ระดับประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย

The Level of Effectiveness of Sub-district Municipalities in Central Region of THAILAND

ธณัฐพล ชะอุ่ม
นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสยาม
E-mail : golf37199@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการวิจัย คือ เทศบาลตำบลที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ของกลุ่มจังหวัดภาคกลาง จำนวน 424 แห่ง ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยผ่านการตรวจสอบความแม่นตรงของผู้ทรงคุณวุฒิ มีค่าเท่ากับ 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9849 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในภาพรวม พบว่ามีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ รองลงมา คือ การพัฒนาองค์การ กระบวนการภายใน ผลลัพธ์การดำเนินการ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร

คำสำคัญ : ประสิทธิผล เทศบาลตำบล

Abstract

The purposes of this research were to study the level of effectiveness of Sub-District Municipalities in Central Region of Thailand. The population of this research was Sub-District Municipalities in Central Region of Thailand of 424, sample group of 340 people. The research instrument in this study were questionnaires and interviews. The instrument used in this study was a questionnaire. Through examining the validity of luminaries were 1.00 and with a confidence equal .9849. The data were analyzed using descriptive statistics, frequency, percentage, mean and standard deviation. The research findings revealed that. The effectiveness of Sub-District Municipalities in Central Region of Thailand found that with the level of high success. When considered, the average from most to least, is the ability to create satisfaction, development organization, internal processes, results and the lowest is the supply and allocation of resources.

Keywords : Effectiveness, Sub-District Municipalities

บทนำ

ปัญหาของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นนั้นเกิดจากการบริหารราชการแผ่นดินไทยที่เน้นการรวมอำนาจไว้ที่ราชการส่วนกลางและราชการภูมิภาคมากกว่าการกระจายอำนาจ ลักษณะการบริหารราชการดังกล่าวข้างต้นได้สร้างปัญหาให้กับการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2554: 10-11) และคณะกรรมาธิการการปกครองส่วนท้องถิ่น (2554: 35) ได้กล่าวสรุปไว้ โดยนำมาจัดเป็นกลุ่มของปัญหาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดังนี้ 1. ด้านการบริหารงาน 2. ด้านการบริหารการเงิน 3. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 4. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน จากปัญหาทั้ง 4 ด้านนี้จำเป็นจะต้องได้รับการแก้ไขโดยเร่งด่วน จึงจะทำให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีจากท้องถิ่นของตนอย่างเท่าเทียมหรือดีกว่าการให้บริการของราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาค

ปัจจุบันองค์การที่จะประสบความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้จะต้องมีหลักการบริหารและการจัดการองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ทั้งองค์การภาครัฐหรือภาคเอกชน ผู้นำหรือผู้บริหารองค์การจะต้องมีความรู้ ความสามารถ วิสัยทัศน์ และแนวทางในการบริหารเพื่อนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จในทุกๆ ด้าน ในการบริหารงานนอกจากที่จะต้องมีความรู้เรื่องการบริหารและการจัดการแล้ว ควรมีความรู้ความเข้าใจองค์การ คน และการเปลี่ยนแปลงด้วย ทั้งนี้สิ่งสำคัญในการบริหารจัดการ คือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล องค์การที่มีประสิทธิภาพย่อมก่อให้เกิดประสิทธิผล องค์การที่มีประสิทธิผลย่อมก่อให้เกิดความสำเร็จ ส่งผลดีและเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและบุคลากรในองค์การ ประสิทธิผล (Effectiveness) สามารถพิจารณาได้ 2 ระดับ ดังนี้ 1. ประสิทธิผลระดับบุคคล คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานแล้วประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า ความเหมาะสมดีงาม ตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ 2. ประสิทธิผลระดับองค์การ คือ เน้นผลงานขององค์การ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 5 ตัว คือ (1) การผลิต (Production) การผลิตได้ผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพตรงกับความต้องการขององค์การ (2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) อัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากร (Inputs) ที่ใช้กับผลผลิต (Outputs) มีความเหมาะสมในลักษณะที่ใช้ทรัพยากรได้คุ้มค่า (3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) ผลการดำเนินงานขององค์การนำมาซึ่งความสำเร็จสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์การ (4) การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) องค์การมีกลไกในการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งจากภายในและภายนอกองค์การ (5) การพัฒนา (Development) องค์การสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ (Potential) และวิสัยสามารถ (Capacity) ขององค์การให้เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2543: 15)

สภาพปัญหาทั้งจากแนวคิด ทฤษฎี และการปฏิบัติดังกล่าวมานั้น เมื่อนำมาสะท้อนลักษณะการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่ายังมีองคาพยพของการบริหารจัดการหลายๆ ประการที่ควรจะต้องมีการศึกษาและดำเนินการแก้ไข เพื่อเสริมสร้างประสิทธิผลการบริหารงาน

