

การพัฒนารูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์การ
ของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

นางกรรณิกา เจิมเทียนชัย



วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2538

ISBN 974-633-997-4

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A DEVELOPMENT OF EVALUATION MODEL FOR ORGANIZATIONAL
EFFECTIVENESS OF NURSING COLLEGES UNDER
THE JURISDICTION OF THE MINISTRY
OF PUBLIC HEALTH.

Mrs. Kunnika Jermtienchai

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Doctor of Philosophy
Department of Educational Administration
Graduate School
Chulalongkorn University

1995

ISBN 974-633-997-4

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การพัฒนารูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์การของ
วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

โดย

นางกรรณิกา เจิมเทียนชัย

ภาควิชา

บริหารการศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.อมรชัย ตันติเมธ

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

รองศาสตราจารย์ ดร.ทองอินทร์ วงศ์โสธร



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัย
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.สันติ กงสุวรรณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐนิภา คุปรัตน์)

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.อมรชัย ตันติเมธ)

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ทองอินทร์ วงศ์โสธร)

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนีย์ บุญทอง)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.सनานจิตร์ สุนทรทรัพย์)



กรรณิกา เจิมเทียนชัย : การพัฒนารูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข (A DEVELOPMENT OF EVALUATION MODEL FOR ORGANIZATIONAL EFFECTIVENESS OF NURSING COLLEGES UNDER THE JURISDICTION OF THE MINISTRY OF PUBLIC HEALTH.) อ.ที่ปรึกษา : รศ.ดร.อมรชัย ตันติเมธ อ.ที่ปรึกษาร่วม : รศ.ดร.ทองอินทร์ วงศ์โสธร , 330 หน้า. ISBN. 974-633-997-4

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข และเพื่อพัฒนารูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

วิธีดำเนินการวิจัยประกอบด้วย การสร้างเครื่องมือ การพัฒนาเครื่องมือ และการทดสอบเครื่องมือ กลุ่มตัวอย่างคือวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 24 แห่ง ผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้อำนวยการ 24 คน อาจารย์ 697 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีประมาณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค การวิเคราะห์ตัวประกอบ และการทดสอบค่าที

ผลการวิจัยพบว่า

1. เครื่องมือประเมินประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีคุณภาพด้านความเที่ยงชนิดความคงที่ภายในสูงเท่ากับ 0.963 และด้านความตรงตามโครงสร้างประกอบด้วยตัวประกอบที่แสดงองค์ประกอบของประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 10 ตัวประกอบ คือ (1) ความสามารถในการปรับเปลี่ยน (2) การพัฒนา (3) ความผูกพัน (4) ความพึงพอใจ (5) นวัตกรรม (6) การติดต่อสื่อสารแบบเปิด (7) ความสอดคล้องระหว่างบทบาทและปทัสถาน (8) การจัดหาทรัพยากร (9) ผลงาน และ (10) ความพร้อม
2. วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในกลุ่มที่มีคะแนนมาตรฐานของประสิทธิผลองค์การสูง และในกลุ่มที่มีคะแนนมาตรฐานของประสิทธิผลองค์การต่ำมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกองค์ประกอบของประสิทธิผลองค์การ
3. รูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ โครงสร้าง เครื่องมือ และวิธีการใช้เครื่องมือ

ภาควิชา บริหารการศึกษา ๓๑
สาขาวิชา บริหารการศึกษาศาสตร์
ปีการศึกษา 2538

ลายมือชื่อนักวิจัย
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาอื่น
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาอื่น

C342778 : MAJOR EDUCATIONAL ADMINISTRATION

KEY WORD : EVALUATION MODEL / ORGANIZATIONAL EFFECTIVENESS / NURSING COLLEGES

KUNNIKA JERMTIENCHAI : A DEVELOPMENT OF EVALUATION MODEL FOR ORGANIZATIONAL EFFECTIVENESS OF NURSING COLLEGES UNDER THE JURISDICTION OF THE MINISTRY OF PUBLIC HEALTH. THESIS ADVISOR: ASSO. PROF. AMORNCHAI TONTIMADH, Ph.D., ASSO. PROF. TONG-IN WONGSOTHORN, Ph.D. 330 pp. ISBN 974-633-997-4

The purposes of this study were to study factors of organizational effectiveness of nursing colleges under the jurisdiction of The Ministry of Public Health and to develop an Evaluation Model for Organizational Effectiveness of nursing colleges under the jurisdiction of The Ministry of Public Health.

