

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัย เรื่อง สภาพ ปัญหาและประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการดำเนินงาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
%	แทน	ร้อยละ
T	แทน	การทดสอบค่าที (t-test)
F	แทน	การทดสอบค่า เอฟ (F-test)
Sig	แทน	ค่านัยสำคัญของการทดสอบค่า t และ F
Df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมของความแปรปรวน (sum of square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวน (mean of sum of square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย บุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิก โดยใช้ค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สภาพ การดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้าน คนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากร ที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิก

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบสภาพดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้าน คนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากร ที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิกโดยการทดสอบ ดังต่อไปนี้

3.1 สถานภาพการดำรงตำแหน่ง โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test ชนิด One Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's method)

3.2 รูปแบบองค์กรโดยการทดสอบค่า ที (t-test ชนิด Independent Samples)

3.3 ประเภทความพิการ โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test ชนิด One Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ตามวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's method)

3.4 ที่ตั้งขององค์กร โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test ชนิด One Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีของ เชฟเฟ้ (Scheffe's method)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้าน คนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากร ที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิก

ตอนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้าน คนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากร ที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิก โดยการทดสอบดังต่อไปนี้

5.1 สถานภาพการดำรงตำแหน่ง โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test ชนิด One

Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's method)

5.2 รูปแบบองค์การโดยการทดสอบค่า ที (t-test ชนิด Independent Samples)

5.3 ประเภทความพิการ โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test ชนิด One Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's method)

5.4 ที่ตั้งขององค์กร โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test ชนิด One Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's method)

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก

ตอนที่ 7 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิกโดยการทดสอบดังต่อไปนี้

7.1 สถานภาพการดำรงตำแหน่ง โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test ชนิด One Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's method)

7.2 รูปแบบองค์กรโดยการทดสอบค่า ที (t-test ชนิด Independent Samples)

7.3 ประเภทความพิการ โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test ชนิด One Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's method)

7.4 ที่ตั้งขององค์กร โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test ชนิด One Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's method)

ตอนที่ 8 วิเคราะห์แนวทางพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน

องค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 โดยพิจารณาจากค่าประสิทธิผลการดำเนินงานแต่ละข้อในด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมมาเป็นแนวทางพัฒนาประสิทธิผลประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 เสนอต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกำหนดเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อรับรองมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้

ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏผลดังตาราง 2

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
1. สถานภาพการดำรงตำแหน่ง	1. ผู้รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ	60	21.50
	2. กรรมการ	90	32.30
	3. สมาชิก	129	46.20
	รวม	279	100.00
2. รูปแบบองค์กร	1. เป็นนิติบุคคล	116	41.60
	2. ไม่เป็นนิติบุคคล	163	58.40
	รวม	279	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
3. ประเภทความพิการ	1. ทางการเห็น	62	22.20
	2. ทางการได้ยินหรือสื่อ ความหมาย	68	24.40
	3. ทางกายหรือการ เคลื่อนไหว	85	30.50
	4. ทางจิตหรือพฤติกรรม	15	5.40
	5. ทางสติปัญญา	23	8.20
	6. ทางการเรียนรู้	4	1.40
	7. ทางออทิสติก	22	7.90
		รวม	279
4. ที่ตั้งขององค์กร	1. จังหวัดสกลนคร	73	26.
	2. จังหวัดนครพนม	136	48.9
	3. จังหวัดมุกดาหาร	69	24.8
		รวม	279

จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 279 คน ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกของสมาคม จำนวน 129 คน (ร้อยละ 46.2) ลักษณะขององค์กรไม่เป็นนิติบุคคล จำนวน 163 องค์กร (ร้อยละ 58.4) ความพิการทางการเคลื่อนไหว จำนวน 85 คน (ร้อยละ 30.5) อยู่ในจังหวัดสกลนคร จำนวน 136 คน (ร้อยละ 48.9)

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การวิเคราะห์สภาพ การดำเนินงานตาม
มาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2
ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและ
สมาชิก**

ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนบน 2 โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏดังตาราง 3 ถึงตาราง 6

ตาราง 3 สภาพ การดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 สนุกโดยภาพรวมและรายด้าน

ด้าน ที่	สภาพการดำเนินงาน	ค่าสถิติ (N=279)		การแปลผล	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.		
1	ขอข่ายการบริหารงาน องค์กร	3.27	0.15	ปานกลาง	1
2	ด้านลักษณะการให้บริการ	3.22	0.22	ปานกลาง	3
3	คุณภาพการให้บริการที่ได้ มาตรฐาน	3.26	0.25	ปานกลาง	2
รวม		3.25	0.17	ปานกลาง	

จากตาราง 3 พบว่า สภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.25$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีสภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านขอข่ายการบริหารองค์กร ($\bar{X}=3.27$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน ($\bar{X}=3.26$) และด้านลักษณะการให้บริการ ($\bar{X}=3.22$) ตามลำดับ

ตาราง 4 สภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ด้านขอข่วยในการบริหารงานองค์กร โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อ ที่	ขอข่วยในการบริหารงาน องค์กร	ค่าสถิติ (N=279)		การแปลผล	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.		
1	การจัดตั้งองค์กรที่ถูกต้อง การบริหารอย่างโปร่งใสถูกต้อง ตามหลักธรรมาภิบาล	3.35	0.60	ปานกลาง	
2	การดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ ได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ	3.12	0.40	ปานกลาง	
3	การจัดทำระเบียบข้อบังคับ เป็นลายลักษณ์อักษร	3.08	0.59	ปานกลาง	
4	การทบทวนและปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับ	3.46	0.58	ปานกลาง	1
5	การดำเนินการเลือกคณะกรรมการ ที่สอดคล้องตามระเบียบข้อบังคับ	3.41	0.54	ปานกลาง	3
6	การประชุมคณะกรรมการให้เป็น ไปตามข้อบังคับขององค์กร	3.30	0.51	ปานกลาง	
7	การรายงานการประชุม คณะกรรมการเป็นลายลักษณ์อักษร	3.32	0.58	ปานกลาง	
8	ความรู้ความสามารถความ น่าเชื่อถือและมีวิสัยทัศน์ในการนำ องค์กรของผู้บริหาร	3.24	0.56	ปานกลาง	
9	การกำหนดนโยบายและแผนงาน การบริหารขององค์กรของผู้นำ	3.11	0.61	ปานกลาง	

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อที่	สภาพการดำเนินงาน ขอข่วยในการบริหารงาน องค์กร	ค่าสถิติ (N=279)		การแปลผล	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.		
10	มีการสื่อสารเกี่ยวกับข้อบังคับ ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ	3.14	0.79	ปานกลาง	
11	การประชาสัมพันธ์ให้กับสมาชิก ได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร อย่างทั่วถึง	3.35	0.53	ปานกลาง	
12	การประชาสัมพันธ์การสร้าง ภาพลักษณ์ให้กับองค์กรหลาย ช่องทาง	3.17	0.75	ปานกลาง	
13	การจัดให้บุคลากรได้รับการ พัฒนาความรู้ความสามารถ อย่างต่อเนื่อง	3.39	0.55	ปานกลาง	
14	การจัดสรรงบประมาณให้มี ความเพียงพอในการบริหาร จัดการ	3.36	0.55	ปานกลาง	
15	ความสอดคล้องของเงินทุนหรือ งบประมาณกับแผนการบริหาร องค์กร	3.38	0.51	ปานกลาง	
16	การระดมทุนหรือจัดหา งบประมาณขององค์กร	3.19	0.61	ปานกลาง	
17	ความโปร่งใสในการทำรายรับ รายจ่ายของผู้รับผิดชอบ	3.16	0.72	ปานกลาง	
18	การกำหนดคุณสมบัติของ ผู้รับผิดชอบทางบัญชี	3.28	0.74	ปานกลาง	

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อ ที่	สภาพการดำเนินงาน ขอข่วยในการบริหารงาน องค์กร	ค่าสถิติ (N=279)		การแปลผล	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.		
19	การจัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย ประจำปีให้เป็นไปตามระบบบัญชี ที่ถูกต้อง	3.21	0.53	ปานกลาง	
20	การจัดทำงบประมาณประจำปี	3.36	0.60	ปานกลาง	
21	การเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงาน ต่าง ๆ โดยมีผู้แทนองค์กรเข้าร่วม กิจกรรม	3.44	0.57	ปานกลาง	2
22	การทำงานกับองค์กรที่เกี่ยวข้อง และเครือข่ายต่าง ๆ อย่างเป็น ระบบ	3.36	0.51	ปานกลาง	
	โดยรวม	3.27	0.15	ปานกลาง	

จากตาราง 4 พบว่าสภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการ
ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ด้านขอข่วยในการบริหารงานองค์กร
โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.27$) เมื่อพิจารณารายข้ออยู่ระดับปานกลาง
ทุกรายการโดยเรียงค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ การทบทวนและ
ปรับปรุงระเบียบข้อบังคับ ($\bar{X}=3.46$) รองลงมาคือการเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงาน
ต่าง ๆ โดยมีผู้แทนองค์กรเข้าร่วมกิจกรรม ($\bar{X}=3.44$) และการดำเนินการเลือก
คณะกรรมการที่สอดคล้องตามระเบียบข้อบังคับ ($\bar{X}=3.41$) ตามลำดับ