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง เป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย เกิดขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยเริ่มจากการจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ. 116 มีวิวัฒนาการเรื่อยมาจนมีการจัดตั้งเทศบาลขึ้นใน พ.ศ. 2476 ปัจจุบันมีเทศบาล จำนวน 2,346 แห่ง แบ่งเป็นเทศบาลนคร 30 แห่ง เทศบาลเมือง 174 แห่ง และเทศบาลตำบล 2,232 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2557) ในบรรดาเทศบาลทั้ง 3 ประเภทนี้ เทศบาลตำบลมีปัญหาด้านประสิทธิผลการบริหารจัดการในการบริการสาธารณะมากที่สุด เนื่องจากปัญหาและอุปสรรคด้านองค์ประกอบของการบริหารจัดการหลายๆ ด้านตามหลักการบริหารองค์การ ตลอดจนการจัดตั้งด้วยการยกฐานะขึ้นมาจากสุขาภิบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีองค์ประกอบการบริหารจัดการไม่สมบูรณ์ สอดคล้องกับรายงานการวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ปิยะนุช เงินคล้าย และคณะ, 2547: 31) จากผลการวิจัยพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ จำนวน 3,425 แห่ง (ร้อยละ 50.82) มีประสิทธิภาพการบริหารงานอยู่ใน

ระดับต่ำ และเทศบาลส่วนใหญ่ จำนวน 661 แห่ง (ร้อยละ 58.24) มีประสิทธิภาพการบริหารงานอยู่ในระดับต่ำ และจากผลการตัดสินรางวัลพระปกเกล้าทองคำ สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศด้านความโปร่งใส และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ประจำปี 2553 ของสถาบันพระปกเกล้า (สถาบันพระปกเกล้า, 2555) พบว่า มีเทศบาลตำบลเพียง 4 แห่งที่ได้รับรางวัล และไม่ปรากฏว่าเป็นเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางแต่อย่างใด

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลตำบล เนื่องจากเป็นองค์การประชาธิปไตยขั้นพื้นฐาน การพัฒนาที่เกิดขึ้นจะส่งผลให้สามารถยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง เทศบาลนคร หรือเป็นการปกครองรูปแบบพิเศษต่อไปได้ รวมถึงมีลักษณะของพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางกายภาพ จึงมีความน่าสนใจที่จะศึกษาถึงระดับประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ซึ่งผลของการศึกษาที่ได้จะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย

ประโยชน์ที่ได้รับ

สามารถนำผลการศึกษาระดับประสิทธิผลของเทศบาลตำบลไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทยให้มีประสิทธิผลดียิ่งขึ้นและนำไปเป็นแนวทางการพิจารณากำหนดนโยบายการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทยต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) จากแนวคิดของ Thompson (1967: 1-36) ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2550: 134) Peters, Waterman & Phillips (1980) และ Cohen & Uphoff (1977) มาบูรณาการร่วมกันเป็นปัจจัยที่ใช้ในการบริหารจัดการ 9 ด้าน ได้แก่ 1. กลยุทธ์องค์การ จากแนวคิดของ Dess & Miller (1993) 2. โครงสร้างองค์การ จากแนวคิดของ Robert (1962: 4) 3. กระบวนการและเทคโนโลยี จากแนวคิดของ Thompson (1967: 15-17) 4. บุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์ จากแนวคิดของ Ivancevich (2001: 36) 5. สมรรถนะ/ความสามารถทางการบริหาร จากแนวคิดของ Almond & Powell (1996: 2-11) 6. ภาวะผู้นำจากทฤษฎีของ Bass & Avolio (1994) 7. วัฒนธรรมองค์การ จากแนวคิดของ Handy (1978: 23) 8. ทรัพยากรการบริหาร จากแนวคิดของติน ปรัชญพฤทธิ์ (2552: 138) และวรากร สังข์วงษา (2553) และ 9. การมีส่วนร่วมจากแนวคิดของ Cohen & Uphoff (1977)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1. การจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร จากแนวคิดของ Campbell (1977: 380-39), Cameron & Whetten (1983: 274-275), Bedeian & Zammuto (1991: 78-79), Hodge & Anthony (1991: 75-76), Jones (2002: 3-4) 2. กระบวนการภายใน จากแนวคิดของ Donnelly (2004: 14), Jones (2002: 3-4), Kreitner & Kinicki (2006: 574-575) 3. ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ จากแนวคิดของ Millett (1954: 397) และ Verma (1986: 102-103) 4. ผลลัพธ์การดำเนินการ จากแนวคิดของ Campbell (1977: 380-39), Cameron & Whetten (1983: 274-275), Bedeian & Zammuto (1991: 78-79), Hodge & Anthony (1991: 75-76), Jones (2002: 3-4) และ 5. การพัฒนาองค์การ จากเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาวิจัย คือ เทศบาลตำบลที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ของกลุ่มจังหวัดภาคกลาง ตามการแบ่งกลุ่มจังหวัดของสำนักบริหารยุทธศาสตร์ กระทรวงมหาดไทย จำนวน 21 จังหวัด มีเทศบาลตำบล 424 แห่ง โดยผู้วิจัยเจาะจงศึกษาจากกลุ่มผู้บริหารเทศบาลตำบล ซึ่งมีบทบาทการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การ แบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายการเมือง ได้แก่ นายกเทศมนตรี และรองนายกเทศมนตรี 2. ฝ่ายข้าราชการประจำ ได้แก่ ปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการสำนักการช่าง ผู้อำนวยการกองการคลัง ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม ผู้อำนวยการกองการศึกษา ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน และผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นตัวแทนของเทศบาลตำบลแห่งละ 5 คน มีประชากรทั้งหมด 2,120 คน โดยนำแนวคิดการกำหนดขนาดตัวอย่างของ Yamane และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Research Instruments) คือ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในเทศบาลตำบล และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ประกอบด้วย 9 ด้าน คือ กลยุทธ์องค์การ โครงสร้างองค์การ กระบวนการและเทคโนโลยี บุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์ สมรรถนะ/ความสามารถทางการบริหาร ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ ทรัพยากรการบริหาร และการมีส่วนร่วม มีข้อคำถาม 93 ข้อ ลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert Scale

