแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยค่า IOC มีค่าเท่ากับ 0.67-1.00 สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังภาคผนวก ข

2.7 นำแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม

2.8 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพัยคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 40 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 96)

2.9 นำแบบสอบถามที่ไปทดลองใช้แล้วมาตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ดังนี้

2.9.1 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discrimination Power)

โดยเทคนิค Item-Total Correlation พิจารณาข้อที่มีคุณภาพผ่านเกณฑ์ คือ คัดเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป ซึ่งการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ พัทลุงภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริหารคน มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .2435-.4345 ด้านการบริหารการเงิน มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .3207-.6541 ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .2922-.5832 ด้านการบริหารจัดการทั่วไป มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .3153-.4534 ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .3352-.6101 ด้านการบริหารจริยธรรม มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .3666-.5578 และประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านลูกค้า มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .2971-.6286 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .2090-.5209 ด้านกระบวนการภายใน มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .2308-.4884 และด้านการเงิน มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .3004-.6105 ดังภาคผนวก ข

2.9.2 นำข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกผ่านเกณฑ์ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งงานวิจัยนี้มีค่าความเชื่อมั่นทั้งหมดเท่ากับ 0.925 ดังภาคผนวก ค

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ในการออกหนังสือถึงองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพัทลุงภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพัทลุงภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีผู้ช่วยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 คน ในการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพัทลุงภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

3. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูล

4. นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากได้ข้อมูลครบถ้วนและสมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

1. การจัดทำข้อมูล

1.1 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ได้แก่ ความผิดพลาด ข้อมูลไม่สมบูรณ์ ข้อมูลไม่สัมพันธ์กัน

1.2 แยกประเภทของข้อมูล ตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิด เพื่อง่ายต่อการวิเคราะห์

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยเทียบกับเกณฑ์ จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 โดยใช้เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 118)

ค่าเฉลี่ย	ระดับการจัดการ
4.51-5.00	ระดับการจัดการมากที่สุด
3.51-4.50	ระดับการจัดการมาก
2.51-3.50	ระดับการจัดการปานกลาง
1.51-2.50	ระดับการจัดการน้อย
1.00-1.50	ระดับการจัดการน้อยที่สุด

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยเทียบกับเกณฑ์ จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 โดยใช้เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 118)

ค่าเฉลี่ย	ระดับการดำเนินงาน
4.51-5.00	ระดับการดำเนินงานมากที่สุด
3.51-4.50	ระดับการดำเนินงานมาก
2.51-3.50	ระดับการดำเนินงานปานกลาง
1.51-2.50	ระดับการดำเนินงานน้อย
1.00-1.50	ระดับการดำเนินงานน้อยที่สุด

2.4 วิเคราะห์การจัดการ 6M's ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) (สรชัย พิศาลบุตร. 2551 : 155)

2.5 แจกแจงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการ 6M's และประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัยมี ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1.1 วิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ (Index Of Congruence : IOC) โดยใช้สูตร ดังนี้ (สมนึก ภัททิยธนี. 2546 : 221)

สูตรหาค่าเฉลี่ยดัชนีความสอดคล้อง

$$IOC = \frac{\sum_{i=1}^n R_i}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ
วัตถุประสงค์

R_i แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อ
คำถามแต่ละข้อ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 อำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมรายด้าน (Item-Total Correlation) โดยใช้สูตร ดังนี้ (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. 2548 : 81)

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละข้อ

$\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนนรวม

$\sum X^2$ แทน ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองของคะแนน

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองของคะแนนรวม

$\sum XY$ แทน ผลรวมทั้งหมดของผลคูณระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวมแต่ละคู่

N แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

1.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค โดยใช้สูตร ดังนี้ (สมนึก ภัททิยธนี. 2546 : 226-227)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัดทั้งฉบับ

S_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

S^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

2. สถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

2.1 ร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 96)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน จำนวนคน

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) โดยใช้สูตร ดังนี้ (สมนึก ภัททิยธนี. 2546 : 238)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน

N แทน จำนวนคนทั้งหมด

2.3 หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด.

2545 : 87-88)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน คะแนนแต่ละตัว

N แทน จำนวนสมาชิกในแต่ละกลุ่ม

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนยกกำลังสองทั้งหมด

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

3.1 วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการ 6M's ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรไม่เข้าใกล้ 1 หรือ ไม่ควรเกิน .80 เพื่อตอบจุดประสงค์ข้อที่ 3

3.2 วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการ 6M's ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดมหาสารคาม สำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารคน ด้านการบริหารการเงิน ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ ด้านการบริหารจัดการทั่วไป ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน และด้านการบริหารคุณธรรม กับตัวแปรตาม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเงิน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) (สรชัย พิศาลบุตร. 2551 : 155)

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + \dots + b_6 x_6$$

Y คือ ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

a คือ ค่าคงที่ (Constant Term) ของสมการถดถอย ในรูปของกลุ่มตัวอย่าง

b_1, b_2, \dots, b_6 คือค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Coefficient)

ของตัวแปรอิสระ หรือค่าอิทธิพล หรือค่าน้ำหนักของแต่ละตัวแปรว่าสามารถอธิบายผลการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตามได้มากน้อยเพียงใด

$x_1, x_2, x_3, \dots, x_6$ คือ ค่าของตัวแปรอิสระที่ได้จากกลุ่ม

ตัวอย่างในรูปคะแนนดิบเปลี่ยนสมการในรูปแบบคะแนนดิบเป็นสมการในรูปแบบมาตรฐาน ดังนี้

$$Z = \beta_1 Z_1 + \beta_2 Z_2 + \beta_3 Z_3 + \dots + \beta_6 Z_6$$

เมื่อ Z = ค่าของตัวแปรตามที่ได้มาจากการพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนน

มาตรฐานเมื่อทราบค่าคะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ (การจัดการ 6M's)

β คือ สัมประสิทธิ์การถดถอย ส่วนย่อยมาตรฐาน (Coefficient)

$Z_1, Z_2, Z_3, \dots, Z_6$ คือ คะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ

ถ้า R^2 เข้าใกล้ 1.00 แสดงว่า สมการเส้นถดถอย มีความเหมาะสมมากหรือมาก

ที่สุดแต่ ถ้า R^2 เข้าใกล้ .000 แสดงว่า สมการเส้นถดถอย มีความเหมาะสมน้อยหรือน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง การจัดการ 6 M's ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
X	แทน การจัดการ 6 M's
X_1	แทน ด้านการบริหารคน
X_2	แทน ด้านการบริหารการเงิน
X_3	แทน ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ
X_4	แทน ด้านการบริหารจัดการทั่วไป
X_5	แทน ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน
X_6	แทน ด้านการบริหารคุณธรรม
Y	แทน ประสิทธิภาพการดำเนินงาน
n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
Multiple R	แทน ค่าที่แสดงระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมดและตัวแปรตาม เรียกว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation)
b	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปของคะแนนดิบ

SE _e	แทน	ค่าประมาณความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย (The Standard Error of Estimate)
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปของคะแนนมาตรฐาน หากพบว่า β มีค่ามากจะแสดงว่ามีความสัมพันธ์มาก
SE _{est}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสมการถดถอย
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าพารามิเตอร์ของสมการถดถอยแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficients of Correlation)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัว กับตัวแปรตาม
R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination) เป็นค่าที่แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การจัดการ 6 M's ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งรายได้/เดือน และอายุการทำงาน โดยนำเสนอในรูปตารางวิเคราะห์ การหาค่าสถิติพื้นฐาน ความถี่ และร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านการบริหารคน ด้านการบริหารการเงิน ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ ด้านการบริหารจัดการทั่วไป ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน และด้านการบริหารคุณธรรม โดยนำเสนอในรูปตารางวิเคราะห์การหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเงิน โดยนำเสนอในรูปแบบตารางวิเคราะห์การหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการ 6M's ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง

ตอนที่ 5 แจกแจงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการ 6M's และประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้/เดือน และอายุการทำงาน ซึ่งนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวน และร้อยละ ดังตารางที่ 3 ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	76	36.19
หญิง	134	63.81
รวม	210	100.00

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	28	13.33
31-40 ปี	92	43.81
41-50 ปี	51	24.29
สูงกว่า 50 ปี	39	18.57
รวม	210	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	38	18.09
ปริญญาตรี	111	52.86
สูงกว่าปริญญาตรี	61	29.05
รวม	210	100.00
4. ตำแหน่ง		
หัวหน้า	25	11.90
พนักงาน	137	65.24
ลูกจ้าง	48	22.86
รวม	210	100.00
5. รายได้/เดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	32	15.24
10,001-20,000 บาท	61	29.05
20,001-30,000 บาท	89	42.38
สูงกว่า 30,000 บาท	28	13.33
รวม	210	100.00
6. อายุการทำงาน		
ต่ำกว่า 3 ปี	37	17.62
3-5 ปี	65	30.95
6-10 ปี	76	36.19
สูงกว่า 10 ปี	32	15.24
รวม	210	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขต อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 63.81 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 36.19

อายุส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 43.81 รองลงมา คือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็น ร้อยละ 24.29 อายุสูงกว่า 50 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 18.57 และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33

การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 52.86 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 29.05 และอายุต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.09

ตำแหน่งพนักงาน จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 65.24 รองลงมา คือ ตำแหน่งลูกจ้าง จำนวน 48 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.86 และตำแหน่งหัวหน้า จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90

รายได้/เดือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 42.38 รองลงมา คือ รายได้/เดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 29.05 รายได้/เดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 15.24 และรายได้/เดือนสูงกว่า 30,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33

อายุการทำงานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 36.19 รองลงมา คือ อายุการทำงานอยู่ระหว่าง 3-5 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 30.95 อายุการทำงานต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 17.62 และอายุการทำงานสูงกว่า 10 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 15.24

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

2.1 ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม 6 ด้าน คือ ด้านการบริหารคน ด้านการบริหารการเงิน ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ ด้านการบริหารจัดการทั่วไป ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน และด้านการบริหารคุณธรรม ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาคำนวณโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 4 ถึง 10

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม และจำแนกรายด้าน

การจัดการ 6M's	\bar{X}	S.D.	ระดับ การจัดการ
1. ด้านการบริหารคน	3.67	0.74	มาก
2. ด้านการบริหารการเงิน	3.57	0.65	มาก
3. ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ	3.61	0.68	มาก
4. ด้านการบริหารจัดการทั่วไป	3.58	0.77	มาก
5. ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน	3.81	0.81	มาก
6. ด้านการบริหารคุณธรรม	3.55	0.69	มาก
ภาพรวม	3.63	0.72	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมาได้แก่ ด้านการบริหารคน ($\bar{X} = 3.67$) ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ ($\bar{X} = 3.61$) ด้านการบริหารจัดการทั่วไป ($\bar{X} = 3.58$) ด้านการบริหารการเงิน ($\bar{X} = 3.57$) และด้านการบริหารคุณธรรม ($\bar{X} = 3.55$) ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายด้านเกี่ยวกับระดับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริหารคน
จำแนกรายข้อ