The method of the study included the construction of the inventory, the development of the inventory and verification of the inventory. Samples used in this study were 24 nursing colleges under the jurisdiction of The Ministry of Public Health. The subjects were 24 directors of nursing colleges and 697 faculty members. Cronbach's alpha coefficient, factor analysis method and t-test were applied in data analysis.

Research findings were as follows :

1. The internal consistency reliability of Organizational Effectiveness Inventory for nursing colleges under the jurisdiction of The Ministry of Public Health was 0.963. Ten factors of Organizational Effectiveness were identified : Adaptability , Development , Commitment , Satisfaction , Innovation , Open Communication , Role and Norm Congruency , Resource Acquisition , Productivity and Readiness.
2. Nursing colleges with high scores of organizational effectiveness were significantly different in all factors from nursing colleges with low scores of organizational effectiveness at .05 level.
3. Evaluation Model for Organizational Effectiveness of nursing colleges under the jurisdiction of The Ministry of Public Health consisted of objective , structure , inventory of organizational effectiveness and inventory manual.

ภาควิชา..... บริหารการศึกษา
สาขาวิชา..... บริหารการศึกษา
ปีการศึกษา..... 2538

ลายมือชื่อนิสิิต.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีด้วยความกรุณาของรองศาสตราจารย์ ดร.อมรชัย ตันติเมธ และ รองศาสตราจารย์ ดร. ทองอินทร์ วงศ์โสธร อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ดูแลเอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ เป็นอย่างดี ตลอดจนพิจารณาตรวจแก้ไข เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน ขอกราบขอบพระคุณท่านทั้งสอง เป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฐนิภา คุปรัตน์ ประธาน กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สนั่นจิตร์ สุขคนชกทรัพย์ และ รองศาสตราจารย์ ดร. ทศนา บุญทอง กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 14 คน ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือในด้านต่างๆ อาทิ ผู้บริหารและอาจารย์ของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 24 แห่ง และผู้ประสานงานที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี และขอขอบคุณผู้ให้คำปรึกษาด้านสถิติ และผู้ช่วยวิเคราะห์ข้อมูล

ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ให้ทุนสนับสนุน ในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคุณสุพจน์ เจริญเทียนชัย และคุณสิรินทร์ ฉั่ววิริยะกุล ที่ได้ให้การสนับสนุนการศึกษามาโดยตลอดและเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยต่อสู้อุปสรรคต่างๆ จน สำเร็จลุล่วงด้วยดี และขอขอบคุณพี่ๆ และเพื่อนๆ ทุกคนที่เป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา

ท้ายที่สุด ขอกราบขอบพระคุณคุณแม่ผู้ที่เป็นที่เคารพรักยิ่ง และเป็นผู้ที่ให้ความ อบอุ่นและเป็นที่กำลังใจ ให้การสนับสนุนด้านการศึกษาของลูกตลอดมา และ เป็นผู้ที่รอคอยความสำเร็จของลูกในครั้งนี้ ขอมอบคุณค่าของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น เครื่องบูชาแด่ดวงวิญญาณของคุณพ่อผู้มีพระคุณยิ่ง ขอมอบเป็นเครื่องแสดงความกตัญญู กตเวทิตา แด่คุณพ่อ คุณแม่ และครูบาอาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ต่างๆ ให้แก่ ผู้วิจัยด้วยความสำนึกในพระคุณยิ่ง และขอมอบเป็นส่วนหนึ่งของแหล่งความรู้อันจะเป็น ประโยชน์สำหรับผู้สนใจในการค้นคว้า และการพัฒนาด้านวิชาการ วิชาชีพ และการ ศึกษาของชาติต่อไป



บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง.
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ.
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ.
สารบัญตาราง.....	ฎ.
สารบัญแผนภูมิ.....	ฅ.