ตอนที่ 3 ระดับประสิทธิผลของเทศบาลตำบล ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ การจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร กระบวนการภายใน ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ ผลลัพธ์การดำเนินการ และการพัฒนาองค์การ มีข้อคำถาม 66 ข้อ ลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert Scale

การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือแบบสอบถามใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้มีขั้นตอนการหาประสิทธิภาพเพื่อให้ได้คุณภาพตามลำดับ ดังนี้

1. การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือแบบสอบถามขึ้นมาและนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการการตรวจสอบประเมินโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง IOC

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่น โดยนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 ชุด

3. การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมวิจัยทางสังคมศาสตร์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค พบว่า แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .9849 คิดเป็นร้อยละ 98.49

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการใน 2 ลักษณะ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลทางทฤษฎี แนวความคิด จากผลงานวิจัย และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม โดยการใช้แบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการบรรยาย ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของเทศบาลตำบล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการบรรยาย ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และอันดับค่าเฉลี่ย (Mean Sequence)

การแปลผลค่าเฉลี่ยของข้อมูลซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert Scale ในส่วนนี้ได้แบ่งช่วงของการแปลผลออกเป็น 5 ช่วงดังนี้ (Donnelly, 2004: 44-47)

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 - 1.80	ประสบความสำเร็จน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	ประสบความสำเร็จน้อย
2.61 - 3.40	ประสบความสำเร็จปานกลาง
3.41 - 4.20	ประสบความสำเร็จมาก
4.21 - 5.00	ประสบความสำเร็จมากที่สุด

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล และมีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในภาพรวม พบว่า มีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาองค์การ และน้อยที่สุด คือ ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร พบว่า มีระดับความสำเร็จปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านการจัดสรรทรัพยากร และรองลงมา คือ ด้านการจัดหาทรัพยากร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 การจัดหาทรัพยากร

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านการจัดหาทรัพยากร มีระดับความสำเร็จปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ การจัดเก็บรายได้เพื่อการจัดหาทรัพยากรในการบริหารงาน รองลงมา คือ การขอเงินอุดหนุนด้านการบริหารงานเพิ่มเติม และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การลงทุนในกิจกรรมต่างๆ เพื่อการจัดหาทรัพยากร

1.2 การจัดสรรทรัพยากร

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านการจัดสรรทรัพยากร มีระดับความสำเร็จปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ การจัดสรรทรัพยากรสอดคล้องกับปัญหา/ความต้องการของประชาชน รองลงมา คือ การจัดสรรทรัพยากรมีความเท่าเทียมและเสมอภาค และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดสรรทรัพยากรครอบคลุมพื้นที่ที่ทำการบริหารงาน

2. ด้านกระบวนการภายใน

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านกระบวนการภายใน พบว่า มีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านบุคลากร รองลงมา คือ ด้านการเงินการคลัง ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านสารสนเทศ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการจัดทำแผนพัฒนา เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 การจัดทำแผนพัฒนา