ด้านด้านการบริหารคน	\bar{X}	S.D.	ระดับ การจัดการ
1. จัดการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพ ในการทำงาน	3.63	0.73	มาก
2. การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	3.61	0.70	มาก
3. อบต.สนับสนุนจิตใจบุคลากรด้วยการจัด สวัสดิการสำหรับบุคลากร	3.86	0.79	มาก
4. การส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม	3.84	0.85	มาก
5. ผู้บริหารให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา อุปสรรคที่ เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	3.42	0.63	ปานกลาง
ภาพรวม	3.67	0.74	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า การจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ
พยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริหารคน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$)
และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยเรียงลำดับตาม
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อบต.สนับสนุนจิตใจบุคลากรด้วยการจัดสวัสดิการสำหรับบุคลากร
($\bar{X} = 3.86$) รองลงมาได้แก่ การส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรในการทำงานร่วมกัน
เป็นทีม ($\bar{X} = 3.84$) จัดการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน ($\bar{X} = 3.63$) การ
ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ($\bar{X} = 3.61$) และผู้บริหารให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา
อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.42$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริหารการเงิน
จำแนกรายข้อ

ด้านการบริหารการเงิน	\bar{X}	S.D.	ระดับ การจัดการ
1. จัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนในกิจกรรม สาธารณะ เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ อย่างเหมาะสม	3.54	0.75	มาก
2. การจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนกิจกรรมตาม ประเพณี เช่น สงกรานต์ ลอยกระทง เป็นต้น	3.90	0.69	มาก
3. องค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการสนับสนุนเงิน งบประมาณในการสร้างคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน เช่น โครงการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริม อาชีพผู้สูงอายุปี 2557	3.68	0.69	มาก
4.สวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มี ความเหมาะสมกับวิถีการดำเนินชีวิต	3.48	0.64	ปานกลาง
5. องค์การบริหารส่วนตำบลได้ใช้จ่ายงบประมาณเพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในชุมชน ท้องถิ่น	3.25	0.67	ปานกลาง
ภาพรวม	3.57	0.65	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า การจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ
พยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริหารการเงิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.57$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดย
เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนกิจกรรมตาม
ประเพณี เช่น สงกรานต์ ลอยกระทง เป็นต้น ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมาได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล
ได้มีการสนับสนุนเงินงบประมาณในการสร้างคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน เช่น โครงการศูนย์
พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุปี 2557 ($\bar{X} = 3.68$) จัดสรรงบประมาณเพื่อ
สนับสนุนในกิจกรรมสาธารณะ เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.54$)
สวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มี ความเหมาะสมกับวิถีการดำเนินชีวิต

($\bar{X} = 3.48$) และองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ใช้จ่ายงบประมาณเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในชุมชนท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.25$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ จำแนกรายข้อ

ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ	\bar{X}	S.D.	ระดับการจัดการ
1. จัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานเพียงพอเหมาะสม และถูกต้องตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง	3.68	0.74	มาก
2. วัสดุสิ่งของที่นำมาใช้ในแต่ละกิจกรรมมีคุณภาพและความเหมาะสม	3.76	0.72	มาก
3. จัดทำเอกสารแผ่นพับ/คู่มือ/เอกสารแนะนำพร้อมใช้งาน	3.37	0.67	ปานกลาง
4. ใช้วัสดุสิ่งของอย่างประหยัด คุ่มค่าและให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.75	0.57	มาก
5. จัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานได้ทันที เช่น รถดับเพลิง รถเก็บขยะของ อบต.	3.48	0.72	ปานกลาง
ภาพรวม	3.61	0.68	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า การจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ วัสดุสิ่งของที่นำมาใช้ในแต่ละกิจกรรมมีคุณภาพและความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมา ได้แก่ ใช้วัสดุสิ่งของอย่างประหยัด คุ่มค่าและให้เกิดประโยชน์สูงสุด ($\bar{X} = 3.75$) จัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานเพียงพอเหมาะสมและถูกต้องตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง ($\bar{X} = 3.68$) จัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานได้ทันที เช่น รถดับเพลิง รถเก็บขยะของ อบต. ($\bar{X} = 3.48$) และจัดทำเอกสารแผ่นพับ/คู่มือ/เอกสารแนะนำพร้อมใช้งาน ($\bar{X} = 3.37$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริหารจัดการทั่วไป จำแนกรายข้อ

ด้านการบริหารจัดการทั่วไป	\bar{X}	S.D.	ระดับ การจัดการ
1. การจัดผังสถานที่ทำงานให้ความสะดวกในการติดต่อ	3.49	0.76	ปานกลาง
2. การให้บริการนอกเวลาราชการและการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	3.67	0.75	มาก
3. จัดเตรียมเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่มาติดต่อราชการ	3.60	0.81	มาก
4. การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง	3.59	0.74	มาก
5. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประสานงาน ติดตามและประเมินผลการทำงาน	3.56	0.79	มาก
ภาพรวม	3.58	0.77	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า การจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริหารจัดการทั่วไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการนอกเวลาราชการและการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมา ได้แก่ จัดเตรียมเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่มาติดต่อราชการ ($\bar{X} = 3.60$) การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง ($\bar{X} = 3.59$) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประสานงาน ติดตามและประเมินผลการทำงาน ($\bar{X} = 3.56$) และการจัดผังสถานที่ทำงานให้ความสะดวกในการติดต่อ ($\bar{X} = 3.49$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหาร ส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริหารการให้บริการ ประชาชน จำแนกรายข้อ

ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน	\bar{X}	S.D.	ระดับ การจัดการ
1. จัดการอำนวยความสะดวกในระหว่างการเข้ารับบริการ เป็นขั้นตอน	3.62	0.79	มาก
2. ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัน และเวลาในการให้บริการ ถูกต้อง และชัดเจน	3.69	0.73	มาก
3. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการทำงาน	3.70	0.82	มาก
4. ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานทำให้ประชาชนได้รับการ บริการที่รวดเร็ว สะดวกและถูกต้อง	4.09	0.90	มาก
5. จัดทำแผ่นพับให้ความรู้ และให้คำแนะนำในการใช้ บริการ	3.97	0.81	มาก
ภาพรวม	3.81	0.81	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า การจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ พยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตาม ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่ รวดเร็ว สะดวกและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมา ได้แก่ จัดทำแผ่นพับให้ความรู้ และให้คำแนะนำ ในการใช้บริการ ($\bar{X} = 3.97$) นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการทำงาน ($\bar{X} = 3.70$) ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัน และเวลาในการให้บริการถูกต้อง และชัดเจน ($\bar{X} = 3.69$) และจัดการ อำนวยความสะดวกในระหว่างการเข้ารับบริการเป็นขั้นตอน ($\bar{X} = 3.62$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริหารคุณธรรมจําแนกรายข้อ

ด้านการบริหารคุณธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับการจัดการ
1. เจ้าหน้าที่ไม่เอาัดเอาเปรียบประชาชนให้บริการด้วยความเป็นกันเอง	3.49	0.56	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกที่ดีปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ เต็มใจในการให้บริการประชาชน	3.48	0.56	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดี มีการประสานความร่วมมือ และเอื้อประโยชน์ให้กับประชาชน	3.83	0.86	มาก
4. เจ้าหน้าที่ดำเนินงานเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมและผู้มาใช้บริการ	3.60	0.75	มาก
5. เจ้าหน้าที่บริหารงานด้วยความยุติธรรม โปร่งใสตรวจสอบได้	3.37	0.72	ปานกลาง
ภาพรวม	3.55	0.69	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า การจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริหารคุณธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) และเมื่อพิจารณาข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดี มีการประสานความร่วมมือ และเอื้อประโยชน์ให้กับประชาชน ($\bar{X} = 3.83$) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดำเนินงานเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมและผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.60$) เจ้าหน้าที่ไม่เอาัดเอาเปรียบประชาชนให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.49$) เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกที่ดีปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ เต็มใจในการให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.48$) และเจ้าหน้าที่บริหารงานด้วยความยุติธรรม โปร่งใสตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.37$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม

3.1 ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน คือ ด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านกระบวนการภายใน และ ด้านการเงิน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาคำนวณโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ดังตารางที่ 11 ถึง 15

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับการดำเนินงาน
1. ด้านลูกค้า	3.75	0.84	มาก
2. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	3.73	0.73	มาก
3. ด้านกระบวนการภายใน	3.97	0.77	มาก
4. ด้านการเงิน	4.00	0.76	มาก
ภาพรวม	3.86	0.78	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการเงิน ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการภายใน ($\bar{X} = 3.97$) ด้านลูกค้า ($\bar{X} = 3.75$) และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ($\bar{X} = 3.73$) ตามลำดับ

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายด้านเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านลูกค้า จำแนกรายข้อ

ด้านลูกค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับการดำเนินงาน
1. อบต.มีการนำคำแนะนำติชมของผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์ปรับปรุง แก้ไข ในการปฏิบัติงาน	3.74	0.77	มาก
2. อบต.มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือประชาชนในการเข้ามาใช้บริการ	3.76	0.87	มาก
3. มีการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจและสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.71	0.81	มาก
4. อบต.สร้างความเป็นกันเองกับพนักงาน และผู้มาใช้บริการ โดยจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร	3.69	0.82	มาก
5. อบต.วางแผนการปฏิบัติงานเพื่อสนองตอบความต้องการของท้องถิ่น/ประชาชน	3.83	0.92	มาก
ภาพรวม	3.75	0.84	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อบต.วางแผนการปฏิบัติงานเพื่อสนองตอบความต้องการของท้องถิ่น/ประชาชน ($\bar{X} = 3.83$) รองลงมาได้แก่ อบต.มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือประชาชนในการเข้ามาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.76$) อบต.มีการนำคำแนะนำติชมของผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์ ปรับปรุง แก้ไข ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.74$) มีการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจและสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.71$) และอบต.สร้างความเป็นกันเองกับพนักงาน และผู้มาใช้บริการ โดยจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร ($\bar{X} = 3.69$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการเรียนรู้และพัฒนา จำแนกรายข้อ

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	\bar{X}	S.D.	ระดับการดำเนินงาน
1. อบต.มีการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น	3.75	0.79	มาก
2. อบต.มีการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาปัญหาและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	3.71	0.69	มาก
3. อบต.มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้กับพนักงานอยู่เสมอ	3.78	0.77	มาก
4. อบต.มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	3.72	0.69	มาก
5. อบต.จัดให้พนักงานหมุนเวียนงานและสามารถทำงานทดแทนกันได้	3.71	0.73	มาก
ภาพรวม	3.73	0.73	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) และเมื่อพิจารณาข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อบต.มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้กับพนักงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.78$) รองลงมาได้แก่ อบต.มีการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 3.75$) อบต.มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.72$) อบต.มีการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาปัญหาและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.71$) และอบต.จัดให้พนักงานหมุนเวียนงานและสามารถทำงานทดแทนกันได้ ($\bar{X} = 3.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการภายใน จำแนกรายข้อ