บทที่

1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	7
	ขอบเขตของการวิจัย.....	7
	ข้อตกลงเบื้องต้น.....	9
	วิธีดำเนินการวิจัย.....	10
	คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	11
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	12
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
	1. แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ.....	14
	1.1 ความหมายของประสิทธิผลองค์การ.....	15
	1.2 พัฒนาการของการศึกษาประสิทธิผลองค์การ.....	18
	1.3 รูปแบบการศึกษาประสิทธิผลองค์การ.....	20
	1.4 เกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลองค์การ.....	38
	1.5 ทฤษฎีที่นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	53
	1.6 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	55

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2. แนวความคิดเกี่ยวกับรูปแบบ.....	82
3. แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมิน.....	84
4. การจัดการศึกษาพยาบาลของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.....	86
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	109
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	126
ประชากร.....	126
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	128
วิธีดำเนินการวิจัย.....	129
การวิจัยระยะที่ 1.....	131
การวิจัยระยะที่ 2.....	148
การวิจัยระยะที่ 3.....	153
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	154
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ตัวประกอบ.....	154
ตอนที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยของคะแนนมาตรฐานประสิทธิผล องค์การของวิทยาลัยพยาบาล สังกัด กระทรวงสาธารณสุข ในกลุ่มที่มีคะแนนสูง และในกลุ่มที่มีคะแนนต่ำ.....	181

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตอนที่ 3	
ขั้นตอนในการจัดทำคู่มือการใช้เครื่องมือ ประเมินประสิทธิภาพผลองค์การของวิทยาลัย พยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.....	193
5. รูปแบบการประเมินประสิทธิภาพผลองค์การของวิทยาลัย พยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.....	195
6. การสรุปผลการวิจัย การอภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	220
สรุปผลการวิจัย.....	222
อภิปรายผลการวิจัย.....	228
ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้.....	242
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย.....	243
รายการอ้างอิง.....	244
ภาคผนวก.....	264
ภาคผนวก ก. ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	265
ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ.....	266
ชุดที่ 2 แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (1).....	270
ชุดที่ 3 แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (2).....	283
ชุดที่ 4 แบบบันทึกข้อมูลเพื่อการวิจัย....	296

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่

ภาคผนวก ข.	รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	302
ภาคผนวก ค.	รายชื่อวิทยาลัยพยาบาล สังกัด กระทรวงสาธารณสุข และจำนวน ผู้ให้ข้อมูล.....	304
ภาคผนวก ง.	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อกระทงจำนวน 81 ข้อ ในแบบสอบถามชุดที่ปรับปรุงใหม่.....	305
ภาคผนวก จ.	น้ำหนักตัวประกอบจากการวิเคราะห์ ตัวประกอบครั้งที่ 2 ของข้อกระทง จำนวน 81 ข้อ ในแบบสอบถาม ชุดปรับปรุงใหม่.....	311
	ค่าเมตริกน้ำหนักตัวประกอบ (Factor Loading) ของตัวแปรตัวที่หมุนแกนแล้ว	325
ภาคผนวก ฉ.	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	326
ภาคผนวก ช.	สำเนาหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย	328
ประวัติผู้เขียน.....		330

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

1.	เปรียบเทียบรูปแบบการศึกษาประสิทธิผลองค์กร 4 รูปแบบ.....	33
2.	เกณฑ์หลายเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผล องค์กร.....	41
3.	เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลองค์กร.....	47
4.	จำนวนวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข และจำนวนอาจารย์.....	127
5.	ค่านิยมเชิงปฏิบัติการ.....	146
6.	องค์ประกอบของประสิทธิผลองค์กร สังกัด กระทรวงสาธารณสุข ตัวชี้วัด และหมายเลขข้อใน แบบสอบถาม.....	132
7.	จำนวนข้อกระทงในแบบสอบถามฉบับใหม่.....	147
8.	ชื่อตัวประกอบ ค่าไอเกน (Eigen Value) และร้อยละของความแปรปรวนที่ได้จากผลการ วิเคราะห์ตัวประกอบครั้งที่ 1.....	156
9.	ชื่อ ตัวประกอบ ค่าไอเกน (Eigen Value) และร้อยละของความแปรปรวนที่ได้จากผลการ วิเคราะห์ตัวประกอบครั้งที่ 2.....	158
10.	ตัวประกอบที่ 1 "ความสามารถในการปรับเปลี่ยน".	160
11.	ตัวประกอบที่ 2 "การพัฒนา".....	163
12.	ตัวประกอบที่ 3 "ความผูกพัน".....	165