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านการจัดทำแผนพัฒนา มีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ จัดประชุมประชาชนในแต่ละชุมชนเพื่อนำข้อมูลมาวางแผน รองลงมา คือ จัดตั้งและประชุมคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผน และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการแปลงแผนการดำเนินงานไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับความสำเร็จของประสิทธิผลของเทศบาลตำบล ในภาพรวม

ประสิทธิผลของเทศบาลตำบล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำเร็จ	อันดับ
1. การจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร	3.30	0.718	ปานกลาง	5
2. กระบวนการภายใน	3.61	0.629	มาก	3
3. ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ	3.64	0.593	มาก	1
4. ผลลัพธ์การดำเนินการ	3.58	0.638	มาก	4
5. การพัฒนาองค์การ	3.63	0.686	มาก	2
ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลของเทศบาลตำบล	**3.55**	**0.597**	**มาก**	

2.2 การเงินการคลัง

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านการเงินการคลัง มีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ การตรวจสอบการใช้งบประมาณในการบริหารงาน รองลงมา คือ การจัดทำข้อตกลงเกี่ยวกับการรับเงิน เบิกจ่าย ฝากเงิน เก็บรักษาเงินในการบริหารงาน และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดทำบัญชีและรายงานการเงินด้านการบริหารงาน

2.3 บุคลากร

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านบุคลากร มีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ การจัดทำทะเบียนประวัติเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน รองลงมา คือ การจัดทำแผนอัตรากำลังคน และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การกำหนดกฎเกณฑ์การบรรจุแต่งตั้ง โอนย้าย และการเลื่อนขั้นเงินเดือน/ตำแหน่งอย่างชัดเจน

2.4 วัสดุอุปกรณ์

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านวัสดุอุปกรณ์ มีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ มีระบบการเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์อย่างชัดเจน รองลงมา คือ แยกความรับผิดชอบอย่างชัดเจนระหว่างผู้จัดซื้อ ผู้ตรวจสอบและผู้ลงบัญชี วัสดุอุปกรณ์ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ แต่งตั้งคณะกรรมการในการดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง

2.5 สารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านสารสนเทศ มีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ข้อมูลระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง รองลงมา คือ การนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้วางแผนการบริหารงานขององค์การ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลภายในเป็นไปอย่างมีระบบสะดวกต่อการนำมาใช้

3. ด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ พบว่า มีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างเพียงพอ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความสามารถของผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ประชาชนได้รับบริการโดยใช้มาตรฐานเดียวกัน รองลงมา คือ ประชาชนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

3.2 การให้บริการที่ตรงกับความต้องการ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ มีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วตรงกับความต้องการ รองลงมา คือ ประชาชนได้รับบริการตรงกับความต้องการ

3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ประชาชนมีสถานที่รองรับการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ประชาชนได้รับการบริการจากบุคลากรที่ให้บริการอย่างทั่วถึง

3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ประชาชนได้รับการบริการอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา คือ ประชาชนได้รับประโยชน์ในการให้บริการจนสำเร็จลุล่วงในงานนั้น ๆ

3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ประชาชนได้รับประสิทธิผลจากการพัฒนา

ความสามารถในการให้บริการ รองลงมา คือ ประชาชนได้รับการให้บริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ

3.6 การเข้าถึงแหล่งบริการ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ มีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งบริการได้ง่าย รองลงมา คือ ประชาชนได้รับความปลอดภัยจากแหล่งบริการนั้นๆ

3.7 ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ประชาชนมีความสะดวกในการมารับบริการ รองลงมา คือ ประชาชนได้รับบริการอย่างครบครันจากสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ให้บริการ

3.8 ความสามารถของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านความสามารถของผู้รับบริการ มีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ประชาชนมีความเข้าใจและสามารถรับรู้ต่อสิ่งที่รับบริการ รองลงมา คือ ประชาชนมีความสามารถในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายต่อการให้บริการ

3.9 การยอมรับคุณภาพของการบริการ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านการยอมรับคุณภาพของการบริการ มีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการให้บริการ รองลงมา คือ ประชาชนยอมรับได้กับการกระทำของผู้ให้บริการ

4. ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านผลลัพธ์การดำเนินการ พบว่า มีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ประสิทธิภาพ รองลงมา คือ ผลลัพธ์ตามพันธกิจ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ คุณภาพการบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

