

ประสิทธิผลการผลิตและส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์

The Effectiveness of Producing and Delivering the Public Service of Sub-district Municipality in Roi-Kean-Sarn-Sin Developmental Provincial Group

สุพจน์ แก้วเจริญ¹, ยุพาพร ยุภาศ² และสัญญา เคนาภูมิ³

Suphoj Keawcharoen¹, Yupapron Yupas² and Sanya Kenaphoom³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการผลิตและส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการผลิตและส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแทนผู้บริหาร ตัวแทนสมาชิกสภาเทศบาล ตัวแทนปลัดเทศบาล ตัวแทนผู้อำนวยการกอง และตัวแทนภาคประชาชน จำนวน 249 แห่ง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ รวมกลุ่มตัวอย่างเป็น 340 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา สหสัมพันธ์เพียร์สัน และวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับประสิทธิผลการผลิตและส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการพัฒนากิจการบ้านเมืองน่าอยู่ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการเกษตร และด้านการพัฒนาการเมืองและการบริหาร ตามลำดับ

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการผลิตและส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ มากที่สุด คือ แรงกดดันจากประชาสังคม ($Beta=0.606$) รองลงมา คือ การบริหารแบบกระจายอำนาจ ($Beta=0.170$) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ($Beta=0.108$) การสนับสนุนจากการเมืองระดับชาติ ($Beta=0.066$) และวัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($Beta=0.049$) ตามลำดับ ตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการผลิตและส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ ได้ร้อยละ 97.20 ($R^2=0.972, F=858.704$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ประสิทธิผลการผลิต, ส่งมอบบริการสาธารณะ

¹นักศึกษานิเทศศาสตร์ เอก รป.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

²รป.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์) รองศาสตราจารย์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

³รป.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์) รองศาสตราจารย์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ABSTRACT

The purposes of this research were to investigate efficiency of production and delivery of public services in sub-district municipality in Roi-Kean-Sarn-Sin Developmental Provincial Group and to study factors affecting the efficiency of production and delivery of public services in sub-district municipality in Roi-Kean-Sarn-Sin Developmental Provincial Group. The sample was 249 people consisting of executives, council members, secretaries, directors and public sector. They were selected by stratified random sampling technique. The instruments were rating scale questionnaire. Data were analyzed by descriptive statistics, Pearson Product Moment Correlation and Multiple Regression Analysis. The findings were as follows:

1. The efficiency of production and delivery of public services in sub-district municipality in Roi-Kean-Sarn-Sin Developmental Provincial Group as a whole was at moderate level. Considering each aspect found that all aspect was at medium level with ranking mean scores from highest to lowest, livable city development, quality of life development, economics and agriculture development and politics and management development, respectively.

2. The factors affecting the efficiency of production and delivery of public services in sub-district municipality in Roi-Kean-Sarn-Sin Developmental Provincial Group were the civil society under pressure (Beta = 0.606), decentralization management (Beta = 0.170), leadership of administrators (Beta = 0.108), support from national politics (Beta = 0.066), achievement organizational culture (Beta = 0.049), respectively. These variables could explain the productivity and delivery of public service of sub-district municipality for 97.20% ($R^2 = 0.972$, $F = 854.704$) by statistically significant level of .05.

Keywords : effectiveness of production, delivering the public service

บทนำ

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา เทศบาลได้จัดทำแผนต่างๆ เพื่อพัฒนาเทศบาล ซึ่งประกอบด้วยแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนพัฒนาท้องถิ่นสามปี แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี มาเป็นกรอบนโยบายในการพัฒนาตามกรอบยุทธศาสตร์แนวทางของแผนพัฒนาประเทศไทย แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กรอบแนวทางการพัฒนากลุ่มจังหวัด และจังหวัด ด้านการพัฒนาบุคลากรได้มีการจัดทำแผนกรอบอัตรา กำลังสามปี แผนพัฒนาบุคลากรเพื่อที่จะเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงานตลอดจนเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม (กรมส่งเสริมการปกครอง