ด้านกระบวนการภายใน	\bar{X}	S.D.	ระดับการดำเนินงาน
1. อบต.มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีเป้าหมายที่ชัดเจน	3.85	0.73	มาก
2. อบต.ให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และสิ้นสุดที่จุดเดียว	3.96	0.69	มาก
3. อบต.ส่งเสริมให้พนักงานมีความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาจากการทำงาน	3.70	0.82	มาก
4. มีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าโดยคำนึงถึงความประหยัดและประโยชน์ที่จะได้รับ	4.40	0.78	มาก
5. มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนากระบวนการจัดการภายใน เช่น ระบบบัญชี ระบบโครงสร้างเงินเดือน	3.95	0.82	มาก
ภาพรวม	3.97	0.77	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการภายใน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าโดยคำนึงถึงความประหยัดและประโยชน์ที่จะได้รับ ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมาได้แก่ อบต.ให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และสิ้นสุดที่จุดเดียว ($\bar{X} = 3.96$) มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนากระบวนการจัดการภายใน เช่น ระบบบัญชี ระบบโครงสร้างเงินเดือน ($\bar{X} = 3.95$) อบต.มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีเป้าหมายที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.85$) และอบต.ส่งเสริมให้พนักงานมีความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาจากการทำงาน ($\bar{X} = 3.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม ด้านการเงิน
จำแนกรายข้อ

ด้านการเงิน	\bar{X}	S.D.	ระดับ การดำเนินงาน
1. มีการควบคุมการใช้งบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น	3.76	0.76	มาก
2. มีการควบคุมตรวจสอบกระบวนการทำงานด้านการจัดซื้อ จัดจ้างและควบคุมค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค	3.99	0.73	มาก
3. มีการรายงานผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม โครงการ งบประมาณต่าง ๆ	4.05	0.81	มาก
4. มีการจัดทำรายงานผลการใช้งบประมาณในการจัดซื้อ จัดจ้าง และค่าใช้จ่ายงบประมาณตามโครงการต่าง ๆ	4.11	0.71	มาก
5. ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบการใช้งบประมาณจัดซื้อ จัดจ้างในองค์การบริหารส่วนตำบลได้	4.07	0.77	มาก
ภาพรวม	4.00	0.76	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการจัดทำรายงานผลการใช้งบประมาณในการจัดซื้อ จัดจ้าง และค่าใช้จ่ายงบประมาณตามโครงการต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาได้แก่ ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบการใช้งบประมาณจัดซื้อ จัดจ้างในองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ($\bar{X} = 4.07$) มีการรายงานผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม โครงการ งบประมาณต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.05$) มีการควบคุมตรวจสอบกระบวนการทำงาน ด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง และควบคุมค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค ($\bar{X} = 3.99$) และมีการควบคุมการใช้งบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.76$) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์การจัดการ 6M's ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม

4.1 ความสัมพันธ์ของการบริหารจัดการ 6M's กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม (Y) มีความสัมพันธ์กับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริหารคน ด้านการบริหารการเงิน ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ ด้านการบริหารจัดการทั่วไป ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน และด้านการบริหารคุณธรรม โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามและระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระด้วยวิธี Pearson's Product Moment Correlation (r) ทหาระดับความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าเป็นบวก (+) หมายความว่า ข้อมูล 2 ชุด เปลี่ยนแปลงตามกัน กล่าวคือ ถ้าค่าของตัวแปรตัวหนึ่งสูง ค่าของตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะสูงด้วย และถ้าค่าของตัวแปรตัวหนึ่งต่ำ ค่าของตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะต่ำด้วย

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าเป็นลบ (-) หมายความว่า ข้อมูล 2 ชุด เปลี่ยนแปลงในทางตรงกันข้ามหรือกลับกัน กล่าวคือ ถ้าค่าของตัวแปรตัวหนึ่งสูง ค่าของตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะกลับเป็นต่ำ และถ้าค่าของตัวแปรตัวหนึ่งต่ำ ค่าของตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะกลับเป็นสูง ค่าระดับความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น จากค่า Correlation Coefficient (r) มีเกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในตัวแปรอิสระ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระ

	X	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	Y
X	1							
X ₁	.686*	1						
X ₂	.759*	.470*	1					
X ₃	.770*	.478*	.527*	1				
X ₄	.495*	.212*	.182*	.235*	1			
X ₅	.461*	.139*	.275*	.265*	.051	1		
X ₆	.367*	.119	.106	.080	.164*	.280*	1	
Y	.479*	.143*	.283*	.354*	.127	.617*	.189*	1

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ไม่สูงเกิน .80 สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์สมการความถดถอยได้ ซึ่งตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัว พบว่า ด้านการบริหาร วัสดุสิ่งของ มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันสูง เท่ากับ .770 ส่วนตัวแปรอิสระคู่อื่น ๆ มีความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกันต่ำถึงปานกลาง จึงนำไปดำเนินการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณต่อไป

5.2 ผลการวิเคราะห์การจัดการ 6M's ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

การวิเคราะห์สมการความถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง การจัดการ 6M's ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดย วิธีการ Stepwise ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis)

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig
	B	SE _b	β	t	
ค่าคงที่ (a)	12.757	6.678		1.910	.058
1. ด้านการบริหารคน (X ₁)	-.108	.196	-.034	-.550	.583
2. ด้านการบริหารการเงิน (X ₂)	.066	.196	.021	.337	.737
3. ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ (X ₃)	.557	.208	.173	2.682	.008*
4. ด้านการบริหารจัดการทั่วไป (X ₄)	.401	.153	.153	2.621	.009*
5. ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน (X ₅)	1.929	.171	.664	11.250	.000*
6. ด้านการบริหารคุณธรรม (X ₆)	.935	.219	.242	4.278	.000*
a = 12.757 SE _{est} = .458		R = .688		R ² = .473	
n = 210		F = 30.408		Sig = .000*	

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์สมการความถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง โดยพิจารณาผลของตัวแปรอิสระทุกตัวที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณพบว่า

1. ปัจจัยการจัดการ 6M's 6 ตัวแปร มีความสัมพันธ์พหุคูณกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เท่ากับ .688 (R = .688) ซึ่งแสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวรวมกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ปัจจัยการจัดการ 6M's 6 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการผันแปรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เท่ากับ .473 (R² = .473) ซึ่งแสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัว สามารถอธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้ร้อยละ 47.30 มีความคาดเคลื่อนมาตรฐานของสมการถดถอยในการพยากรณ์ เท่ากับ .458 (SE_{est} = .458)

ผลการวิจัยพบว่า การจัดการ 6M's มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ตัวแปร คือ ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน (X_5) ด้านการบริหารคุณธรรม (X_6) ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ (X_3) และด้านการบริหารจัดการทั่วไป (X_4) เมื่อมีการเปลี่ยนไป 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม สูงขึ้น 1.929, .935, .557 และ .401 หน่วย ตามลำดับ

ดังนั้น เมื่อทราบค่าคงที่ (Constant) เท่ากับ 12.757 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนดิบ (b) และทราบน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) จึงสามารถสร้างสมการถดถอยได้ ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ $Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + b_5 x_5 + b_6 x_6$

แทนค่าในสูตร $Y = 12.757 - .108 x_1 + .066 x_2 + .557 x_3 + .401 x_4 + 1.929 x_5 + .935 x_6$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $Z = \beta_1 Z_1 + \beta_2 Z_2 + \beta_3 Z_3 + \dots + \beta_6 Z_6$

แทนค่าในสูตร $Y = -.034 x_1 + .021 x_2 + .173 x_3 + .153 x_4 + .664 x_5 + .242 x_6$

เมื่อ Y และ Z = ผลประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

Z_1, Z_2, \dots, Z_6 คือ คะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ

ปัจจัยการจัดการ 6M's ตัวแปรอิสระ 2 ตัว ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านการบริหารคน (X_1) และด้านการบริหารการเงิน (X_2) สมการปรับปรุง โดยการใช้วิธีการ Stepwise ดังนี้

สมการถดถอยปรับปรุง คือ $Z = \beta_5 Z_5 + \beta_6 Z_6 + \beta_3 Z_3 + \beta_4 Z_4$

แทนค่าในสูตร $Z = .664 Z_5 + .242 Z_6 + .173 Z_3 + .153 Z_4$

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการ 6M's และประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามและแจกแจงความถี่ ดังนี้

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ
พยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

การจัดการ 6M's	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ด้านการบริหาร คน	1. ผู้บริหารควรมีการให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา อุปสรรคที่ เกิดขึ้นจากการทำงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างเหมาะสม เพื่อให้งานดำเนินไปได้อย่างถูกต้อง	32
	2. ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร	12
	รวม	44
2. ด้านการบริหาร การเงิน	1. องค์การบริหารส่วนตำบลควรใช้จ่ายงบประมาณตาม โครงการ กิจกรรม อย่างคุ้มค่าเพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชนในชุมชน/ท้องถิ่น	22
	2. ควรมีการจัดสวัสดิการต่าง ๆ เช่น เงินกู้ยืมเงินในการ ประกอบอาชีพเสริมรายได้ของพนักงาน เงินทุนเพื่อการศึกษา บุตรของพนักงาน ให้เหมาะสมกับวิถีการดำเนินชีวิต	7
รวม		29
3. ด้านการบริหาร วัสดุสิ่งของ	1. วัสดุอุปกรณ์ เช่น รถดับเพลิง รถเก็บขยะของ อบต. ควร ซ่อมแซมดูแลให้มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เมื่อเกิด ไฟไหม้ หรือเหตุฉุกเฉินต้องมีความพร้อมสำหรับใช้งานทันที	37
	2. ควรจัดทำเอกสารแผ่นพับ/คู่มือ/เอกสารแนะนำขั้นตอนการ ให้บริการและควรจัดแบบฟอร์ม/เอกสารไว้บริการ พร้อมใช้ งานอยู่เสมอ	13
รวม		40
4. ด้านการบริหาร จัดการทั่วไป	1. ควรจัดฝั่งสถานที่ทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ ประชาชนที่มาติดต่องานหรือใช้บริการของ อบต.	7
	2. ควรมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประสานงาน ติดตามและ ประเมินผลการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร	17
รวม		21