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
13.	ตัวประกอบที่ 4 "ความพึงพอใจ".....	167
14.	ตัวประกอบที่ 5 "นวัตกรรม".....	169
15.	ตัวประกอบที่ 6 "การติดต่อสื่อสารแบบเปิด"...	171
16.	ตัวประกอบที่ 7 "ความสอดคล้องระหว่าง บทบาทและปทัสถาน".....	173
17.	ตัวประกอบที่ 8 "การจัดหาทรัพยากร".....	175
18.	ตัวประกอบที่ 9 "ผลงาน".....	177
19.	ตัวประกอบที่ 10 "ความพร้อม".....	179
20.	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของคะแนนมาตรฐานของประสิทธิผลองค์การ ของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวง สาธารณสุขในกลุ่มที่มีคะแนนประสิทธิผล องค์การสูง และกลุ่มที่มีคะแนนประสิทธิผล องค์การต่ำ จำแนกตามตัวประกอบ.....	184
21.	คะแนนมาตรฐานขององค์ประกอบรายด้านของ ประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยพยาบาล สังกัด กระทรวงสาธารณสุข ที่อยู่ในกลุ่มที่มีคะแนน ประสิทธิผลองค์การสูง.....	187
22.	คะแนนมาตรฐานขององค์ประกอบรายด้านของ ประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยพยาบาล สังกัด กระทรวงสาธารณสุข ที่อยู่ในกลุ่มที่มีคะแนน ประสิทธิผลองค์การต่ำ.....	191

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

23.	องค์ประกอบของประสิทธิผลองค์การของ วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข และจำนวนข้อกระทงในแบบสอบถาม.....	199
24.	คะแนนมาตรฐานขององค์ประกอบรายด้านของ ประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยพยาบาล สังกัด กระทรวงสาธารณสุข ที่อยู่ในกลุ่มที่มีคะแนน ประสิทธิผลองค์การสูงและกลุ่มที่มีคะแนนประสิทธิ ผลองค์การต่ำ.....	214
25.	ระดับประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.....	217
26.	รายชื่อวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข และจำนวนผู้ให้ข้อมูลในระยะที่ 1 และระยะที่ 2..	304
27.	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการ กระจายของข้อกระทงจำนวน 81 ข้อ.....	305
28.	น้ำหนักตัวประกอบจากการวิเคราะห์ตัวประกอบ ครั้งที่ 2 ของข้อกระทงจำนวน 81 ข้อ ใน แบบสอบถามชุดที่ปรับปรุงใหม่.....	311
29.	น้ำหนักตัวประกอบจากการวิเคราะห์ตัวประกอบ ครั้งที่ 1 ของข้อกระทงจำนวน 81 ข้อ.....	317
30.	น้ำหนักตัวประกอบของข้อกระทงที่พิจารณาตัดออก..	323

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิตี	หน้า
1. แผนภูมิการบริหารงานของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.....	94
2. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	130
3. อีส์โตแกรมแสดงความถี่ตามค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนมาตรฐานของประสิทธิผลองค์การ ของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวง สาธารณสุข จำนวน 24 แห่ง.....	182
4. กราฟแสดงคะแนนมาตรฐานของประสิทธิผล องค์การของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวง สาธารณสุข ในกลุ่มที่มีคะแนนประสิทธิผล องค์การสูงและกลุ่มที่มีคะแนนประสิทธิผล องค์การต่ำ ในแต่ละตัวประกอบ.....	186
5. กราฟแสดงคะแนนมาตรฐานในแต่ละ ตัวประกอบของประสิทธิผลองค์การของ วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่อยู่ในกลุ่มที่มีคะแนนประสิทธิผลองค์การสูง จำนวน 5 แห่ง.....	189
6. กราฟแสดงคะแนนมาตรฐานในแต่ละ ตัวประกอบของประสิทธิผลองค์การของ วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่อยู่ในกลุ่มที่มีคะแนนประสิทธิผลองค์การต่ำ จำนวน 5 แห่ง.....	192
7. เส้นกราฟ (Profile) แสดงเกณฑ์ปกติ (Norms) ของคะแนนมาตรฐานของ ประสิทธิผลองค์การ.....	216