ส่วนท้องถิ่น. 2552. : 51-53) และการพัฒนายังได้มีการประสานร่วมมือและบูรณาการทำงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดทิศทาง แนวทางในการวางกรอบนโยบายในการพัฒนาและการจัดการคุณภาพการบริหารงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อภารกิจงาน ตลอดจนการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานที่ดี มีประสิทธิภาพ สร้างเสริมความสุข ความพึงพอใจ สามารถที่จะใช้ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วถึงและเท่าเทียม (นิตยา ศรีญาณลักษณ์. 2545 : 106) แต่ด้วยสภาพการบริหารงานของเทศบาลในเขตพื้นที่กลุ่ม

พัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ ได้ประสบปัญหาข้อร้องเรียนในการบริหารงานภายในองค์กรหลายประเด็น ซึ่งประเด็นปัญหาที่สำคัญอันได้แก่ การบริหารงานของเทศบาลไม่เป็นไปตามระเบียบที่กำหนดไว้ ซึ่งด้วยสภาพเทศบาลเป็นองค์กรนิติบุคคลตามรัฐธรรมนูญที่มีความหลากหลายในมิติการบริหารงานตามบทบาทอำนาจหน้าที่ ทั้งทางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือของหน่วยงานตนเองได้อย่างอิสระ แต่ภายใต้การบริหารงานของเทศบาลก็มีข้อจำกัดด้วยประเด็นของข้อระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติให้ถูกต้อง ซึ่งกระบวนการบริหารงานของเทศบาลมุ่งหวังและมีเป้าหมายอย่างชัดเจนในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการบริการและการตอบสนองความต้องการอย่างทั่วถึงเท่าเทียมตลอดจนการบริหารงานเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของภาครัฐสูงสุด

ด้วยสภาพการบริหารงานของท้องถิ่นที่มีความหลากหลายในมิติของทำงานดังกล่าว การพัฒนาคุณภาพการบริหารงานของเทศบาลในเขตพื้นที่กลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์จึงประสบปัญหาข้อกักท้วงการปฏิบัติงาน ข้อพิพาทและข้อร้องเรียนในแนวทางการบริหารงานที่สูงซึ่งอันจะพบจากสถิติรายงานขององค์กรตรวจสอบและหน่วยงานกำกับดูแล เช่น ข้อกักท้วงปัญหาข้อร้องเรียนการบริหารงานและการปฏิบัติงานของเทศบาล รายงานสถิติแนวทางการปฏิบัติราชการจากคำวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุด (สำนักงานศาลยุติธรรม. 2555 : 8)

งานวิจัยนี้จะศึกษาระดับประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ และเพื่อสร้างและยืนยันรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพ

การผลิตและส่งเสริมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ และผู้วิจัยจะทำการวัดประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพโดยใช้เครื่องมือตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร ได้แก่ การพัฒนาบ้านเมืองน่าอยู่ การพัฒนาเศรษฐกิจและการเกษตร การพัฒนาคุณภาพชีวิต การพัฒนาการเมืองและการบริหาร ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถที่จะนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบในการตัดสินใจกำหนดแนวนโยบายการผลิตและส่งเสริมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ต่อไป

คำถามการวิจัย

1. ระดับประสิทธิผลการผลิตและส่งเสริมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์เป็นอย่างไร
2. มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการผลิตและส่งเสริมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารแบบกระจายอำนาจ ภาวะ

ผู้นำของผู้บริหาร การสนับสนุนจากการเมืองระดับชาติ และแรงกดดันจากประชาสังคม

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ ซึ่งมีปัจจัย 5 ปัจจัย ประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์กร แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารแบบกระจายอำนาจภาวะผู้นำของผู้บริหาร การสนับสนุนจากการเมืองระดับชาติ และแรงกดดันจากประชาสังคม

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ระยะที่ 1 การศึกษาประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ ผู้วิจัยแบ่งขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1 ประชากร ได้แก่ นายกเทศมนตรี ประธานสภาเทศบาล ปลัดเทศบาล/รองปลัดเทศบาล จำนวน 249 แห่ง จำนวน 996 คน ตัวแทนภาคส่วนประชาชน ได้แก่ ประธานชุมชนหรือกำนัน/กำนัน จำนวน 249 แห่ง รวมทั้งสิ้น 249 คน และผู้แทนหน่วยงานกำกับดูแล ได้แก่ ท้องถิ่นอำเภอหรือท้องถิ่นจังหวัด 76 แห่ง รวม 76 คน โดยคัดเลือกประชากรตามที่กล่าวมา รวมประชากรทั้งสิ้น จำนวน 1,321 คน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2560 : www.dla.go.th)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและเพื่อคุณภาพของงานวิจัยจึงจำเป็นต้องใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ผู้วิจัยจึงใช้สูตรของ Lindeman, Merenda and Gold (1980 ; อ้างถึงในนงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542 : 4) จากแนวคิดที่กล่าวมา สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ จำนวน 340 คน