ตาราง 5 สภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ด้านลักษณะการให้บริการ
โดยภาพรวมและรายชื่อ

ข้อ ที่	สภาพการดำเนินงาน ด้านลักษณะการให้บริการ	ค่าสถิติ (N=279)		การแปลผล	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.		
23	รูปแบบการให้บริการ ขององค์กรที่ชัดเจน	3.12	0.53	ปานกลาง	
24	การจัดทำแผนการ ในการให้บริการ	3.13	0.66	ปานกลาง	
25	การเตรียมความพร้อม ในการให้บริการ	3.20	0.66	ปานกลาง	
26	การกำหนดรายละเอียดของ ข้อกำหนดงานบริการ เช่น เงื่อนไขการให้บริการ ค่าใช้จ่าย	3.26	0.55	ปานกลาง	
27	วิธีการ ขั้นตอนในการดำเนิน การให้บริการในเรื่องที่เราได้ จัดทำแผนการให้บริการไว้	3.30	0.62	ปานกลาง	3
28	การจัดเก็บข้อมูลของสมาชิก ให้เป็นปัจจุบัน	3.11	0.57	ปานกลาง	
29	การรับสมัครสมาชิกที่ สอดคล้องตามข้อบังคับและ หลักเกณฑ์ที่กำหนด	3.14	0.62	ปานกลาง	
30	การจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ	3.18	0.61	ปานกลาง	
31	การจัดระบบรักษาข้อมูลของ สมาชิกไว้เป็นความลับ	3.41	0.57	ปานกลาง	1
32	การสรุปรายงานการติดตาม ประเมินผลการให้บริการ	3.34	0.53	ปานกลาง	2

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อ ที่	สภาพการดำเนินงาน ด้านลักษณะการให้บริการ	ค่าสถิติ (N=279)		การแปลผล	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.		
33	การติดตามการคุ้มครองสิทธิ	3.20	0.68	ปานกลาง	
34	การสรุปข้อเสนอแนะของการ ให้บริการนั้น	3.29	0.66	ปานกลาง	
โดยรวม		3.22	0.22	ปานกลาง	

จากตาราง 5 พบว่าสภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กร ด้านคนพิการ ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ด้านลักษณะการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.22$) พิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ทุกรายการ มีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ การจัดระบบรักษาข้อมูลของสมาชิกไว้เป็นความลับ ($\bar{X}=3.41$) มีสภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับ ปานกลาง รองลงมา คือ การสรุปรายงานการติดตามประเมินผลการให้บริการ ($\bar{X}=3.34$) และวิธีการขั้นตอนในการดำเนินการให้บริการในเรื่องที่เราได้จัดทำแผนการให้บริการไว้ ($\bar{X}=3.30$) ตามลำดับ

ตาราง 6 สภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อ ที่	สภาพการดำเนินงาน คุณภาพการให้บริการที่ได้ มาตรฐาน	ค่าสถิติ (N=279)		การแปลผล	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.		
35	การดำเนินงานและการ ให้บริการเพื่อให้ที่เป็นที่ยอมรับ ของสมาชิก	3.27	0.51	ปานกลาง	3
36	การประสบความสำเร็จในการ ให้บริการ	3.12	0.69	ปานกลาง	

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อ ที่	สภาพการดำเนินงาน คุณภาพการให้บริการที่ได้ มาตรฐาน	ค่าสถิติ (N=279)		การแปลผล	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.		
37	ทำหน้าที่ในการคุ้มครองสิทธิ ประโยชน์ให้แก่สมาชิก	3.18	0.60	ปานกลาง	
38	การป้องกันการแสวงหา ประโยชน์จากสมาชิกของ องค์กร เช่น การป้องกันการ แอบอ้างชื่อคนพิการเพื่อ ประโยชน์ของตนเอง	3.44	0.51	ปานกลาง	1
39	การสรุปข้อมูลของการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3.25	0.64	ปานกลาง	
40	การจัดทำสรุปเป็นลายลักษณ์ อักษร	3.21	0.68	ปานกลาง	
	โดยรวม	3.26	0.25	ปานกลาง	

จากตาราง 6 พบว่า สภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการ
ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้
มาตรฐานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.26$) พิจารณารายข้ออยู่ระดับ
ปานกลางทุกรายการ มีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ การป้องกันการ
แสวงหาประโยชน์จากสมาชิกขององค์กร เช่น การป้องกันการแอบอ้างชื่อคนพิการเพื่อ
ประโยชน์ของตนเอง ($\bar{X}=3.44$) มีสภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ
การรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรจากสมาชิกและผู้
เกี่ยวข้อง ($\bar{X}=3.31$) และการดำเนินงานและการให้บริการเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของสมาชิก
($\bar{X}=3.27$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กร
ด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็น
ของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิกโดยการ
ทดสอบ ดังต่อไปนี้

3.1 สถานภาพการดำรงตำแหน่ง โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test ชนิด One
Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย รายคู่ตามวิธี
ของเชฟเฟ้ (Scheffe's method)

3.2 รูปแบบองค์กรโดยการทดสอบค่า ที (t-test ชนิด Independent
Samples)

3.3 ประเภทความพิการ โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test ชนิด One Way
ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีของ
เชฟเฟ้ (Scheffe's method)

3.4 ที่ตั้งขององค์กร โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test ชนิด One Way
ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีของ
เชฟเฟ้ (Scheffe's method)

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการ
ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของ
บุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก
จำแนกตาม สถานภาพการดำรงตำแหน่ง

	ประเด็น การศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1	ด้านขอบข่าย ในการบริหาร จัดการองค์กร	ระหว่าง กลุ่ม	0.036	2	0.018	.712	.412
		ภายในกลุ่ม	0.934	276	0.025		
		รวม	0.970	278			
2	ด้านลักษณะ การให้บริการ	ระหว่าง กลุ่ม	0.004	2	0.002	0.041	0.960
		ภายในกลุ่ม	13.752	276	0.050		
		รวม	13.756	278			
3	คุณภาพการ ให้บริการที่ได้ มาตรฐาน	ระหว่าง กลุ่ม	0.083	2	0.042	0.638	0.529
		ภายในกลุ่ม	17.993	276	0.065		
		รวม	18.076	278			
โดยภาพรวม		ระหว่าง กลุ่ม	0.004	2	0.002	0.072	0.930
		ภายในกลุ่ม	8.324	276	0.030		
		รวม	8.328	278			

จากตาราง 7 พบว่า ผลการเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานตามมาตรฐาน
องค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็น
ผู้รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิกที่มีสถานภาพการดำรงตำแหน่ง
ต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการ
ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของ
บุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก
จำแนกตามรูปแบบองค์กร

	ประเด็น การศึกษา	รูปแบบองค์กร	จำนวน องค์กร	\bar{X}	S.D.	t	Sig
1	ด้านขอบข่าย ในการบริหาร จัดการองค์กร	เป็นนิติบุคคล	116	3.26	.16	-1.103	.271
		ไม่เป็นนิติบุคคล	163	3.28	.15		
2	ด้านลักษณะ การให้บริการ	เป็นนิติบุคคล	116	3.20	.22	-1.389	.166
		ไม่เป็นนิติบุคคล	163	3.24	.22		
3	คุณภาพการ ให้บริการที่ได้ มาตรฐาน	เป็นนิติบุคคล	116	3.26	.21	.496	.620
		ไม่เป็นนิติบุคคล	163	3.25	.28		
	โดยรวม	เป็นนิติบุคคล	116	3.24	.16	-.697	.486
		ไม่เป็นนิติบุคคล	163	3.26	.17		

จากตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กร
ด้านคนพิการ ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของ
บุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก จำแนกตามรูปแบบ
องค์กรที่แตกต่างกันโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการ
ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของ
บุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก
จำแนกตามประเภทความพิการ

	ประเด็น การศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1	ด้าน ขอบข่ายใน การบริหาร จัดการ องค์กร	ระหว่าง กลุ่ม	.371	6	0.062	2.547*	.020
		ภายในกลุ่ม	6.599	272	0.024		
		รวม	6.970	278			
2	ด้าน ลักษณะ การให้ บริการ	ระหว่าง กลุ่ม	.173	6	0.09	0.577	0.749
		ภายในกลุ่ม	13.584	272	0.050		
		รวม	13.756	278			
3	คุณภาพ การให้ บริการที่ได้ มาตรฐาน	ระหว่าง กลุ่ม	.083	2	.150	2.369*	.030
		ภายในกลุ่ม	17.993	276	.063		
		รวม	18.076	278			
โดยภาพรวม		ระหว่าง กลุ่ม	.275	6	.046	1.547	.163
		ภายในกลุ่ม	8.053	272	.030		
		รวม	8.328	278			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ตาราง 10 การเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการ
ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 รายด้าน ตามความ
คิดเห็นของผู้รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก
จำแนกตามประเภทความพิการ

สภาพการ ดำเนินงาน		ประเภทความพิการ						
		ทางการ เห็น	ทางการ ได้ยิน	ทางการ เคลื่อนไหว	ทางจิต	ทางสติ ปัญญา	ทางการ เรียนรู้	ทาง ออ ทิสติก
1. ขอบข่ายในการ บริหารจัดการ องค์กร	\bar{X}	3.30	3.30	3.23	3.20	3.32	3.32	3.26
ทางการ เห็น	3.30		.004	.067	.106	-.017	-.016	.043
ทางการ ได้ยิน	3.30			.062	.102	-.022	-.020	.038
ทางการ เคลื่อนไหว	3.23				.039	-.085	-.083	-.024
ทางจิต	3.20					-.124	-.122	-.063
ทาง สติปัญญา	3.32						.001**	.061**
ทางการ เรียนรู้	3.32							.059**
ทาง ออ ทิสติก	3.26							