4.1 ผลลัพธ์ตามพันธกิจ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านผลลัพธ์ตามพันธกิจ มีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ผลการดำเนินการให้บริการสาธารณะเป็นไปตามพันธกิจที่กำหนดไว้ รองลงมา คือ ผลการปฏิบัติเป็นไปตามแผนพัฒนาที่กำหนดไว้ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การวางผังเมืองทำให้เกิดการวางแผนการใช้พื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4.2 คุณภาพการบริการ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านคุณภาพการบริการ มีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ การเปิดช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนในการเปิดรับเรื่องร้องเรียนในการให้บริการสาธารณะ รองลงมา คือ การให้บริการสาธารณะที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนทุกกลุ่ม และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารนอกเหนือจากที่ระบุในระเบียบข้อบังคับตามกฎหมาย

4.3 ประสิทธิภาพ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านประสิทธิภาพ มีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ การให้บริการสาธารณะเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ รองลงมา คือ เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรในการให้บริการสาธารณะ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การบริหารงานผังเมืองเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับทางกฎหมาย

5. ด้านการพัฒนาองค์การ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านการพัฒนาองค์การ พบว่า มีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ การนำองค์การ รองลงมา คือ การประเมินผลองค์การ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดการกระบวนการภายใน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

5.1 การจัดการกระบวนการภายใน

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านการจัดการกระบวนการภายใน มีระดับความสำเร็จมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ มีการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการให้บริการสาธารณะ รองลงมา คือ บุคลากรมีความชำนาญและเชี่ยวชาญต่อการบริหารงาน และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดโครงสร้างขององค์การเอื้อต่อการบริหารงาน

5.2 การนำองค์การ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านการนำองค์การ มีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ มีการสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน รองลงมา คือ การบริหารงานอย่างมีจริยธรรม และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การสร้างกระบวนการรับผิดชอบต่อสังคม

5.3 การประเมินผลองค์การ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านการประเมินผลองค์การ มีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะจากประชาชน และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการประเมินผลการบริหารงานของส่วนต่างๆ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ระดับประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในภาพรวม พบว่า มีระดับความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ การพัฒนาองค์การ กระบวนการภายในผลลัพธ์การดำเนินการ และการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านการจัดหาและจัดสรรทรัพยากร โดยรวมมีระดับความสำเร็จปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลมีการจัดสรรทรัพยากรมีความเท่าเทียมและเสมอภาค การจัดสรรทรัพยากรในการบริหารเทศบาลตำบลสามารถสนองตอบต่อทุกกลุ่มเป้าหมาย การจัดสรรทรัพยากรสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน มีการจัดเก็บรายได้เพื่อการจัดหาทรัพยากรในการบริหารงานเทศบาลตำบล มีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อจัดหาทรัพยากรและมีการขอเงินอุดหนุนด้านการบริหารงานเทศบาลตำบลเพิ่มเติม ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลต้องนำเข้าทรัพยากรต่างๆ จากภายนอกมาแปรสภาพให้เป็นบริการสาธารณะกลับคืนสู่ประชาชน โดยใช้ศักยภาพการเป็นนิติบุคคลขององค์การ และศักยภาพของผู้บริหารในการแสวงหาหรือระดมทรัพยากรการบริหารจากภายในและภายนอก เพื่อให้เทศบาลตำบลสามารถดำเนินนิติกรรมนอกเหนือจากการมีรายได้และเงินอุดหนุน สอดคล้องกับผลการศึกษาของกมลลักษณ์ ยินดียม (2554) เรื่อง ประสิทธิผลการบริหารองค์การตามหลักการบริหารจัดการที่ดี ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการบริหารของเทศบาลตำบลโดยรวมมีระดับความสำเร็จมาก เมื่อแยกพิจารณาประสิทธิผลการบริหารเป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรก คือ ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ รองลงมา คือ ด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ และด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร

2. ด้านกระบวนการภายใน โดยรวมมีระดับความสำเร็จมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลมีการจัดทำบัญชีและรายงานการเงินด้านการบริหารงาน มีการจัดทำข้อตกลงเกี่ยวกับการรับเงิน เบิกจ่าย ฝากเงิน เก็บรักษาเงินในการบริหารงานเทศบาลตำบล และมีการจัดทำงบประมาณเพื่อการบริหารงานเทศบาลตำบล ในด้านบุคลากร เทศบาลตำบลมีการการกำหนดกฎเกณฑ์การบรรจุแต่งตั้ง โอนย้าย และการเลื่อนขั้นเงินเดือน/ตำแหน่งอย่างชัดเจน มีการจัดทำทะเบียนประวัติเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน และมีการจัดทำแผนอัตรากำลังคน และในด้านการจัดทำแผนพัฒนา เทศบาลตำบลมีการจัดตั้งและประชุมคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนและจัดประชุมประชาชนในแต่ละชุมชนเพื่อนำข้อมูลมาวางแผน มีการแปลงแผนการดำเนินงานไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการที่ประกอบไปด้วยการวางแผน งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพบนความสามารถของเทศบาลตำบลในทิศทางที่เอื้อต่อความต้องการของประชาชน สอดคล้องกับผลการศึกษา