2.3 กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ นักวิชาการ และผู้เกี่ยวข้องกับการผลิตและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิแบบเฉพาะเจาะจง ได้แก่ กลุ่มผู้นำและผู้บริหารของเทศบาล ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารเทศบาลตำบล นายกเทศมนตรี กลุ่มนักบริหารงานเทศบาล ปลัดเทศบาล กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล ได้แก่ ท้องถิ่นอำเภอ/ท้องถิ่นจังหวัด และกลุ่มผู้แทนภาคส่วนประชาชน ได้แก่ กำนัน/ประธานชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารงานของเทศบาลตำบล จำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ระยะที่ 2 การสร้างและยืนยันรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ เพื่อสร้างและยืนยันรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษาบริบทที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมบริการสาธารณะกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ กลุ่มผู้นำและผู้บริหารของเทศบาล ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารเทศบาลตำบล นายกเทศมนตรี กลุ่มนักบริหารงานเทศบาล ปลัดเทศบาล/รองปลัดเทศบาล กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล ได้แก่ ท้องถิ่นอำเภอ/ท้องถิ่นจังหวัด และกลุ่มผู้แทนภาคส่วนประชาชน ได้แก่ กำนัน/ประธานชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารงานของเทศบาลตำบล จำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 2 คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการผลิต

ผลิตและส่งเสริมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล
กลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์

ผู้วิจัยนำผลจากการวิจัยในระยะที่ 1 และ
ระยะที่ 2 มาสร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นแบบจำลองในการ
พิจารณาและทำการยืนยันรูปแบบการพัฒนาประสิทธิผล
การผลิตและส่งเสริมอบบริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ ด้วยวิธีการ
ยืนยันจากผู้เชี่ยวชาญ (Expertise Verified) อ้างอิง
การสร้างแนวทางพัฒนาโดยอาศัยกรอบคิดของ สัญญา
เคณาภูมิ (2557 : 45) เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญนักวิชาการ
และผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาประสิทธิผลการผลิตและ
ส่งเสริมอบบริการสาธารณะ จำนวน 20 คน ประเมินผล
ตรวจสอบยืนยันตัวแบบการพัฒนาประสิทธิผลการ
ผลิตและส่งเสริมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล
กลุ่มพัฒนาร้อยแก่นสารสินธุ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้
สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Method) หาค่าเฉลี่ย
(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard De-
viation)

3. ขอบเขตด้านตัวแปรการวิจัย ตัวแปรที่
ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการวิเคราะห์ สังเคราะห์
เอกสาร งานวิจัยเพื่อคัดเลือกปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ มี 1 ตัว คือ ปัจจัย
ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการผลิตและส่งเสริมอบบริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อย
แก่นสารสินธุ์ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผล
สัมฤทธิ์ การบริหารแบบกระจายอำนาจ ภาวะผู้นำของ
ผู้บริหาร การสนับสนุนจากการเมืองระดับชาติ และ
แรงกดดันจากประชาสังคม

3.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลการ
การผลิตและส่งเสริมอบบริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ ได้แก่ มิติ
การพัฒนาบ้านเมืองน่าอยู่ มิติการพัฒนาเศรษฐกิจและ
การเกษตร มิติการพัฒนาคุณภาพชีวิต และมิติการ
พัฒนาการเมืองและการบริหาร

4. ขอบเขตด้านพื้นที่ ในการวิจัยครั้งนี้
ผู้วิจัยจะทำการศึกษาเฉพาะเทศบาลตำบล จำนวน

249 แห่ง ในเขตพื้นที่กลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่น
สารสินธุ์เท่านั้น