ตาราง 10 (ต่อ)

สภาพการดำเนินงาน	ประเภทความพึงการ							
	ทางการเห็น	ทางการได้ยิน	ทางการเคลื่อนไหว	ทางจิต	ทางสติปัญญา	ทางการเรียนรู้	ทางออกทิสติก	
2. คุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน	\bar{X}	3.24	3.25	3.29	3.06	3.34	3.35	3.23
ทางการเห็น	3.24		.009	-.048	.177	-.103	-.112	.010**
ทางการได้ยิน	3.25			-.038	.187	-.093	-.102	.020**
ทางการเคลื่อนไหว	3.29				.225	-.055	-.064	.058
ทางจิต	3.06					-.281	-.290	-.167
ทางสติปัญญา	3.34						-.009	.114
ทางการเรียนรู้	3.35							.123
ทางออกทิสติก	3.23							

จากตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการ ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของผู้รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิก จำแนกตามประเภทความพึงการ โดยภาพรวมและรายด้านพบว่าบุคคลากรรับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ด้านขอความช่วยเหลือ

จัดการองค์กร ความพึงการประเภทอหิสติกมีความคิดเห็นสูงหว่าความพึงการประเภทอื่นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานความพึงการประเภททางการเรียนรู้มีความคิดเห็นสูงหว่าความพึงการประเภทอื่นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิกจำแนกตามที่ตั้งขององค์กร

ด้าน	ประเด็นการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1	ขอบข่ายในการบริหารจัดการองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.553	2	.076	39.426**	.000
		ภายในกลุ่ม	5.416	275	.020		
		รวม	6.969	277			
2	ด้านลักษณะการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.456	2	1.228	29.878**	.000
		ภายในกลุ่ม	11.300	275	0.41		
		รวม	13.756	277			
3	คุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน	ระหว่างกลุ่ม	1.406	2	.703	11.615**	.000
		ภายในกลุ่ม	16.642	275	.061		
		รวม	18.048	277			
โดยภาพรวม		ระหว่างกลุ่ม	1.777	2	.888	37.300**	.000
		ภายในกลุ่ม	6.549	275	.024		
		รวม	8.325	277			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

จากตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของผู้รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก จำแนกตามที่ตั้งขององค์กรที่ต่างกันโดยภาพรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method) ดังตาราง 12

ตาราง 12 การเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 รายด้าน ตามความคิดเห็นของผู้รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก จำแนกที่ตั้งขององค์กรที่ต่างกัน

สภาพการดำเนินงาน		ที่ตั้งขององค์กร		
		สกลนคร	นครพนม	มุกดาหาร
1. ขอบข่ายในการบริหารจัดการองค์กร	\bar{X}	3.18	3.22	3.35
สกลนคร	3.18		-.033	-.163*
นครพนม	3.22			-.130*
มุกดาหาร	3.35			
2. ด้านลักษณะการให้บริการ	\bar{X}	3.11	3.15	3.22
สกลนคร	3.11		-.040	-.204*
นครพนม	3.15			.040
มุกดาหาร	3.22			
3. คุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน	\bar{X}	3.17	3.21	3.33
สกลนคร	3.17		-.033	-.154*
นครพนม	3.21			-.124*
มุกดาหาร	3.33			

ตาราง 12 (ต่อ)

สภาพการดำเนินงาน		ที่ตั้งขององค์กร		
		สกลนคร	นครพนม	มุกดาหาร
โดยภาพรวม	\bar{X}	3.16	3.19	3.33
สกลนคร	3.16		-.035	-.173*
นครพนม	3.19			-.138*
มุกดาหาร	3.33	-	-	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 รายด้าน ประกอบด้วย ด้านขอข่ายในการบริหารจัดการองค์กร ด้านลักษณะการให้บริการ ด้านคุณภาพที่ให้บริการที่ได้มาตรฐาน ตามความคิดเห็นของบุคลากรรับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิก จำแนกที่ตั้งขององค์กรที่ต่างกัน บุคลากรรับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 โดยภาพรวมพบว่า ด้านขอข่ายการบริหารจัดการองค์กรด้านลักษณะการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานจังหวัดมุกดาหารสูงกว่าจังหวัดสกลนครและจังหวัดนครพนมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก

ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏดังตาราง 13 ถึงตาราง 16

ตาราง 13 ปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก

ด้าน ที่	ปัญหาการดำเนินงาน	ค่าสถิติ (N = 279)		การแปลผล	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.		
1	ขอข่วยการบริหารงาน องค์กร	3.78	0.22		
2	ด้านลักษณะการให้บริการ	3.80	0.29	มาก	1
3	คุณภาพการให้บริการที่ได้ มาตรฐาน	3.64	0.40	มาก	3
รวม		3.74	0.18	มาก	

จากตาราง 13 ปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.74$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีปัญหาการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะการให้บริการ ($\bar{X}=3.80$) รองลงมา คือ ด้านขอข่วยการบริหารองค์กร ($\bar{X}=3.78$) และด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน ($\bar{X}=3.64$) ตามลำดับ

ตาราง 14 ปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ด้านขอข่วยการบริหารจัดการองค์กร
โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อ ที่	ปัญหาการดำเนินงาน ด้านขอข่วยในการบริหาร จัดการองค์กร	ค่าสถิติ (N=279)		การแปลผล	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.		
1	การจัดตั้งองค์กรที่ถูกต้อง การบริหารอย่างโปร่งใส ถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล	3.55	0.79	มาก	
2	การดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ ได้รับการแก้ไขอย่างมี ประสิทธิภาพ	3.38	0.80	ปานกลาง	
3	การจัดทำระเบียบข้อบังคับ เป็นลายลักษณ์อักษร	3.64	0.70	มาก	
4	การเผยแพร่ระเบียบข้อบังคับ ขององค์กรให้บุคคลทั่วไป ได้รับทราบ	3.62	0.78	มาก	
5	การทบทวนและปรับปรุง ระเบียบข้อบังคับ	3.64	0.80	มาก	
6	การดำเนินการเลือก คณะกรรมการที่สอดคล้อง ตามระเบียบข้อบังคับ	3.44	0.69	ปานกลาง	
7	การประชุมคณะกรรมการให้ เป็นไปตามข้อบังคับขององค์กร	3.55	0.82	มาก	
8	การรายงานการประชุม คณะกรรมการเป็นลายลักษณ์ อักษร	3.33	0.68	ปานกลาง	

ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อ ที่	ปัญหาการดำเนินงาน ด้านขอข่ายในการบริหาร จัดการองค์กร	ค่าสถิติ (N=279)		การแปลผล	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.		
9	ความรู้ความสามารถความ น่าเชื่อถือและมีวิสัยทัศน์ในการ นำองค์กรของผู้บริหาร	3.60	0.65	มาก	
10	การกำหนดนโยบายและ แผนงานการบริหารขององค์กร ของผู้นำ	3.59	0.70	มาก	
11	มีการสื่อสารเกี่ยวกับข้อบังคับ ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ	4.13	0.54	มาก	1
12	การประชาสัมพันธ์ให้กับ สมาชิกได้รับทราบข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง	3.79	0.68	มาก	
13	การประชาสัมพันธ์การสร้าง ภาพลักษณ์ให้กับองค์กรหลาย ช่องทาง	4.10	0.66	มาก	2
14	การดำเนินการสรรหา บุคลากรที่มีคุณสมบัติและมี ความรู้ความสามารถที่ เหมาะสมมาปฏิบัติงาน ในองค์กร	3.89	0.59	มาก	
15	การจัดให้บุคลากรได้รับการ พัฒนาความรู้ความสามารถ อย่างต่อเนื่อง	4.08	0.84	มาก	3

ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อ ที่	ปัญหาการดำเนินงาน ด้านขอความช่วยเหลือในการ บริหารงานองค์กร	ค่าสถิติ (N=279)		การแปลผล	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.		
16	การจัดสรรงบประมาณให้มีความเพียงพอในการบริหารจัดการ	3.92	0.80	มาก	
17	ความสอดคล้องของเงินทุนหรืองบประมาณกับแผนการบริหารองค์กร	4.02	0.72	มาก	
18	การระดมทุนหรือจัดหางบประมาณขององค์กร	3.88	0.68	มาก	
19	ความโปร่งใสในการทำรายรับรายจ่ายของผู้รับผิดชอบ	4.05	0.64	มาก	
20	การกำหนดคุณสมบัติของผู้รับผิดชอบทางบัญชี	3.84	0.48	มาก	
21	การจัดทำบัญชีรายรับรายจ่ายประจำปีให้เป็นไปตามระบบบัญชีที่ถูกต้อง	3.81	0.74	มาก	
22	การจัดทำงบประจำปี	3.78	0.80	มาก	
23	การเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานต่าง ๆ โดย มีผู้แทนองค์กรเข้าร่วมกิจกรรม	4.04	0.68	มาก	
24	การทำงานกับองค์กรที่เกี่ยวข้องและเครือข่ายต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ	3.96	0.75	มาก	
	โดยรวม	3.78	0.22	มาก	