ของ Anthony (2006) เรื่อง องค์การแห่งการเรียนรู้ในโซ่คุณค่าของอุตสาหกรรมอาหาร ผลการวิจัยพบว่า มีปัจจัยหลักอยู่ 3 ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นการเรียนรู้จากการศึกษาหรือการอบรม คือ 1) การเป็นผู้นำที่ทำให้เกิดการรวมกัน มีการให้การสนับสนุนและสามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ได้ 2) วัฒนธรรมความรับผิดชอบส่วนบุคคลและความรับผิดชอบในการทำงานของทีม 3) โครงสร้างองค์การที่สนับสนุนการแสดงความคิดเห็นและการร่วมมือกัน นอกจากนี้การวิจัยนี้ยังระบุถึงปัจจัย 4 ประการที่กล่าวถึงการนำความรู้ใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ ได้แก่ การแลกเปลี่ยนความคิด การใช้ทรัพยากรอย่างเพียงพอ ความเต็มใจในการมีส่วนร่วม และความสามารถในการมีส่วนร่วม

3. ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ โดยรวมมีระดับความสำเร็จมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลมีความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกในการมารับบริการ โดยได้รับบริการอย่างครบครันจากสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ให้บริการ การเข้าถึงแหล่งบริการ ประชาชนได้รับความปลอดภัยจากแหล่งบริการนั้นๆ และประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งบริการได้ง่าย การให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนได้รับประสิทธิผลจากการพัฒนาความสามารถในการให้บริการ และประชาชนได้รับการให้บริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ มีการยอมรับคุณภาพของการบริการประชาชนยอมรับได้กับการกระทำของผู้ให้บริการ และประชาชนมีความเชื่อมั่นในการให้บริการ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของเทศบาลตำบลมีพันธกิจในการตอบสนองต่อเป้าหมายของหลายฝ่าย อาทิ ชุมชนท้องถิ่น รัฐบาล และสังคม แต่บทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบลเกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนเป็นสำคัญ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Hai-Shen Huang (2007) เรื่อง การศึกษาเชิงประจักษ์ของผลกระทบของวัฒนธรรมองค์การและระบบสนับสนุนกลุ่มบนพื้นฐานผลลัพธ์การตัดสินใจแบบกลุ่ม ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มที่สนับสนุนโดยใช้ร่างกายและการทำงานแบบเผชิญหน้ามีคุณภาพการตัดสินใจและความพึงพอใจในกระบวนการตัดสินใจในระดับที่สูงแต่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพันธกิจร่วมกัน ความพึงพอใจในการตัดสินใจ บรรยากาศแห่งความร่วมแรงร่วมใจ และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันถูกพบเมื่อนำมาเปรียบเทียบในการเผชิญกับระบบสนับสนุนกลุ่มในขณะที่เปรียบเทียบกับกลุ่มที่สนับสนุนโดยใช้ร่างกายบนพื้นฐานของผลลัพธ์แบบกลุ่ม ผลกระทบของระบบสนับสนุนกลุ่มบนพื้นฐานของผลลัพธ์แบบกลุ่มเกิดความอ่อนแอ เมื่อกลุ่มที่สนับสนุนโดยใช้ร่างกายเลือกปฏิบัติงานที่ตนเองชอบ วัฒนธรรมองค์การถูกพบว่ามีผลกระทบต่อผลลัพธ์แบบกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญเมื่อทั้งระบบสนับสนุนแบบเผชิญหน้าและแบบสนับสนุนโดยใช้ร่างกายถูกนำมาพิจารณา