การจัดการ 6M's	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
5. ด้านการบริหาร การให้บริการ ประชาชน	1. อบต.ควรจัดอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการในระหว่างการเข้ารับบริการเป็นขั้นตอนและควรนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะการให้บริการสูง	22
	2. ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัน และเวลาในการให้บริการที่ถูกต้อง และชัดเจน เพื่อให้ผู้มาใช้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการมารับบริการ	12
	รวม	34
6. ด้านการบริหาร คุณธรรม	1. เจ้าหน้าที่ควรบริหารงานด้วยความยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ไม่เอารัดเอาเปรียบประชาชนผู้มาใช้บริการ	24
	2. เจ้าหน้าที่ควรมีจิตสำนึกที่ดีปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ เต็มใจในการให้บริการประชาชน มีความเป็นกันเองให้บริการด้วยความเต็มใจ	7
	รวม	31
ประสิทธิภาพการ ดำเนินงาน 1. ด้านลูกค้า	1. อบต.ควรสร้างความเป็นกันเองกับพนักงาน และผู้มาใช้บริการ โดยจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่เสมอเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงาน	17
	2. ควรมีการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจ และสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ	5
	รวม	22
2. ด้านการเรียนรู้ และพัฒนา	1. อบต.ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาปัญหาและนำมาพัฒนาท้องถิ่นตามความต้องการของท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง	9
	2. อบต.ควรจัดพนักงานทำงานหมุนเวียนและสามารถทำงานทดแทนกันได้	17
	รวม	26

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
3. ด้านกระบวนการภายใน	1. อบต.ควรส่งเสริมให้พนักงานมีความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาจากการทำงานเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสามารถให้บริการประชาชนได้ในทุกสถานการณ์	18
	2. อบต.ควรจัดระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้	12
รวม		30
6. ด้านการเงิน	1. อบต.ควรมีการควบคุมการใช้งบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อให้ผลของงานสำเร็จบรรลุเป้าหมาย คุ่มค่าการลงทุนและประหยัดค่าใช้จ่ายงบประมาณ	14
	2. ควรมีการควบคุมตรวจสอบกระบวนการทำงานด้านการจัดซื้อ จัดจ้างและควบคุมค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค ค่าใช้จ่ายไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์	5
รวม		19

จากตารางที่ 18 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการ 6M's และประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการจัดการ 6M's ที่มีค่าความถี่สูงสุด ได้แก่ ด้านการบริหารคน (ความถี่ 44) รองลงมาได้แก่ ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ (ความถี่ 40) ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน (ความถี่ 34) ด้านการบริหารคุณธรรม (ความถี่ 31) ด้านบริหารการเงิน (ความถี่ 29) และข้อเสนอแนะที่มีความถี่ต่ำสุดได้แก่ ด้านการบริหารจัดการทั่วไป (ความถี่ 21) ข้อเสนอแนะของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่สูงสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการภายใน (ความถี่ 30) รองลงมาได้แก่ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (ความถี่ 26) ด้านลูกค้า (ความถี่ 22) และส่วนข้อเสนอแนะ ที่มีค่าความถี่ต่ำสุดได้แก่ ด้านการเงิน (ความถี่ 17)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการจัดการ 6M's ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยนำเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการ 6M's ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมาได้แก่ด้านการบริหารคน ($\bar{X} = 3.67$) ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ ($\bar{X} = 3.61$) ด้านการบริหารจัดการทั่วไป ($\bar{X} = 3.58$) ด้านการบริหารการเงิน ($\bar{X} = 3.57$) และด้านการบริหารคุณธรรม ($\bar{X} = 3.55$) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการเงิน ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการภายใน ($\bar{X} = 3.97$) ด้านลูกค้า ($\bar{X} = 3.75$) และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ($\bar{X} = 3.73$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์การจัดการ 6M's ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริหารคน (X_1) ด้านการบริหารการเงิน (X_2) ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ (X_3) ด้านการบริหารจัดการทั่วไป (X_4)

ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน (X_5) และด้านการบริหารคุณธรรม (X_6) พบว่า การจัดการ 6M's ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ พัทลุงภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีจำนวน 4 ตัวแปร คือ ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน (X_5) ด้านการบริหารคุณธรรม (X_6) ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ (X_3) และด้านการบริหารจัดการทั่วไป (X_4) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .688 ($R = .688$) ตัวแปรอิสระทั้งหมด สามารถผันแปรต่อตัวแปรตาม หรือมีอำนาจในการพยากรณ์ได้ เท่ากับ .473 ($R^2 = 473$) หรือ ร้อยละ 47.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสมการถดถอย ในการพยากรณ์ เท่ากับ .214 ($SE_{est} = .458$) และมีค่าคงที่ของสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ เท่ากับ 12.757 สร้างสมการถดถอยได้ ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ $Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + b_5 x_5 + b_6 x_6$

แทนค่าในสูตร $Y = 12.757 - .108 x_1 + .066 x_2 + .557 x_3 + .401 x_4 + 1.929 x_5 + .935 x_6$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $Z = \beta_1 Z_1 + \beta_2 Z_2 + \beta_3 Z_3 + \dots + \beta_6 Z_6$

แทนค่าในสูตร $Z = -.034 x_1 + .021 x_2 + .173 x_3 + .153 x_4 + .664 x_5 + .242 x_6$

เมื่อ Y และ Z = ผลประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขต อำเภอพัทลุงภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

Z_1, Z_2, \dots, Z_6 คือ คะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ

ปัจจัยการจัดการ 6M's ตัวแปรอิสระ 2 ตัว ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้าน การบริหารคน (X_1) และด้านการบริหารการเงิน (X_2) สมการปรับปรุง โดยการใช้วิธีการ Stepwise ดังนี้

ปัจจัยการจัดการ 6M's ตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพัทลุงภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน ด้านการบริหารคุณธรรม ด้านการ บริหารวัสดุสิ่งของ และด้านการบริหารจัดการทั่วไป ตามลำดับ ดังสมการ

สมการถดถอยปรับปรุง คือ $Z = \beta_5 Z_5 + \beta_6 Z_6 + \beta_3 Z_3 + \beta_4 Z_4$

แทนค่าในสูตร $Z = .664 Z_5 + .242 Z_6 + .173 Z_3 + .153 Z_4$

4. ผลการแจกแจงความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการ 6M's และประสิทธิภาพการ ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพัทลุงภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ข้อเสนอแนะการจัดการ 6M's ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพัทลุงภูมิ พิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีค่าความถี่สูงสุด ได้แก่ ด้านการบริหารคน (ความถี่ 44) ส่วน ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่ต่ำสุด ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการทั่วไป (ความถี่ 21) และข้อเสนอแนะ

ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่สูงสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการภายใน (ความถี่ 30) และ ส่วนข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่ต่ำสุด ได้แก่ ด้านการเงิน (ความถี่ 19)

อภิปรายผล

ผลการวิจัยที่พบในครั้งนี้ มีประเด็นที่สำคัญสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน ด้านการบริหารคน ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ ด้านการบริหารจัดการทั่วไป ด้านการบริหารการเงิน และด้านการบริหารคุณธรรม ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปรายเหตุผลได้ว่า

การจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน อบต.มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็ว มีการจัดทำแผ่นพับให้ความรู้ และให้คำแนะนำในการใช้บริการ ด้านการบริหารคน มีการส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรในการทำงานร่วมกันเป็นทีมและมีการจัดการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ อบต.มีการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานเพียงพอเหมาะสมและถูกต้องตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างและวัสดุสิ่งของที่นำมาใช้ในแต่ละกิจกรรมมีคุณภาพ เหมาะสมกับกิจกรรม ด้านการบริหารจัดการทั่วไป มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่มาติดต่อราชการและมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประสานงาน ติดตามและประเมินผลการทำงาน ด้านการบริหารการเงิน มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนในกิจกรรมสาธารณะ เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ นอกจากนี้ยังมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนกิจกรรมตามประเพณี เช่น สงกรานต์ ลอยกระทง เป็นต้นและด้านการบริหารคุณธรรม เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกตนิภา นิธิศิริโยปกรณ์ (2553 : 113) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานด้านการบริหารประชาชนตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบรบือ จังหวัดตาก พบว่า 1) สภาพและปัญหาการดำเนินงานด้านการบริการประชาชนตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบรบือ จังหวัดตาก พบว่า สภาพการดำเนินงานด้านการบริการประชาชนตาม

มาตรฐานการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพบพระ จังหวัดตาก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัญหาและความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริการประชาชนตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพบพระ จังหวัดตาก พบว่า ปัญหาและความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริการประชาชนตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพบพระ จังหวัดตาก อยู่ในระดับมาก

2. ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ พัทลุงภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน ด้านลูกค้า และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายเหตุผลได้ว่า

ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพัทลุงภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านลูกค้า อบต.มีการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อสนองตอบความต้องการของท้องถิ่น/ประชาชน มีการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจและสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้คำแนะนำช่วยเหลือประชาชนที่มาใช้บริการ มีการนำคำแนะนำติชมของผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์ ปรับปรุง แก้ไข ในการปฏิบัติงาน และสร้างความเป็นกันเองกับพนักงาน และผู้มาใช้บริการโดยจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร

สอดคล้องกับงานวิจัยของยุภาพร พลรักษา (2553 : 112) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า 1) องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านกระบวนการภายใน ด้านลูกค้า ด้านการเงินและด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ตามลำดับ

3. การจัดการ 6 M's ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพัทลุงภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า

ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพัทลุงภูมิพิสัย

จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัน และเวลาในการให้บริการถูกต้อง และชัดเจนเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็ว นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการทำงาน และจัดการอำนวยความสะดวกในระหว่างการเข้ารับบริการเป็นขั้นตอน ด้านการบริหารคุณธรรม เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกที่ดีปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ เต็มใจในการให้บริการ มีการประสานความร่วมมือ เอื้อประโยชน์ให้กับประชาชนและส่วนรวม เจ้าหน้าที่บริหารงานด้วยความยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ ไม่เอารัดเอาเปรียบประชาชนให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ มีจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานมีการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานเพียงพอเหมาะสมและถูกต้องตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง มีการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานเพียงพอเหมาะสมถูกต้องตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง และด้านการบริหารจัดการทั่วไป มีการให้บริการนอกเวลาราชการ และการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน จัดเตรียมเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่มาติดต่อราชการ การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประสานงาน ติดตามและประเมินผลการทำงาน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุคใจ ทองเจริญ (2553 : 152) ได้ศึกษาเรื่ององค์ประกอบทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า 1) บุคลากรผู้ซึ่งปฏิบัติงานในเทศบาลตำบล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารตามหลัก 6 M's โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ เครื่องมือ การจัดการ วิธีการทำงาน วัสดุ คนและเงิน ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกตติภา นิธิกิริโยปกรณ์ (2553 : 113) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางพัฒนาการดำเนินงานด้านการบริหารประชาชนตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพบพระ จังหวัดตาก พบว่า 1) สภาพและปัญหาการดำเนินงานด้านการบริการประชาชนตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพบพระ จังหวัดตาก พบว่า สภาพการดำเนินงานด้านการบริการประชาชนตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพบพระ จังหวัดตาก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัญหาและความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริการประชาชนตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพบพระ จังหวัดตาก พบว่า ปัญหาและความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริการประชาชนตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ในเขตอำเภอพบพระ จังหวัดตาก อยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของยูภาพร พลรักษา (2553 : 112) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า 1) องค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced Scorecard ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านกระบวนการภายใน ด้านลูกค้า ด้านการเงิน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ตามลำดับ

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการ 6M's และประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า