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยได้กำหนด
ระยะเวลาในการศึกษา รวม 1 ปี 6 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่
เดือน มี.ค. 2558 ถึงเดือน มี.ค. 2560

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาประสิทธิผลการผลิตและส่งเสริม
อบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัด
ร้อยแก่นสารสินธุ์ และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการ
ผลิตและส่งเสริมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล
กลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ ผู้วิจัยใช้การวิจัย
แบบผสมวิธี(Mixed Methodology) โดยเริ่มต้นจาก
ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative
Research) และระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ
(Qualitative Research) ตามลำดับ โดยผู้วิจัยได้
ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การดำเนินการวิจัย

1.1 ระยะที่ 1 การศึกษาประสิทธิผล

การผลิตและส่งเสริมอบบริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ และศึกษา
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการผลิตและส่งเสริม
อบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัด
ร้อยแก่นสารสินธุ์ ดังนี้

1.1.1 วิธีวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มผู้นำและ
ผู้บริหารเทศบาล ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี
ประธานสภาเทศบาล ปลัดเทศบาล/รองปลัดเทศบาล
จำนวน 249 แห่ง จำนวน 996 คน ตัวแทนภาคส่วน
ประชาชน ได้แก่ ประชาชนชุมชนหรือกำนันกำนัน
จำนวน 249 แห่ง รวมทั้งสิ้น 249 คน และผู้แทนหน่วย
งานกำกับดูแล ได้แก่ ท้องถิ่นอำเภอหรือท้องถิ่นจังหวัด
จำนวน 76 แห่ง รวมทั้งสิ้น 76 คน โดยคัดเลือก
ประชากรตามที่กล่าวมา รวมประชากรทั้งสิ้น จำนวน
1,321 คน

1.1.2 วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ (Key informant) ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็น 5 กลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการพัฒนาการผลิตและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มผู้นำและผู้บริหารของเทศบาล ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารเทศบาลตำบล นายกเทศมนตรี/รองนายกฯ ประธานสภาฯ นักบริหารงานเทศบาล ปลัดเทศบาล/รองปลัดเทศบาล กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล ได้แก่ ท้องถิ่นจังหวัด/ท้องถิ่นอำเภอ และกลุ่มผู้แทนภาคส่วนประชาชน ได้แก่ กำนัน/ประธานชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการบริหารงานของเทศบาลตำบลจำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับแนวทางเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการในการพัฒนาประสิทธิภาพการพัฒนาการผลิตและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ ซึ่งรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth interview)

1.2 ระยะที่ 2 การสร้างและยืนยันรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการพัฒนาการผลิตและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์

1.2.1 เพื่อสร้างแนวทางเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติในการพัฒนาประสิทธิภาพการพัฒนาการผลิตและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษาบริบทที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประสิทธิภาพการพัฒนาการผลิตและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิแบบเฉพาะเจาะจง ได้แก่ กลุ่มผู้นำและผู้บริหารของเทศบาล ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารเทศบาลตำบล นายกเทศมนตรี กลุ่มนักบริหารงานเทศบาล ปลัดเทศบาล/

รองปลัดเทศบาล กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล ได้แก่ ท้องถิ่นอำเภอ/ท้องถิ่นจังหวัด และกลุ่มผู้แทนภาคส่วนประชาชน ได้แก่ กำนัน/ประธานชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการผลิตและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 2 คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการพัฒนาการผลิตและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์

1.2.2 ผู้วิจัยนำผลจากการวิจัยในระยะที่ 1 และระยะที่ 2 มาสร้างรูปแบบการพัฒนาขึ้นเพื่อใช้เป็นแบบจำลองในการพิจารณา และทำการยืนยันรูปแบบด้วยวิธีการยืนยันจากผู้เชี่ยวชาญ (Expertise Verified) อ้างอิงการสร้างแนวทางการพัฒนาโดยอาศัยกรอบคิดของสัญญา เคนาภูมิ (2557 : 5) เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ และผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานจำนวน 20 คน ประเมินผลตรวจสอบยืนยันตัวแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Method) เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. เครื่องมือการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

2.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาการผลิตและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการพัฒนาการผลิตและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อย

แก่นสารสินธุ์

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการพัฒนาการผลิตและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์