4. ด้านผลลัพธ์การดำเนินการโดยรวมมีระดับความสำเร็จมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในด้านประสิทธิภาพเทศบาลตำบลมีการให้บริการสาธารณะเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรในการให้บริการสาธารณะ และการบริหารงานผังเมืองเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับทางกฎหมาย ในด้านคุณภาพการบริการเทศบาลตำบลมีการเปิดช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนในการเปิดรับเรื่องร้องเรียนในการให้บริการสาธารณะ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารเทศบาลตำบลนอกเหนือจากที่ระบุในระเบียบข้อบังคับตามกฎหมาย และการให้บริการสาธารณะที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนทุกกลุ่ม และในด้านผลลัพธ์ตามพันธกิจ เทศบาลตำบลมีผลการดำเนินการให้บริการสาธารณะเป็นไปตามพันธกิจที่กำหนดไว้ ผลการปฏิบัติเป็นไปตามแผนพัฒนาที่กำหนดไว้ และการวางผังเมืองทำให้เกิดการวางแผนการใช้พื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลเป็นองค์การที่มีความรับผิดชอบต่อการจัดบริการสาธารณะ ขณะเดียวกันการให้อำนาจแก่ประชาชนตรวจสอบการทำงานตามที่กำหนดในกฎหมาย ทำให้เทศบาลตำบลต้องจัดบริการสาธารณะที่มีคุณภาพตรงตามลักษณะการวัดคุณภาพ เพื่อการบริการที่เป็นเลิศ (Best Practices) หรืออย่างน้อยจะต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานขั้นต่ำ (Standard Practices) ที่กำหนดไว้ (สำนักงานพัฒนาระบบราชการ, 2548) สอดคล้องกับผลการศึกษาของปิติชาย ตันปิติ (2547) เรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงระบบที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า สถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีความสามารถในการปรับตัว ความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย ความสามารถในการบูรณาการ และความสามารถในการรักษาแบบแผนทางวัฒนธรรมอยู่

ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาปัจจัยเชิงระบบที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า มีตัวแปรจำนวน 12 ตัวแปรที่สามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิผลองค์การได้ 78% ดังนี้ 1) ระบบย่อยการจัดการ (การควบคุม) 2) ระบบย่อยการจัดการ (การนำ) 3) ระบบย่อยเทคโนโลยี 4) ระบบย่อยการจัดการ (การจัดองค์การ) 5) การจัดทำหลักสูตร 6) ความร่วมมือจากชุมชน 7) ความสามารถของนักเรียน 8) ระบบย่อยโครงสร้าง 9) ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ 10) ระบบย่อยจิตสังคม 11) ความสามารถของผู้บริหาร และ 12) ระบบย่อยเป้าหมาย

5. ด้านการพัฒนาองค์การ โดยรวมมีระดับความสำเร็จมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในด้านการนำองค์การ เทศบาลตำบลมีการสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน มีการสร้างกระบวนการรับผิดชอบต่อสังคม และนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการดำเนินงาน ในด้านการประเมินผลองค์การ เทศบาลตำบลมีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะจากประชาชน มีการประเมินผลการบริหารงานเทศบาลตำบลของส่วนต่าง ๆ และมีการประเมินผลการให้บริการสาธารณะจากหน่วยงานอื่น ๆ และในด้านการจัดการกระบวนการภายใน เทศบาลตำบลมีการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการให้บริการสาธารณะ บุคลากรมีความชำนาญและเชี่ยวชาญต่อการบริหารงานเทศบาลตำบล และมีการจัดโครงสร้างขององค์การเอื้อต่อการบริหารงานเทศบาลตำบล ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลเป็นองค์การที่ได้รับผลกระทบจากความเป็นพลวัตของสภาวะแวดล้อมภายนอกระดับสูง โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาและรูปแบบให้เทศบาลตำบลสามารถรองรับการกระจายอำนาจมากขึ้น การบริหารจัดการเทศบาลตำบลให้บังเกิดผลสำเร็จจึงไม่อาจกระทำเพียงการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น แต่เทศบาลตำบลจะต้องมุ่งมั่นที่จะแสวงหาแนวทางในการเพิ่มศักยภาพให้ทุกกระบวนการมุ่งดำเนินงาน เพื่อความก้าวหน้าในการพัฒนาท้องถิ่นที่สอดคล้องตรงความต้องการและสร้างความพึงพอใจต่อประชาชน สอดคล้องกับผลการศึกษาของวรากร สังข์วงษา (2553) เรื่อง ประสิทธิผลการบริหารจัดการองค์การด้านงานผังเมือง ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิผลการบริหารจัดการองค์การด้านงานผังเมืองขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา มีคะแนนเฉลี่ยระดับความสำเร็จค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาประสิทธิผลการบริหารจัดการในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการบริหารจัดการมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านการพัฒนาองค์การ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรเพียง 21 จังหวัดเท่านั้น ควรนำกรอบแนวคิดนี้ไปใช้กับพื้นที่บริเวณภาคอื่น ๆ ของประเทศหรือองค์กรปกครองท้องถิ่นที่มีฐานะสูงกว่า เพื่อเป็นการยืนยันความเชื่อถือได้ของกรอบแนวคิดนี้

2. การประเมินประสิทธิผลองค์การเป็นเรื่องที่มีความสลับซับซ้อน ควรมีการประยุกต์ใช้และบูรณาการแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลหลายๆ แนวคิดมาใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินและศึกษาประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งจะทำให้ครอบคลุมเนื้อหาของประสิทธิผลขององค์การให้ได้มากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