ด้านการบริหารคน ผู้บริหารควรมีการให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างเหมาะสมเพื่อให้งานดำเนินไปได้อย่างถูกต้อง ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่เสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ วัสดุอุปกรณ์ เช่น รถดับเพลิง รถเก็บขยะของ อบต. ควรซ่อมแซมดูแลให้มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เมื่อเกิดไฟไหม้ หรือเหตุฉุกเฉินต้องมีความพร้อมสำหรับใช้งานทันที ควรจัดทำเอกสารแผ่นพับ/คู่มือ/เอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการและควรจัดแบบฟอร์ม/เอกสารไว้บริการ พร้อมใช้งานอยู่เสมอ และด้านการบริหารการให้บริการประชาชน อบต.ควรจัดอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการในระหว่างการเข้ารับบริการเป็นขั้นตอนและควรนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อให้มีขีดสมรรถนะการให้บริการสูง ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัน และเวลาในการให้บริการที่ถูกต้อง และชัดเจน เพื่อให้ผู้มาใช้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการมารอรับบริการ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลทิพย์ ภูบุญฉิม (2553 : 102) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า 1) ปัจจัยทางการจัดการของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการให้บริการประชาชน ด้านจริยธรรม ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการจัดการทั่วไป และด้านคน 2) ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านหลักความสะอาด ด้านหลักความยุติธรรม ด้านหลักความแน่นอน และด้านหลักความประหยัด

3) ปัจจัยทางการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจดทะเบียนภาษีของเทศบาลหัวนาคำ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ มีจำนวน 6 ตัวแปร คือ ปัจจัยทาง การจัดการด้านคน ด้านเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการจัดการทั่วไป ด้านการให้บริการประชาชน และด้านจริยธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของอนัญญา หมทอง (2553 : 62) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตจังหวัดนครสวรรค์

ผลการศึกษา พบว่า 1) ประสิทธิภาพการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า หัวหน้าส่วนการคลังมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการบริหารภายในส่วนการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมอยู่ในระดับมากเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด ด้านความร่วมมือในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ และด้านงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายในเวลาที่กำหนด 2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า การบริหารงานคลังโดยรวมความพร้อมภายในส่วนการคลัง ด้านบุคลากรและการบริหารงานคลัง ด้านการวางแผน ด้านการจัดทำงบประมาณ ตามความคิดเห็นของหัวหน้าส่วนการคลัง จะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครสวรรค์

ข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การจัดการ 6 M's ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

เพื่อประโยชน์สำหรับการบริหารจัดการ 6 M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม และผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

1.1 ด้านการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล

การวิเคราะห์การบริหารจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1.1 ด้านการบริหารคน ผู้บริหารควรให้คำแนะนำแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม

1.1.2 ด้านการบริหารการเงิน องค์การบริหารส่วนตำบลควรได้ใช้จ่ายงบประมาณเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในชุมชนท้องถิ่น

1.1.3 ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ ควรจัดทำเอกสารแผ่นพับ/คู่มือ/เอกสารแนะนำขั้นตอนการให้บริการและควรจัดแบบฟอร์ม/เอกสารไว้บริการ พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

1.1.4 ด้านการบริหารจัดการทั่วไป ควรจัดผังสถานที่ทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่องานหรือใช้บริการของ อบต.

1.1.5 ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน ควรจัดการอำนวยความสะดวกในระหว่างการเข้ารับบริการเป็นขั้นตอน

1.1.6 ด้านการบริหารคุณธรรม เจ้าหน้าที่ควรบริหารงานด้วยความยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้

1.2 ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ พัทลุงภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

จากการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพัทลุงภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.2.1 ด้านลูกค้า ควรมีการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจ และสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.2.2 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา อบต.ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาปัญหาและนำมาพัฒนาท้องถิ่นตามความต้องการของท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง

1.2.3 ด้านกระบวนการภายใน อบต. ควรส่งเสริมให้พนักงานมีความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาจากการทำงาน

1.2.4 ด้านการเงิน ควรมีการควบคุมตรวจสอบกระบวนการทำงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างและควบคุมค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค ค่าใช้จ่ายไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพัทลุงภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

2.2 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการ 6 M's กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพัทลุงภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

บรรณานุกรม

กมลทิพย์ ญบุญอิม. ปัจจัยทางการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบล
หัวนาคำ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2553.

การปกครอง, กรม. คู่มือพนักงานส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : กรมการปกครองกองราชการส่วนตำบล,
2549.

เกศนิภา นิธิศิริโยปกรณ. แนวทางการดำเนินงานด้านการบริการประชาชนตามมาตรฐานการ
ปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพบพระ จังหวัดตาก.
วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กำแพงเพชร : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
กำแพงเพชร, 2553.

โกวิทย์ พวงงาม. มิติใหม่การปกครองท้องถิ่นไทย วิสัยทัศน์การกระจายอำนาจและการบริหาร
ท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : เสมาธรรม, 2549.

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน. คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่
ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ; ระบบการดูแลอำนวยความสะดวกและ
การแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ. กรุงเทพฯ : สำนักงาน
คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2553.

จริยา เรือนแก้ว. นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ : เนรมิตการพิมพ์, 2550.

ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.

ชนากานต์ สมไรสง. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการจัดการ 6 M's กับการบริหารงานพัสดุ
ของ เทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2553.

ชวฤทธิ์ บริสุทธิ์. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล
ลาดชิด อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2551.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ส. เอเชียเพรส, 2547.

_____. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2548.

- เชาวลิต วงศ์ตั้ง. ข้อมูลสารสนเทศและความสามารถในการบริหารจัดการในการสร้างข้อ
ได้เปรียบทางการแข่งขันที่ส่งผลต่อการดำเนินการส่งออกของธุรกิจ SMEs.
วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีประทุม, 2551.
- ณภักษ์ อัดลสุริยานันท์. ผลกระทบของความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน
ของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.
- दनัย เทียนพูน. ดัชนีวัดผลสำเร็จธุรกิจ. กรุงเทพฯ : นาโกต้า, 2544.
- ทิพยา กิจวิจารณ์. วิธีการวิจัยทางการศึกษา. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ,
2549.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : กราฟฟิคฟอร์แมท,
2548.
- ธนะสิทธิ์ ฉัตรธนะ. ปัญหาการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเขียงยืน
จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม., 2553.
- ธีระศักดิ์ แสงสัมฤทธิ์. ความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการ
และการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล
เบิกไพร อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ราชบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, 2551.
- ธงชัย สันติวงษ์. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2548.
- เบญจมาภรณ์ อิศรเดชและคณะ. หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ : แมคกรอ-ฮิล, 2551.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- ปลัดบัญญัติทหารอากาศ, สำนักงาน. ประสิทธิภาพการดำเนินงาน . กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดบัญญัติ
ทหารอากาศ, 2552.
- ประกายแก้ว สัตย์สม. กิจกรรมการบริหารจัดการและทรัพยากรทางการจัดการ 7M's ที่มี
ความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านโป่ง
จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
ราชภัฏมหาสารคาม, 2555.
- พยอม วงศ์สารศรี. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พรานนกการพิมพ์, 2545.

พรทิพย์ ไชยสมศรี. ผลกระทบของศักยภาพการบริหารจัดการที่มีต่อผลการดำเนินงานของ
สำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตมหาบัณฑิต
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.

พสุ เฑชะรินทร์. เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard และ Performance
Indicators. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

_____. การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2548.

พันศักดิ์ ขำนุรักษ์. การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขต
พื้นที่อำเภอเขาวง จังหวัดปัตตานี กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2546.

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. Balanced Scorecard กับ การเน้นกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2547.

พิษณุ คุณชื่น. ผลกระทบความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อการปรับปรุง
องค์กรและผลการดำเนินงานของ SME ไทย. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.

ไพรัช ตระการศิรินนท์. การคลังภาครัฐ. พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงใหม่ : คณะนิเทศศาสตร์, 2548.

มหาดไทย, กระทรวง. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537.แก้ไข
เพิ่มเติมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทยกระทรวงฯ, 2546.

ยุภาพร พลรักษา. ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดเก็บรายได้แบบดุลยภาพ Balanced
Scorecard กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอง
อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาสารคาม
: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2553.

ราม ปิยะเกตุและคณะ. โครงการศึกษาวิเคราะห์พัฒนาการของ ผู้ประกอบการพาณิชย์
อิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2547.

รุ่งนภา ตาอินทร์. ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับ
รางวัลบริหารจัดการที่ดี : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม
จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่, 2551.

วรัท พฤกษากุลนันท์. การเปลี่ยนแปลงจากยุคสู่ยุคของนักเทคโนโลยีการศึกษา.

สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2557.

จาก kaekae.oas.psu.ac.th/ojs/oasej/include/getdoc.php?id=664&article..., 2551.

วรรณรัตน์ วัฒนานิมิตกุล. การใช้ Balanced Scorecard ในการบริหารงานเพื่อการพัฒนา.

สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2547.

วรภัทร์ ภูเจริญและชนกฤต จรัสรุ่งสวัสดิ์. คำนี้อัตผลงาน. กรุงเทพฯ : อริยชนจำกัด, 2545.

วอมรัตน์ พงษ์ประเสริฐ. การพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครกู้ชีพในการบริการการแพทย์ฉุกเฉินของหน่วยกู้ชีพ ขั้นพื้นฐาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.

วันเพ็ญ รูปช้าง. ปัญหาการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลพะทาย อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553.

วัฒนา พัฒนพงศ์. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการวัดการเพิ่มผลผลิตภาคบริการ. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2547.

วิชัย ปิติเจริญธรรม. การบริการด้วยหัวใจ. กรุงเทพฯ : บิ๊กส์แบงก์, 2548.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. กฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย : ปัญหา แนวทางแก้ไข และแนวโน้มของกฎหมายในอนาคต. กรุงเทพฯ : โฟร์เพช, 2547.

_____. การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพฯ : นิติธรรม, 2548.

_____. หลักรัฐศาสตร์ : แนวคิดและกระบวนการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2553.

วิกิพีเดีย. การจัดการ. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2557.

จาก <http://www.th.wikipedia.org/wiki/การจัดการ>, 2556.

วิทยาลัยการอาชีพพยุหะคีรี. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลธารแฉ่น ประจำปี 2556. มหาสารคาม : วิทยาลัยการอาชีพพยุหะคีรี, 2556.

วินัย ชุ่มอภัย. ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาองค์กรกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2554.