2.2 แบบสัมภาษณ์ (Interview Form) ที่เกี่ยวกับ 3 ประเด็น คือ ประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์เป็นอย่างไร ปัจจัยที่ส่งผลต่อการผลิตและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์คืออะไร เป็นอย่างไร และแนวทางการพัฒนาตัวแปร

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description statistics analysis) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics analysis) ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.3 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Linear Regression Analysis)

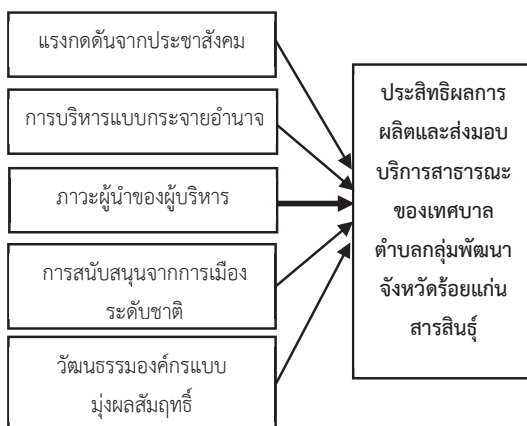
3.4 วิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะ การพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการพรรณนาความ (Descriptive Statistics)

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัด

ร้อยแก่นสารสินธุ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการพัฒนาบ้านเมืองน่าอยู่ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ และการเกษตร และด้านการพัฒนาการเมืองและการบริหาร ตามลำดับ

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ (Y) หรือมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือผันแปรต่อประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 5 ตัวแปร โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่มีผลต่อการผันแปรในตัวแปรตามในแบบคะแนนมาตรฐานมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ แรงกดดันจากประชาสังคม การบริหารแบบกระจายอำนาจ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การสนับสนุนจากการเมืองระดับชาติ และวัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับ แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแปรผันในตัวแปรตามในแบบคะแนนมาตรฐาน

จากภาพที่ 1 พบว่าปัจจัยที่นำมาศึกษาทั้ง 5 ตัว มีความสัมพันธ์พหุคูณกับประสิทธิผลการผลิตและส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์(Y) เท่ากับ .986 ($R = .986$) ซึ่งแสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวรวมกัน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของประสิทธิผลการผลิตและส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

จากการวิจัยครั้งนี้ มีข้อค้นพบที่เป็นประเด็นสำคัญสมควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับประสิทธิผลการผลิตและส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการพัฒนาบ้านเมืองน่าอยู่ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและการเกษตร และด้านการพัฒนาการเมืองและการบริหาร ตามลำดับจากผลการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดอาจเป็นเพราะว่า ประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานด้านต่างๆ ของเทศบาลอย่างครอบคลุมและทั่วถึงทุกพื้นที่โดยมีการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาด้านเสริมสร้างและพัฒนาประสิทธิภาพความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ไว้ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริพงษ์ ปานจันทร์ (2554 : 344 – 345) ได้ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ทั้งประชาชนและพนักงานของเทศบาลตำบลมีความเห็นตรงกันว่าการบริหารงานของเทศบาลตำบลในการจัดให้บริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตมีประสิทธิผล

มากที่สุด และด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นมีประสิทธิผลน้อยที่สุด ส่วนตัวชี้วัดประสิทธิผลในการบริหารงานที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดของภารกิจแต่ละด้านจะมีความแตกต่างกันไปตามภารกิจ แต่เกือบทุกภารกิจทั้งประชาชนและพนักงานของเทศบาลตำบลมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ตัวชี้วัดประสิทธิผลในการบริหารงานด้านประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดและปัจจัยแวดล้อมทางการบริหารจัดการภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานมากที่สุดคือ ภาวะผู้นำ (เผด็จการแบบมีศิลป์) รองลงมาคือ ทรัพยากรทางการบริหารจัดการ(งบประมาณ) นโยบายขององค์กร (ขั้นการออกแบบแผนงาน) วัฒนธรรมองค์กร (การทำงานเป็นทีมและการปรึกษาหารือ) สมรรถนะ/ความสามารถขององค์กร (การตอบสนองความต้องการของประชาชน) เทคโนโลยีขององค์กร (แบบร่วมกันทำงาน) และโครงสร้างองค์กร (แบบโครงการ) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานน้อยที่สุด ส่วนปัจจัยแวดล้อมทางการบริหารจัดการภายนอกองค์กร พบว่า สภาพแวดล้อมทั่วไปด้านการเมือง และสภาพแวดล้อมเฉพาะด้านผู้สนับสนุนหรือผู้ส่งมอบปัจจัยการผลิตแก่องค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานมากที่สุด สำหรับการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณพบว่า มีปัจจัยเพียง 5 ปัจจัยเท่านั้นที่สามารถทำนายความเป็นไปได้ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครปฐมได้มากที่สุดซึ่ง ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านทรัพยากรทางการบริหารจัดการ ด้านการเมือง และด้านผู้สนับสนุนหรือผู้ส่งมอบปัจจัยการผลิตแก่องค์กร