กมลลักษณ์ ยินดียม. 2554. “ประสิทธิผลการบริหารองค์การตามหลักการบริหารจัดการที่ดี : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยปทุมธานี.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2554. **ข้อเสนอเชิงนโยบายด้านการกระจายอำนาจ บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.** กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

_____. 2557. “ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ณ วันที่ 9 กรกฎาคม 2557” ส่วนวิจัยและพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง สำนักพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง. สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2557 จาก http://www.dla.go.th/work/abt/summarize.jsp

คณะกรรมาธิการการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2554. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, ใน สรุปผลการประชุม วันพุธที่ 16 พฤศจิกายน ณ ห้องประชุมคณะกรรมาธิการ หมายเลข 3503 ชั้น 5. กรุงเทพฯ: อาคารรัฐสภา.

ติน ปรัชญพฤทธิ์. 2550. **การบริหารการพัฒนา ความหมาย เนื้อหา แนวทาง และปัญหา.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. 2552. **การพัฒนาองค์การสมัยใหม่.** เอกสารประกอบการสอนรายวิชา ADM 906. นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา.

ปิติชาย ตันปิติ. 2547. "การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงระบบที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน." วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปิยะนุช เงินคล้าย และคณะ. 2547. "การประเมินประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น." **วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง 7.** ฉบับพิเศษ (ก.ค.-ธ.ค. 2547): 42-68.

วรากร สังข์วงษา. 2553. "ประสิทธิผลการบริหารจัดการองค์การด้านงานผังเมือง : กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา." วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยปทุมธานี.

สถาบันพระปกเกล้า. 2555. รางวัลพระปกเกล้าทองคำ. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2556 จาก http://www.kpi.ac.th/kpiaward/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=121&Itemid=75

สมคิด เลิศไพฑูรย์. 2543. การกระจายอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2548. **คู่มือการแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติด้วยการบริหารโครงการ.** กรุงเทพฯ: สหมิตรพริ้นติ้ง.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2548. **เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2548.** กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

Almond, G. A., & Powell, G. B. 1996. **Comparative Politics: A Developmental Approach.** Boston: Little Brown.

Anthony, J. D. 2006. "Organizational Learning in a Food Industry Value Chain." Doctoral dissertation. Queensland: University of Southern Queensland.

Bass, B. M., & Avolio, B. J. 1994. **Improving organizational effectiveness through transformational leadership.** Newbury Park, CA: Sage Publications.

Bebeian, A. G., & Zammuto, R. F. 1991. **Organizations: Theory and Analysis.** Chicago: The Dryden Press.

Cameron, K. S., & Whetten, D. A. 1983. **Organizational Effectiveness: A Comparison of Multiple Models.** New York: Academic Press.

Campbell, J. P. 1977. **On the nature of organizational effectiveness.** In P. S. Goodman, J. M. Penning. Eds. New Perspective on Organizational Effectiveness. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. 1977. **Rural Development Participation : Concepts and Measures for Project Design Implementation and Evaluation.** New York: Cornell University.

Dessler, G., & Miller, A. 1993. **Strategic Management.** New York: McGrew-Hill.

Donnelly Jr, R. A. 2004. **The Complete Idiot's Guide to Statistics.** New York: Prentice-Hall.

Hai-Shen, H. 2007. “An Empirical Study on the Impact of Organizational Culture and GSS on Group Decision Outcomes.” Doctoral dissertation. New South Wales: University of New South Wales.

Handy, C. 1978. **Gods of Management.** Souvenir Press: London.

Hodge, B. J., & Anthony, W. P. 1991. **Organization Theory : A Strategic Approach.** Boston: Allyn and Bacon.

Ivancevich, J. M. 2001. **Human Resource Management.** (8th ed.). New York: McGraw-Hill.

Jones, G. L. 2002. **Organizational Theory, Design, and Change.** (3rd ed.). Taxas: Pearson Education.

Kreitner, R. & Kinicki, A. 2006. **Organizational Behavior.** (7th ed.). New York: McGraw Hill.

Millett, J. D. 1954. **Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance.** New York: McGraw-Hill Company.

Peters, T. J., Waterman Jr, R. H., & Phillips, R. H. 1980. “Structure is not organization.” **Business Horizons.** Vol. 23: 14-26.

Thompson, D. 1967. **Organization in Action.** New York: McGraw-Hill.

Robert, P. 1962. **The Organizational Society : An Analysis and a Theory.** New York: Publication.

Verma, B. M. 1986. **Agricultural Service Delivery System in India.** Delivery of Public Service in Asia Countries : Case in Development Administration. Bangkok: Thammasat University Press.