- วิไล วีระปรียและ คณะ. ระบบบัญชี. พิมพ์ครั้งที่ 24. กรุงเทพฯ : คำนสุทธาการพิมพ์, 2551.
- วีระรัตน์ กิจเลิศน์ไพโรจน์. การตลาดธุรกิจบริการ = Service marketing. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2547.
- ศศิวิมล มีอำพล. หลักการบัญชีขั้นต้น. กรุงเทพฯ : อิน โฟโมนิ่งเพลส, 2548.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. กลยุทธ์การตลาดและการบริการการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2545.
- _____. กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : ไดมอนด์ บิสทีเนตเวิร์ล, 2546.
- ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย, สำนักงาน. การจัดทำแผนพัฒนาสามปีของ องค์การปกครองท้องถิ่น (พ.ศ. 2555-2557). พยัคฆภูมิพิสัย : สำนักงานส่งเสริม การปกครองท้องถิ่นอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย, 2556.
- ส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, กรม. อำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ: กรม . ส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2554.
- ส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, กรม. คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการทำแผนพัฒนาท้องถิ่น. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2557.
- จาก <http://www.thailocaladmin.go.th/index.jsp>, 2555.
- สมชาติ กิจรียง. สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : เดช - เอนการพิมพ์, 2546.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การจัดการ. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2557.
- จาก http://www file.snru.ac.th/download.aspx?NFILE=TEACHER_386...ppt, ไม่ ปรากฏปีที่พิมพ์.
- สมพร มาคิน. ทรัพยากรทางการจัดการ 7M's ที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม, 2556.
- สมพร เพชรสุวรรณ. ความคิดเห็นของผู้บริหารต่อบทบาทการบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ ได้รับมอบหมาย : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ : สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2544.
- สนใจ ลักษณะ. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ธนรัตน์, 2546.
- สมนึก ภัททิยธนี. สถิติพื้นฐานเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย มหาสารคาม, 2546.

สิทธิศักดิ์ พุทกษัปติกุล. การบริหารกลยุทธ์และผลสัมฤทธิ์ขององค์กรด้วยวิธีการ **Balanced Scorecard**. กรุงเทพฯ : ดวงกลมสมัย, 2546.

_____. การบริหารกลยุทธ์และผลสัมฤทธิ์ขององค์กรด้วยวิธีการ **Balanced Scorecard**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี, 2547.

สมยศ นาวิการ. การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ, 2544.

สมยศ นาวิการและสุสดี สุมาคม. องค์กร : ทฤษฎีและพฤติกรรมกรรมการบริหาร. กรุงเทพฯ : ดวงกลม, 2546.

สมสมร วงศ์วรบุตร. การรับรู้ผลการดำเนินงานภายใต้การบริหารงานขององค์กรบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาขององค์กรบริหารส่วนตำบลสระคู อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2554.

สรชัย พิศาลบุตร. การวิจัยตลาด = **Marketing research**. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์, 2551

สมิต สัชฌุกร. การตอบรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สายธาร, 2545.

สาคร สุขศรีวงศ์. การจัดการ : จากมุมมองนักบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : จี พี ไชเบอร์พรินท์, 2550.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.

สุดใจ ทองเจริญ. องค์กรประกอบทางการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2553.

สุพิน เกชาคุปต์. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2546.

สุวเนตร ธงยศ. ผลกระทบของความรู้ความสามารถทางนวัตกรรมและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.

สุรัสวดี ราชกุลชัย. การบริหารสำนักงาน. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จามจุรี, 2543.

องค์กรบริหารส่วนตำบล. องค์กรบริหารส่วนตำบลมีขั้นตอนทำงานอย่างไร.

สืบค้นเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2557. จาก lawlocal.tongthin.com/page31.php, ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์.

- องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแอน. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา. มหาสารคาม : องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแอน, 2555.
- _____. โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลในการปฏิบัติงาน. มหาสารคาม : องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแอน, 2556.
- องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแอน. การแบ่งเขตการปกครองและจำนวนประชากรอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม : องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะแอน, 2557.
- อนัญญา ผมทอง. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นครสวรรค์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 2553.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2557. จาก www.train.cdd.go.th/yuttasad/scan/4KM%20IDP.doc, ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์.
- อัจฉรา จันทร์ฉาย. การวางแผนกลยุทธ์และการจัดทำ BSC. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- อำนาจ ศรีพูนสุข. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การภาครัฐที่มีใช้ส่วนราชการ. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2557. จาก www.stou.ac.th/website/subbj/fileUpload/32304-14-1.pdf, ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์.
- อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย. ประวัติอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย. สืบค้นเมื่อวันที่ 7 มีนาคม 2557. จาก th.wikipedia.org/wiki/อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย, 2556.
- อุทิศ ศิริวรรณ. พฤติกรรมองค์การ = Organizational behavior. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2549.
- Black, Ken. **Business Statistics for Contemporary Decision Making**. 4th ed. USA : John Wiley & Sons, Inc., 2006.
- Drucker, F. Peper. **Manging Yourself**. Edinburgh : Pearson Education Inc, 2005.
- Herbert A, Simon. **Administrative Behavior**. New York : The McMillen Company, 1990.
- Hersey, P., K.H, Blanchard and D.E. Johnson. **Management of Organizational Behavior : Leading Human Resources**. 8th ed. New Jersey : Prentice Hall, 2001.
- Kaplan, R. S. and Norton D. P. "Using the Balanced Scorecard as a Strategy Management System," **Harvard Business Review**. 82(2) : 52-63 ; January-February, 1996.

- Moham P. Pokharel, Karen M Hult. "Varieties of organizational learning: Investigating learning in local level public sector organization," **Journal of Workplace Learning.** (22)4 : 249 – 270 ; September, 2010.
- Nieto Morales, F., Wittek, R. and Heyse, L. "After the Reform: Change in Dutch public and Private Organization," **Journal of Public Admin. Research and Theory.** 22 (5) : 182-194 ; April, 2012.
- Niven, Paul R. **Balanced Scorecard Step by Step : Maximizing Performance.**
New York : John Wilcy & Sons, 2002.
- Pun, Kit Fai And Anthony Sydney White. "A Performance Measurement Paradigm For Integrating Strategy Formulation : A Review of Systems And Framework," **International Journal of Management Review.** 7(1) : 49 ; October, 2005.
- Rieman, Mare. W. "Enhancing the Balanced Scorecard with Scale – DEA," **Dissertation Abstracts International.** 64(10) : 5202-B ; April, 2004.
- Wood Sheena, Webb Paul and Page, Steve. **Measurement of Customer atisfaction and Performance Measurement within a local Government Framework.** England : University of Chester, 2007.
- Yamane, T. **Statistic: An Introductory Analysis.** 3rd ed. New York: Harper and Row, 1973.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การจัดการ 6 M's ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล
ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัย โดยผู้วิจัยจะขอความร่วมมือจากท่าน ได้โปรดกรุณาตอบแบบสอบถามที่ตรงกับความเป็นจริง ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างสูงยิ่ง ต่อการวิจัยในครั้งนี้ แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้/เดือน และอายุของการทำงาน ลักษณะเป็นแบบตรวจเช็ครายการ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม 6 ด้าน คือ ด้านการบริหารคน ด้านการบริหารการเงิน ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ ด้านการบริหารจัดการทั่วไป ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน และด้านการบริหารคุณธรรม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน คือ ด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านกระบวนการภายใน และ ด้านการเงิน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการ 6M's และประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

(นางสาวพัชรี คุเมื่อง)

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม องค์การบริหารส่วนตำบล
ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิ จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ท่านคิดว่าเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 30 ปี

() 31 - 40 ปี

() 41 - 50 ปี

() สูงกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่ง

() หัวหน้า

() พนักงาน

() ลูกจ้าง

5. รายได้/เดือน

() ต่ำกว่า 10,000 บาท

() 10,001-20,000 บาท

() 20,001-30,000 บาท

() สูงกว่า 30,000 บาท

6. อายุการทำงาน

() ต่ำกว่า 3 ปี

() 3-5 ปี

() 6-10 ปี

() สูงกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ
พยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในตารางช่องคะแนน ที่ตรงกับระดับการจัดการของท่านมากที่สุด
ที่สุด ขอให้ท่านเลือกเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น ในแต่ละข้อ โดยแต่ละหมายเลข
มีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับการจัดการมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับการจัดการมาก
3	หมายถึง	ระดับการจัดการปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับการจัดการน้อย
1	หมายถึง	ระดับการจัดการน้อยที่สุด

คำตอบของท่าน ไม่มีถูกหรือผิด โปรดตอบให้ครบทุกข้อและขอให้ท่านตอบตาม
ที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงมากที่สุด ดังนี้

ลำดับ	การจัดการ 6M's	ระดับ การจัดการ				
		5	4	3	2	1
1. ด้านการบริหารคน						
1.	จัดการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน					
2.	การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร					
3.	อบต.สนับสนุนจิตใจ บุคลากรด้วยการจัดสวัสดิการสำหรับ บุคลากร					
4.	การส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรในการทำงาน ร่วมกันเป็นทีม					
5.	ผู้บริหารให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่าง เหมาะสม					
2. ด้านการบริหารการเงิน						
1.	จัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนในกิจกรรมสาธารณะ เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ อย่างเหมาะสม					

ลำดับ	การจัดการ 6M's	ระดับ การจัดการ				
		5	4	3	2	1
2.	การจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนกิจกรรมตามประเพณี เช่น สงกรานต์ ลอยกระทง เป็นต้น					
3.	องค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการสนับสนุนเงินงบประมาณในการสร้างคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน เช่น โครงการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ปี 2557					
4.	สวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีความเหมาะสมกับวิถีการดำเนินชีวิต					
5.	องค์การบริหารส่วนตำบลได้ใช้จ่ายงบประมาณเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในชุมชนท้องถิ่น					
3. ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ						
1.	จัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานเพียงพอเหมาะสมและถูกต้องตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง					
2.	วัสดุสิ่งของที่นำมาใช้ในแต่ละกิจกรรมมีคุณภาพและความเหมาะสม					
3.	จัดทำเอกสารแผ่นพับ/คู่มือ/เอกสารแนะนำพร้อมใช้งาน					
4.	ใช้วัสดุสิ่งของอย่างประหยัด คุ่มค่าและให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
5.	จัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานได้ทันที เช่น รถดับเพลิง รถเก็บขยะ ของ อบต.					
4. ด้านการบริหารจัดการทั่วไป						
1.	การจัดผังสถานที่ทำงานให้ความสะดวกในการติดต่อ					
2.	การให้บริการนอกเวลาราชการและการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน					
3.	จัดเตรียมเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่มาติดต่อราชการ					
4.	การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง					
5.	แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประสานงาน ติดตามและประเมินผลการทำงาน					