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการผลิตและส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลจากมากไปหาน้อย คือวัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารแบบกระจายอำนาจ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การสนับสนุนจากการเมืองระดับชาติ และ

แรงกดดันจากประชาสังคม อาจเป็นเพราะว่าเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ สามารถปรับเปลี่ยนแผนการทำงานได้อย่างอิสระ ผู้บริหารและบุคลากรมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน และมีสิทธิที่จะเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน เมื่อสถานการณ์ต่างๆ เปลี่ยนไป สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาติดต่องาน มีวิธีการทำงานที่ยืดหยุ่นไม่ยึดติดกับแบบแผนและมีวัฒนธรรมองค์การแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ มักทำงานร่วมกันเป็นทีมเป็นกลุ่มเสมอ มีโอกาสได้เข้าร่วมกำหนดแผนปฏิบัติแผนการทำงานของหน่วยงาน และเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพลภัทร ช่างสาละ (2558 : 9) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ได้แก่ การพัฒนาบุคลากร (0.05) และวัฒนธรรมการทำงานเน้นการมีส่วนร่วม (0.03) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลตำบลได้ร้อยละ 55.60 ($R^2=0.556, p\text{-value} .05$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับวิทยา เจริญศิริ และคณะ (2557 : 7) ที่พบว่าค่านิยมร่วมของบุคลากร ทักษะของบุคลากร การจัดการเชิงกลยุทธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กร และยังสอดคล้องกับซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins and Judge. (2007 : 23) ให้นิยามวัฒนธรรมองค์การว่าเป็นระบบของการให้ความหมายร่วมกันของสมาชิก ซึ่งวัฒนธรรมสามารถที่จะชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างของแต่ละองค์การได้ ระบบของการให้ความหมายร่วมกันจะเป็นชุดของลักษณะที่มีคุณค่าต่อองค์การ ทั้งนี้วัฒนธรรมมีความสำคัญต่อองค์การ คือ วัฒนธรรมจะเป็นระบบที่คอยควบคุม (Control system) ซึ่งวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ฝังลงไปกับการควบคุมกิจกรรมสังคมของพนักงานที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การตัดสินใจของพนักงาน และวัฒนธรรมเปรียบเสมือนเป็นตัวเชื่อมโยงทางสังคม (Social glue) เป็นตัวแปรในการดึงดูดพนักงานใหม่และเก็บรักษา

พนักงานที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์การ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของสมญา อินทรเกษตร (2550 : 67) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคเหนือตอนล่างไปปฏิบัติ พบว่า ตัวแปรเชิงทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการนำไปปฏิบัติ และภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำไปปฏิบัติมากที่สุด การสนับสนุนทางการเมือง การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน โครงสร้างของการติดต่อสื่อสาร และทรัพยากร ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการนำไปปฏิบัติได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การสนับสนุนทางการเมือง ภาวะผู้นำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายด้านต่างๆ ไปปฏิบัติยังต้องคำนึงถึงปัจจัยการสนับสนุนทางการเมือง และภาวะผู้นำของผู้บริหาร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1.1 เทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนา

จังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ จะต้องส่งเสริมการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน พัฒนางานบริการของเทศบาลตำบลสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่ พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