จากตาราง 14 พบว่าปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กร ด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ระดับมากที่สุดทุกรายการ มีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ การสื่อสารเกี่ยวกับข้อบังคับให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ ($\bar{X} = 4.13$) ปัญหาการดำเนินงานอยู่ในระดับ มาก รองลงมาคือการประชาสัมพันธ์การสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กรหลายช่องทาง ($\bar{X} = 4.10$) และการจัดให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.08$) ตามลำดับ

ตาราง 15 ปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ด้านลักษณะการให้บริการโดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อที่	ประเด็นการศึกษา ด้านลักษณะการให้บริการ	ค่าสถิติ (N=279)		การแปลผล	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.		
25	รูปแบบการให้บริการ ขององค์กรที่ชัดเจน	4.05	0.56	มาก	
26	การจัดทำแผนการ ในการให้บริการ	4.10	0.59	มาก	2
27	การเตรียมความพร้อม ในการให้บริการ	4.31	0.64	มาก	1
28	การกำหนดรายละเอียดของ ข้อกำหนดงานบริการ เช่น เงื่อนไขการให้บริการ ค่าใช้จ่าย	4.06	0.79	มาก	3
29	วิธีการ ขั้นตอนในการ ดำเนินการให้บริการในเรื่อง ที่เราได้จัดทำแผนการให้ บริการไว้	3.66	0.72	มาก	

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อ ที่	ประเด็นการศึกษา ด้านลักษณะการ ให้บริการ	ค่าสถิติ (N=279)		การแปลผล	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.		
30	การจัดเก็บข้อมูลของ สมาชิกให้เป็นปัจจุบัน	3.56	0.76	มาก	
31	การรับสมัครสมาชิกที่ สอดคล้องตามข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ที่กำหนด	3.50	0.77	ปานกลาง	
32	การจัดเก็บข้อมูล อย่างเป็นระบบ	3.49	0.65	ปานกลาง	
33	การจัดระบบรักษาข้อมูล ของสมาชิกไว้เป็นความลับ	3.81	0.67	มาก	
34	การสรุปรายงานการ ติดตามประเมินผลการ ให้บริการ	3.74	0.69	มาก	
35	การติดตามการคุ้มครอง สิทธิ	3.61	0.69	มาก	
36	การสรุปข้อเสนอแนะของ การให้บริการนั้น	3.67	0.66	มาก	
โดยรวม		3.80	0.29	มาก	

จากตาราง 15 พบว่าปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการ ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ด้านลักษณะการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ มาก (\bar{X} = 3.80) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ส่วนมากอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ การเตรียมความพร้อมในการให้บริการ (\bar{X} = 4.31) ปัญหาการดำเนินงานอยู่ในระดับ มาก รองลงมา คือ การจัดทำแผนการในการให้บริการ (\bar{X} = 4.10) และการกำหนดรายละเอียดของข้อกำหนดงานบริการ เช่น เงื่อนไขการให้บริการ ค่าใช้จ่าย (\bar{X} = 4.06) ตามลำดับ

ตาราง 16 ปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน
โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อที่	ปัญหาการดำเนินงาน คุณภาพการให้บริการที่ได้ มาตรฐาน	ค่าสถิติ (N=279)		การแปลผล	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.		
37	การดำเนินงานและการ ให้บริการเพื่อให้ที่เป็นที่ ยอมรับของสมาชิก	3.60	0.74	มาก	
38	การประสบความสำเร็จ ในการให้บริการ	3.63	0.84	มาก	
39	ทำหน้าที่ในการคุ้มครองสิทธิ ประโยชน์ให้แก่สมาชิก	3.49	0.67	ปานกลาง	
40	การป้องกันการแสวงหา ประโยชน์จากสมาชิกของ องค์กร เช่น การป้องกันการ แอบอ้างชื่อคนพิการเพื่อ ประโยชน์ของตนเอง	3.69	0.60	มาก	2
41	การสรุปข้อมูลของการ ประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	3.67	0.67	มาก	
42	การจัดทำสรุปเป็น ลายลักษณ์อักษร	3.70	0.71	มาก	1
43	การรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ขององค์กรจากสมาชิก และผู้ที่เกี่ยวข้อง	3.68	0.66	มาก	3
	โดยรวม	3.64	0.40	มาก	

จากตาราง 16 พบว่า ปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กร ด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.64$) พิจารณารายข้อพบว่าโดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ การจัดทำสรุปเป็นลายลักษณ์อักษร ($\bar{X}=3.70$) รองลงมา คือ การป้องกันการแสวงหาประโยชน์จากสมาชิกขององค์กร เช่น การป้องกันการแอบอ้างชื่อคนพิการเพื่อประโยชน์ของตนเอง ($\bar{X}=3.69$) และการรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรจากสมาชิกและผู้ที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X}=3.68$) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กร ด้านคนพิการ ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิกโดยการทดสอบดัง ต่อไปนี้

5.1 สถานภาพการดำรงตำแหน่ง โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test ชนิด One Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method)

5.2 รูปแบบองค์กรโดยการทดสอบค่า ที (t-test ชนิด Independent Samples)

5.3 ประเภทความพิการ โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test ชนิด One Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method)

5.4 ที่ตั้งขององค์กร โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test ชนิด One Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method)

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการ
ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของ
บุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก
จำแนกตามสถานภาพการดำรงตำแหน่ง

ด้าน ที่	ประเด็น การศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1	ด้าน ขอบข่ายใน การบริหาร จัดการ องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.049	2	0.024	.476	.622
		ภายในกลุ่ม	14.103	276	0.051		
		รวม	14.152	278			
2	ด้าน ลักษณะ การให้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.344	2	0.172	1.990	0.139
		ภายในกลุ่ม	23.827	276	0.086		
		รวม	24.171	278			
3	คุณภาพ การให้ บริการที่ได้ มาตรฐาน	ระหว่างกลุ่ม	.389	2	.195	11.204	.301
		ภายในกลุ่ม	44.584	276	.162		
		รวม	44.974	278			
โดยภาพรวม		ระหว่างกลุ่ม	.108	2	.054	1.648	.194
		ภายในกลุ่ม	9.009	276	.033		
		รวม	9.117	278			

จากตาราง 17 พบว่าผลการเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐาน
องค์กรด้านคนพิการ ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็น
ผู้รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิกที่มีสถานภาพการดำรงตำแหน่ง
ต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการ
ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของ
บุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก
จำแนกตามรูปแบบองค์กร

ด้าน ที่	ประเด็น การศึกษา	รูปแบบองค์กร	จำนวน องค์กร	\bar{X}	S.D	t	Sig
1	ด้านขอบข่าย ในการบริหาร จัดการ องค์กร	เป็นนิติบุคคล	116	3.78	.23	-0.09	.993
		ไม่เป็นนิติ บุคคล	163	3.78	.21		
2	ด้านลักษณะ การให้บริการ	เป็นนิติบุคคล	116	3.79	.29	-3.86	.700
		ไม่เป็นนิติ บุคคล	163	3.80	.29		
3	คุณภาพการ ให้บริการที่ได้ มาตรฐาน	เป็นนิติบุคคล	116	3.64	.40	.020	.984
		ไม่เป็นนิติ บุคคล	163	3.64	.40		
โดยรวม		เป็นนิติบุคคล	116	3.73	.17	-.199	.842
		ไม่เป็นนิติ บุคคล	163	3.74	.18		

จากตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กร
ด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของ
บุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก จำแนกตามรูปแบบ
องค์กรที่แตกต่างกันโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการ
ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของ
บุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก
จำแนกตามประเภทความพิการ

ด้าน ที่	ประเด็น การศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1	ด้าน ขอบข่าย ในการ บริหาร จัดการ องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.249	6	.042	.814	.560
		ภายในกลุ่ม	13.902	272	.051		
		รวม	14.152	278			
2	ด้าน ลักษณะ การให้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.773	6	.129	1.497	.179
		ภายในกลุ่ม	23.398	272	.086		
		รวม	24.171	278			
3	คุณภาพ การให้ บริการ ที่ได้ มาตรฐาน	ระหว่างกลุ่ม	2.069	2	.345	2.186*	.045
		ภายในกลุ่ม	42.904	276	.158		
		รวม	44.974	278			
โดยภาพรวม		ระหว่างกลุ่ม	.377	6	.063	1.956	.072
		ภายในกลุ่ม	8.740	272	.032		
		รวม	9.117	278			

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กร
ด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของ
บุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก จำแนกตามประเภท

ความพิการที่แตกต่างกันโดยภาพรวมและรายด้าน ด้านขอบข่ายการบริหารจัดการองค์กร และด้านลักษณะการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้ มาตรฐานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe's method) ดังตาราง 20

ตาราง 20 การเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการ ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 รายด้าน ตามความคิดเห็นของผู้รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิก จำแนกตามประเภทความพิการ

ปัญหาการดำเนินงาน		ประเภทความพิการ						
		ทางการเห็น	ทางการได้ยิน	ทางการเคลื่อนไหว	ทางจิต	ทางสติปัญญา	ทางการเรียนรู้	ทางออกทิสติก
คุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน	\bar{X}	3.53	3.61	3.66	3.87	3.63	3.85	3.74
ทางการเห็น	3.53		-.076	-.129	-.341	-.105	-.322	-.212
ทางการได้ยิน	3.61			-.052	-.264	-.028	-.245	-.135
ทางการเคลื่อนไหว	3.66				-.212	.024	-.193	-.082
ทางจิต	3.87					.236	.019	.129
ทางสติปัญญา	3.63						-.217	-.107
ทางการเรียนรู้	3.85							.111
ทางออกทิสติก	3.74							

จากตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 รายด้าน ในด้านคุณภาพที่ให้บริการที่ได้มาตรฐาน ตามความคิดเห็นของบุคลากรรับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิก จำแนกประเภทความพิการต่างกัน บุคลากรรับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ในคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน ความพิการทางจิตและพฤติกรรมสูงกว่าความพิการประเภทอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก จำแนกตามที่ตั้งขององค์กร

	ประเด็นการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1	ขอบข่ายในการบริหารจัดการองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	6.396	2	3.198	113.438**	.000
		ภายในกลุ่ม	7.753	275	..028		
		รวม	14.149	277			
2	ด้านลักษณะการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	12.630	2	6.315	150.489**	.000
		ภายในกลุ่ม	11.540	275	.042		
		รวม	24.170	277			
3	คุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน	ระหว่างกลุ่ม	25.008	2	12.504	177.761**	.000
		ภายในกลุ่ม	19.344	275	.070		
		รวม	44.351	277			

ตาราง 21 (ต่อ)

	ประเด็น การศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม		4.028	2	2.014	110.702**	.000
	ภายในกลุ่ม		5.003	275	.018		
	รวม		9.032	277			

จากตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของผู้รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก จำแนกตามที่ตั้งขององค์กรที่ต่างกันโดยภาพรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method) ดังตาราง 22

ตาราง 22 การเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 รายด้าน ตามความคิดเห็นของผู้รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิก จำแนกที่ตั้งขององค์กรที่ต่างกัน

สภาพการดำเนินงาน		ที่ตั้งขององค์กร		
		สกลนคร	นครพนม	มุกดาหาร
1. ขอบข่ายในการบริหารจัดการองค์กร	\bar{X}	3.64	3.62	3.93
สกลนคร	3.64		.010	-.296**
นครพนม	3.62			-.307**
มุกดาหาร	3.93			

ตาราง 22 (ต่อ)

สภาพการดำเนินงาน		ที่ตั้งขององค์กร		
		สกลนคร	นครพนม	มุกดาหาร
2. ด้านลักษณะการให้บริการ	\bar{X}	3.80	4.02	3.58
สกลนคร	3.80		-.025	.412**
นครพนม	4.02			.437**
มุกดาหาร	3.58			
3. คุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน	\bar{X}	3.95	3.91	3.33
สกลนคร	3.95		.034	.619**
นครพนม	3.91			.585**
มุกดาหาร	3.33			
โดยภาพรวม	\bar{X}	3.86	3.85	3.61
สกลนคร	3.86		.006	.245**
นครพนม	3.85			.238**
มุกดาหาร	3.61	-	-	-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 รายด้าน ประกอบด้วย ด้านขอช่วยในการบริหารจัดการองค์กร ด้านลักษณะการให้บริการ ด้านคุณภาพที่ให้บริการที่ได้มาตรฐาน ตามความคิดเห็นของบุคคลากรรับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิก จำแนกที่ตั้งขององค์กรที่ต่างกัน พบว่าบุคคลากรรับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ในด้านขอช่วยการบริหารจัดการองค์กร จังหวัดมุกดาหารสูงกว่าจังหวัดสกลนครและจังหวัดนครพนม ด้านลักษณะการให้บริการจังหวัดนครพนมสูงกว่าจังหวัดสกลนครและ

มุกดาหารและด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานจังหวัดสกลนครสูงกว่าจังหวัดนครพนมและมุกดาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก

ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏดังตาราง 23 ถึงตาราง 26

ตาราง 23 ประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 สนุกโดยภาพรวมและรายด้าน

ด้าน ที่	รายการประเมิน ประสิทธิผลการดำเนินงาน	ค่าสถิติ (N=279)		การแปลผล	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.		
1	ขอช่วยในการบริหารงาน องค์กร	3.80	0.23	มาก	2
2	ด้านลักษณะการให้บริการ	3.81	0.32	มาก	1
3	คุณภาพการให้บริการที่ได้ มาตรฐาน	3.71	0.39	มาก	3
	รวม	3.77	0.24	มาก	
	โดยรวม	3.60	0.10	มาก	

จากตาราง 23 ประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.60$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านมีประสิทธิผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะการให้บริการ ($\bar{X}=3.81$) รองลงมา คือ ด้านขอช่วยการบริหารองค์กร ($\bar{X}=3.80$) และด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน ($\bar{X}=3.71$) ตามลำดับ

ตาราง 24 ประสิทธิภาพผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่ม
จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ด้านขอบข่ายการบริหาร
จัดการองค์กรโดยภาพรวม และรายชื่อ

ข้อ ที่	ประสิทธิผลการดำเนินงาน ด้านขอบข่ายการบริหาร จัดการองค์กร	ค่าสถิติ (N=279)		การแปลผล	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.		
1	การจัดตั้งองค์กรที่ถูกต้อง การบริหารอย่างโปร่งใส ถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล	3.82	0.74	มาก	
2	การดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ได้รับการแก้ไขอย่างมี ประสิทธิภาพ	3.60	0.73	มาก	
3	การจัดทำระเบียบข้อบังคับ เป็นลายลักษณ์อักษร	3.77	0.68	มาก	
4	การเผยแพร่ระเบียบข้อบังคับ ขององค์กรให้บุคคลทั่วไป ได้รับทราบ	3.75	0.71	มาก	
5	การทบทวนและปรับปรุง ระเบียบข้อบังคับ	3.83	0.83	มาก	
6	การดำเนินการเลือก คณะกรรมการที่สอดคล้อง ตามระเบียบข้อบังคับ	3.58	0.84	มาก	
7	การประชุมคณะกรรมการ ให้เป็นไปตามข้อบังคับของ องค์กร	3.77	0.78	มาก	
8	การรายงานการประชุม คณะกรรมการเป็นลายลักษณ์ อักษร	3.63	0.79	มาก	

ตาราง 24 (ต่อ)

ข้อที่	ประสิทธิผลการดำเนินงาน ด้านขอบข่ายการบริหาร จัดการองค์กร	ค่าสถิติ (N=279)		การแปลผล	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.		
9	ความรู้ ความสามารถ ความ น่าเชื่อถือและมีวิสัยทัศน์ในการ นำองค์กรของผู้บริหาร	3.79	0.76	มาก	
10	การกำหนดนโยบายและแผนงาน การบริหารขององค์กรของผู้บริหาร	3.85	0.60	มาก	
11	มีการสื่อสารเกี่ยวกับข้อบังคับ ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ	3.89	0.82	มาก	
12	การประชาสัมพันธ์ให้กับสมาชิก ได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร อย่างทั่วถึง	3.85	0.80	มาก	
13	การประชาสัมพันธ์การสร้าง ภาพลักษณ์ให้กับองค์กรหลาย ช่องทาง	3.92	0.81	มาก	3
14	การดำเนินการสรรหา บุคคลากรที่มีคุณสมบัติและมี ความรู้ความสามารถที่ เหมาะสมมาปฏิบัติงานใน องค์กร	3.84	0.77	มาก	
15	การจัดให้บุคคลากรได้รับการ พัฒนาความรู้ความสามารถ อย่างต่อเนื่อง	3.86	0.90	มาก	

ตาราง 24 (ต่อ)

		ค่าสถิติ (N=279)	การแปลผล	ลำดับ
--	--	------------------	----------	-------

ข้อ ที่	ประสิทธิผลการดำเนินงาน ด้านขอบข่ายการบริหาร จัดการองค์กร	\bar{X}	S.D.		
16	การจัดสรรงบประมาณให้มีความเพียงพอในการบริหารจัดการ	3.78	0.81	มาก	
17	ความสอดคล้องของเงินทุนหรืองบประมาณกับแผนการบริหารจัดการ	3.92	0.74	มาก	2
18	การระดมทุนหรือจัดหางบประมาณขององค์กร	3.95	0.76	มาก	1
19	ความโปร่งใสในการทำรายรับรายจ่ายของผู้รับผิดชอบ	3.83	0.86	มาก	
20	การกำหนดคุณสมบัติของผู้รับผิดชอบทางบัญชี	3.74	0.81	มาก	
21	การจัดทำบัญชีรายรับรายจ่ายประจำปีให้เป็นไปตามระบบบัญชีที่ถูกต้อง	3.82	0.78	มาก	
22	การจัดทำงบประจำปี	3.77	0.78	มาก	
23	การเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานต่าง ๆ โดย มีผู้แทนองค์กรเข้าร่วมกิจกรรม	3.81	0.84	มาก	
23	การเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานต่าง ๆ โดย มีผู้แทนองค์กรเข้าร่วมกิจกรรม	3.81	0.84	มาก	

ข้อ ที่	ประสิทธิผลการดำเนินงาน ด้านขอข่ายการบริหาร จัดการองค์กร	ค่าสถิติ (N=279)		การแปลผล	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.		
24	การทำงานกับองค์กรที่ เกี่ยวข้องและเครือข่ายต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ	3.81	0.77	มาก	
25	รูปแบบการให้บริการของ องค์กรที่ชัดเจน	3.89	0.81	มาก	
โดยรวม		3.80	0.81	มาก	

จากตาราง 24 พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กร ด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ด้านขอข่ายการบริหารจัดการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.80) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ การระดมทุนหรือจัดหางบประมาณขององค์กร (\bar{X} = 3.95) ประสิทธิผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์การสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กรหลายช่องทาง (\bar{X} = 3.92) และรูปแบบการให้บริการขององค์กรที่ชัดเจน (\bar{X} = 3.89) ตามลำดับ

ตาราง 25 ประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ด้านลักษณะการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อ ที่	ประสิทธิผลการดำเนินงาน คุณลักษณะการให้บริการ	ค่าสถิติ (N=279)		การแปลผล	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.		
26	การจัดทำแผนการ ในการให้บริการ	3.92	0.76	มาก	
27	การเตรียมความพร้อม ในการให้บริการ	3.70	0.82	มาก	

ตาราง 25 (ต่อ)

ข้อ ที่	ประสิทธิผลการดำเนินงาน คุณลักษณะการให้บริการ	ค่าสถิติ (N=279)		การแปลผล	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.		
28	การกำหนดรายละเอียดของ ข้อกำหนดงานบริการ เช่น เงื่อนไขการให้บริการ ค่าใช้จ่าย	3.70	0.83	มาก	
29	วิธีการ ขั้นตอนในการดำเนิน การให้บริการในเรื่องที่เราได้ จัดทำแผนการให้บริการไว้	3.93	0.89	มาก	3
30	การจัดเก็บข้อมูลของสมาชิก ให้เป็นปัจจุบัน	3.70	0.83	มาก	
31	การรับสมัครสมาชิกที่ สอดคล้องตามข้อบังคับและ หลักเกณฑ์ที่กำหนด	3.94	0.75	มาก	2
32	การจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ	3.77	0.86	มาก	
33	การจัดระบบรักษาข้อมูลของ สมาชิกไว้เป็นความลับ	3.80	0.79	มาก	
34	การสรุปรายงานการติดตาม ประเมินผลการให้บริการ	3.83	0.82	มาก	
35	การติดตามการคุ้มครองสิทธิ	3.59	0.82	มาก	
36	การสรุปข้อเสนอแนะของการ ให้บริการนั้น	3.81	0.78	มาก	
37	การดำเนินงานและการ ให้บริการเพื่อให้เป็นที่ยอมรับ ของสมาชิก	4.01	0.93	มาก	1
รวม		3.81	0.82	มาก	

จากตาราง 25 พบว่าประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กร ด้านคน
พิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ด้านลักษณะการให้บริการโดย

ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ การดำเนินงานและการให้บริการเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของสมาชิก ($\bar{X} = 4.01$) ประสิทธิภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับ มาก รองลงมา คือ การรับสมัครสมาชิกที่สอดคล้องตามข้อบังคับและหลักเกณฑ์ที่กำหนด ($\bar{X} = 3.94$) และวิธีการขั้นตอนในการดำเนินการให้บริการในเรื่องที่เราได้จัดทำแผนการให้บริการไว้ ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับ

ตาราง 26 ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้ มาตรฐานโดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อ ที่	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน คุณภาพการให้บริการที่ได้ มาตรฐาน	ค่าสถิติ (N=279)		การแปลผล	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.		
38	การประสบความสำเร็จ ในการให้บริการ	3.59	0.77	มาก	
39	ทำหน้าที่ในการคุ้มครองสิทธิ ประโยชน์ให้แก่สมาชิก	3.68	0.80	มาก	
40	การป้องกันการแสวงหา ประโยชน์จากสมาชิกของ องค์กร เช่น การป้องกันการ แอบอ้างชื่อคนพิการเพื่อ ประโยชน์ของตนเอง	3.65	0.81	มาก	
41	การสรุปข้อมูลของการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3.74	0.85	มาก	3
42	การจัดทำสรุปเป็นลายลักษณ์ อักษร	3.83	0.88	มาก	1

ตาราง 26 (ต่อ)

ข้อ ที่	ประสิทธิผลการดำเนินงาน คุณภาพการให้บริการที่ได้ มาตรฐาน	ค่าสถิติ (N=279)		การแปลผล	ลำดับ
		\bar{X}	S.D.		
43	มีการขอสรุปข้อมูลของการ ประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการอย่างชัดเจน	3.66	0.84	มาก	
44	การสร้างการยอมรับฟังความ คิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินงานขององค์กรจาก สมาชิกและผู้ที่เกี่ยวข้อง	3.82	0.75	มาก	2
โดยรวม		3.71	0.39	มาก	

จากตาราง 26 พบว่าประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กร ด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานโดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.71$) พิจารณารายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ การจัดทำสรุปเป็นลายลักษณ์อักษร ($\bar{X} = 3.83$) ประสิทธิผลการทำงานอยู่ในระดับ มาก รองลงมา คือ มีการรับฟังความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรจากสมาชิกและผู้ที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 3.82$) และการสรุปข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.74$) ตามลำดับ

ตอนที่ 7 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก โดยการทดสอบ ดังต่อไปนี้

7.1 สถานภาพการดำรงตำแหน่ง โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test ชนิด One Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's method)

7.2 รูปแบบองค์กรโดยการทดสอบค่า ที (t-test ชนิด Independent Samples)

7.3 ประเภทความพิการ โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test ชนิด One Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe's method)

7.4 ที่ตั้งขององค์กรโดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test ชนิด One Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method)

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก จำแนกตามสถานภาพการดำรงตำแหน่ง

ด้าน ที่	ประเด็น การศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1	ด้านขอบข่าย ในการบริหาร จัดการองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.207	2	.104	1.836	.161
		ภายในกลุ่ม	15.585	276	.056		
		รวม	15.792	278			
2	ด้านลักษณะ การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.037	2	.019	.172	.842
		ภายในกลุ่ม	29.738	276	.108		
		รวม	29.775	278			
3	คุณภาพการ ให้บริการที่ได้ มาตรฐาน	ระหว่างกลุ่ม	.117	2	.058	.367	.693
		ภายในกลุ่ม	43.801	276	.159		
		รวม	43.917	278			
โดยภาพรวม		ระหว่างกลุ่ม	.087	2	.043	.716	.490
		ภายในกลุ่ม	16.697	276	.060		
		รวม	16.783	278			

จากตาราง 27 พบว่าผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตาม

ความคิดเห็น ผู้รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิกที่มีสถานภาพการดำรงตำแหน่งต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการ ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก จำแนกตามรูปแบบองค์กร

ด้านที่	ประเด็นการศึกษา	รูปแบบองค์กร	จำนวนองค์กร	\bar{X}	S.D.	t	Sig
1	ด้านขอบข่ายในการบริหารจัดการองค์กร	เป็นนิติบุคคล	116	3.78	.22	-1.448	.149
		ไม่เป็นนิติบุคคล	163	3.82	.24		
2	ด้านลักษณะการให้บริการ	เป็นนิติบุคคล	116	3.84	.29	1.250	.212
		ไม่เป็นนิติบุคคล	163	3.79	.34		
3	คุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน	เป็นนิติบุคคล	116	3.75	.39	1.547	.123
		ไม่เป็นนิติบุคคล	163	3.68	.39		
โดยรวม		เป็นนิติบุคคล	116	3.79	.23	.919	.359
		ไม่เป็นนิติบุคคล	163	3.76	.25		

จากตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก จำแนกตามรูปแบบองค์กรที่แตกต่างกันโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็น

ของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก
จำแนกตามประเภทความพิการ

ด้าน ที่	ประเด็น การศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1	ด้าน ขอข่าย ในการ บริหาร จัดการ องค์กร	ระหว่าง กลุ่ม	.179	6	.030	.521	.792
		ภายในกลุ่ม	15.613	272	.057		
		รวม	15.792	278			
2	ด้าน ลักษณะ การให้ บริการ	ระหว่าง กลุ่ม	.635	6	.106	.988	.433
		ภายในกลุ่ม	29.140	272	.107		
		รวม	29.775	278			
3	คุณภาพ การให้ บริการ ที่ได้ มาตรฐาน	ระหว่าง กลุ่ม	.754	6	.126	.792	.577
		ภายในกลุ่ม	43.163	276	.159		
		รวม	43.917	278			
โดยภาพรวม		ระหว่าง กลุ่ม	.368	6	.061	1.016	.415
		ภายในกลุ่ม	16.415	272	.060		
		รวม	16.783	278			

จากตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน
องค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็น
ของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก จำแนกตาม
ประเภทความพิการที่แตกต่างกันโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้าน
 คนพิการ ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็น
 ของบุคลากรที่รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิก
 จำแนกตามที่ตั้งขององค์กร

ประเด็น การศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ขอบข่ายใน การบริหาร จัดการองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.921	2	.961	19.085**	.000
	ภายในกลุ่ม	13.843	275	.050		
	รวม	15.764	277			
2. ด้านลักษณะ การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.786	2	4.393	57.833**	.000
	ภายในกลุ่ม	20.890	275	.076		
	รวม	29.676	277			
3. คุณภาพการ ให้บริการที่ได้ มาตรฐาน	ระหว่างกลุ่ม	6.564	2	3.282	24.217**	.000
	ภายในกลุ่ม	37.270	275	.136		
	รวม	43.834	277			
โดยภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.104	2	2.552	60.433**	.000
	ภายในกลุ่ม	11.613	275	.042		
	รวม	16.717	277			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

จากตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน
 องค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ตามความคิดเห็น
 ของผู้รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก จำแนกตามที่ตั้งขององค์กร
 ที่ต่างกันโดยภาพรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
 ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method)
 ดังตาราง 31

ตาราง 31 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการ
ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 รายด้าน ตามความ
คิดเห็นของผู้รับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการและสมาชิก
จำแนกตามที่ตั้งขององค์กรที่ต่างกัน

สภาพการดำเนินงาน	ที่ตั้งขององค์กร			
		สกลนคร	นครพนม	มุกดาหาร
1. ขอบข่ายในการบริหารจัดการองค์กร	\bar{X}	3.82	3.66	3.86
สกลนคร	3.82		.163**	-.038 **
นครพนม	3.66			-.201**
มุกดาหาร	3.86			
2. ด้านลักษณะการให้บริการ	\bar{X}	3.72	3.56	3.98
สกลนคร	3.72		.160**	-.259**
นครพนม	3.56			-.420**
มุกดาหาร	3.98			
3. คุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน	\bar{X}	3.62	3.51	3.86
สกลนคร	3.62		.112	-.243**
นครพนม	3.51			-.355**
มุกดาหาร	3.86			
โดยภาพรวม	\bar{X}	3.72	3.58	3.90
สกลนคร	3.72		.145**	-.180**
นครพนม	3.58			-.325**
มุกดาหาร	3.90	-	-	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ประกอบด้วย ด้านขอบข่ายในการบริหารจัดการองค์กร ด้านลักษณะการให้บริการ

ด้านคุณภาพที่ให้บริการที่ได้มาตรฐาน ตามความคิดเห็นของบุคคลากรรับผิดชอบงานในองค์กรคนพิการ กรรมการ และสมาชิก จำแนกที่ตั้งขององค์กรที่ต่างกัน พบว่า จังหวัดนครพนมสูงกว่าจังหวัดมุกดาหารและจังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

ตอนที่ 8 วิเคราะห์แนวทางพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตาม

มาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 โดยพิจารณาจากค่าประสิทธิผลการดำเนินงานแต่ละข้อในด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมมารวมเป็น แนวทางพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 เสนอต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบกำหนดเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อรับรองมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2

ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ ประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยรายด้านที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมมาร่างเป็นแบบสอบถามเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานเพื่อรับรองมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดสกลนคร รายละเอียดดังแสดงในตาราง 32

ตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2

ด้านที่	ประสิทธิผลการดำเนินงาน	\bar{X}	ผลการเปรียบเทียบ	สรุปผล
1	ด้านประสิทธิภาพ (ขอบข่าย) ของการบริหารจัดการ	3.80	สูงกว่า	-
2	ด้านลักษณะการให้บริการ	3.81	สูงกว่า	-
3	คุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน	3.71	ต่ำกว่า	ควรพัฒนา
	โดยเฉลี่ยรวม	3.77		

จากตาราง 32 ประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานเพื่อรับรองมาตรฐานองค์กร ด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดสกลนคร

มีจำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน ที่พิจารณาเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนา ประสิทธิภาพการดำเนินงานเพื่อรับรองมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2

แนวทางการพัฒนาการประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน องค์กรด้านคนพิการ ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2

ผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญประสิทธิผลประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์กรด้านคนพิการ ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานปรากฏ ดังนี้

1. การสร้างความสำเร็จในการให้บริการจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญสรุปได้ว่า การสร้างความสำเร็จในการให้บริการขององค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 นั้น จะต้องปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กร โดยยึดกลุ่มเป้าหมายที่เป็นสมาชิกขององค์กร มีการประชุมเพื่อสรุปผลการดำเนินงานและแนวทางการแก้ไข มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรให้ชัดเจน มีการสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ มีการสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับจากสมาชิก เป้าหมาย พันธกิจ ขององค์กรจะต้องชัดเจน มีความเข้าใจในงานบริการรวมทั้ง การสร้างความรู้ความเข้าใจโดยการจัดการองค์ความรู้เน้นเนื้อหาในเรื่องของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

ดังตัวอย่างจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กร ให้ยึดกลุ่มเป้าหมายที่เป็นสมาชิกขององค์กรเท่านั้น...”

(ปิยกุล คุณแก้ว, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2562)

“...มีการประชุมเพื่อสรุปผลการดำเนินงานและหาแนวทางการแก้ไข มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรให้ชัดเจน...”

(นิกร สุขปรุ่ง, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2562)

“...การสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ มีการสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับจากสมาชิก...”

(สัญญา กุฬาลง, สัมภาษณ์, 21 มกราคม 2562)

“...เป้าหมาย พันธกิจ ขององค์กรจะต้องชัดเจน...”

(ประสพ ยี่คำ, สัมภาษณ์, 21 มกราคม 2562)

“...มีความเข้าใจในงานบริการรักษาบริการ...”

(นิลวรรณ ปิติพัฒน์, สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2562)

“...การสร้างความรู้ความเข้าใจโดยการจัดการองค์ความรู้ เน้นเนื้อหาในเรื่องของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ...”

(อาภาวดี พรหมจ่อม, สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2562)

2. การทำหน้าที่ในการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ จากการสัมภาษณ์

ผู้เชี่ยวชาญสรุปได้ว่า การทำหน้าที่ในการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ขององค์กร ด้านคนพิการ ในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 นั้น คณะกรรมการจะต้องมีความรู้เรื่อง สิทธิที่แม่นยำชัดเจน ตั้งแต่ทฤษฎีไปจนถึงการปฏิบัติ ควรมีการศึกษาโครงสร้างของสิทธิ แต่ละเรื่องให้เข้าใจ รวมทั้งเป็นเครือข่ายกับองค์กรที่เกี่ยวข้องกับสิทธิแต่ละเรื่อง และสร้าง ช่องทางในการสื่อสารเรื่องสิทธิให้กับสมาชิกอย่างทั่วถึง รวมทั้งการเชื่อมโยงเครือข่าย การทำงานของคนพิการในกลุ่มจังหวัดสนุก

ดังตัวอย่างจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...คณะกรรมการจะต้องมีความรู้เรื่องสิทธิที่แม่นยำชัดเจน ตั้งแต่ทฤษฎีไปจนถึงการปฏิบัติ...”

(ปิยกุล คุณแก้ว, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2562)

“...มีการศึกษาโครงสร้างของสิทธิแต่ละเรื่องให้เข้าใจ รวมทั้ง เป็นเครือข่ายกับองค์กรที่เกี่ยวข้องกับสิทธิแต่ละเรื่อง...”

(นิกร สุขปรั่ง, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2562)

“...มีสร้างช่องทางในการสื่อสารเรื่องของสิทธิให้กับสมาชิก
อย่างทั่วถึง...”

(วรรณี ณ หนองคาย, สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2562)

“...คณะกรรมการจะต้องมีความเข้าใจเรื่องสิทธิอย่างชัดเจน...”

(สถาป ตะสุดใจ, สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2562)

“...การเชื่อมโยงเครือข่ายการทำงานของคนพิการในกลุ่ม
จังหวัดสนุก...”

(อาภาวดี พรหมจอม, สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2562)

3. การป้องกันการแสวงหาประโยชน์จากสมาชิกขององค์กร เช่น การ
ป้องกันการแอบอ้างชื่อคนพิการเพื่อประโยชน์ของตนเอง จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ
สรุปได้ว่า การป้องกันการแสวงหาประโยชน์จากสมาชิกขององค์กร เช่น การป้องกันการ
แอบอ้างชื่อคนพิการเพื่อประโยชน์ของตนเองนั้น ควรมีมาตรการในการกำหนดชั้นความลับ
ของข้อมูลสมาชิกว่าควรจะให้ข้อมูลกับใครและควรอยู่ในขอบเขตที่เหมาะสม เน้นความ
สำคัญและเข้มงวดไปที่นายทะเบียนและผู้รับผิดชอบในการเก็บรักษาข้อมูลและถ้ามีการ
ขอข้อมูลสมาชิก ผู้ที่รับผิดชอบควรมีการพิจารณา ไตร่ตรองให้ถี่ถ้วน และควรมีการ
ปรึกษาคณะกรรมการก่อนที่จะให้ข้อมูลและสร้างความเข้าใจโดยการนำตัวอย่าง Best
Practice ของแต่ละองค์กรมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถอดบทเรียนเพื่อให้เกิดประโยชน์ทั่วถึง

ดังตัวอย่างจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...มีมาตรการในการกำหนดชั้นความลับของข้อมูลสมาชิก
ว่าควรจะให้ข้อมูลกับใครและควรอยู่ในขอบเขตที่เหมาะสม...”

(ปิยกุล คุณแก้ว, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2562)

“...เข้มงวดไปที่นายทะเบียนและผู้รับผิดชอบในการเก็บรักษา
ข้อมูล...”

(นิกร สุขปรั่ง, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2562)

“...ถ้ามีการขอข้อมูลสมาชิก ผู้ที่รับผิดชอบควรจะมีการพิจารณา ไตร่ตรองให้ถี่ถ้วน...”

(สัญญา กุฬาลง, สัมภาษณ์, 21 มกราคม 2562)

“...สร้างความเข้าใจโดยการนำตัวอย่าง Best Practice ของแต่ละองค์กรมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถอดบทเรียนเพื่อให้เกิดประโยชน์ทั่วถึง...”

(อาภาวดี พรหมจอม, สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2562)

4. การสรุปข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญสรุปได้ว่าการสรุปข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 นั้น จะต้องมีการจัดตั้งฝ่ายวิจัยและพัฒนาและการบริการขององค์กรและนำความคิดเห็นที่ได้จากสมาชิกร่วมเข้าประชุมเพื่อหาแนวทางการพัฒนาและแก้ไข มีการจัดทำสถิติความคิดเห็นที่เก็บรวบรวมมา และนำเสนอในการประชุมใหญ่สามัญประจำปี สมาชิกจะได้รู้ว่าปัญหาทั้งหมดขององค์กรแก้ไขหรือไม่ และคณะกรรมการจะต้องเปิดใจกว้างด้วยความมีเหตุผลและดูข้อเท็จจริง ข้อมูลเหล่านั้นเป็นเท็จหรือเป็นจริง และถ้าเป็นความจริงจะแก้ไขอย่างไรและทำการวิเคราะห์ SWOT เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาองค์กรคนพิการในกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2

ตั้งตัวอย่างจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...จะต้องมีการจัดตั้งฝ่ายวิจัยและพัฒนาและการบริการขององค์กรและนำความคิดเห็นที่ได้จากสมาชิก...”

(ปิยกุล คุณแก้ว, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2562)

“...จะต้องมีการประชุมเพื่อหาแนวทางการพัฒนาและแก้ไขจากการประเมิน...”

(ประสพ ยี่คำ, สัมภาษณ์, 21 มกราคม 2562)

“...จัดทำสถิติความคิดเห็นที่เก็บรวบรวมมา และนำเสนอในการประชุมใหญ่สามัญประจำปี...”

(สัญญา กุฬาลง, สัมภาษณ์, 21 มกราคม 2562)

“...คณะกรรมการจะต้องเปิดใจกว้างด้วยความมีเหตุผลและดูข้อเท็จจริง...”

(วรรณิ ฌ หนองคาย, สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2562)

“...เจ้าหน้าที่จะต้องทำการบันทึกข้อมูลและสรุปให้กรรมการทราบข้อมูลทุกปี...”

(นิลวรรณ ปิติพัฒน์, สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2562)

“...มีการสรุปแนวทางการแก้ไขพร้อมนำเสนอในที่ประชุมใหญ่...”

(สถาป คະสุดใจ, สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2562)

“...ทำการวิเคราะห์ SWOT เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาองค์กรคนพิการในกลุ่มจังหวัดสกล...”

(อาภาวดี พรหมจอม, สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2562)

5. การจัดทำสรุปเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษร จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญสรุปได้ว่า การจัดทำสรุปเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษร ขององค์กรด้านคนพิการในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 นั้น คือ การพัฒนาฝ่ายเลขานุการในเรื่องการจัดทำข้อมูล การทำระเบียบวาระการประชุม จัดทำข้อเสนอ จัดทำรายงานการประชุมและในการประชุมทุกครั้ง จะต้องนำรายงานการประชุมมาให้คณะกรรมการได้ตรวจสอบและทำการรับรองและจัดอบรมเรื่องของการทำรายงานที่ดี การเขียนรายงานที่สนองต่อโครงการกิจกรรมและนำตัวอย่างการเขียนรายงานมานำเสนอ รวมทั้งจัดทำหลักฐานให้เป็นระบบในเรื่องการประชุม สร้างขั้นตอนการประชุม จัดทำระเบียบและวาระในการประชุม

ดังตัวอย่างจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...การพัฒนาฝ่ายเลขานุการในเรื่องการจัดทำข้อมูล การทำระเบียบวาระการประชุม จัดทำข้อเสนอ จัดทำรายงานการประชุม...”

(ปิยกุล คุณแก้ว, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2562)

“...จัดทำหลักฐานให้เป็นระบบในเรื่องการประชุม
สร้างขั้นตอนการประชุม จดหมายเชิญ ระเบียบและวาระในการประชุม...”

(สัญญา กุฬาลง, สัมภาษณ์, 21 มกราคม 2562)

“...ผู้ปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่จะต้องมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน...”

(นิลวรรณ ปิติพัฒน์, สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2562)

“...องค์กรควรมีบุคลากรที่มีความสามารถในเรื่องการทำ
เอกสาร...”

(วรรณิ ฌ หนองคาย, สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2562)

“...จัดอบรมเรื่องของการทำรายงานที่ดี การเขียนรายงาน
ที่สนองต่อโครงการกิจกรรมและนำตัวอย่างการเขียนรายงานมานำเสนอ...”

(อภาวดี พรหมจอม, สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2562)

6. การสรุปข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
อย่างชัดเจนจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ สรุปได้ว่า การขอสรุปข้อมูลของการประเมิน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างชัดเจนองค์กรคนพิกานั้น ควรมีการประเมินผลในการ
ตอบแบบสอบถามของสมาชิก ผู้พิการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์กร หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ต่างโดยการนำหลักของการวิจัยมาใช้ และการจัดข้อมูลความพึงพอใจออกเป็นหมวดหมู่
ทำเป็นตารางวิเคราะห์ออกมาว่า มีเรื่องอะไร ความพึงพอใจอยู่ระดับใด ในแต่ละหมวด
จะต้องมีคนที่รับผิดชอบให้ชัดเจน

ดังตัวอย่างจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...มีการจัดข้อมูลความพึงพอใจออกเป็นหมวดหมู่...”

(ปิยกุล คุณแก้ว, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2562)

“...จะต้องออกแบบการสรุปข้อมูลให้ชัดเจน เป็นหมวดหมู่...”

(นิกร สุขปรุง, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2562)

“...ควรมีการปรับปรุงทุกครั้งที่มีการข้อเสนอแนะหรือมีความ
พึงพอใจน้อย...”

(สัญญา กุพาลัง, สัมภาษณ์, 21 มกราคม 2562)

“...สรุปข้อมูลความพึงพอใจแล้วเก็บให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อทำ
การเปรียบเทียบในการประเมินครั้งต่อไป...”

(ประสพ ยี่คำ, สัมภาษณ์, 21 มกราคม 2562)

“...สรุปข้อมูลความพึงพอใจออกเป็นด้าน วิเคราะห์ถึงปัญหาและ
นำเสนอข้อมูลให้คณะกรรมการทราบเพื่อหาแนวทางการแก้ไข...”

(วรณี ฌ หนองคาย, สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2562)

“...การประเมินผลในการตอบแบบสอบถามของสมาชิก ผู้พิการ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์กร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง โดยการนำหลักของการวิจัยมาใช้...”

(สุพจน์ ชะพินใจ, สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2562)

7. การสร้างการยอมรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ
ดำเนินงานขององค์กรจากสมาชิกและผู้ที่เกี่ยวข้อง จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ สรุปได้
ว่า การสร้างการยอมรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร
จากสมาชิกและผู้ที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องมีการรับความคิดเห็น มีช่องทางการสื่อสารหลาย
ช่องทางเช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ รวมทั้งการหาเครือข่ายทำงานร่วมกันและในการให้บริการควรมี
คำถามปลายเปิด เพื่อพัฒนาแนวทางการให้บริการขององค์กรในการเข้าร่วมประชุม หรือ
เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ กับเครือข่ายถ้ามีโอกาสเราควรจะแนะนำตนเอง ด้วยความอ่อน
น้อมถ่อมตน พร้อมกับน้อมรับคำแนะนำมาปรับแก้เพราะผู้นำที่ดีย่อมรับการเปลี่ยนแปลง

ดังตัวอย่างจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...จะต้องมีกล่องรับความคิดเห็น มีช่องทางการสื่อสารหลายช่องทางเช่น เฟสบุ๊ก ไลน์...”

(ปิยกุล คุณแก้ว, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2562)

“...จะต้องมีพัฒนาแนวทางการให้บริการขององค์กร ในการเข้าร่วมประชุม...”

(นิกร สุขปรุ่ง, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2562)

“...เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ กับเครือข่ายต่าง ๆ ...”

(สัจญา กุฬาลัง, สัมภาษณ์, 21 มกราคม 2562)

“...จะต้องทำให้เครือข่ายยอมรับเราได้...”

(ประสพ ยี่คำ, สัมภาษณ์, 21 มกราคม 2562)

“...คณะกรรมการบริหารจะต้องเปิดใจด้วยความมีเหตุผล...”

(นิลวรรณ ปิติพัฒน์, สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2562)

“...ร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานต่าง ๆ...”

(วรณี ฌ หนองคาย, สัมภาษณ์, 23 มกราคม 2562)

“...การประชาสัมพันธ์ตนเองและองค์กรให้กับหน่วยงานต่าง ๆ...”

(อาภาวดี พรหมจ่อม, สัมภาษณ์, 24 มกราคม 2562)