ลำดับ	การจัดการ 6M's	ระดับ การจัดการ				
		5	4	3	2	1
5. ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน						
1.	จัดการอำนวยความสะดวกในระหว่างการเข้ารับบริการเป็น ขั้นตอน					
2.	ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัน และเวลาในการให้บริการถูกต้อง และ ชัดเจน					
3.	นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการทำงาน					
4.	ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่ รวดเร็ว สะดวกและถูกต้อง					
5.	จัดทำแผ่นพับให้ความรู้ และให้คำแนะนำในการใช้บริการ					
6. ด้านการบริหารคุณธรรม						
1.	เจ้าหน้าที่ไม่เอาัดเอาเปรียบประชาชนให้บริการด้วยความเป็น กันเอง					
2.	เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกที่ดีปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ เต็มใจในการ ให้บริการประชาชน					
3.	เจ้าหน้าที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดี มีการประสานความร่วมมือ และ เอื้อประโยชน์ให้กับประชาชน					
4.	เจ้าหน้าที่ดำเนินงานเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมและผู้มาใช้บริการ					
5.	เจ้าหน้าที่บริหารงานด้วยความยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับการดำเนินงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยุหะคีรี จังหวัดมหาสารคาม
 คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในตารางช่องคะแนน ที่ตรงกับระดับการดำเนินงานของท่านมากที่สุด ขอให้ท่านเลือกเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น ในแต่ละข้อ โดยแต่ละหมายเลขมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับการดำเนินงานมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับการดำเนินงานมาก
3	หมายถึง	ระดับการดำเนินงานปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับการดำเนินงานน้อย
1	หมายถึง	ระดับการดำเนินงานน้อยที่สุด

คำตอบของท่าน ไม่มีถูกหรือผิด โปรดตอบให้ครบทุกข้อและขอให้ท่านตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงมากที่สุด ดังนี้

ลำดับ	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ระดับการดำเนินงาน				
		5	4	3	2	1
1. ด้านลูกค้า						
1.	อบต.มีการนำคำแนะนำติชมของผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์ ปรับปรุงแก้ไข ในการปฏิบัติงาน					
2.	อบต.มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือประชาชนในการเข้ารับบริการ					
3.	มีการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจและสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ					
4.	อบต.สร้างความเป็นกันเองกับพนักงาน และผู้มาใช้บริการ โดยจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร					
5.	อบต.วางแผนการปฏิบัติงานเพื่อสนองตอบความต้องการของท้องถิ่น/ประชาชน					
2. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
1.	อบต.มีการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น					

ลำดับ	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ระดับ การดำเนินงาน				
		5	4	3	2	1
2.	อบต.มีการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาปัญหาและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					
3	อบต.มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้กับพนักงานอยู่เสมอ					
4.	อบต.มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน					
5.	อบต.จัดให้พนักงานหมุนเวียนงานและสามารถทำงานทดแทนกันได้					
3. ด้านกระบวนการภายใน						
1.	อบต.มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีเป้าหมายที่ชัดเจน					
2.	อบต.ให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และสิ้นสุดที่จุดเดียว					
3.	อบต.ส่งเสริมให้พนักงานมีความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาจากการทำงาน					
4.	มีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าโดยคำนึงถึงความประหยัดและประโยชน์ที่จะได้รับ					
5.	มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนากระบวนการจัดการภายใน เช่น ระบบบัญชี ระบบโครงสร้างเงินเดือน					
4. ด้านการเงิน						
1.	มีการควบคุมการใช้งบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น					
2.	มีการควบคุมตรวจสอบกระบวนการทำงานด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง และควบคุมค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค					
3.	มีการรายงานผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม โครงการ งบประมาณต่าง ๆ					
4.	มีการจัดทำรายงานผลการใช้งบประมาณในการจัดซื้อ จัดจ้าง และค่าใช้จ่ายงบประมาณตามโครงการต่าง ๆ					
5.	ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบการใช้งบประมาณจัดซื้อ จัดจ้างในองค์การบริหารส่วนตำบลได้					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการ 6M's และประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

4.1 ด้านการจัดการ 6M's ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

4.1.1 ด้านการบริหารคน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.1.2 ด้านการบริหารการเงิน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.1.3 ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.1.4 ด้านการบริหารจัดการทั่วไป

.....

.....

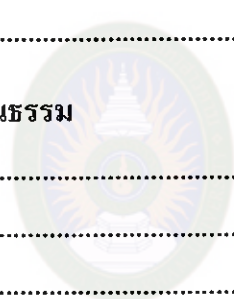
.....

4.1.5 ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน

4.1.6 ด้านการบริหารคุณธรรม

4.2 ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน

4.2.1 ด้านลูกค้า



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.2.2 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.2.3 ด้านกระบวนการภายใน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.2.4 ด้านการเงิน

.....

.....

.....

.....

.....

.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ข

คำ IOC คำอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (IOC)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
การจัดการ 6M's						
1. ด้านการบริหารคน						
1.1 จัดการการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อ เพิ่มศักยภาพในการทำงาน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของ บุคลากร	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.3 อบรม สนับสนุนจิตใจ บุคลากรด้วยการจัด สวัสดิการสำหรับบุคลากร	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.4 การส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของ บุคลากรในการทำงานร่วมกันเป็นทีม	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.5 ผู้บริหารให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. ด้านการบริหารการเงิน						
2.1 จัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนใน กิจกรรมสาธารณะ เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.2 การจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุน กิจกรรมตามประเพณี เช่น สงกรานต์ ลอย กระทง เป็นต้น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของ แบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
2.3 องค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการ สนับสนุนเงินงบประมาณในการสร้าง คุณภาพชีวิตของคนในชุมชน เช่น โครงการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริม อาชีพผู้สูงอายุ ปี 2557	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.4 สวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบล จัดให้มีความเหมาะสมกับวิถีการดำเนินชีวิต	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.5 องค์การบริหารส่วนตำบลได้ใช้จ่าย งบประมาณเพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชนในชุมชนท้องถิ่น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ						
3.1 จัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานเพียงพอ เหมาะสมและถูกต้องตามระเบียบการจัดซื้อ จัดจ้าง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.2 วัสดุสิ่งของที่นำมาใช้ในแต่ละกิจกรรมมี คุณภาพและความเหมาะสม	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.3 จัดทำเอกสารแผ่นพับ/คู่มือ/เอกสารแนะนำ พร้อมใช้งาน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.4 ใช้วัสดุสิ่งของอย่างประหยัด คุ่มค่าและให้ เกิดประโยชน์สูงสุด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.5 จัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพพร้อมใช้ งานได้ทันที เช่น รถดับเพลิง รถเก็บขยะ ของ อบต.	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
4. ด้านการบริหารจัดการทั่วไป						
4.1 การจัดผังสถานที่ทำงานให้ความสะดวก ในการติดต่อ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.2 การให้บริการนอกเวลาราชการและการ ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.3. จัดเตรียมเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก สำหรับผู้ที่มาติดต่อราชการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และ จัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.5 แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประสานงาน ติดตามและ ประเมินผลการทำงาน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5. ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน						
5.1 จัดการอำนวยความสะดวกในระหว่างการ เข้ารับบริการเป็นขั้นตอน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5.2 ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัน และเวลาใน การให้บริการถูกต้อง และชัดเจน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5.3 นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการ ทำงาน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5.4 ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานทำให้ประชาชน ได้รับการบริการที่ รวดเร็ว สะดวกและ ถูกต้อง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
5.5 จัดทำแผ่นพับให้ความรู้ และให้คำแนะนำ ในการใช้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
6. ด้านการบริหารคุณธรรม						
6.1 เจ้าหน้าที่ไม่เอาัดเอาเปรียบประชาชน ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง	+0	+1	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
6.2 เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกที่ดีปฏิบัติงานด้วย ความซื่อสัตย์ เต็มใจในการให้บริการ ประชาชน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6.3 เจ้าหน้าที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดี มีการ ประสานความร่วมมือ และเอื้อประโยชน์ ให้กับประชาชน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6.4 เจ้าหน้าที่ดำเนินงานเพื่อประโยชน์ของ ส่วนรวมและผู้มาใช้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6.5 เจ้าหน้าที่บริหารงานด้วยความยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ประสิทธิภาพการดำเนินงาน						
1. ด้านลูกค้า						
1.1 อบต. มีการนำคำแนะนำติชมของ ผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์ ปรับปรุง แก้ไข ในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.2 อบต. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ ประชาชนในการเข้ามารับบริการ	+1	0	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
1.3 มีการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อสร้าง ความพึงพอใจและสนองตอบความต้องการ ของผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
1.4 อบต.สร้างความเป็นกันเองกับพนักงาน และผู้มาใช้บริการ โดยจัดกิจกรรมและการ มีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.5 อบต.วางแผนการปฏิบัติงานเพื่อ สนองตอบความต้องการของท้องถิ่น/ ประชาชน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
2.1 อบต.มีการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาก ยิ่งขึ้น	+1	0	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
2.2 อบต.มีการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษา ปัญหาและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.3 อบต.มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้กับพนักงานอยู่เสมอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.4 อบต.มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลให้เป็น ปัจจุบัน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.5 อบต.จัดให้พนักงานหมุนเวียนงานและ สามารถทำงานทดแทนกันได้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. ด้านกระบวนการภายใน						
3.1 อบต.มีระบบการบริหารจัดการที่มี ประสิทธิภาพ โปร่งใส มีเป้าหมายที่ชัดเจน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.2 อบต.ให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และ สิ้นสุดที่จุดเดียว	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.3 อบต.ส่งเสริมให้พนักงานมีความร่วมมือ ในการแก้ไขปัญหาจากการทำงาน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
3.4 มีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าโดย คำนึงถึงความประหยัดและประโยชน์ที่จะ ได้รับ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.5 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมา พัฒนากระบวนการจัดการภายใน เช่น ระบบบัญชี ระบบโครงสร้างเงินเดือน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. ด้านการเงิน						
4.1 มีการควบคุมการใช้งบประมาณตาม แผนพัฒนาท้องถิ่น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.2 มีการควบคุมตรวจสอบกระบวนการ ทำงานด้านการจัดซื้อ จัดจ้างและควบคุม ค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค	+1	0	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
4.3 มีการรายงานผลการปฏิบัติงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลให้ประชาชน รับรู้ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม โครงการ งบประมาณต่าง ๆ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.4 มีการจัดทำรายงานผลการใช้งบประมาณ ในการจัดซื้อ จัดจ้าง และค่าใช้จ่าย งบประมาณตามโครงการต่าง ๆ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.5 ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สามารถ ตรวจสอบการใช้งบประมาณจัดซื้อ จัดจ้าง ในองค์การบริหารส่วนตำบลได้	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ตารางภาคผนวกที่ 2 ระดับคะแนนค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
การจัดการ 6M's	
1. ด้านการบริหารคน	.2435-.4345
1.1 จัดการการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน	.2825
1.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	.4345
1.3 อบต.สนับสนุนจิตใจ บุคลากรด้วยการจัดสวัสดิการสำหรับบุคลากร	.3207
1.4 การส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรในการทำงานร่วมกันเป็นทีม	.3840
1.5 ผู้บริหารให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	.2435
2. ด้านการบริหารการเงิน	.3207-.6541
2.1 จัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนในกิจกรรมสาธารณะ เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ อย่างเหมาะสม	.3981
2.2 การจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนกิจกรรมตาม ประเพณี เช่น สงกรานต์ ลอยกระทง เป็นต้น	.3207
2.3 องค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการสนับสนุนเงิน งบประมาณในการสร้างคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน เช่น โครงการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพ ผู้สูงอายุ ปี 2557	.5232
2.4 สวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีความเหมาะสมกับวิถีการดำเนินชีวิต	.6541
2.5 องค์การบริหารส่วนตำบลได้ใช้จ่ายงบประมาณเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในชุมชนท้องถิ่น	.3329
3. ด้านการบริหารวัสดุสิ่งของ	.2922-.5832
3.1 จัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานเพียงพอเหมาะสมและ ถูกต้องตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง	.5832