1.1.2 เทศบาลตำบลกลุ่ม

พัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ จะต้องส่งเสริมการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย พัฒนาส่วนราชการของเทศบาลตำบลสู่องค์การแห่งความเป็นเลิศ โดยเน้นการจัดโครงสร้างองค์การที่มีความทันสมัย มีรูปแบบเรียบง่าย มีระบบการทำงานที่คล่องตัว

รวดเร็วปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ในการทำงาน เน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร

1.1.3 เทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ จะต้องส่งเสริมยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน ส่งเสริมและวางกลไกให้เทศบาลตำบลเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของทางราชการ ตลอดจนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และมาตรการในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

1.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1.2.1 เทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์จะต้องดำเนินกลยุทธ์การพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชน ระยะสั้น (ดำเนินการภายใน 1 - 3 ปี) คือ ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการงานบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน และกลยุทธ์เสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ ระยะปานกลาง (ดำเนินการภายใน 4-6 ปี) คือ ส่งเสริมให้เทศบาลตำบลยกระดับระบบการบริการประชาชน โดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเพื่อให้อำนาจนำมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง

1.2.2 เทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์จะต้องดำเนินกลยุทธ์พัฒนาหน่วยงานของรัฐให้มีขีดสมรรถนะสูง ระยะสั้น (ดำเนินการภายใน 1 - 3 ปี) คือ ปรับปรุงส่วนราชการของเทศบาลตำบลให้มีความเหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ ลดความซ้ำซ้อน มีความยืดหยุ่น คล่องตัวสูงสามารถปรับตัวได้ต่อเนื่องยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากล

โดยมุ่งเน้นให้การนำองค์การเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม

1.2.3 เทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์จะต้องดำเนินกลยุทธ์ส่งเสริมและวางกลไกสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ระยะสั้น (ดำเนินการภายใน 1 - 3 ปี) คือ การส่งเสริมให้ประชาชนได้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและการใช้สิทธิตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ การเปิดเผยขั้นตอน ระยะเวลาชัดเจนตามช่องทางสื่อสารต่าง ๆ และกลยุทธ์ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และมาตรการในการต่อต้านคอร์รัปชันระยะปานกลาง (ดำเนินการภายใน 4-6 ปี) คือ ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการบูรณาการระหว่างหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินการอย่างจริงจัง รวมทั้งการกำหนดมาตรการลงโทษที่เข้มงวดมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรที่จะได้มีการนำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตและส่งเสริมบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกลุ่มพัฒนาจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาไว้ไปทดลองใช้กับองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลตำบล หรือหน่วยงานราชการประเภทอื่น ๆ เพื่อจะได้ทำความเข้าใจพัฒนาตัวแบบให้มีความจอบริการและทำนายได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย. (2552). **คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี**. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.
- . (2560). **ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2560, จาก <http://www.dla.go.th>.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). **โมเดลลิสม์ : สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นิตยา ศรีญาณลักษณ์. (2545). **การบริหารการพยาบาล**. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: สถาบันพระบรมราชชนกโครงการสวัสดิการวิชาการ.
- พลภัทร ช่างสากร. (2558). “รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ,” **วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์**. ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 (มกราคม -เมษายน 2558). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วิทยา เจริญศิริ และคณะ. (2557). “ปัจจัยทางการบริหารและวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดมหาสารคาม,” **วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**. ปีที่ 8. ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม 2557). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สมญา อินทรเกษตร. (2550). **การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายของมหาวิทยาลัย ราชภัฏเขตภาคเหนือตอนล่างไปปฏิบัติ**. นครสวรรค์: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- สิริพงษ์ ปานจันทร์. (2554). **ประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สัญญา เคนาภูมิ. (2557). **การสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยและการสร้างกลยุทธ์จากฐานการวิจัยทาง รัฐประศาสนศาสตร์**. มหาสารคาม : คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- _____. (2557). “รูปแบบการเขียนกรอบแนวคิดการวิจัยทางการบริหารจัดการ,” **วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**. ปีที่ 8. ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม 2557). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2555). **สารบัญคำพิพากษาศาลฎีกา พ.ศ.2555**. กรุงเทพฯ : สำนักงานศาลยุติธรรม.
- Robbins, S. P and Judge, T. A. (2007). **Organizational Behavior**. 12th ed. Upper Saddle River, N.J. : Pearson/Prentice Hall.