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
3.2 วัสดุสิ่งของที่นำมาใช้ในแต่ละกิจกรรมมีคุณภาพและความเหมาะสม	.4628
3.3 จัดทำเอกสารแผ่นพับ/คู่มือ/เอกสารแนะนำพร้อมใช้งาน	.5684
3.4 ใช้วัสดุสิ่งของอย่างประหยัด คุ่มค่าและให้เกิดประโยชน์สูงสุด	.3981
3.5 จัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานได้ทันที เช่น รถดับเพลิง รถเก็บขยะ ของ อบต.	.2922
4. ด้านการบริหารจัดการทั่วไป	.3153-4534
4.1 การจัดตั้งสถานที่ทำงานให้ความสะดวกในการติดต่อ	.3850
4.2 การให้บริการนอกเวลาราชการและการให้บริการข้อมูลข่าวสาร แก่ประชาชน	.4190
4.3 จัดเตรียมเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่มาติดต่อราชการ	.3153
4.4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง	.4534
4.5 แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประสานงาน ติดตามและประเมินผลการทำงาน	.3715
5. ด้านการบริหารการให้บริการประชาชน	.3352-6101
5.1 จัดการอำนวยความสะดวกในระหว่างการเข้ารับบริการเป็นขั้นตอน	.6101
5.2 ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวัน และเวลาในการให้บริการ ถูกต้อง และชัดเจน	.4320
5.3 นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการทำงาน	.5564
5.4 ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็ว สะดวกและถูกต้อง	.3871
5.5 จัดทำแผ่นพับให้ความรู้ และให้คำแนะนำในการใช้บริการ	.3352

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
6. ด้านการบริหารคุณธรรม	.3666-.5578
6.1 เจ้าหน้าที่ไม่เอาัดเอาเปรียบประชาชนให้บริการด้วยความ ความเป็นกันเอง	.4257
6.2 เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกที่ดีปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ เต็มใจในการให้บริการประชาชน	.3904
6.3 เจ้าหน้าที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดี มีการประสานความ ร่วมมือ และเอื้อประ โยชน์ให้กับประชาชน	.3666
6.4 เจ้าหน้าที่ดำเนินงานเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมและ ผู้มาใช้บริการ	.5578
6.5 เจ้าหน้าที่บริหารงานด้วยความยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	.4325
ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	
1. ด้านลูกค้า	.2971-.6286
1.1 อบต.มีการนำคำแนะนำติชมของผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์ ปรับปรุง แก้ไข ในการปฏิบัติงาน	.5674
1.2 อบต.มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือประชาชนใน การเข้ารับบริการ	.6286
1.3 มีการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจ และสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ	.3788
1.4 อบต.สร้างความเป็นกันเองกับพนักงาน และผู้มาใช้ บริการ โดยจัดกิจกรรมและการมีส่วนร่วมในกิจกรรม ขององค์กร	.2971
1.5 อบต.วางแผนการปฏิบัติงานเพื่อสนองตอบความ ต้องการของท้องถิ่น/ประชาชน	.3453

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
2. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	.2090-.5209
2.1 อบต.มีการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น	.5065
2.2 อบต.มีการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาปัญหาและ พัฒนาอย่างต่อเนื่อง	.6578
2.3 อบต.มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้กับ พนักงานอยู่เสมอ	.5209
2.4 อบต.มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	.4566
2.5 อบต.จัดให้พนักงานหมุนเวียนงานและสามารถทำงาน ทดแทนกันได้	.2090
3. ด้านกระบวนการภายใน	.2308-.4884
3.1 อบต.มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีเป้าหมายที่ชัดเจน	.4598
3.2 อบต.ให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และสิ้นสุดที่จุดเดียว	.3443
3.3 อบต.ส่งเสริมให้พนักงานมีความร่วมมือในการ แก้ไขปัญหาจากการทำงาน	.2308
3.4 มีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าโดยคำนึงถึงความ ประหยัดและประโยชน์ที่จะได้รับ	.4884
3.5 มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนา กระบวนการจัดการภายใน เช่น ระบบบัญชี ระบบ โครงสร้างเงินเดือน	.4642
4. ด้านการเงิน	.3004-.6105
4.1 มีการควบคุมการใช้งบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น	.4858

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
4.2 มีการควบคุมตรวจสอบกระบวนการทำงานด้านการจัดซื้อ จัดจ้างและควบคุมค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค	.5674
4.3 มีการรายงานผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม โครงการ งบประมาณต่าง ๆ	.4171
4.4 มีการจัดทำรายงานผลการใช้งบประมาณในการจัดซื้อ จัดจ้าง และค่าใช้จ่ายงบประมาณตาม โครงการต่าง ๆ	.6105
4.5 ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบการใช้งบประมาณจัดซื้อ จัดจ้างในองค์การบริหารส่วนตำบลได้	.3004



ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

คะแนนค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X ₁	182.7500	465.9359	.2825	.9258
X ₂	183.0500	459.8949	.4345	.9245
X ₃	182.7500	464.3974	.3207	.9254
X ₄	183.2000	461.8564	.3840	.9249
X ₅	183.3000	467.5487	.2435	.9261
X ₆	183.2000	461.2923	.3981	.9248
X ₇	182.7500	464.3974	.3207	.9254
X ₈	183.4000	458.7590	.5232	.9239
X ₉	183.4000	450.8615	.6541	.9226
X ₁₀	183.2000	463.9077	.3329	.9253
X ₁₁	182.9000	456.2462	.5832	.9234
X ₁₂	183.1250	458.6763	.4628	.9243
X ₁₃	183.2000	453.8564	.5684	.9233
X ₁₄	183.2000	461.2923	.3981	.9248
X ₁₅	183.2500	466.1410	.2922	.9256
X ₁₆	183.3750	463.7276	.3850	.9249
X ₁₇	183.3000	461.6000	.4190	.9246
X ₁₈	182.9000	464.6564	.3153	.9255
X ₁₉	183.1250	460.2147	.4534	.9244
X ₂₀	183.3250	463.8147	.3715	.9250
X ₂₁	183.2750	455.4353	.6101	.9232
X ₂₂	183.1000	460.6564	.4320	.9245

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X ₂₃	183.1250	455.6506	.5564	.9235
X ₂₄	183.3000	461.2923	.3871	.9249
X ₂₅	183.3000	463.8564	.3352	.9253
X ₂₆	183.2250	460.5891	.4257	.9246
X ₂₇	183.2750	460.7686	.3904	.9249
X ₂₈	183.4000	463.3231	.3666	.9250
X ₂₉	183.2250	455.4609	.5578	.9235
X ₃₀	183.2500	460.1923	.4325	.9245
X ₃₁	183.3500	454.4385	.5674	.9234
X ₃₂	183.2500	452.5513	.6286	.9229
X ₃₃	183.6000	463.4769	.3788	.9249
X ₃₄	183.5750	463.7378	.2971	.9258
X ₃₅	183.6000	462.4513	.3453	.9253
X ₃₆	183.3250	456.9429	.5065	.9239
X ₃₇	183.2250	449.3071	.6578	.9225
X ₃₈	183.3500	456.2846	.5209	.9238
X ₃₉	183.3500	458.8487	.4566	.9243
X ₄₀	183.3000	469.2410	.2090	.9263
X ₄₁	183.1000	456.8103	.4598	.9243
X ₄₂	183.3500	460.4897	.3443	.9255
X ₄₃	183.7250	469.2814	.2308	.9260
X ₄₄	183.3250	457.6609	.4884	.9241
X ₄₅	183.0500	457.5872	.4642	.9242
X ₄₆	183.3250	457.7635	.4858	.9241
X ₄₇	183.3500	454.4385	.5674	.9234
X ₄₈	183.1250	461.0353	.4171	.9246

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X_{49}	183.2000	452.8821	.6105	.9230
X_{50}	183.1250	465.1891	.3004	.9256

Reliability Coefficients


N of Cases = 40.0

N of Items = 50

Alpha = .9259



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ศษ ๐๕๔๐.๐๑/๑๒๕๓

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๗

ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย

ใน

ที่ส่งมาด้วย เครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย จำนวน ชุด

ด้วย นางสาวพัชรี ภูเมือง รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๔๐๑๔๑๑๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
หารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ
งานนิพนธ์ เรื่อง “การจัดการ 6MS ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพทางดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน
บล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย
บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือ
และเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเพื่อการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ใน
อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

ศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



ศษ ๐๕๔๐.๐๑/๑๒๕๒

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๗

ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

ณ

ที่ส่งมาด้วย เครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย จำนวน ชุด

ด้วย นางสาวพัชรี ทุมเมือง รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๔๐๑๔๑๑๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
การธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “การจัดการ 6MS ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพทางดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน
บาล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย
บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อ
วิจัยกับประชากร และกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยัคฆภูมิ
ย จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๑๒๕๑

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๗

เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

ใน อาจารย์วัชร วงศ์กัญญา

ที่ส่งมาด้วย เครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวพัชรี คูเมือง รหัสประจำตัว ๕๕๙๒๔๐๑๔๑๑๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “การจัดการ 6MS ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพทางดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน
มด ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย
รัดกุมวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
มตรุดคองของเนือหาคารวิจัย

- คำาน ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
- ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
- ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
- อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
อบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

แฟ้ม, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



บันทึกข้อความ

วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

บว. ๖๐๘๕๑/๒๕๕๗

วันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๕๗

อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

บน อาจารย์ ดร.อัจฉรา เกลิมจิต

ที่ส่งมาด้วย เครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวพัชรี คุ้มเมือง รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๔๐๑๔๑๑๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “การจัดการ 6MS ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพทางดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน
บล ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย
รุดตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
เมื่อดูคํงของเนือหาการวิจัย

- ด้าน ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
- ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
- ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
- อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
อบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

นราขการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

บว. ว ๐๘๕๑/๒๕๕๗

วันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๕๗

ง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ว่าที่ ร.ท. ดร.ณัฐรัชย์ จันทร์ชุม

ที่ส่งมาด้วย เครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวพัชรี ภูเมือง รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๔๐๑๔๑๑๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “การจัดการ 6'MS ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพทางดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน
มด ในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย
ตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
มถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- ด้าน ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหาภาษา
- ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
- ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
- อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรวธรรม)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล

พัชร ภูเมือง

วัน เดือน ปี เกิด

10 ตุลาคม พ.ศ. 2528

ที่อยู่ปัจจุบัน

74 หมู่ 10 ตำบล นาสีนวน อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย

จังหวัดมหาสารคาม

สถานที่ทำงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลการแก่น อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย

จังหวัดมหาสารคาม

ตำแหน่ง

นักวิชาการการเงินและบัญชี

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2552

บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาการบัญชี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

พ.ศ. 2558

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม