

Scan.

**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลต้นเปา
จังหวัดเชียงใหม่**

นางสาวนฤมล มหาวรรณ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2550

**Factors Influencing Organizational Effectiveness: A Case Study of Ton Pao
Sub - District Municipality Chiang Mai Province**

Miss Naruemong Mahawun

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University**

2007

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ:กรณีศึกษาเทศบาลตำบลต้นเปา
จังหวัดเชียงใหม่


ชื่อและนามสกุล นางสาวนฤมล มหาวรรณ

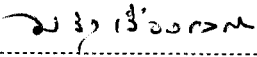
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ


สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกียรติภูมิ ชูเกียรติศิริ

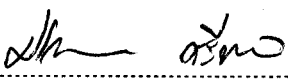
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์สมศักดิ์ ภูริศรีศักดิ์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกียรติภูมิ ชูเกียรติศิริ)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช


..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.สิริวรรณ ศรีพหล)

วันที่ 28 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลต้นเปา
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัย นางสาวนฤมล มหารวรรณ **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกียรติภูมิ
ชูเกียรติศิริ **ปีการศึกษา** 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะของเทศบาล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล ปัจจัยลักษณะของบุคลากรของเทศบาล และด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาล (2) ศึกษาระดับประสิทธิผล การดำเนินงานด้านความสามารถในการปรับตัว ความสามารถในการผลิต ความพึงพอใจ และการพัฒนา (3) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลต้นเปา จังหวัดเชียงใหม่

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรของเทศบาลตำบลต้นเปา จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 113 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขตเทศบาล จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) บุคลากรของเทศบาลตำบลต้นเปา จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะบุคลากรของเทศบาล ด้านลักษณะของเทศบาล ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาล และด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล (2) ระดับประสิทธิผลของการดำเนินงานของเทศบาล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของเทศบาล คือปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาล

คำสำคัญ ปัจจัยที่มีอิทธิพล ประสิทธิผล เทศบาลตำบลต้นเปา

Thesis title: Factors Influencing Organizational Effectiveness : A Case Study of Ton Pao
Sub - District Municipality Chiang Mai Province

Researcher: Miss Naruemong Mahawun; **Degree:** Master of Public Administration ;

Thesis advisors: (1) Dr.Waraporn Rungreungkolkich, Associate Professor ;

(2) Kiertipoom Chukietsiri, Assistant Professor; **Academic year:** 2007

ABSTRACT

The research objectives were to (1) study the opinion level of officials on factors of municipality features, municipality environment, municipality official attributes, and municipality administrative and operational policies (2) study the operational effectiveness levels of the municipality in the aspects of the ability to adjust itself, ability to produce, satisfaction of the people and the municipality development (3) study the factors influencing the operational effectiveness of Ton Pao Sub-district Municipality, Chiang Mai Province.

This research was a survey research. The samples were 113 officials of Sub-district Ton pao Municipality, Chiang Mai Province, and 400 residents in the area. The tool used to collect data was questionnaire. The statistics employed to analyze data were frequencies, percentage, means, standard deviation and multiple regression analysis.

The results of the research found that (1) the opinion of officials of Ton pao Sub-district Municipality, Chiang Mai Province, on factors influencing the overall effectiveness of the organization was at the in medium level with the followings factors ranging from the highest to the lowest scores: personnel attributes, policies of administration and operations of the municipality, and municipality environment (2) the overall levels of operational effectiveness of the municipality were at the medium level and (3) the factor influencing the effectiveness of the operations of the municipality was the municipality administrative and operational policies.

Keywords: Factors influencing, Effectiveness, Ton Pao Sub-District Municipality

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งและขอกราบ
ขอบพระคุณอาจารย์สมศักดิ์ ภูรีศรีศักดิ์ ผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี ประธานกรรมการสอบ
รองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกียรติภูมิ ชูเกียรติศิริ ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา
นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็น
อย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณคุณสุรชัย จงรักษ์ นายอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน คุณศุภศิษย์ หล้ากอง
หัวหน้ากลุ่มงานปกครองจังหวัดลำพูน คุณโชคชัย ไหวดี ปลัดเทศบาลตำบลต้นเปา ผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจพิจารณาการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณบุคลากรของ
เทศบาลตำบลต้นเปา และประชาชนในเขตเทศบาลตำบลต้นเปาทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความ
ร่วมมือในการเก็บตอบแบบสอบถาม ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการ เจ้าหน้าที่
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช และเพื่อนนักศึกษาที่ได้กรุณาสนับสนุน ช่วยเหลือการทำ
วิทยานิพนธ์ครั้งนี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ ญาติทุกท่าน เพื่อนร่วมงาน และผู้ที่มี
ส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยถือว่ามีความเป็นอย่างยิ่งในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ที่ทุกท่านได้กรุณาให้
การสนับสนุน ช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดมา

นฤมล มหารรรณ

ตุลาคม 2550

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	5
กรอบแนวคิดการวิจัย	6
สมมติฐานของการวิจัย	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลขององค์การ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิผลขององค์การ	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การวิเคราะห์ข้อมูล	44
การแปลผล	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	47
ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยต่างๆ	50
ตอนที่ 3 ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร	56
ตอนที่ 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร	60
ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามองค์กร	63
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	66
สรุปการวิจัย	66
อภิปรายผล	70
ข้อเสนอแนะ	76
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก	84
ก แบบสอบถามการวิจัย	85
ข การประเมินความตรงของเครื่องมือการวิจัย	94
ค การประเมินความเที่ยงของเครื่องมือการวิจัย	99
ง รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ	101
จ หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ	103
ประวัติผู้วิจัย	107

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	ข้อมูลการบริหารจัดการของเทศบาล 17
ตารางที่ 2.2	ข้อมูลรายได้ของเทศบาล 17
ตารางที่ 2.3	ข้อมูลการเข้ามาติดต่อขอรับบริการของประชาชน 19
ตารางที่ 2.4	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ 29
ตารางที่ 2.5	ตัวแปรวัดประสิทธิผลและความถี่ 30
ตารางที่ 2.6	สรุปแนวคิดของนักวิชาการและผู้วิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ 38
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของบุคลากรของเทศบาล 48
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของประชาชนของเทศบาล 49
ตารางที่ 4.3	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะของเทศบาล 51
ตารางที่ 4.4	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม 52
ตารางที่ 4.5	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร 53
ตารางที่ 4.6	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยนโยบายบริหารและการปฏิบัติงาน 54
ตารางที่ 4.7	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลด้านความสามารถในการปรับตัว และด้านความสามารถในการผลิต 56
ตารางที่ 4.8	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลด้านความพึงพอใจและด้านการพัฒนา 58
ตารางที่ 4.9	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละด้าน 61
ตารางที่ 4.10	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ 62
ตารางที่ 4.11	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ 62

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	ข้อมูลการบริหารจัดการของเทศบาล 17
ตารางที่ 2.2	ข้อมูลรายได้ของเทศบาล 17
ตารางที่ 2.3	ข้อมูลการเข้ามาติดต่อขอรับบริการของประชาชน 19
ตารางที่ 2.4	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ 29
ตารางที่ 2.5	ตัวแปรวัดประสิทธิผลและความถี่ 30
ตารางที่ 2.6	สรุปแนวคิดของนักวิชาการและผู้วิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ 38
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของบุคลากรของเทศบาล 48
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของประชาชนของเทศบาล 49
ตารางที่ 4.3	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะของเทศบาล 51
ตารางที่ 4.4	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม 52
ตารางที่ 4.5	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร 53
ตารางที่ 4.6	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยนโยบายบริหารและ การปฏิบัติงาน 54
ตารางที่ 4.7	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลด้านความสามารถ ในการปรับตัว และด้านความสามารถในการผลิต 56
ตารางที่ 4.8	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลด้านความพึงพอใจ และด้านการพัฒนา 58
ตารางที่ 4.9	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละด้าน 61
ตารางที่ 4.10	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของ องค์การ 62
ตารางที่ 4.11	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิผลขององค์การ 62

ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....	7
ภาพที่ 2.1 แผนภูมิโครงสร้างเทศบาล.....	12
ภาพที่ 2.2 แผนภูมิโครงสร้างและการแบ่งส่วนราชการของเทศบาล.....	16

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการศึกษาเรื่องประสิทธิผลขององค์กรนี้มีความสำคัญ เพราะองค์กรที่จัดตั้งขึ้นมา มีเป้าหมายเพื่อให้บริการและตอบสนองความต้องการของมนุษย์ องค์กรใดก็ตามเมื่อมีการดำเนินงานก็ควรมีการตรวจสอบผลหรือประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรว่าประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด และเพื่อจะได้นำผลนั้นไปปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการประเมินผลการทำงานขององค์กรนี้ ในทางทฤษฎีขององค์กรเรียกว่า เป็นเรื่องประสิทธิผลขององค์กร (Organization effectiveness)

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาเรื่องความมีประสิทธิภาพขององค์กรออกเป็นหลายแนวทางที่แตกต่างกันไป ซึ่งแต่ละคนต่างก็ใช้เกณฑ์ ปัจจัย หรือตัวแปรที่วัดประสิทธิผลขององค์กรที่ต่างกัน การวัดประสิทธิผลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก ทำให้เราทราบว่าองค์กรควรกำหนดเป้าหมายและแนวทางใด

การทำความเข้าใจในความหมายของประสิทธิผลขององค์กร จึงมีความสำคัญสำหรับการบริหารงานขององค์กร โดยเฉพาะองค์กรของรัฐ เป้าหมายของการบริหารภาครัฐก็เพื่อพัฒนาประเทศชาติให้มีความเจริญก้าวหน้า เสริมสร้างความเป็นธรรมในสังคมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่ในการบริหารงานภาครัฐนับวันจะขาดประสิทธิภาพ และล่าช้ากว่าภาคเอกชน ผลอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ของโลกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีความก้าวหน้าทันสมัยมากขึ้น แต่การบริหารงานภาครัฐกลับไม่ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว มุ่งเพียงเพื่อทำงานให้เสร็จมากกว่ามุ่งเน้นที่ผลลัพธ์หรือประสิทธิผลอันเกิดจากการบริหารงานภาครัฐ หากพิจารณาแล้วการวัดความสำเร็จขององค์กรนั้นต้องพิจารณาจากประสิทธิผลเป็นสำคัญ การทำความเข้าใจในประสิทธิผลขององค์กรนั้นยังรวมถึงการมีความรู้ และวิธีการจัดการเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ด้วย เพื่อจะได้เป็นประโยชน์แก่องค์กรและผู้บริหาร เพราะพฤติกรรมมนุษย์มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามความต้องการของตนเอง ซึ่งในทางปฏิบัติมีผู้บริหารอีกจำนวนมากที่ไม่ให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กรบางครั้งกลับมีการบิดเบือนข้อมูลไปจากข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น เพื่อหวังให้ได้ผลตามที่องค์กรของตนเองต้องการ หรืออาจเกิดผลกระทบ

ในทางกลับกันของการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติจะต้องมีความรู้ความเข้าใจ ยอมรับและตระหนักถึง เป้าหมายของการบริหาร เป้าหมายของการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ตามอำนาจหน้าที่ขององค์กร เป้าหมายในความรับผิดชอบและการตอบสนองความต้องการสมาชิกขององค์กร ผู้บริหารองค์กร จะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถที่จะนำทรัพยากรมนุษย์มาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร เพราะ มนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญขององค์กรที่จะบริหารองค์กรให้มีประสิทธิผล รวมถึงการกำหนด เครื่องมือ และวิธีการที่ใช้สำหรับเป็นเกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์กร เพื่อจะได้ทราบว่าองค์กร ควรจะไปในทิศทางใด มีปัจจัยอะไรที่มีความสัมพันธ์กับเกณฑ์ดังกล่าว

ในปัจจุบันการบริหารองค์กรภาครัฐของไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา มากขึ้น กว่าเดิม นอกจากนี้การพัฒนาบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ ระบบและวิธีการดำเนินงานและ โครงสร้างการจัดองค์กรแล้ว ยังให้ความสำคัญและนำเทคนิคการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้หลายรูปแบบ เพื่อช่วยในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการด้วยการมุ่งเน้นที่จะให้หน่วยงานของทางราชการได้บริหารงานที่เน้นผลความสำเร็จของ งาน ที่เรียกว่า การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management: RBM) เป็นการ บริหารจัดการที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานและมุ่งเน้นที่ผลงาน อัน ได้แก่ ผลผลิต (output) กับ ผลลัพธ์ (outcome) และความพึงพอใจของคนในองค์กร ประชาชน หรือหน่วยงานที่ทำงานร่วมกัน มากกว่าที่จะทำงาน โดยมุ่งเน้นที่ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน หรือ (input) และกระบวนการ ทำงาน (process) การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานด้วยการ อาศัยตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน เพื่ออธิบายถึงความคุ้มค่าในการทำงานหรือแสดงถึงความ รับผิดชอบในผลงานต่อสาธารณะ กับเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งองค์ประกอบใน การนำมาวัดผลงานที่สำคัญประกอบด้วย

1.1 เครื่องมือวัดผลงาน ซึ่งมีหลายชนิดที่สามารถนำมาใช้ในการวัดผลงาน เช่น KPI

1.2 ปัจจัยในการกำหนดผลงาน ประกอบไปด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1.2.1 ปัจจัยนำสู่ความสำเร็จ (Critical Success Factors หรือ CSF) ที่เป็นปัจจัย สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรสามารถ ดำเนินงานได้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ภารกิจ พันธกิจ และวิสัยทัศน์ที่องค์กร กำหนดไว้ มีทั้งหมด 2 ส่วน คือ

1) ปัจจัยสำคัญที่จะนำความสำเร็จในระดับองค์กร (Organizational level)

2) ปัจจัยสำคัญที่จะนำความสำเร็จในระดับปฏิบัติ (Operational level)

1.2.2 การจัดการความเสี่ยง (Risk Management) เป็นการวิเคราะห์ความเสี่ยงเพื่อ ช่วยให้เห็นตัวแปรใดบ้างที่จะต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนต่อองค์กร

ดังนั้นการบริหารราชการของหน่วยงานท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐ ที่จะต้องบริหารงานที่มุ่งเน้นประสิทธิผลต่อองค์การ เพราะการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนเพราะใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการจัดระเบียบและจัดบริการสาธารณะในท้องถิ่น แต่การบริหารงานของท้องถิ่นมักประสบปัญหาและอุปสรรคมากมายที่แตกต่างกันไปตามสภาพของท้องถิ่นมีที่มาและสาเหตุแตกต่างกัน บางปัญหาเกิดจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกขององค์การที่ส่งผลให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อองค์การ ต่อชุมชนและประชาชน

เทศบาลเป็นองค์การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ถึงแม้รัฐบาลจะให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจแก่ท้องถิ่นเพียงใดก็ตาม ย่อมมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเช่นเดียวกับองค์การอื่นๆ โดยทั่วไป เพราะในภาพรวม เทศบาลยังมีปัญหาด้านอำนาจหน้าที่ที่ไม่เหมาะสม ซึ่งบางอย่างมีอำนาจหน้าที่จำกัด บางอย่างมีอำนาจหน้าที่ไม่ชัดเจนหรือซ้ำซ้อน บางอย่างมีอำนาจหน้าที่มากเกินไปของเทศบาล ซึ่งไม่เหมาะสมกับเทศบาล จึงทำให้การบริหารงานของเทศบาลเกิดปัญหาและอุปสรรคมากมาย โดยเฉพาะปัญหาใหญ่ๆ คือ ปัญหาด้านนโยบายและการบริหารงาน ปัญหาด้านทรัพยากรบุคคล ปัญหาด้านการคลัง ปัญหาดังกล่าวหากได้รับการจัดการที่ดี จะช่วยให้เทศบาลสามารถตัดสินใจกำหนดทิศทางและแนวทางในการดำเนินกิจการของเทศบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

เทศบาลตำบลต้นเปา เป็นเทศบาลตำบลหนึ่งที่ตั้งอยู่ใน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ได้รับการจัดตั้งเป็นสุขาภิบาล มีฐานะเป็นนิติบุคคล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2528 และได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พุทธศักราช 2542 ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 โดยครอบคลุมพื้นที่ตำบลต้นเปาทั้งตำบล ประกอบด้วย 10 หมู่บ้าน มีประชากรแยกชาย 5,359 คน หญิง 6,028 คน รวม 11,387 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 25 สิงหาคม 2549 จาก งานทะเบียนราษฎร) เทศบาลตำบลต้นเปาได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็วจากเดิมเป็นพื้นที่ทำเกษตรกรรม มีการทำหัตถกรรมในครัวเรือนเป็นอาชีพเสริม แต่ปัจจุบันได้เป็นแหล่งเศรษฐกิจโดยรวมของประชาชน เป็นสถานที่ท่องเที่ยวและศูนย์กลางหัตถกรรมไทย สินค้าพื้นเมืองที่มีชื่อ เช่น ร่มและพัดบ่อสร้าง หัตถกรรมกระดาษสา โรงงานอุตสาหกรรมหลายประเภทที่สร้างรายได้ให้กับชุมชนเป็นอย่างมาก และแนวโน้มอีกไม่นานจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง นับว่าเทศบาลตำบลต้นเปาได้มีการพัฒนาเจริญก้าวหน้ามาก และความก้าวหน้าดังกล่าวย่อมสอดคล้องกับความมีประสิทธิภาพขององค์การเป็นอย่างมาก

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของเทศบาลตำบลต้นเปา ประกอบด้วย สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี และมีส่วนราชการต่างๆ อันประกอบด้วย สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การศึกษา ตรวจสอบภายใน และมีจำนวนบุคลากรทั้งหมด 113 คน

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลเป็นอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น มีการบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ และควบคุมตลาด ท่าเรือ ท่าข้าม ที่จอดรถ จัดสาธารณูปโภคและสาธารณูปการและสิ่งก่อสร้างอื่นๆ การพาณิชย์ การท่องเที่ยว การศึกษา ส่งเสริมกีฬา ศิลปะ ประเพณีวัฒนธรรม รักษาความสะอาด กำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย สาธารณสุข ดูแลรักษาที่สาธารณะ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ความสงบเรียบร้อย การควบคุมอาคาร และกิจการอื่นที่ประกาศกำหนดให้ทำ

รายได้เทศบาล ประกอบด้วย รายได้จากหมวดภาษีอากร หมวดค่าธรรมเนียม หมวดค่าปรับใบอนุญาต หมวดรายได้จากทรัพย์สิน หมวดเบ็ดเตล็ด และจากเงินช่วยเหลือ ซึ่งในรายได้ของเทศบาลตำบลต้นเปา ในปี พ.ศ.2549 (ข้อมูล ณ ตุลาคม 2548 ถึง กรกฎาคม 2549) รวม 55,754,254.84 บาท

รายจ่ายของเทศบาล ประกอบด้วย รายจ่ายจากงบกลาง รายจ่ายจากหมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ รายจ่ายค่าจ้างชั่วคราว หมวดค่าตอบแทนใช้สอย และวัสดุ หมวดค่าสาธารณูปโภค หมวดเงินอุดหนุน หมวดค่าครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง รายจ่ายในปี พ.ศ.2549 (ข้อมูล ณ ตุลาคม 2548 ถึง กรกฎาคม 2549) รวม 36,304,167.17 บาท

การศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของท้องถิ่นจึงจำเป็นและต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อค้นหาปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงาน ค้นหาแนวทางและวิธีการที่เหมาะสมที่จะสามารถช่วยป้องกันและแก้ไขปัญหา และนำไปปรับปรุงการบริหารงานขององค์การ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลต้นเปา จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำข้อค้นพบที่ได้ไปใช้พัฒนาการบริหารงานให้มีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้นซึ่งจะเกิดประโยชน์โดยตรงต่อประชาชน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะของเทศบาล ด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล ด้านลักษณะของบุคลากรของเทศบาล ด้านนโยบายบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาล

2.2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลของเทศบาลด้านความสามารถในการปรับตัว
ด้านความสามารถในการผลิต ด้านความพึงพอใจ และด้านการพัฒนา

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของเทศบาลตำบล
ต้นเปา จังหวัดเชียงใหม่

3. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

3.1 ขอบเขตพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะเทศบาลตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัด
เชียงใหม่

3.2 ขอบเขตตัวแปรที่ศึกษา

ผู้วิจัยได้ใช้ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานเทศบาลตำบล
ต้นเปา ดังนี้ คือ

3.2.1 **ตัวแปรต้น** ได้แก่ ลักษณะของเทศบาล สภาพแวดล้อมของเทศบาล ลักษณะ
ของบุคลากรของเทศบาล นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานเทศบาล

3.2.2 **ตัวแปรตาม** คือประสิทธิผลองค์กร

3.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

1) คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานของเทศบาลตำบลต้นเปา
จำนวน 113 คน

2) ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลต้นเปา จำนวน 11,387 คน

3.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

1) คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานของเทศบาลตำบลต้นเปา
จำนวน 113 คน

2) ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลต้นเปา จำนวน 400 คน โดยได้มา
จากการสุ่มอย่างง่าย

3.4 ขอบเขตด้านเวลา

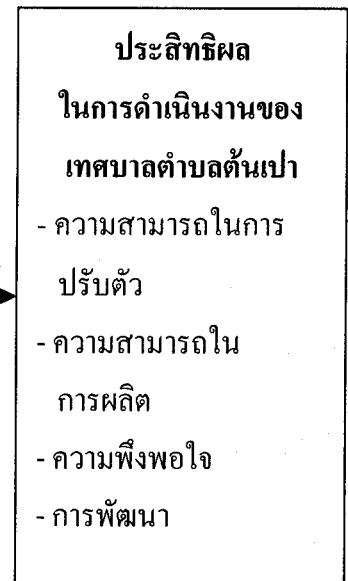
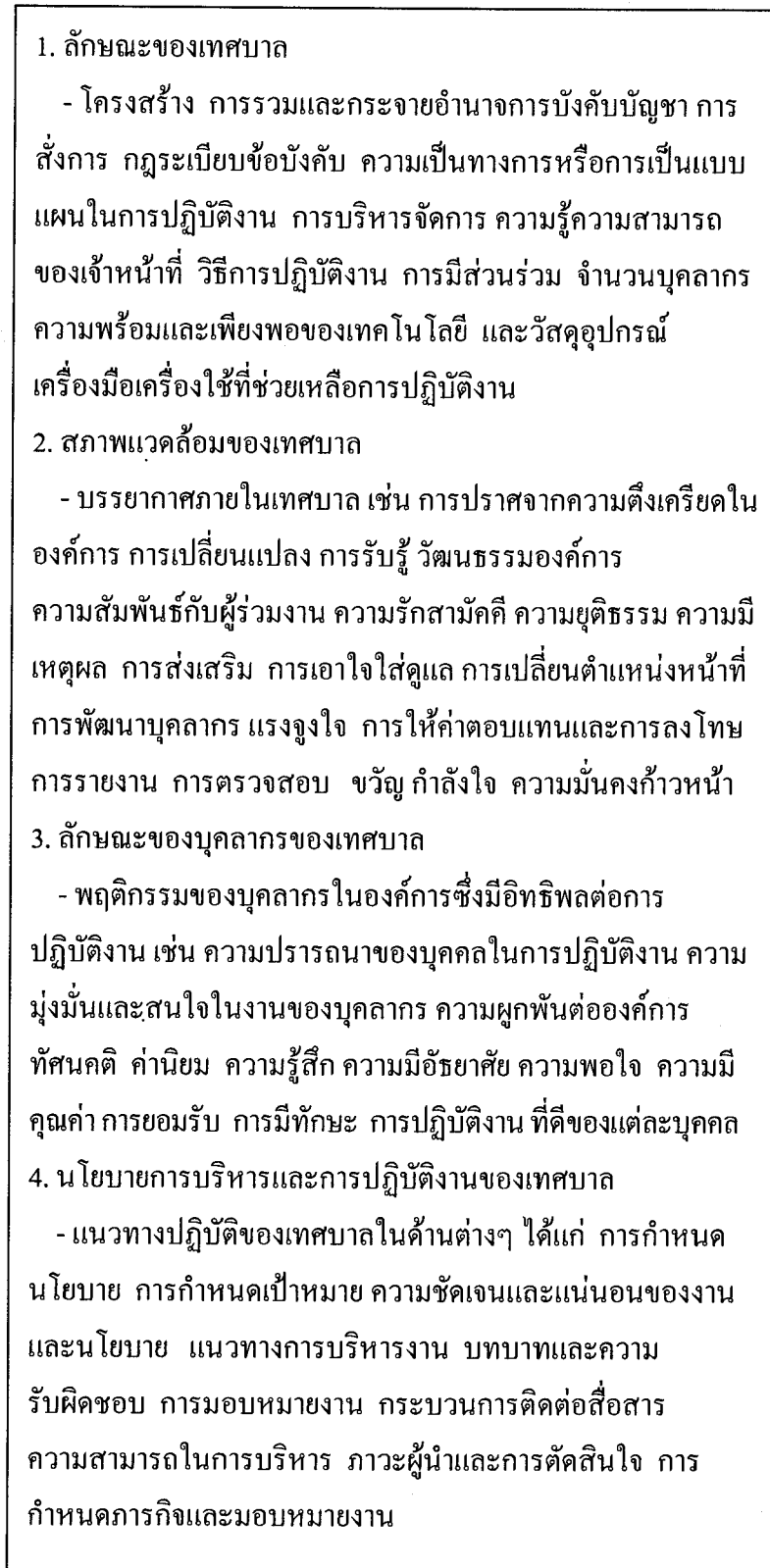
การศึกษาในครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วง เดือนมิถุนายน – เดือนกรกฎาคม

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิดของนักวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหลายท่านเพื่อนำมากำหนดตัวแปรในการวิจัยประกอบด้วย **ตัวแปรต้น** คือปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของการดำเนินงานของเทศบาลตำบลต้นเปา ได้แก่ ลักษณะเทศบาล สภาพแวดล้อมของเทศบาล ลักษณะบุคลากรของเทศบาล และนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานเทศบาล เนื่องจากได้รวบรวมแนวคิดของนักวิชาการและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหลายๆ ท่าน ส่วนใหญ่มีองค์ประกอบตัวแปรทั้ง 4 ดังกล่าว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การเป็นสำคัญ และตัวแปรตามได้นำกรอบแนวคิดจากตัวแปรวัดประสิทธิผลของ Streeters ที่ได้รวบรวมและสรุปมาจากนักวิชาการหลายท่านที่ได้ศึกษาและวิจัย ในเรื่องประสิทธิผลเอาไว้ ซึ่งตัวแปรตามที่ใช้วัดประสิทธิผลของการดำเนินงานของเทศบาลตำบลต้นเปา ได้แก่ ความสามารถในการปรับตัว ความสามารถในการผลิต ความพึงพอใจ และการพัฒนา ดังแสดงในภาพที่ 1.1

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

5. สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะของเทศบาล สภาพแวดล้อมของเทศบาล ลักษณะบุคลากรของเทศบาล และนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานเทศบาล มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลต้นเปา

6. นิยามศัพท์

6.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง องค์ประกอบหรือสิ่งต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของเทศบาล

6.2 ลักษณะของเทศบาล หมายถึง โครงสร้าง การรวมและกระจายอำนาจ การบังคับบัญชา การสั่งการ กฎระเบียบข้อบังคับ ความเป็นทางการหรือการเป็นแบบแผนในการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ วิธีการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วม จำนวนบุคลากร ความพร้อมและเพียงพอของเทคโนโลยี และวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ช่วยเหลือการปฏิบัติงาน

6.3 สภาพแวดล้อมของเทศบาล หมายถึง บรรยากาศภายในเทศบาล เช่น การปราศจากความตึงเครียดในองค์การ การเปลี่ยนแปลง การรับรู้ วัฒนธรรมองค์การ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความรักสามัคคี ความยุติธรรม ความมีเหตุผล การส่งเสริม การเอาใจใส่ดูแล การเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ การพัฒนาบุคลากร แรงจูงใจ การให้ค่าตอบแทนและการลงโทษ การรายงาน การตรวจสอบ ขวัญกำลังใจ ความมั่นคงก้าวหน้า

6.4 ลักษณะของบุคลากรของเทศบาล หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการทำงาน เช่น ความปรารถนาของบุคคลในการทำงาน ความมุ่งมั่นและสนใจในงานของบุคลากร ความผูกพันต่อองค์การ ทศนคติ ค่านิยม ความรู้สึก ความมีธรรมาจริย ความพอใจ ความมีคุณค่า การยอมรับ การมีทักษะ การปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคล

6.5 นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาล หมายถึง แนวทางปฏิบัติของเทศบาลในด้านต่างๆ ได้แก่ การกำหนดนโยบาย การกำหนดเป้าหมาย ความชัดเจนและแน่นอนของงานและนโยบาย แนวทางการบริหารงาน บทบาทและความรับผิดชอบ การมอบหมายงาน กระบวนการติดต่อสื่อสาร ความสามารถในการบริหาร ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน

6.6 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลต้นเปา หมายถึง ความสามารถของเทศบาลตำบลต้นเปาในการบริหารผลงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ภารกิจ อันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรและสังคม ประสิทธิภาพนั้นประกอบไปด้วย ด้านความสามารถในการปรับตัวด้านความสามารถในการผลิต ด้านความพึงพอใจ และด้านการพัฒนา

6.7 ความสามารถในการปรับตัว หมายถึง ความสามารถของเทศบาลในการตอบสนอง การรับรู้ การเรียนรู้ การปรับตัว การปรับปรุง และการเปลี่ยนแปลงต่อสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก การยอมรับและรับฟังความคิดเห็น

6.8 ความสามารถในการผลิต หมายถึง ความสามารถของเทศบาลที่วัดได้จาก ด้านคุณภาพและประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพของงานและการปฏิบัติงานของบุคลากร

6.9 ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติและความรู้สึกของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการบริการ การแก้ไขปัญหาและดำเนินงาน การตอบสนองต่อความต้องการ การอำนวยความสะดวก

6.10 การพัฒนา หมายถึง การที่เทศบาลมีการพัฒนา ดำเนินงาน สนับสนุน ส่งเสริมปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และริเริ่มดำเนินงานสิ่งใหม่ ๆ เช่น การพัฒนางาน การพัฒนาบุคลากร การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน อุปกรณ์ เทคโนโลยี เป็นต้น

6.11 บุคลากร หมายถึง คณะผู้บริหารเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล และพนักงานเทศบาล

7. ประโยชน์ที่ได้รับ

7.1 ทำให้ทราบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาล และทราบระดับประสิทธิผลของการดำเนินงานของเทศบาล เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาเทศบาลให้มีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

7.2 ทำให้ทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของเทศบาล และนำไปสู่การส่งเสริมปัจจัยเหล่านั้น เพื่อพัฒนาประสิทธิผล ในการดำเนินงานของเทศบาลให้เพิ่มมากขึ้น

7.3 นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปพัฒนาและปรับใช้กับองค์กรหรือหน่วยงานอื่น ๆ อันจะส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อองค์กรและประชาชน

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ: กรณีศึกษาเทศบาลตำบล
ต้นเปา ผู้วิจัยได้ทบทวน แนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้

1. โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล
2. แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ

1. โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

1.1 การจัดตั้ง

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 12 พุทธศักราช 2546 ได้กำหนดการจัดตั้ง การยุบเลิก การเปลี่ยนแปลง เช่น การยกฐานะ เปลี่ยนแปลง หรือ ขยายพื้นที่ กระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

1.2 ประเภทของเทศบาล

ท้องถิ่นใดมีสภาพสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้นเป็นเทศบาลได้ โดยแบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ประเภท คือ

1.2.1 เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย

1.2.2 เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้น ให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

1.2.3 เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไปทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีประกาศ

กระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย

1.3 องค์การของเทศบาล

เทศบาลประกอบด้วย 2 องค์กร ได้แก่

1.3.1 สภาเทศบาล

1.3.2 นายกเทศมนตรี

1.3.1 สภาเทศบาล ทำหน้าที่ออกเทศบัญญัติตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดอำนาจไว้ เพื่อเป็นระเบียบและข้อบังคับสำหรับใช้กับประชาชนในเขตเทศบาล และมีอำนาจหน้าที่ในการควบคุม หรือกำกับดูแลการบริหารงานของเทศบาลตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล

สภาเทศบาลประกอบด้วย สมาชิกเทศบาลซึ่งได้เลือกตั้งจากราษฎรในเขตเทศบาล มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี สมาชิกสภาเทศบาลมีจำนวนแตกต่างกัน คือ

- 1) สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกทั้งหมด 12 คน
- 2) สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกทั้งหมด 18 คน
- 3) สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกทั้งหมด 24 คน

สภาเทศบาลเลือกสมาชิกเป็นประธานสภา 1 คนและเป็นรองประธานสภา 1 คน

1.3.2 นายกเทศมนตรี มาจากการเลือกตั้งของราษฎรในเขตเทศบาล คุณสมบัติอายุไม่ต่ำกว่า 30 ปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง จบการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี หรือเทียบเท่า หรือเคยเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น หรือสมาชิกรัฐสภา นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตเทศบาล ดำรงตำแหน่งนับแต่วันเลือกตั้ง อำนาจการบริหารย่อมเป็นอิสระ และกว้างขวางมากกว่าการบริหารโดยคณะเทศมนตรี นายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งวาระ 4 ปี และจะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้

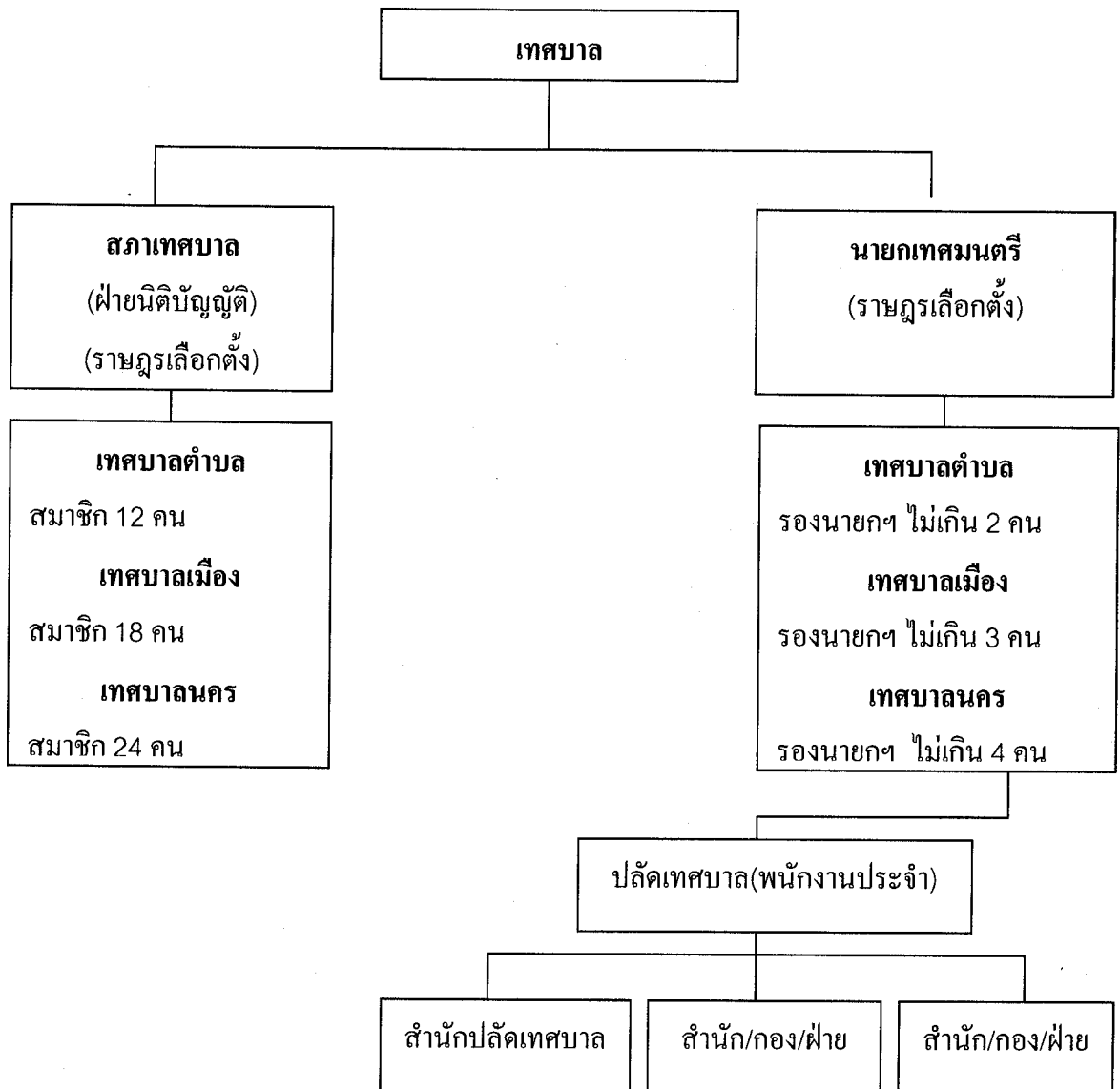
นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี เพื่อช่วยบริหารราชการของเทศบาลได้ตามจำนวน คือ

เทศบาลตำบล มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 2 คน

เทศบาลเมือง มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 3 คน

เทศบาลนคร มีรองนายกเทศมนตรีไม่เกิน 4 คน

และนายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี เพื่อช่วยบริหารราชการของเทศบาลก็ได้



ภาพที่ 2.1 แผนภูมิโครงสร้างเทศบาล

ที่มา: สำนักงานเทศบาลตำบลต้นเปา (2549) “แผนพัฒนาสามปี พ.ศ.2549-2551”

1.4 หน้าที่ของเทศบาลตำบล

พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 มาตรา 50 ได้กำหนดให้เทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

(3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

(4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

(5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

(6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

(7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

และในพระราชบัญญัติ มาตรา 51 กำหนดให้เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใดๆ

ในเขตเทศบาลก็ได้ ดังต่อไปนี้

(10) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

(11) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

(12) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

(13) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

(14) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

(15) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

(16) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

(17) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

(18) เทศพาณิชย์

1.5 เทศบาลตำบลต้นเปา

เทศบาลตำบลต้นเปาได้มีการแบ่งโครงสร้างแบ่งส่วนราชการ อำนาจหน้าที่ การบริหารจัดการ การจัดเก็บรายได้ และการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายออกเป็นหมวดต่างๆ รวมทั้งข้อมูลต่างๆ ดังนี้

1.5.1 อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลต้นเปา ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 หมวด 2 มาตรา 16 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้ ดังนี้

1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

4) การจัดสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ

- 5) การสาธารณูปการ
- 6) การส่งเสริม การฝึกอบรมและประกอบอาชีพ
- 7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- 8) การจัดการท่องเที่ยว
- 9) การจัดการศึกษา
- 10) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและ
ผู้ด้อยโอกาส
- 11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม
อันดีของท้องถิ่น
- 12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 13) การจัดให้มีและบำรุงสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 14) การส่งเสริมการกีฬา
- 15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิของประชาชน
- 16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 18) การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- 19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- 20) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- 21) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การอนามัย
โรงพยาบาล และสาธารณสุขสถานอื่นๆ
- 22) การบริหารจัดการ บำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน และ
ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
- 23) การผังเมือง
- 24) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- 25) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- 26) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 27) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกัน
และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 28) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตาม
คณะกรรมการประกาศกำหนด

29) การควบคุมอาคาร

1.5.2 รายได้ของเทศบาลตำบลต้นเปา ประกอบด้วย 5 หมวด

- 1) รายได้จากหมวดภาษีอากร
- 2) รายได้จากหมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับและใบอนุญาต
- 3) รายได้จากหมวดรายได้จากทรัพย์สิน
- 4) รายได้จากหมวดเบ็ดเตล็ด
- 5) รายได้จากเงินช่วยเหลือ

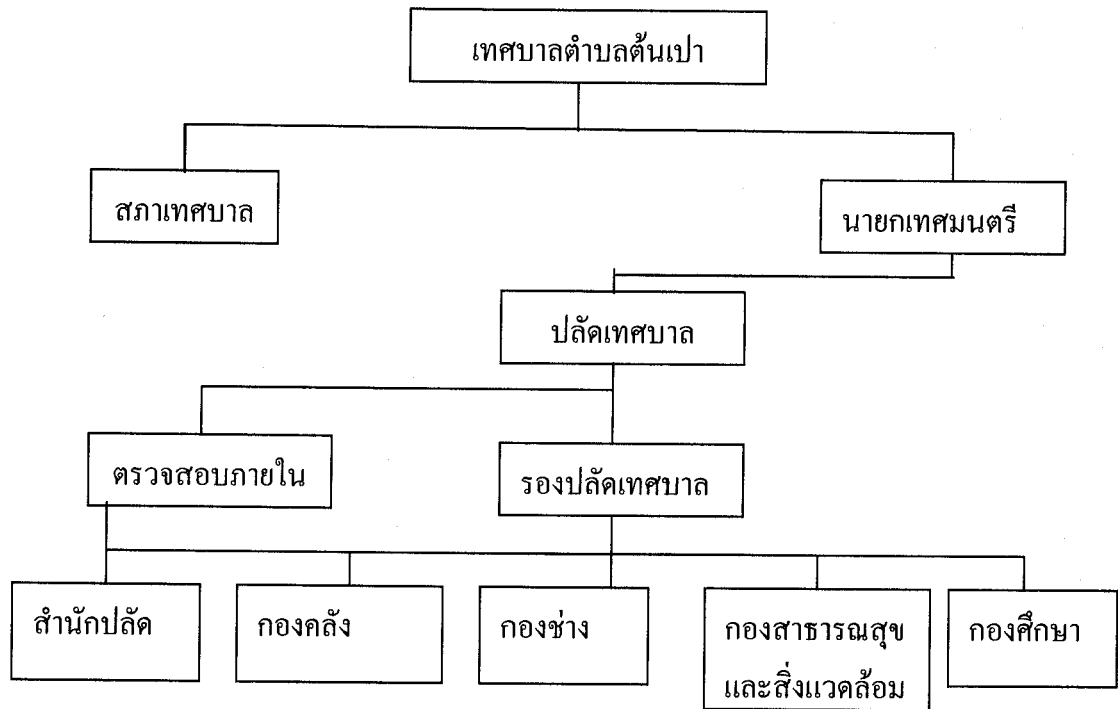
1.5.3 รายจ่ายของเทศบาลตำบลต้นเปา ประกอบด้วย 7 หมวด

- 1) รายจ่ายงบกลาง
- 2) รายจ่ายหมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ
- 3) รายจ่ายหมวดค่าจ้างชั่วคราว
- 4) รายจ่ายหมวดค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ
- 5) รายจ่ายหมวดค่าสาธารณูปโภค
- 6) รายจ่ายหมวดเงินอุดหนุน
- 7) รายจ่ายหมวดค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง

1.5.4 การจัดโครงสร้างและแบ่งส่วนราชการของเทศบาลตำบลต้นเปา

ประกอบด้วย

- 1) นายกเทศมนตรี และสภาเทศบาล
- 2) ตรวจสอบภายใน
- 3) สำนักปลัด
- 4) กองคลัง
- 5) กองช่าง
- 6) กองการศึกษา
- 7) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม



- | | | | | |
|----------------------|------------------|-------------------|---------------------|------------|
| -งานธุรการ | -งานธุรการ | -งานธุรการ | -งานธุรการ | -งานธุรการ |
| -งานการเจ้าหน้าที่ | -งานผลประโยชน์ | -งานวิศวกรรม | -งานสุขาภิบาลอนามัย | -งานบริหาร |
| -งานวิเคราะห์ | -งานการเงินและ | -งานช่างสุขาภิบาล | สิ่งแวดล้อม | การศึกษา |
| นโยบายและแผน | บัญชี | -งานการโยธา | -งานรักษาความสะอาด | |
| -งานทะเบียนราษฎร | -งานพัสดุและ | | -งานส่งเสริมสุขภาพ | |
| -งานป้องกันฯ | ทะเบียนทรัพย์สิน | | | |
| -งานรักษาความ | | | | |
| สงบเรียบร้อย | | | | |
| -งานนิติกร | | | | |
| -งานส่งเสริมการเกษตร | | | | |
| -งานพัฒนาชุมชน | | | | |
| -งานประชาสัมพันธ์ | | | | |

ภาพที่ 2.2 แผนภูมิโครงสร้างและการแบ่งส่วนราชการของเทศบาลตำบลต้นเปา

ที่มา: สำนักงานเทศบาลตำบลต้นเปา (2549) “แผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2549-2551”

ตารางที่ 2.1 การบริหารจัดการของเทศบาลตำบลต้นเปา ในช่วงปี พ.ศ. 2545 - พ.ศ. 2549

รายละเอียด	ปี พ.ศ.2545	ปี พ.ศ.2546	ปี พ.ศ.2547	ปี พ.ศ.2548	ปี พ.ศ.2549 (ข้อมูล ณ ต.ค.2548 ถึง ก.ค.2549)
ประชากร	10,585	10,784	10,836	11,006	11,387
บุคลากร	63	67	70	93	113
รายได้รวม	60,669,304.19	58,086,955.83	67,355,743.60	92,027,099.74	57,754,254.84
รายจ่ายรวม	44,952,577.21	26,466,303.09	38,239,512.44	68,515,103.05	36,304,167.17

จากตารางที่ 2.1 ข้อมูลประชากร บุคลากรและการบริหารจัดการ ในแต่ละปีของเทศบาลตำบลต้นเปา (เฉพาะข้อมูลรายรับ-รายจ่ายของปี พ.ศ. 2549 เป็นข้อมูล ณ เดือนต.ค. 2548-ก.ค. 2549)

ที่มา: สำนักงานเทศบาลตำบลต้นเปา ฝ่ายกองคลัง “ข้อมูลงานการเงินและบัญชี ปี พ.ศ. 2545-2549”

ตารางที่ 2.2 รายได้ของเทศบาลต้นเปา ระหว่างปีงบประมาณ 2545-2549

ปี พ.ศ.	รายได้จัดเก็บ	เงินอุดหนุน	รวม
2545	19,799,231.24	40,870,072.85	60,669,304.19
2546	45,549,679.06	12,537,276.77	58,086,955.83
2547	47,402,536.80	19,953,206.80	67,355,743.60
2548	59,448,022.04	32,579,077.70	92,027,099.74
2549	43,761,053.08	21,751,682.00	70,074,863.83

จากตาราง 2.2 ข้อมูลการจัดเก็บภาษีรายได้ที่จัดเก็บเอง และรายได้ที่รัฐอุดหนุนให้กับเทศบาลในปี พ.ศ. 2545- 2547 มีรายได้เพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการจัดเก็บเองของเทศบาลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่มาปี พ.ศ.2549 รายได้กลับลดลง เหตุเนื่องจากสถานะเศรษฐกิจและสังคม การเมือง ตลอดจนความร่วมมือประชาชน ความสามารถในการชำระภาษีของประชาชนมีน้อย และเงื่อนไขปัจจัยการบริหารอื่นๆ ที่เป็นปัญหาและอุปสรรค ทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลลดลง

ที่มา: สำนักงานเทศบาลตำบลต้นเปา ฝ่ายกองคลัง “ข้อมูลงานผลประโยชน์ ปี พ.ศ. 2545-2549”

1.5.5 สภาพปัญหา

เมื่อพิจารณาถึงผลของการพัฒนาของเทศบาลที่ผ่านมา มีบางลักษณะที่ยังขาดเป้าหมายทิศทาง และจุดเน้นในการพัฒนาที่ชัดเจน ขาดการศึกษาปัญหาความต้องการหรือความจำเป็นในการพัฒนาอย่างแท้จริงที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และยังมีปัญหาอื่นๆ ที่เกิดขึ้นตามมาหลังจากการพัฒนา(ข้อมูลจากรายงานการศึกษาความเหมาะสมระบบบำบัดน้ำเสีย ระบบการจัดการขยะ และระบบการจัดการของเสียชุมชน เทศบาลตำบลต้นเปา ปี 2549) เช่น

1) สภาพทางเศรษฐกิจของชุมชน เทศบาลตำบลต้นเปาเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญที่มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเที่ยวทุกวัน มีโรงงานอุตสาหกรรมหลายแห่ง สภาพเศรษฐกิจของชุมชนมีเงินไหลหมุนเวียนมากมาย แต่เมื่อศึกษาโครงสร้างด้านการประกอบอาชีพ พบว่าประชากรส่วนใหญ่ยังมีฐานะยากจน และ ร้อยละ 75 เป็นลูกจ้างภาคเอกชน และยังคงมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน

2) ข้อมูลประชากร จากข้อมูลตัวเลขประชากรที่มีหลักฐานทางทะเบียนราษฎรของปี พ.ศ.2549 จำนวน 11,387 คน แต่ข้อเท็จจริงมีประชากรในพื้นที่ที่มาอาศัยจำนวนมากที่เป็นประชากรแฝง ได้เดินทางเข้ามาเพื่อประกอบอาชีพ พักอาศัย เพื่อขอรับบริการ ใช้สิทธิรักษาพยาบาล การศึกษา และท่องเที่ยว ซึ่งมีจำนวนเท่าไรไม่ทราบแน่ชัด และยังเข้ามาใช้บริการสาธารณะด้านต่างๆ ของเทศบาลและบริโภคทรัพยากรในเขตเทศบาล ทำให้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมากมายและ ยังส่งผลกระทบต่องบประมาณการพัฒนาและการเจริญเติบโตของเทศบาลด้วย

3) ด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันได้สร้างผลกระทบต่อชุมชนอย่างมากมาย เพราะขาดการบริหารจัดการที่ดี เช่น ฝุ่นที่เกิดจากการจราจร มลภาวะเสียงที่เกิดจากโรงงานอุตสาหกรรม สิ่งก่อสร้าง กลิ่นเหม็นที่เกิดจากน้ำเสียของชุมชน จากโรงงาน ขยะเน่าเหม็น ฟาร์มเลี้ยงสัตว์ เขม่าควันที่เกิดจากรถยนต์ โรงงานอุตสาหกรรม การเผาขยะ ขยะมูลฝอยที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นอันเกิดจากการเพิ่มของโรงงานอุตสาหกรรม ที่พักอาศัยเพิ่มขึ้น โครงการบ้านจัดสรร โครงการบ้านเอื้ออาทรเพิ่มขึ้น และปัญหาไม่มีแหล่งที่ทิ้งขยะ

จากข้อมูลของเทศบาลที่กล่าวไว้ข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความประสิทธิผลองค์กร อันนำไปสู่การบริหารจัดการที่ดี การให้บริการที่ดีและการพัฒนาอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของนักวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหลายท่านเพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยในครั้งนี้ พร้อมได้กำหนดปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของการดำเนินงานเทศบาลตำบลต้นเปา ได้แก่ ลักษณะของเทศบาลที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้าง การบริหารจัดการ สภาพแวดล้อมของเทศบาลทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การ

บริหาร บรรยากาศภายในเทศบาล ลักษณะบุคลากรเทศบาล และนโยบายบริหารเทศบาล ว่ามีปัจจัยใดที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลต้นเปา

1.5.6 ข้อมูลสรุปประเมินผลด้านคุณภาพการให้บริการ

จากรายงานสรุปประเมินผลคุณภาพการให้บริการจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลต้นเปา ของปี พ.ศ.2549 โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ เป็นผู้จัดทำการศึกษาและประเมินผล เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาการกำหนดผลตอบแทนของเทศบาลตำบลต้นเปา และเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล จากการสำรวจและประเมินผลด้านคุณภาพการให้บริการสรุปได้ ดังนี้

1) สำรวจจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 คน ในเขตเทศบาลตำบลต้นเปา ซึ่งการสำรวจประชาชนส่วนใหญ่เดินทางมาด้วยวัตถุประสงค์อันดับมากที่สุดเป็นการมาติดต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร

ตารางที่ 2.3 ข้อมูลการเข้ามาติดต่อขอรับบริการของประชาชนที่สำนักงานเทศบาลตำบลต้นเปา

อันดับ	วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ	จำนวน (%)
1.	งานทะเบียนราษฎร	151 (39.1)
2.	ชำระภาษีอากร	149 (38.6)
3.	การร้องทุกข์	121 (31.3)
4.	งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	117(30.3)
5.	งานซ่อมบำรุง	96(24.9)
6.	งานประชาสัมพันธ์	94(24.4)
7.	งานบริการต่างๆ เช่น น้ำอุปโภคบริโภค ล้างตลาด ล้างพื้น	83(21.5)
8.	งานการประปา	80(20.7)
9.	อื่น ๆ เช่น ประชุม ,เก็บขยะ ฯลฯ	41(10.6)

จากตารางที่ 2.3 ข้อมูลของผู้มาใช้บริการจากกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการทั้งหมด 386 คน ซึ่งส่วนใหญ่จะเดินทางมาด้วยวัตถุประสงค์ของการใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรมากที่สุด รองลงมา คือการให้บริการด้านชำระภาษี และบริการด้านการร้องทุกข์

ที่มา: สำนักงานเทศบาลตำบลต้นเปา (2549) “ข้อมูลจากรายงานสรุปประเมินผลคุณภาพการให้บริการจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มติด้านคุณภาพการให้บริการ เทศบาลตำบลต้นเปา จังหวัดเชียงใหม่ ปี 2549 หน้า 8”

2) สรุปประเมินผลคุณภาพการให้บริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลสรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 70.64

(2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลสรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 67.48

(3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลสรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 73.26

(4) สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 3 ด้าน อยู่ที่ระดับร้อยละ 70.64

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ

อุไรวรรณ แยมนิม (2544: 166) ได้อ้างถึงทฤษฎี McKinsey 7- S Framework ซึ่งเป็นทฤษฎีชี้ให้เห็นถึงองค์การที่มีประสิทธิผลหรือประสบความสำเร็จในทางการบริหารว่า องค์การที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย

1. Strategy กลยุทธ์ที่บริษัทใช้สร้างข้อได้เปรียบเหนือคู่แข่งกันอย่างยั่งยืน
2. Structure โครงสร้างขององค์การ การมอบหมายงาน และการแบ่งงานต้องเอื้อประโยชน์ให้องค์การสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้
3. System ระบบต่างๆ ในองค์การ เช่น ระบบการจัดการผลิต ระบบการจัดการสินค้าคงคลัง ระบบการจัดซื้อ ระบบการควบคุมคุณภาพ ระบบการเงิน ระบบการตลาด ระบบการบัญชี

ระบบสารสนเทศ และระบบการวัดผลงาน ต้องประสานงานกันอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ต้องมีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี

4. Style สไตล์การบริหารงาน จรรยาบรรณและวิสัยทัศน์ ของผู้บริหารต้องกว้างไกล
5. Staff พนักงานในองค์กรมีความกระตือรือร้น ขยันขันแข็ง ซื่อสัตย์ อุทิศตนเพื่อบริษัท
6. Skill ทักษะขององค์กรและคนในองค์กร เก่งคิด เก่งทำ และเก่งคน
7. Share Value ค่านิยมร่วมกันของคนในองค์กรที่จะมุ่งมั่นให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

เฉลิมพงษ์ มีสมนัย (2547: 132-139) ได้กล่าวสรุปการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ว่าเป็นการบริหารจัดการอยู่บนพื้นฐานและมุ่งเน้นผลงานอันได้แก่ผลผลิต (outputs) กับผลลัพธ์ (outcomes) และความพึงพอใจของประชาชนหรือหน่วยงานที่ทำงานร่วมกันมากกว่าที่จะทำงานโดยมุ่งเน้นทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานหรือปัจจัยนำเข้า (input) และ กระบวนการทำงาน (process) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ และเป็นการดำเนินงานที่ทำให้เกิดความมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ความมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงาน โครงการจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ การบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวจำเป็นต้องบังเกิดผลสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

เฉลิมพงษ์ มีสมนัย (2547: 64) ได้อธิบายการประเมินประสิทธิภาพสามารถจะกระทำได้หลายวิธีแล้วแต่ว่าจะมองประสิทธิภาพในมิติใด สำหรับพิทยา บวรวัฒนา เห็นว่าองค์กรที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง องค์กรที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (goals) ที่ตั้งไว้ ประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องของความสำเร็จขององค์กรในการกระทำสิ่งต่างๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงจึงเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย ส่วนองค์กรที่มีประสิทธิภาพต่ำจึงเป็นองค์กรที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์กรจึงเป็นเรื่องของการพยายามหาคำตอบว่า องค์กรนั้นได้ดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ได้สำเร็จแค่ไหน (พิทยา บวรวัฒนา 2541: 176) นอกจากนี้ วีระพล สุวรรณนันต์ (2547:64) ได้กล่าวคำว่าประสิทธิภาพ เป็นระดับของความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมที่เข้าใกล้วัตถุประสงค์มากที่สุด และสมศักดิ์ มีทรัพย์หลาก เห็นว่าประสิทธิภาพเป็นการดำเนินโครงการหรืองานอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วปรากฏว่าผลที่เกิดขึ้น (outcomes) หรือผลผลิตที่เกิดขึ้น (output) ณ ระดับหนึ่งระดับใดที่เป็นเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีการใช้ทรัพยากร (resources) หรือปัจจัยนำเข้า (inputs) มากน้อยเพียงใด

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2547: 253-258) ได้กล่าวถึงมิติประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะ ว่าการประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะนั้นสามารถทำได้ 2 แนวทาง คือ แนวทางอัตวิสัย และแนวทางวัตถุวิสัย ซึ่งการพิจารณาในแนวทางวัตถุวิสัยเป็นการประเมินไปที่ผู้ให้บริการ โดยให้ความสำคัญต่อการประเมินในมิติของประสิทธิภาพและมิติของประสิทธิผล สำหรับในมิติประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ ได้มีนักวิชาการหลายคนแสดงความเห็นเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพ ดังนี้

ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถขององค์การในการบริหารผลงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ภารกิจ อันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การและสังคม ประสิทธิภาพนั้นต้องครอบคลุมทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

1. ไฟแลนเดอร์ และ ไพโอเกล (Friedlander and Piokle, อ้างในเทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2547: 255) เห็นว่า องค์ประกอบสำคัญของความมีประสิทธิภาพคือ ความมากน้อยขององค์การที่องค์การสนองต่อความต้องการของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าซึ่งประเมินได้จากสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากหน่วยงานในแง่คุณภาพสินค้า หรือบริการ ปริมาณ ความเรียบร้อย และความได้มาตรฐานของสินค้าและบริการ ความรวดเร็วของการบริการ ความเต็มใจช่วยเหลือ ความเป็นมิตรและลักษณะท่าทีของพนักงานหรือพฤติกรรมของพนักงาน (อ้างถึงใน ภรณ์ กิริติบุตร และวรงค์ จันทรร 2522: 4) จากความหมายดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าความมีประสิทธิภาพไม่ใช่มองเฉพาะในกรอบของการบรรลุเป้าหมายขององค์การเท่านั้น แต่ต้องเน้นถึงการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการด้วย ไม่ครอบคลุมเฉพาะเชิงปริมาณเท่านั้นยังครอบคลุมถึงเชิงคุณภาพของการบริการสาธารณะด้วย

2. แอลถิ่น คอรี โรเซ็น 1993: 89-93 (อ้างใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2547: 255) เห็นว่า ประสิทธิภาพหรือผลงานในเชิงคุณภาพ (output quality) โดยการประเมินประสิทธิภาพหรือผลงานในเชิงปริมาณจะมีกระบวนการประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ

2.1 การระบุผลงานที่ต้องการจะให้เกิดขึ้น ซึ่งต้องดำเนินการในสิ่งต่อไปนี้คือ มีการระบุถึงผลงานหลัก (the major outputs) มีการจัดลำดับความสำคัญและทำให้เข้าใจง่าย (prioritize and simplify) และมีการเลือกผลงานที่สำคัญสูงที่จะนำมาใช้ในการประเมิน (select)

2.2 การตัดสินใจเพื่อกำหนดตัวชี้วัดผลงาน ซึ่งต้องดำเนินการในสิ่งต่อไปนี้คือ การเลือกตัวชี้วัด (select indicators) ซึ่งถ้าเป็นผลงานในเชิงปริมาณจะต้องสามารถกำหนดเป็นจำนวนตามหน่วยวัดที่กำหนดขึ้นมาได้ มีการจัดน้ำหนักความสำคัญของแต่ละตัวชี้วัด (adjust for workload difficulty) มีการวัดหรือประเมินผลงาน (measure the outputs)

นอกจากนี้โรเซนยังเห็นว่าประสิทธิผลหรือผลงานนั้นจะต้องให้ความสำคัญทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพด้วย ซึ่งในการประเมินผลงานในเชิงคุณภาพ (quality indicators) สามารถทำได้ด้วยการนำเทคนิคการตัดสินใจซึ่งเรียกว่า เทคนิคการจัดลำดับความสำคัญโดยกลุ่ม (Nominal Group Technique) มาช่วยกำหนดตัวชี้วัดร่วมกัน ตัวอย่างเช่นคุณภาพการบริการรถไฟจะต้องมีตัวชี้วัดเกี่ยวกับความเชื่อถือ ความรวดเร็ว ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ทันที การสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ซึ่งในการประเมินคุณภาพของประสิทธิผลหรือผลงาน มีกระบวนการประกอบด้วย 2 ขั้นตอนใหญ่ คือ

- (1) การเลือกตัวชี้วัดคุณภาพ ด้วยการให้กลุ่มช่วยตัดสินใจเลือกคุณลักษณะที่สำคัญของควมมีคุณภาพของผลงาน รวมถึงจัดลำดับความสำคัญของคุณลักษณะต่างๆ
- (2) การวัดคุณภาพ ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดคุณภาพที่กำหนดไว้ และนำมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือเกณฑ์ที่ถูกกำหนด

กิปสัน และคณะ (Gibson Invancevich and Donnelly 1973:29 อ้างในกาญจนา ถ้าประสิทธิ์ 2539:34) มีความเห็นว่าการประเมินประสิทธิผลขององค์กร จะต้องมีการวิเคราะห์กระบวนการตั้งแต่การนำปัจจัยตัวป้อนมาจัดการให้เป็นผลผลิตกลับสู่สภาพแวดล้อมในระยะเวลาหนึ่งด้วย โดยเห็นว่า การที่องค์กรสามารถอยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อม เป็นมาตรการขั้นสุดท้ายในการทดสอบควมมีประสิทธิผลขององค์กร กิปสัน ได้เสนอเครื่องบ่งชี้ที่จะประเมินประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งมีมาตรการทดสอบประสิทธิผลขั้นสุดท้ายคือ ความน่าจะเป็นที่องค์กรจะอยู่รอดหรือไม่ โดยแบ่งแยกตามระยะเวลา ดังนี้

1. เครื่องบ่งชี้ในระยะสั้น พิจารณาจาก
 - 1.1 การผลิต (productive) ความสามารถขององค์กรในการผลิต
 - 1.2 ประสิทธิภาพ (efficiency) อัตราส่วนระหว่างค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์
 - 1.3 ความพอใจ (satisfaction) การตอบสนองความต้องการของพนักงาน
2. เครื่องบ่งชี้ในระยะกลาง (intermediate) พิจารณาจาก
 - 2.1 ความสามารถในการปรับตัว (adaptive ness) ความสามารถขององค์กรที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร
 - 2.2 การพัฒนา (development) เป็นการเพิ่มพูนสมรรถนะแก่องค์กร
3. เครื่องบ่งชี้ในระยะยาว (long – run) พิจารณาจาก
 - 3.1 ความอยู่รอดขององค์กร (survival) การที่องค์กรสามารถดำรงอยู่ต่อไปได้ในสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบองค์กร

พิทยา บวรวัฒนา (1993) ให้ความหมายของประสิทธิผลทางองค์การว่า หมายถึง ความสามารถขององค์การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่ประกาศ คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ การปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสังคม และผลผลิตขององค์การ ประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความสำเร็จขององค์การในการทำงานตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

Charies E. Rice (อ้างใน ภรณ์ มหานนท์ 2529) ได้สร้างแบบจำลองขึ้นสำหรับศึกษาองค์การทางสังคมขนาดใหญ่ เพื่อศึกษาว่าองค์การประเภทนี้จะสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพอย่างไร ซึ่งแบบจำลองนี้มุ่งช่วยประเมินผลการปฏิบัติงาน และการประเมินนโยบายสาธารณะและทรัพยากร ที่จะช่วยตัดสินใจในการบริหารขององค์การ โดยเขาได้นำแบบจำลองมาประยุกต์ใช้กับ โรงพยาบาล ด้วยรูปแบบของทฤษฎีระบบ และสามารถจำแนกระบบองค์การของโรงพยาบาลดังนี้

1. ตัวแปรด้านผลผลิต ประกอบด้วยเป้าหมาย ได้แก่ การดูแลคนไข้ การป้องกัน การฟื้นฟูทางสังคม การฝึกอบรมและให้การศึกษา การค้นคว้าวิจัย และการบริหาร
2. ตัวแปรด้านตัวป้อน ประกอบด้วยตัวแปรในสภาพแวดล้อม ได้แก่ ลักษณะของสภาพแวดล้อม ลักษณะประชากรที่เป็นคนไข้ การมีส่วนร่วมโดยตรงของชุมชน และทรัพยากรพื้นฐาน
3. ตัวแปรด้านระบบ หมายถึง ลักษณะโครงสร้างและกระบวนการทำงานภายในระบบ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปร ลักษณะทางกายภาพ รูปแบบของบุคลากร นโยบายและระเบียบปฏิบัติ

Georgopulos และ A.S.Tanninbaum (1975, อ้างใน ภรณ์ มหานนท์ 2529 : 64) ได้ศึกษาประสิทธิผลขององค์การด้วยสมมุติฐานที่ว่า องค์การทุกองค์การมุ่งที่จะบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ โดยการใช้เครื่องมือที่ทั้งมีและไม่มีชีวิตเพื่อผลิตผลงานของกลุ่ม ดังนั้นการให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การจึงต้องพิจารณา 2 ประเด็น คือ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ และหนทางหรือเครื่องมือซึ่งองค์การใช้ในการรักษาไว้ซึ่งความเป็นองค์การและบรรลุเป้าหมายให้ได้ สำหรับเป้าหมายสำคัญขององค์การทั่วไปนั้นมี ดังนี้

1. ผลผลิตสูง ความสามารถบรรลุถึงจุดหมายที่องค์การได้ตั้งไว้ไม่ว่าจะโดยปริมาณหรือคุณภาพ
2. ความสามารถที่จะรับและปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การโดยไม่สูญเสียความมั่นคง
3. การรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรทั้งมนุษย์และวัสดุอุปกรณ์

จากสมมุติฐานของ Georgopoulos และ A.S.Tanninbaum ดังกล่าวข้างต้น ได้ให้คำจำกัดความของประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ขอบเขตความมากน้อยของการที่องค์การในฐานะที่เป็นระบบสังคมสามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้โดยทรัพยากรและวิธีหรือวิถีทางที่มีอยู่ โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและวิธีหรือวิถีทางต้องเสียหายและไม่สร้างความตึงเครียดแก่สมาชิก ดังนั้นตัวแปรที่ใช้วัดประสิทธิผลขององค์การจึงประกอบด้วย

1. ความสามารถในการผลิตขององค์การ (productivity)
2. ความยืดหยุ่น (flexibility) ขององค์การในรูปของความเร็วในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ และความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดขึ้นภายนอกองค์การ
3. การปราศจากความตึงเครียด (Strain) หรือการขัดแย้งรุนแรงระหว่างกลุ่มย่อยในองค์การหรือระหว่างหน่วยงานในองค์การ

Schein, 1970: 117 (อ้างใน นพเก้า ไพรลีน 2545: 21) แสดงทัศนะว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง สมรรถนะขององค์การในการที่จะอยู่รอด การปรับตัว รักษาสภาพ และเติบโต

Caplow, 1964: 21 (อ้างใน นพเก้า ไพรลีน 2545: 20) เสนอว่าประสิทธิผลขององค์การสามารถวัดได้จากตัวแปร คือ (1) ความมั่นคงในระยะยาว (2) การประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของส่วนประกอบขององค์การ (3) ความเต็มใจของคนในองค์การที่จะยังคงมีส่วนร่วมในองค์การต่อไป (4) การบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ

Richard M. Steers, (1977, อ้างใน อุทัย สันติสกุล 2534: 38-52) ได้เสนอแนวการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์การด้วยวิธีที่ครอบคลุมหลายด้าน การวัดประสิทธิผลสามารถทำได้ดีที่สุดด้วยการพิจารณาแนวความคิดที่สัมพันธ์กัน 3 ประการ คือ

1. การบรรลุถึงเป้าหมายให้ได้สูงสุด (goal optimization)
ประสิทธิผล จึงหมายถึง ความสามารถขององค์การในการได้มาและใช้ประโยชน์ทรัพยากรที่มีจำกัด และมีคุณค่าเป็นประโยชน์ที่สุดด้วยข้อจำกัดเรื่อง คน เงิน เทคโนโลยี ที่จะสามารถให้บรรลุเป้าหมายเท่าที่เป็นไปได้
2. แนวความคิดด้านระบบ (System Perspective) เป็นการวิเคราะห์ในแง่ของระบบองค์การ ซึ่งพิจารณาเป้าหมายในสภาพที่ไม่ใช้อยู่กับที่ แต่เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา ความเป็นจริงของเป้าหมายขององค์การ
3. การเน้นเรื่องพฤติกรรม การให้องค์การบรรลุเป้าหมายสูงสุดนั้นเป็นเรื่องบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์การที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การ

ซึ่งแนวความคิดทั้ง 3 ด้าน ที่มีความสัมพันธ์กัน และส่งผลให้เกิดประสิทธิผลต่อ
องค์การ

Steers ได้สรุปและเสนอตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การอยู่ 4
ประเภท คือ

1. ลักษณะขององค์การ (organizational characteristics) ประกอบด้วย

1.1 โครงสร้าง (structure) หมายถึงความสัมพันธ์ของทรัพยากรด้านมนุษย์ที่ได้
กำหนดไว้ในองค์การ ได้แก่

(1) การกระจายอำนาจ หมายถึง ความมากน้อยของการรวมอำนาจ อำนาจ
ได้รับการกระจายลงไปตามชั้นของการบังคับบัญชาในองค์การ การกระจายอำนาจจึงเป็นลักษณะ
อย่างหนึ่งของการให้มีส่วนร่วมในการคิด รวบรวมปฏิบัติ รวมตัดสินใจ รวมรับผิดชอบเกี่ยวกับงานและ
กิจกรรมขององค์การ องค์การใดที่มีการกระจายอำนาจมากเท่าไร คนในองค์การหรือประชาชน
ผู้รับบริการ ยิ่งจะมีบทบาทของการมีส่วนร่วมในองค์การมากขึ้น

(2) ความชำนาญเฉพาะอย่างของงาน เป็นการจัดงานและแบ่งงานตามความ
ชำนาญ ความสามารถเฉพาะอย่างเฉพาะด้านหรือเฉพาะหน้าที่ ซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของ
องค์การในแง่ของการเพิ่มผลผลิต เพราะสมมติฐานของแนวคิดนี้มีอยู่ว่า การแบ่งงานตามความ
ชำนาญเฉพาะด้าน เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งจะเป็นการช่วย
ให้ผลงานของกิจกรรมในองค์การบรรลุเป้าหมายได้สูงมากขึ้น

(3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างมีแบบแผนหรือเป็นทางการ หมายถึง
ความมากน้อยของศึกษากิจกรรมในการทำงานของพนักงานถูกกำหนดด้วยกฎระเบียบที่เป็น
ทางการขององค์การมากน้อยเท่าไร ซึ่งหากพฤติกรรมถูกควบคุมมากความเป็นแบบแผนหรือ
ทางการก็จะมากขึ้น ซึ่งเป็นอุปสรรคปัญหาในประสิทธิผล เพราะถ้าหากบุคลากรในองค์การอยู่
โครงสร้างเป็นแบบแผนมาก มีผลทำให้พฤติกรรมถูกจำกัดที่แคบลงทำให้การปรับตัวเข้ากับสภาพ
ปัญหาเป็นไปได้ยาก ซึ่งเป็นปัญหารุนแรงสำหรับองค์การที่กำลังอยู่ในสภาพแวดล้อมภายนอกที่
เปลี่ยนแปลง

(4) ช่วงการบังคับบัญชา หมายถึง จำนวนของผู้ใต้บังคับบัญชาที่ผู้บังคับบัญชา
ควบคุมดูแล และจะส่งผลสูงสุดต่อการทำงานของกลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งอัตราส่วนที่เหมาะสม
มักจะอยู่ระหว่าง 6 : 1 ถึง 15 : 1

(5) ขนาดขององค์การ ขนาดขององค์การที่มีขนาดเพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์ในทางบวก
ต่อประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น แต่กลับมีความสัมพันธ์ในทางลบต่อความผูกพันของพนักงานต่อ
องค์การ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเต็มใจอยู่ในองค์การที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ

(6) ขนาดของหน่วยงาน ขนาดของหน่วยงานมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานมากกว่าต่อผลผลิตของหน่วยงาน การเพิ่มขนาดกลุ่มงานมีความสัมพันธ์ลดลงของความพอใจในงาน การเอาใจใส่ต่องาน และความสามารถในการรักษาพนักงาน จะลดลงพร้อมกัน จะเกิดปัญหาโต้แย้งของแรงงานเพิ่มขึ้น

1.2 บทบาททางด้านเทคโนโลยี (technology) หมายถึง เครื่องมือหรือวิธีการซึ่งองค์การใช้แปรสภาพตัวป้อนออกไปเป็นผลผลิตซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่งเทคโนโลยีมีหลายรูปแบบ รวมทั้งความแตกต่างในความรู้ทางวิชาการที่ใช้ในกิจกรรม เพื่อเป้าหมายขององค์การ

2. ลักษณะสภาพแวดล้อม (task environment) Steers ได้แบ่งสภาพแวดล้อมเป็น 2 ระดับ คือ

2.1 สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ เช่น สภาพการณ์ด้านตลาด เศรษฐกิจ การเมืองมุ่งจำเพาะเจาะจง สภาพแวดล้อมของงานมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การ ซึ่งยังแยกมิคิยย่อยออกไปในเรื่องความสัมพันธ์ว่า สลับซับซ้อน ไม่สลับซับซ้อน มั่นคง เคลื่อนไหว ความแตกต่างในความแน่นอนระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตัดสินใจภายใต้สภาพแวดล้อมซึ่งเคลื่อนไหว (dynamic) จะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจของหน่วยงานนั้นมีการเคลื่อนไหวอีกด้วย

2.2 สภาพแวดล้อมในองค์การ หมายถึง บรรยากาศองค์การซึ่งเกี่ยวกับความถูกต้องแม่นยำของการรับรู้สภาพแวดล้อมของผู้บริหาร ถ้าผู้บริหารรับรู้ความซับซ้อน ความมั่นคง และความไม่แน่นอนที่ปรากฏอยู่ในสภาพแวดล้อมได้อย่างถูกต้อง องค์การจะมีแนวโน้มที่จะสามารถสนองตอบ และปรับตัวได้อย่างเหมาะสมมากยิ่งขึ้น แต่ในทางตรงข้าม องค์การสนองต่อสภาพแวดล้อมที่ไม่เป็นจริง ผลในทางลบต่อความสำเร็จขององค์การก็จะมามาก บรรยากาศองค์การยังรวมถึง ทัศนคติ ค่านิยม ปทัสถาน และความรู้สึกของพนักงานต่อองค์การ

2.3 ความมีเหตุผลขององค์การ ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัญหาต่างๆ และการรับรู้สภาพความเป็นจริงที่ได้กล่าวมา

Steer ได้สรุปว่า องค์การที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดถูกกำหนดโดยปัจจัยภายนอก บทบาทของนักบริหารคือการทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อม แล้วปรับ โครงสร้างและการปฏิบัติให้เข้ากันได้กับสภาวะดังกล่าว

3. ลักษณะของบุคคลในองค์การ (Personal characteristics) เนื่องจากพฤติกรรมของบุคคลในองค์การจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ

3.1 ความปรารถนาของบุคคลที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป (Abashment) เรียกว่า ความผูกพัน ซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันเป็นทางการและความผูกพันทางจิตใจ ประกอบด้วย ลักษณะส่วนตัวของพนักงาน ลักษณะงานและประสบการณ์ในการทำงาน

3.2 ความปรารถนาของบุคคลในการปฏิบัติงาน (performance) เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ อันหมายถึง ผลการปฏิบัติงานในองค์การ หากมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นเป็นสิ่งที่ต้องการ เพื่อประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งปัจจัยของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลประกอบไปด้วย ประการแรกได้แก่ ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัวและความในใจของบุคคล ทั้ง 3 อย่างนี้เป็นเรื่องกำหนดสมรรถนะของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์การ ประการที่สองได้แก่ ความชัดเจนของบทบาทและการยอมรับ ซึ่งก็คือ ความมากน้อยของความเข้าใจและการยอมรับของบุคคลเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย

4. นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ (managerial policies & practices) นโยบายจะช่วยให้ฝ่ายบริหารให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องประกอบด้วย

4.1 การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน การที่องค์การจะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารมีความสามารถที่จะกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะบรรลุถึงได้อย่างชัดเจน

4.2 การจัดหาและการใช้ทรัพยากร เพื่อให้การจัดหาและการใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด ต้องคำนึงถึงประเด็นสำคัญ 3 ประการ คือ การประสาน ระบบและการประสานงาน บทบาทนโยบาย และระบบควบคุมขององค์การ

4.3 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จากฐานคติที่ว่าพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อม ผู้บริหารจึงควรมุ่งปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เอื้อต่อความพยายามในการทำงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้น

4.4 กระบวนการติดต่อสื่อสาร รูปแบบของกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการประสานกิจกรรมของพนักงานในองค์การให้เป็นไปทิศทางและเป้าหมายเดียวกันทั้งองค์การ

4.5 ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ หมายความว่า ลักษณะของผู้นำที่มีประสิทธิผลก็คือ ความสามารถในการตัดสินใจที่เหมาะสมถูกกาลเทศะ และเป็นที่ยอมรับได้

4.6 การปรับตัวขององค์การและการริเริ่มสิ่งใหม่ เป็นความสามารถขององค์การในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยฝ่ายบริหารมีความรับผิดชอบที่จะต้องสร้างความสมดุลให้เกิดขึ้นระหว่างความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงและริเริ่มสิ่งใหม่กับความต้องการที่จะรักษาความมั่นคงและการต่อเนื่องของการปฏิบัติซึ่งมีความสำคัญพอๆ กัน

นอกจากนี้ Steers ได้ศึกษาและรวบรวมปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการมีประสิทธิผลขององค์กร จากผลงานวิจัยของนักวิชาการและจากการศึกษาวิจัยด้วยตัวเองและพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล พร้อมทั้งสรุปเป็นกรอบแนวคิดตามตาราง ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะขององค์กร
2. ลักษณะของสภาพแวดล้อม
3. ลักษณะของพนักงาน
4. นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ

ตารางที่ 2.4 ปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรตามข้อเสนอของ Steers

ลักษณะขององค์กร	ลักษณะของสภาพแวดล้อม	ลักษณะของบุคคล	นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ
1. โครงสร้าง - การกระจายอำนาจ - ความชำนาญพิเศษ - ความเป็นทางการ - ช่วงการบังคับบัญชา - ขนาดขององค์กร - ขนาดของหน่วยงาน 2. เทคโนโลยี - การปฏิบัติกร - วัสดุอุปกรณ์ - ความรู้	1. ภายนอก - ความสลับซับซ้อน - ความมั่นคง - ความไม่แน่นอน 2. ภายใน - แนวโน้มของความสำเร็จ - ความเอาใจใส่ต่อพนักงาน - แนวโน้มการให้รางวัล - การลงโทษ - ความมั่นคง : ความเสี่ยง - ความเปิดเผย : การปกป้อง	1. ความผูกพันต่อ องค์กร - ความสนใจ - การรักษาไว้ - ความผูกมัดใจ 2. การปฏิบัติงาน - การจงใจ, เป้าหมาย, ความต้องการ - ความสามารถ - ความซัดเจ็งของ บทบาท	1. การวางเป้าหมายที่ แน่นนอน 2. การจัดหาและการใช้ ทรัพยากร 3. การสร้าง สภาพแวดล้อม 4. กระบวนการ ติดต่อสื่อสาร 5. ภาวะผู้นำและการ ตัดสินใจ 6. การปรับตัวขององค์กร และการริเริ่มสิ่งใหม่

ที่มา: R.m. Steers, Organization Effectiveness: A Behavior view (Calif. : Goodyear Publishing Company, Inc., 1977) (อ้างใน อุทัย สันติกุล 2534 : 44)

และ Steers ได้สรุปจำแนกตัวแปรความมีประสิทธิภาพผลรวม และความถี่ จากนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ได้ ดังนี้

ตารางที่ 2.5 ตัวแปรวัดประสิทธิภาพผลรวม และความถี่ ตามข้อเสนอของ Steers

ตัวแปรวัดประสิทธิภาพผล	ความถี่
ความสามารถในการปรับตัว – ความยืดหยุ่น	10
ความสามารถในการผลิต	6
ความพึงพอใจ	5
การสร้างผลประโยชน์ กำไร	3
การได้มาซึ่งทรัพยากร	3
การปราศจากความเครียด	2
การควบคุมสภาพแวดล้อม	2
การพัฒนา	2
ประสิทธิภาพ	2
การรักษาไว้ซึ่งบุคคลในองค์กร	2
การเจริญเติบโต	2
การอยู่รอด	2

ที่มา: R.m. Steers, Organization Effectiveness: A Behavior view (Calif. : Goodyear Publishing Company, Inc., 1977) (อ้างใน อุทัย สันติกุล 2534 : 52)

จากการศึกษาและสรุปตารางแนวคิดของนักวิชาการและผู้วิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กร และตารางการจำแนกตัวแปรวัดประสิทธิภาพผลรวมและความถี่ดังกล่าวข้างต้นของ Steers ผู้วิจัยพิจารณาว่าตัวแปรบางตัวมีความสอดคล้องกับลักษณะงานของเทศบาล ได้แก่ (1) ความสามารถในการผลิต (2) ความสามารถในการปรับตัว (3) ความพึงพอใจ และ(4)การพัฒนา จึงนำมาเป็นตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร

อุทัย สันติกุล (2534: 84-91) ศึกษาการวิเคราะห์ประสิทธิผลและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่พบว่า

1. ประสิทธิภาพ ได้แก่ ความสามารถในการผลิต ความสามารถในการปรับตัว ความพึงพอใจ ความเจริญเติบโตของมหาวิทยาลัย มีแนวโน้มเป็นไปทางบวก โดยความสามารถในการผลิตของแต่ละกลุ่มสาขาอยู่ในระดับมาก ความสามารถในการปรับตัวของแต่ละกลุ่มสาขาวิชาอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มสาขาวิชาอยู่ในระดับปานกลาง ความเจริญเติบโตของแต่ละกลุ่มสาขาวิชาอยู่ในระดับปานกลาง

1.1 กลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีประสิทธิผลเหมือนกัน ยกเว้นความเจริญเติบโต ซึ่งกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความเจริญเติบโตมากกว่ากลุ่มสาขาวิชาอื่น

1.2 ตัวแปรระดับการศึกษา สายงาน และอายุราชการ มีความสัมพันธ์ที่แตกต่างกันต่อความมีประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ

ระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาและระดับปริญญาตรี มีแนวโน้มต่อความมีประสิทธิภาพน้อย ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ปริญญาโท ปริญญาเอก มีแนวโน้มต่อความมีประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยมาก

สายงาน ข้าราชการ ก มีแนวโน้ม ต่อความมีประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มาก ส่วนข้าราชการสาย ข และสาย ค มีแนวโน้มต่อความมีประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่น้อย

อายุราชการ ข้าราชการที่มีอายุราชการน้อยมีแนวโน้มต่อความมีประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยมาก ในขณะที่ข้าราชการที่มีอายุราชการมากขึ้น มีแนวโน้มต่อความมีประสิทธิภาพน้อยลง

1.3 ในแต่ละกลุ่มสาขาวิชาปัจจัยที่มีอิทธิพล ได้แก่ ลักษณะขององค์กร ลักษณะสภาพแวดล้อม ลักษณะบุคคลหรือพนักงาน นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ไม่มีความแตกต่าง

1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ คือ (1) ลักษณะขององค์กร (2) ลักษณะสภาพแวดล้อม (3) นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ

กาญจนา งานสุจริต (2539: 103 -108) ศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

1. การดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด ด้านความสามารถในการผลิต ประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ การปรับตัว และการพัฒนา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในเกณฑ์ปานกลาง

2. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการเป็นพนักงาน/สมาชิก ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด คือ

3.1 ลักษณะของพนักงาน/สมาชิกด้านความรู้ความเข้าใจในหลักการสหกรณ์ ความรู้สึกรู้สึกผูกพันต่อสหกรณ์ ความขัดแย้งและการยอมรับบทบาทของตน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของสหกรณ์ฯ

3.2 นโยบายการบริหารของสหกรณ์ฯ ด้านการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน การจัดหาและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ การปรับตัวและการริเริ่มสิ่งใหม่ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของสหกรณ์ฯ

สุวพร ลำประสิทธิ (2540:158-166) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการรื้อปรับระบบ: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) สาขานนทพำ เชียงใหม่ โดยการทดสอบทฤษฎีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการรื้อปรับระบบ ได้แก่ (1) บทบาทและความรับผิดชอบ (2) เครื่องมือวัดแรงจูงใจ (3) โครงสร้างองค์กร (4) เทคโนโลยีสารสนเทศ (5) คุณค่าร่วม และ (6) ทักษะพบว่า

ปัจจัยทุกตัวมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการรื้อปรับระบบ

1. สิ่งที่มีอิทธิพลในปัจจัยบทบาทและความรับผิดชอบ คือ การใช้ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน และการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า

2. สิ่งที่มีอิทธิพลในปัจจัยเครื่องมือวัดแรงจูงใจ คือ ความเหมาะสมของระบบจ่ายค่าตอบแทน และการมีผลงานดีทำให้มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูง

3. สิ่งที่มีอิทธิพลในปัจจัยโครงสร้างองค์กร คือ ความสะอาดภายในห้องบริการลูกค้า การให้บริการแบบ One Stop Service การบริการ ณ จุดเดียวที่ได้รับบริการครบถ้วน ความซับซ้อนของการปฏิบัติงานที่ลดลง พนักงานคนหนึ่งต้องทำงานหลายอย่างพร้อมกัน สามารถบริการลูกค้าได้ด้วยบุคคลคนเดียวไม่ต้องรอการอนุมัติหรือสอบถามจากฝ่ายงานอื่น

4. สิ่งที่มีอิทธิพลในปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ งานแต่ละงานใช้เวลาน้อยลงเมื่อนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้

5. สิ่งที่มีอิทธิพลในคุณค่าร่วม คือ การเคารพในกฎเกณฑ์หรือข้อบังคับในหน่วยงาน

6. สิ่งที่มีอิทธิพลในปัจจัยทักษะ คือ การได้ศึกษาโปรแกรมใหม่ๆ ในการใช้คอมพิวเตอร์

พฤษศ พรวงศ์เลิศ (2541: 128-141) ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการดำเนินการพัฒนาบริการของสถานีอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินการพัฒนาบริการของสถานีอนามัยอยู่ในระดับดีร้อยละ 66.9 ระดับปานกลาง และต่ำร้อยละ 29.6 และ 3.6 ตามลำดับ (1) ปัจจัยลักษณะขององค์กร (2) ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ และ (3) ปัจจัยบรรยากาศมีความสัมพันธ์ในทางบวก กับประสิทธิผลการดำเนินการพัฒนาบริการของสถานีอนามัยทุกปัจจัย ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานการพัฒนาบริการของสถานีของสถานีอนามัยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ พฤติกรรมผู้นำ การติดต่อสื่อสารภายใน ปัจจัยบรรยากาศองค์กร และจำนวนบ้านพักสามารถร่วมกันอธิบายประสิทธิผลการดำเนินการพัฒนาบริการของสถานีอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรีได้ร้อยละ 59.09

โกมินทร์ ชินบุตร (2543:บทคัดย่อ) ศึกษาการพัฒนาข้าราชการกับประสิทธิผลขององค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันในค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในเรื่องแนวทางการพัฒนาข้าราชการที่แตกต่างกัน

2. บรรยากาศขององค์กรในด้าน ระบบการให้รางวัลตอบแทน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการพัฒนาข้าราชการในด้านการสอนงาน

3. แนวทางการพัฒนาข้าราชการ ในด้านการฝึกอบรม และการย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับประสิทธิผลขององค์กรในด้านความสามารถในการผลิตและด้านความสามารถในการปรับตัวภายนอกองค์กร

4. บรรยากาศขององค์กรทางด้านนโยบายการพัฒนาข้าราชการ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับประสิทธิผลขององค์กรในด้านความสามารถในการผลิตและด้านความสามารถในการปรับตัวภายนอกองค์กร ส่วนบรรยากาศขององค์กรทางด้านระบบการให้รางวัลตอบแทน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับประสิทธิผลขององค์กรในด้านความสามารถในการปรับตัวภายในองค์กร และบรรยากาศขององค์กรทางด้านภาวะผู้นำและรูปแบบการบริหารงานมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับประสิทธิผลขององค์กรในด้านความสามารถในการปรับตัวภายนอกองค์กร

ตฤณทร สุวรรณสุจริต (2543: 56-118) ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลของการบริหารงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดอ่างทอง โดยศึกษาโรงพยาบาลอำเภอ จำนวน 6 แห่ง ในจังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลทุกแห่งมีระดับประสิทธิผลของการบริหารงานพยาบาลอยู่ในระดับกลาง ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการบริหารงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน พบว่า มีเพียงปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานพยาบาลเท่านั้น ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของการบริหารงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน ส่วนความชัดเจนของงาน คุณภาพและปริมาณบุคลากร งบประมาณ ความเหมาะสมของสถานที่และสิ่งแวดล้อมและคุณภาพและความเหมาะสมของวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ไม่มีความสัมพันธ์กับการบริหารงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน

สุระชัย ชันชัยภูมิ (2543: 54-58) ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขเทศบาลผลการศึกษา พบว่า เทศบาลส่วนใหญ่มีระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขอยู่ในระดับสูง ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างองค์การ การจัดรูปแบบองค์การ และกลยุทธ์การบริหารองค์การ กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุข พบว่า (1) โครงสร้างองค์การในด้านความซับซ้อน และ (2) การรวมอำนาจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความเป็นทางการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การจัดรูปแบบองค์การแบบเน้นให้กลุ่มปฏิบัติการเป็นกลุ่มเด่น การให้บริการสาธารณสุขมีประสิทธิผลมากกว่าองค์การที่เน้นให้กลุ่มผู้บริหารระดับสูงเป็นกลุ่มเด่น กลยุทธ์การบริหาร ในด้านการบริหารเทคโนโลยี การบริหารการเปลี่ยนแปลง และการบริหารวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการบริหารความขัดแย้งและการบริหารด้านวิวัฒนาการองค์การไม่พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ

รุจา รอดเข็ม (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ประยุกต์ตามแนวทางการประเมินองค์การแบบสมดุล พบว่า

1. รูปแบบที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วยองค์ประกอบประสิทธิผลองค์การ 4 ด้าน คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ตัวแปรสาเหตุ 11 ตัว คือ โครงสร้างองค์การ เทคโนโลยี สภาพแวดล้อมภายนอก วัฒนธรรมองค์การ บรรยากาศองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ การจูงใจ การบริหารเชิงกลยุทธ์ การติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำ และการบริหารการเปลี่ยนแปลง

2. รูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ประยุกต์ตามแนวทางการประเมินองค์การแบบสมดุล เป็นรูปแบบที่ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่าเหมาะสมและมีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในระดับมากที่สุด

3. รูปแบบความสัมพันธ์สาเหตุของประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ปรับแล้วมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนและค่าดัชนีวัด ความกลมกลืนที่ปรับแล้ว มีค่าเท่ากับ .99 และ .98 ตามลำดับ

4. ตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ คือ (1) การติดต่อสื่อสาร (2) วัฒนธรรมองค์การ (3) การบริหารเชิงกลยุทธ์ (4) เทคโนโลยี (5) สภาพแวดล้อมภายนอก (6) ความผูกพันต่อองค์การและ (7) การจูงใจ

จิรวัดน์ พัสถาน (2543: 59-62) ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร: ศึกษาเฉพาะกรณีที่ว่า การอำเภอหนองแสง โดยศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการงานด้านทะเบียนราษฎรจากที่ว่า การอำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการมี 4 ปัจจัย คือ (1) ปัจจัยด้านอักษยาศัยในการให้บริการ (2) ภาวะเบียบข้อบังคับ (3) ความพอเพียงของเจ้าหน้าที่ และ (4) ความพอเพียงและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ประสิทธิผลการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร 5 ด้าน คือ (1) ความครบถ้วนในการให้บริการ (2) ความสะดวกรวดเร็ว (3) ความเสมอภาค (4) ความตรงต่อเวลา และ (5) ความสามารถในการตอบสนอง และผลการศึกษาพบว่า งานด้านทะเบียนราษฎรของที่ว่า การอำเภอหนองแสง มีประสิทธิผลในการบริการโดยรวมอยู่ในในระดับสูง

สุรัชย์ จงรักษ์ (2536 :บทคัดย่อ) ศึกษาบทบาทผู้นำท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณี “หัวหน้าบ้าน” ของเทศบาลเมืองน่าน พบว่า

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ของระบบหัวหน้าบ้าน ได้แก่ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล และ (2) ความสามารถในการบริหารงาน

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน ไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล ได้แก่ (1) ความพร้อมของทรัพยากร (2) ความซับซ้อนของโครงสร้าง (3) ความชัดเจนของเป้าหมายนโยบายและ (4) การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ และพบว่าความชัดเจนของเป้าหมายนโยบายมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนมากที่สุด

บุษบา บุญยพลากร (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานโรงพยาบาลชุมชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า (1) ปัจจัยด้านรายได้ (2) ความชัดเจนนโยบาย (3) การกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน (4) ความพร้อมของทรัพยากร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการบริหารงาน โรงพยาบาลชุมชน สำหรับ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารงาน โรงพยาบาลชุมชน

วันที อ่างทอง (2543:บทคัดย่อ) ศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการของสถานีตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า (1) ระดับประสิทธิผลในการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานีอยู่ในระดับสูง (2) ปัจจัยที่นำมาทดสอบความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการให้บริการ ได้แก่ ความเพียงพอด้านปริมาณของบุคลากร คุณภาพของบุคลากร ความพอเพียงด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ความสามารถในการประชาสัมพันธ์ การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน ความร่วมมือจากประชาชน ความเหมาะสมด้านสถานที่ และทัศนคติต่อผู้บังคับบัญชา ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (3) ประชาชนและเจ้าหน้าที่ตำรวจจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีระดับความเห็นว่าคุณภาพของบุคลากร ความพอเพียงด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ความเหมาะสมด้านสถานที่ และทัศนคติต่อผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลางส่วนความเพียงพอด้านปริมาณบุคลากร ความสามารถในการประชาสัมพันธ์ การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน ความร่วมมือจากประชาชนอยู่ในระดับต่ำ

ศรีอำพร เสรีวัฒนา (2548: 11) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กรของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า ระดับประสิทธิผลองค์กรของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.39 โดยมีระดับประสิทธิผลด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และด้านความสามารถในการบริหารอยู่ระดับปานกลาง

อรพินทร์ อินทรจักร (2545: 126) ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริการและผู้ให้บริการงานอุบัติเหตุฉุกเฉินกับการบริหารจัดการส่งต่อผู้ป่วยในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้บริการและผู้ให้บริการงานอุบัติเหตุฉุกเฉินต่อการบริหารจัดการส่งต่อผู้ป่วยในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้าส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย

จรัญ แดงเล็ก (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าสถานีอนามัยในงานสาธารณสุขมูลฐาน จังหวัดพิจิตร พบว่า (1)ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในงานสาธารณสุขมูลฐานของหัวหน้าสถานีอนามัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง (2) หัวหน้าสถานีมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัย

เกี่ยวกับบทบาทอยู่ในระดับปานกลาง และมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยชุมชนและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับสูง

ถวิล โอทอง (2545:บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทย พบว่า (1) ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีระดับความเห็นกับปัจจัยการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงาน ด้านความพึงพอใจในหน้าที่การงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ และด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในหน้าที่การงาน ในระดับมาก (2) ปัจจัย 9 ปัจจัย คือ ปัจจัยการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงาน ด้านความพึงพอใจในหน้าที่การงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ และด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ณรงค์ เขมวรัตน์ (2539:55-79) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ซึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่เทศบาลมีระดับความเห็นต่อ ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านระบบงาน ปัจจัยด้านการเมือง ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชน อยู่ในระดับสูง ส่วนคุณภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลอยู่ในระดับปานกลาง

นันทวัน วรรณดี (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า (1) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในและผู้ตรวจมีระดับความคิดเห็นต่อ ปัจจัยการรายงานผลการตรวจสอบภายใน ปัจจัยการยอมรับนับถือตนเอง และปัจจัยลักษณะงานวิชาชีพ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก (2) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน กระทรวงศึกษาธิการมีประสิทธิภาพในระดับมาก (3) ความเห็นเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในกระทรวงศึกษาธิการ ไม่แตกต่างกัน (4) ปัจจัยการรายงานผลการตรวจสอบ และปัจจัยการยอมรับนับถือตนเอง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการและผลงานวิจัยของนักวิจัยดังที่กล่าวมาสรุปเป็นตารางแสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กรได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.6 สรุปแนวคิดของนักวิชาการและผู้วิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การ

ปัจจัย	นักวิชาการ และ ผู้วิจัย	Richard M. Steers	อู๋ทัย สันติกุล	กาญจนา งานสุจริต	สุพร ถ้ำประสิทธิ์	พทวัส พรวงศ์เลิศ	โกมินทร์ จินบุตร	ณรงค์ เขมวีรัตน์	สรระชัย จันทร์ชัยภม	รจา รอดเข็ม	วันทนีย์ อ่างทอง	สรชัย จงรักษ์	เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์	จัญญ์ แดงเล็ก
ลักษณะขององค์การ	/	/			/		/							
ลักษณะสภาพแวดล้อม	/	/			/	/	/		/	/				/
ลักษณะของบุคลากร	/		/		/		/				/	/		
นโยบายและการปฏิบัติ	/	/	/											
บทบาทและความรับผิดชอบ				/										/
ความผูกพัน									/					
โครงสร้าง				/				/				/		
วัฒนธรรม									/					
เทคโนโลยีและวัสดุอุปกรณ์				/					/	/				
คุณค่าร่วม				/										
ทักษะ				/										
พฤติกรรมผู้นำ							/							
แนวทางการพัฒนาบุคลากร							/							
จำนวนบ้านพัก				/										
การติดต่อสื่อสาร				/					/	/				
แรงจูงใจ				/					/					
การบริหารเชิงกลยุทธ์									/					
การรวมอำนาจ								/						
การสับเปลี่ยนหน้าที่							/							
การให้รางวัลตอบแทน							/							
รูปแบบการบริหารงาน							/							
ทัศนคติ										/				

ตาราง ที่ 2.6 (ต่อ)

ปัจจัย	นักวิชาการ และ ผู้วิจัย	Richard M.Steers	อุทัย สันติกุล	กาญจนา งานสุจริต	วันนี อ่างทอง	ศุภพร สุวรรณสุจริต	ถวิล โอทอง	อรพินท์ อินทรจักร	จรัญ แสงเล็ก	นันทวัน วรรณดี	จิรวรรณ พิทยาน	สรชัย จงรักษ์	เทพศักดิ์ บุญรัตน์	บุษบา บุญผลากร
อึดยาศัย											/			
กฎระเบียบและข้อบังคับ											/			
จำนวนบุคลากร				/							/			
ความพอใจในงาน						/								
ความมุ่งมั่น ตั้งใจทำงาน						/								
ความสามารถในการบริหาร												/		
ความชัดเจนงานและนโยบาย													/	/
ความพร้อมทรัพยากร													/	/
การมีส่วนร่วม				/									/	
การกำหนดภารกิจและ														/
มอบหมายงาน														
ความยุติธรรม						/								
การรายงานผลการตรวจสอบ										/				/
การยอมรับนับถือ										/				/
ความก้าวหน้า มั่นคง						/	/	/						
ลักษณะของงาน				/		/	/	/	/					
การบริหารจัดการ				/				/						
ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน						/	/							

จากการศึกษาและสรุปตารางตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การข้างต้น พบว่า มีปัจจัยที่อิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ มีดังต่อไปนี้ ลักษณะขององค์การ ลักษณะสภาพแวดล้อม ลักษณะของบุคลากร นโยบายและการปฏิบัติ บทบาทและความรับผิดชอบ ความผูกพัน โครงสร้าง วัฒนธรรม เทคโนโลยีและวัสดุอุปกรณ์ คุณค่ารวม ทักษะ พฤติกรรมผู้นำ แนวทางการพัฒนาบุคลากร จำนวนบ้านพัก การติดต่อสื่อสาร แรงจูงใจ การบริหารเชิงกลยุทธ์ การรวมอำนาจ การสับเปลี่ยนหน้าที่ การให้รางวัลตอบแทน รูปแบบการบริหารงาน ทักษะคิด อธิบาย กฏระเบียบและข้อบังคับ จำนวนบุคลากร ความพอใจในงาน ความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน ความสามารถในการบริหาร ความชัดเจนงานและนโยบาย ความพร้อมทรัพยากร การมีส่วนร่วม การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ความยุติธรรม การรายงานผลการตรวจสอบ การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้านั่นคง ลักษณะของงาน การบริหารจัดการ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

จากปัจจัยทั้งหมด ที่ผู้วิจัยได้ศึกษามา ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่า ปัจจัยบางปัจจัยมีความเกี่ยวข้องกัน สามารถนำมาสรุป จัดกลุ่มเข้าด้วยกัน ได้ 4 ปัจจัยหลัก และได้นำมาศึกษาวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ลักษณะขององค์การ ประกอบด้วย โครงสร้าง เทคโนโลยีและวัสดุอุปกรณ์ กฏระเบียบและข้อบังคับ การรวมอำนาจ การมีส่วนร่วม จำนวนบุคลากร ความพร้อมทรัพยากร ลักษณะงาน การบริหารจัดการ
2. ลักษณะสภาพแวดล้อมขององค์การ ประกอบด้วย วัฒนธรรม การสับเปลี่ยนหน้าที่ การให้รางวัลตอบแทน แนวทางการพัฒนาบุคลากร ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน แรงจูงใจ การรายงานผลการตรวจสอบ ความมั่นคงก้าวหน้า
3. ลักษณะบุคลากรขององค์การ ประกอบด้วย ความผูกพัน คุณค่ารวม ทักษะ อธิบาย ความพอใจในงาน ความมุ่งมั่นทำงาน พฤติกรรมผู้นำ การยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ทักษะคิด
4. นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย บทบาทและความรับผิดชอบ การติดต่อสื่อสาร การบริหารเชิงกลยุทธ์ การบริหารการเปลี่ยนแปลง รูปแบบการบริหารงาน ความสามารถในการบริหาร ความชัดเจนงานและนโยบาย การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. การแปลผล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

1.1.1 คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานของเทศบาลตำบลต้นเปา
จำนวน 113 คน

1.1.2 ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลต้นเปา จำนวน 11,387 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

1.2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้ คือ

1) คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล และพนักงานเทศบาลตำบลต้นเปา
จำนวน 113 คน

2) ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลต้นเปา จำนวน 400 คน

1.2.2 การกำหนดขนาดตัวอย่าง ได้จากการคำนวณ โดยใช้สูตรของ Yamane (อ้างใน ดำรง วัฒนา 2548:109-115) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.95 ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ

$$n = \frac{11,387}{1 + 11,387 (0.05)^2}$$

$$n = 399.99 \text{ คน} \approx 400 \text{ คน}$$

1.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

- 1) คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล ศึกษาประชากรทั้งจำนวน
- 2) ประชาชนใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยการกระจายหมู่บ้าน ๆ ละ 40 ชุด จำนวน 10 หมู่บ้าน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะเครื่องมือการวิจัย

การศึกษาเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลต้นเปา ในครั้งนี้ได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยลักษณะแบบสอบถาม ประกอบด้วย

2.1.1 แบบสอบถามสำหรับบุคลากรของเทศบาล ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลต้นเปา ได้แก่ ลักษณะของเทศบาล สภาพแวดล้อมของเทศบาล ลักษณะของบุคลากรของเทศบาล นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาล

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินงาน ด้านความสามารถในการปรับตัว ความสามารถในการผลิต ของเทศบาลตำบลต้นเปา

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2.1.2 แบบสอบถามสำหรับประชาชน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจ การพัฒนาของเทศบาลตำบลต้นเปา

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ซึ่งในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 แบบสอบถามของบุคลากร และตอนที่ 2 แบบสอบถามของประชาชน เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ช่วง ประกอบด้วยเห็นด้วยน้อยที่สุด เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยมากที่สุด

2.2 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

การดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนรายละเอียด ดังนี้

2.2.1 กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อวัดตัวแปรต่างๆ ที่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลต้นเปา

2.2.2 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อ ประสิทธิภาพขององค์กร

2.2.3 เขียนนิยามเชิงปฏิบัติการจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรต่างๆ

2.2.4 เขียนข้อความที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลต้นเปา และข้อความที่เป็นประสิทธิผลการดำเนินงาน

2.2.5 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความครอบคลุมนิยามของตัวแปร ให้ตรงตามเนื้อหาในงานวิจัย และนำมาเรียบเรียงข้อความให้เหมาะสมกับการใช้ภาษา

2.2.6 นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และเพื่อพิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหาและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ผลการวิเคราะห์ได้ค่าความตรงของแบบสอบถามมีค่าอยู่ ระหว่าง .67 - 1.00 (รายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก ข.)

2.2.7 ปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจัดพิมพ์เป็นฉบับเพื่อทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยนำไป

ทดลองใช้กับบุคลากรและประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสง่าบ้าน อำเภอคอยสะแกด จังหวัดเชียงใหม่ แล้วมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach Method) ได้ค่าความเที่ยง เท่ากับ 0.91 ซึ่งมีค่าความเที่ยงสูง

2.2.8 นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์คุณภาพแล้วมาจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์ และนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามแจกให้กับบุคลากรของเทศบาล และประชาชนในเขตเทศบาลตำบลต้นเปา ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา และดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้

3.1 เก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล จำนวน 113 คน โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม และรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนทั้งหมด 113 ฉบับ

3.2 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขตเทศบาล ในระหว่างเดือนมิถุนายน - เดือนกรกฎาคม 2550 โดยการกระจายเก็บข้อมูลทุกหมู่บ้าน หมู่บ้านละ 40 ฉบับ รวม 10 หมู่บ้าน ใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม และรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนทั้งหมด 400 ฉบับ

3.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ตรวจสอบความถูกต้อง และบันทึกข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้และผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลแล้วมาจัดแยกเป็นหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และใช้การวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

4.1 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงาน และข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินงานของเทศบาล

4.3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลต้นเปา

5. การแปลผล

เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผลค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของเทศบาล และข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินงานของเทศบาล แบ่งออกเป็น 5 ระดับ (Best, 1981: 23 อ้างถึงใน นพเก้า ไพโรลิน 2545: 37) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	1.00 – 1.49	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	1.50 – 2.49	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	2.50 – 3.49	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	3.50 – 4.49	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	4.50 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลต้นเปา จังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการศึกษาจากบุคลากรของเทศบาลตำบลต้นเปา ประกอบด้วยคณะผู้บริหาร เทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล จำนวน 113 คน และประชาชนในเขตเทศบาล จำนวน 400 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะของเทศบาล สภาพแวดล้อมของเทศบาล ลักษณะของบุคลากรของเทศบาล นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน 2) ศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานด้านความสามารถในการปรับตัว ด้านความสามารถในการผลิต ด้านความพึงพอใจ และด้านการพัฒนา 3) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลต้นเปา จังหวัดเชียงใหม่

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่แล้วหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะของเทศบาล สภาพแวดล้อมของเทศบาล ลักษณะของบุคลากรของเทศบาล นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาล

ตอนที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการดำเนินงานด้านความสามารถในการปรับตัว ด้านความสามารถในการผลิต ด้านความพึงพอใจ และด้านการพัฒนา

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพื่อความสะดวกในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

df แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)

SD แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

SE แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

R แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของบุคลากรเทศบาลตำบลคันเปา

ปัจจัย		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
ชาย		68	60.20
หญิง		45	39.80
รวม		113	100.00
อายุ			
20-30 ปี		44	38.90
31-40 ปี		40	35.40
41-50 ปี		22	19.50
51-60 ปี		7	6.20
รวม		113	100.00
การศึกษา			
ต่ำกว่าปริญญาตรี		53	46.90
ปริญญาตรี		48	42.50
สูงกว่าปริญญาตรี		12	10.60
รวม		113	100.00
ตำแหน่ง			
ผู้บริหาร		8	7.10
หัวหน้า		15	13.30
พนักงานเทศบาล		20	17.70
ลูกจ้าง		70	61.90
รวม		113	100.00

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นเพศชาย ร้อยละ 60.20 เพศหญิง ร้อยละ 39.80 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี ร้อยละ 38.90 รองลงมาคืออายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี และ 41-50 ปี ร้อยละ 35.40 และ 9.50 ตามลำดับ สำหรับการศึกษากลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 46.90 รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 42.50 สำหรับตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า

ส่วนใหญ่มีตำแหน่งลูกจ้าง ร้อยละ 61.90 รองลงมาคือตำแหน่งพนักงานเทศบาล ร้อยละ 17.70 ส่วนตำแหน่งหัวหน้างานและผู้บริหาร ร้อยละ 13.30 และ 7.10 ตามลำดับ

กลุ่มประชาชนในเขตเทศบาลตำบลต้นเปา

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาแจกแจงนับจำนวน และหาค่าร้อยละ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ดังปรากฏตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประชาชนเทศบาลตำบลต้นเปา

	ปัจจัย	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	172	43.00
	หญิง	228	57.00
	รวม	400	100.00
อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	12	3.00
	20-30 ปี	91	22.80
	31-40 ปี	142	35.50
	41-50 ปี	97	24.30
	51-60 ปี	47	11.80
	สูงกว่า 60 ปี	11	2.80
	รวม	400	100.00
การศึกษา			
	ประถมศึกษา	110	27.50
	มัธยมศึกษาตอนต้น	91	22.80
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.	77	19.30
	อนุปริญญาหรือปวส.	36	9.00
	ปริญญาตรี	83	20.80
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3	.80
	รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

	ปัจจัย	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ			
	เกษตรกรรม	88	22.00
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	94	23.50
	รับจ้าง	147	36.80
	รับราชการ	48	12.00
	อื่น ๆ	23	5.80
	รวม	400	100.00

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 57.00 เพศชาย ร้อยละ 43.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุช่วง 31 - 40 ปี ร้อยละ 35.50 รองลงมาได้แก่ อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 24.30 และ 22.80 ตามลำดับ ในด้านระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 27.50 รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับปริญญาตรี ร้อยละ 22.80 และ 20.80 ตามลำดับ ส่วนด้านอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 36.80 รองลงมาเป็นอาชีพประกอบธุรกิจและอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 23.50 และ 22.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำปัจจัยที่เป็นตัวแปรอิสระทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ลักษณะของเทศบาล สภาพแวดล้อมของเทศบาล ลักษณะบุคลากรของเทศบาล และนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลคันเปา จังหวัดเชียงใหม่ มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังปรากฏในตารางที่ 4.3-4.6

ตารางที่ 4.3 ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะของเทศบาล (N =113)

ปัจจัยด้านลักษณะของเทศบาล	ร้อยละของความคิดเห็น					\bar{X}	SD	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความเหมาะสมและความจำเป็นในการนำคอมพิวเตอร์ เครื่องมือ เทคโนโลยี วัสดุ อุปกรณ์มาใช้ในการปฏิบัติงาน	18.6	39.4	35.4	5.3	9	3.70	.86	มาก
2. เทศบาลมีการกระจายอำนาจ เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม	12.4	44.2	38.1	4.4	9	3.63	.79	มาก
3. การนำความรู้ ความสามารถ วิธีการใหม่ๆ ของบุคลากร มาใช้ปฏิบัติงาน	15.9	23.0	48.7	9.7	2.7	3.40	.95	ปานกลาง
4. การปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาทางานเป็นไปอย่างมีระบบและถูกต้อง	7.1	31.1	46	15.9	-	3.29	.82	ปานกลาง
5. การบังคับบัญชา การแบ่งงาน และจำนวนคนรับผิดชอบงานมีความชัดเจนและเหมาะสม	6.2	36.3	38.9	15.9	2.7	3.27	.89	ปานกลาง
6. การปฏิบัติงานบุคลากรได้ยึดกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับของเทศบาลอย่างเคร่งครัด	7.1	31.1	46	13.3	2.7	3.27	.87	ปานกลาง
รวม						3.42	.64	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4.3 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะของเทศบาลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) โดยมีความคิดเห็นต่อประเด็นย่อย ดังนี้ ความเหมาะสมและความจำเป็นในการนำคอมพิวเตอร์ เครื่องมือ เทคโนโลยี วัสดุ อุปกรณ์มาใช้ในการปฏิบัติงาน และเทศบาลมีการกระจายอำนาจ เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$ และ 3.63) การนำความรู้ ความสามารถ วิธีการใหม่ ๆ ของบุคลากรมาใช้ปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาทางานเป็นไปอย่างมีระบบและถูกต้อง การบังคับบัญชา การแบ่งงานและจำนวนคนรับผิดชอบงานมีความชัดเจนและเหมาะสม และการปฏิบัติงานบุคลากรได้ยึดกฎระเบียบ หรือข้อบังคับของเทศบาลอย่างเคร่งครัด อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 3.29 3.27 และ 3.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล	ร้อยละของความคิดเห็น						\bar{X}	SD	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อความมั่นคงขวัญกำลังใจของบุคลากรในเทศบาล	27.4	28.3	34.5	7.1	2.7	3.71	1.03	มาก	
2. บรรยากาศในการปฏิบัติงานมีลักษณะอบอุ่น เป็นกันเอง ปรึกษาหารือและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	12.4	32.7	39.8	11.5	3.5	3.39	.96	ปานกลาง	
3. การยกย่อง ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ระหว่างเพื่อนร่วมงานทุกระดับ	12.4	27.4	47.4	8.8	3.5	3.36	.93	ปานกลาง	
4. บุคลากรได้รับการยอมรับดูแลเอาใจใส่ และส่งเสริมความก้าวหน้าเป็นอย่างดี	10.6	24.4	46.9	12.4	2.7	3.31	.91	ปานกลาง	
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตของบุคลากร	10.6	28.3	44.2	13.3	3.5	3.29	.95	ปานกลาง	
6. เทศบาลได้ติดตามรับรู้ ตรวจสอบและประเมินผล การปฏิบัติงานอยู่เสมอ	7.1	34.5	42.5	12.4	3.5	3.29	.90	ปานกลาง	
7. การลงโทษและการให้รางวัลมีหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่ถูกต้อง เสมอภาค ยุติธรรม	9.7	28.3	46	7.1	8.8	3.23	1.02	ปานกลาง	
8. ความโปร่งใสของเทศบาล	9.7	23.9	46	14.2	6.2	3.17	.99	ปานกลาง	
รวม						3.34	.68	ปานกลาง	

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4.4 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) โดยมีความคิดเห็นต่อประเด็นย่อยเกือบทุกปัจจัยย่อย อยู่ในระดับปานกลาง ไม่ว่าจะเป็น บรรยากาศในการปฏิบัติงาน มีลักษณะอบอุ่น เป็นกันเอง ปรึกษาหารือและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การยกย่อง ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ระหว่างเพื่อนร่วมงานทุกระดับ บุคลากรได้รับการยอมรับ ดูแลเอาใจใส่ และส่งเสริมความก้าวหน้าเป็นอย่างดี ความซื่อสัตย์ สุจริต ของบุคลากร เทศบาลได้ติดตาม รับรู้ ตรวจสอบและประเมินผล การปฏิบัติงานอยู่เสมอ และการลงโทษและการให้รางวัลมีหลักเกณฑ์และขั้นตอน

ที่ถูกต้อง เสมอภาค ยุติธรรม ความโปร่งใสของเทศบาล อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.39 3.36 3.31 3.29 3.29 3.23 และ 3.17 ตามลำดับ ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการ เปลี่ยนแปลงผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อความมั่นคง ขวัญกำลังใจของบุคลากรใน เทศบาล เท่านั้น ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$)

ตารางที่ 4.5 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรของเทศบาล

(N = 113)

ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรของเทศบาล	ร้อยละของความคิดเห็น					\bar{X}	SD	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. บุคลากรมีความตั้งใจ เพียรพยายามและกระตือรือร้นในการทำงาน	9.7	38.9	48.7	2.7	-	3.56	.70	มาก
2. บุคลากรแต่ละฝ่ายมีความรู้ ความสามารถสนใจในการปฏิบัติงาน	15.9	28.3	49.6	6.2	-	3.54	.83	มาก
3. บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันรักและภักดีต่อเทศบาล	15	32.7	38.1	13.3	.9	3.48	.93	ปานกลาง
4. บุคลากรมีความรู้สึกที่มีคุณค่าภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของเทศบาล	14.2	32.7	41.6	9.7	1.8	3.48	.91	ปานกลาง
5. บุคลากรมีความรู้สึกมั่นคงและก้าวหน้า	12.4	31	47.8	8	.9	3.46	.84	ปานกลาง
6. การช่วยเหลือ การร่วมมือและความรักสามัคคีของบุคลากร	14.2	24.8	49.6	10.6	.9	3.41	.89	ปานกลาง
7. ความละเอียดรอบคอบครบถ้วนและสมบูรณ์ในการทำงานของบุคลากร	8.8	31.9	46.9	11.5	.9	3.36	.83	ปานกลาง
8. บุคลากรได้รับการยอมรับในความรู้ ความสามารถและการทำงานจากเทศบาล	8.8	33.6	43.4	11.5	2.7	3.35	.89	ปานกลาง
รวม						3.45	.65	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4.5 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้าน ลักษณะของเทศบาลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) โดยมีความคิดเห็นต่อประเด็นย่อย ดังนี้ บุคลากรมีความตั้งใจ เพียรพยายาม และกระตือรือร้นในการทำงาน และบุคลากรแต่ละฝ่าย มีความรู้ ความสามารถ สนใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$ และ 3.54) บุคลากรมี

ความรู้สึกผูกพัน รัก และภักดีต่อเทศบาล บุคลากรมีความรู้สึกที่มีคุณค่า ภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของเทศบาล บุคลากรมีความรู้สึกมั่นคง และก้าวหน้า การช่วยเหลือ การร่วมมือและความรักสามัคคีของบุคลากร ความละเอียด รอบคอบ ครบถ้วนและสมบูรณ์ในการทำงานของบุคลากร และบุคลากรได้รับการยอมรับในความรู้ ความสามารถ และการทำงานจากเทศบาล อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.48 3.48 3.46 3.41 3.36 และ 3.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาล

ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาล	ร้อยละของความคิดเห็น					\bar{X}	SD	การแปลผล
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย			
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด			
1. การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร หรือการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหาร มีผลกระทบต่อข้อกำหนดนโยบายของเทศบาล	24.8	27.4	35.4	6.2	6.2	3.58	1.11	มาก
2. การดำเนินงานของเทศบาลเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้	9.7	44.2	32.7	12.4	.9	3.50	.86	มาก
3. ความเหมาะสมในการใช้ความถี่ผู้นำ	17.7	31.9	35.4	11.5	3.5	3.49	1.02	ปานกลาง
4. ความรับผิดชอบการพัฒนาการเรีขณรู้ และการริเริ่มสิ่งใหม่ของผู้บริหาร	15	39.8	26.5	13.3	5.3	3.46	1.06	ปานกลาง
5. ความมีวิสัยทัศน์ของผู้นำ(ความสามารถในการคิดและมองเหตุการณ์ในอนาคต)	15	32.7	36.3	9.7	6.2	3.41	1.05	ปานกลาง
6. การเข้าใจในบทบาทอำนาจหน้าที่ของตนของผู้นำ	11.5	36.3	33.6	13.3	5.3	3.35	1.02	ปานกลาง
7. ความสามารถในการใช้เหตุผล การตัดสินใจ การแก้ไขปัญหาของผู้บริหาร	8	40.7	34.5	12.4	4.4	3.35	.95	ปานกลาง
8. การมีทักษะความรู้ ความสามารถ การเอาใจใส่ต่องานของผู้บริหาร	8	39.8	36.3	11.5	4.4	3.35	.94	ปานกลาง

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ปัจจัยด้านนโยบายการบริหาร และการปฏิบัติงานของเทศบาล	ร้อยละของความคิดเห็น					\bar{X}	SD	การ แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
9. ความชัดเจน ความแน่นอน ในการกำหนด เป้าหมายของนโยบายการบริหาร	9.7	34.5	38.9	15	1.8	3.35	.91	ปานกลาง
10. ผู้บังคับบัญชาได้ควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรอย่างใกล้ชิด	8	26.5	54	8.8	2.7	3.28	.84	ปานกลาง
11. การให้คำแนะนำข้อเสนอแนะ และการแก้ไข ปัญหาต่างๆของผู้บังคับบัญชา	7.1	34.5	42.5	10.6	5.3	3.27	.93	ปานกลาง
12. การประชาสัมพันธ์และการกระจายข้อมูล ข่าวสาร ทั้งภายในและภายนอกองค์การ มีความรวดเร็วถูกต้องทั่วถึงชัดเจน	12.4	22.1	42.5	17.7	5.3	3.19	1.04	ปานกลาง
รวม						3.38	.72	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4.6 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ นโยบายบริหารและการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) โดยมีความคิดเห็นต่อประเด็นย่อย ดังนี้การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร หรือการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารมีผลกระทบต่อ การกำหนดนโยบายของเทศบาล และการดำเนินงานของเทศบาลเป็นไปตามวัตถุประสงค์และ เป้าหมายกำหนดไว้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.38$) และ 3.30 ความเหมาะสมในการใช้ความเป็น ผู้นำ ความรับผิดชอบ การพัฒนา การเรียนรู้ และการริเริ่มสิ่งใหม่ของผู้บริหาร ความมีวิสัยทัศน์ ของผู้นำ (ความสามารถในการคิด และมองเหตุการณ์ในอนาคต) การเข้าใจในบทบาท อำนาจ หน้าที่ของตนของผู้นำ ความสามารถในการใช้เหตุผล การตัดสินใจ การแก้ไขปัญหาของผู้บริหาร การมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ การเอาใจใส่ต่องานของผู้บริหาร ความชัดเจน ความแน่นอน ในการกำหนดเป้าหมายของนโยบายการบริหาร ผู้บังคับบัญชาได้ควบคุม ดูแล การปฏิบัติงานของ บุคลากรอย่างใกล้ชิด การให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และการแก้ไขปัญหาต่างๆของผู้บังคับบัญชา และการประชาสัมพันธ์และการกระจายข้อมูลข่าวสาร ทั้งภายในและภายนอกองค์การ มีความ รวดเร็ว ถูกต้อง ทั่วถึง ชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.49 3.46 3.41 3.35 3.35 3.35 3.35 3.28 3.27 และ 3.19 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชนต่อประสิทธิผลของเทศบาล ตำบลต้นเปา

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เพื่อหาประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาล ใน 4 ด้าน คือ ด้านความสามารถในการปรับตัว ด้านความสามารถในการผลิต ด้านความพึงพอใจ และด้านการพัฒนา ซึ่งแบ่งเป็นศึกษาจากระดับความคิดเห็นของบุคลากร และประชาชนดังนี้

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อประสิทธิผลของเทศบาล ด้านความสามารถในการปรับตัว และด้านความสามารถในการผลิต ปรากฏตามตารางที่ 4.8 และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลของเทศบาลด้านความพึงพอใจ และด้านการพัฒนา ปรากฏตามตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.7 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลของเทศบาลด้าน
ความสามารถในการปรับตัว และด้านความสามารถในการผลิต (N =113)

ประสิทธิผลด้าน	ร้อยละของความคิดเห็น					\bar{X}	SD	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านความสามารถในการปรับตัว								
1. การทำงานของเทศบาล มีการปรับให้สอดคล้องทันสมัย เข้ากับสถานการณ์ เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอยู่เสมอ	16.8	43.4	34.5	5.3	-	3.72	.80	มาก
2. การบริหารงานและการปฏิบัติงานของเทศบาลได้มีการพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยอยู่เสมอทั้งด้านวิชาการและเทคโนโลยี	6.2	51.3	31.9	8.8	1.8	3.51	.81	มาก
3. สภาพแวดล้อมในเทศบาลมีความสะอาด เอื้อต่อการปฏิบัติงานและการคิดต่องาน	8	39.8	43.4	8.8	-	3.47	.76	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ประสิทธิผลด้าน	ร้อยละของความคิดเห็น					\bar{X}	SD	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี พอเพียงสำหรับการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและการบริการทางสังคม	12.4	30.1	43.4	11.5	2.7	3.38	.93	ปานกลาง
5. การเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็น ต่อการทำงานของเทศบาล	2.7	35.4	39.8	19.5	2.7	3.16	.86	ปานกลาง
6. การทำงานร่วมกัน มีความขัดแย้งในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลอยู่เสมอ	7.1	25.7	44.2	17.7	5.3	3.12	.96	ปานกลาง
รวม						3.39	.56	ปานกลาง
ด้านความสามารถในการผลิต								
1. การพัฒนาและริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพื่อหน่วยงานและชุมชนของเทศบาล	14.2	38.1	34.5	11.5	1.8	3.51	.93	มาก
2. เทศบาลส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เช่น การศึกษาต่อ การเข้ารับการอบรม การดูงาน การฝึกพัฒนาอาชีพ	14.2	33.6	36.3	13.3	2.7	3.43	.98	ปานกลาง
3. เทศบาลสามารถดำเนินงานได้ตามนโยบาย แผนงาน และโครงการที่ตั้งไว้	7.1	38.1	39.8	15	-	3.37	.82	ปานกลาง
4. การแบ่งงานในตำแหน่งหน้าที่ของบุคลากรชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน	7.1	23.9	43.4	22.1	3.5	3.09	.94	ปานกลาง
รวม						3.35	.77	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.7 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลของเทศบาลต่อด้านความสามารถในการปรับตัวอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) โดยมีความคิดเห็นต่อประเด็นย่อย ดังนี้ การทำงานของเทศบาล มีการปรับให้สอดคล้อง ทันสมัย เข้ากับสถานการณ์เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอยู่เสมอ และการบริหารงานและการปฏิบัติงานของเทศบาลได้มีการพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยอยู่เสมอทั้งด้านวิชาการและเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก ส่วนสภาพแวดล้อมในเทศบาลมีความสะดวก เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

และการติดต่อกัน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี พอเพียงสำหรับการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและการบริการทางสังคม การเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็น ต่อการทำงานของเทศบาล และการทำงานร่วมกัน มีความขัดแย้งในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลอยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.72 3.51 3.47 3.38 3.16 และ 3.12 ตามลำดับ

สำหรับด้านความสามารถในการผลิต กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.35$) โดยมีความคิดเห็นต่อประเด็นย่อยเกือบทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ไม่ว่าจะเป็นเทศบาลส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เช่น การศึกษาต่อ การเข้ารับการอบรม การดูงาน การฝึกพัฒนาอาชีพ เทศบาลสามารถดำเนินงานได้ตามนโยบาย แผนงาน และโครงการที่ตั้งไว้ การแบ่งงานในตำแหน่งหน้าที่ของบุคลากรชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.43 3.37 และ 3.09 ตามลำดับ ยกเว้นด้านการพัฒนาและริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพื่อหน่วยงานและชุมชนของเทศบาล เท่านั้น ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51$)

ตารางที่ 4.8 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลของเทศบาล ด้านความพึงพอใจ และด้านการพัฒนา (N = 400)

ประสิทธิผลด้าน	ร้อยละของความคิดเห็น					\bar{X}	SD	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<u>ด้านความพึงพอใจ</u>								
1. ท่านมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของงานเทศบาล	8.3	32.5	34.5	21.8	3	3.21	.97	ปานกลาง
2. ท่านมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	6	31.3	40	18	4.8	3.16	.94	ปานกลาง
3. ท่านมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาล	7.8	26	40	22.3	4	3.11	.97	ปานกลาง
4. การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิดร่วมทำ ร่วมตัดสินใจในกิจกรรมงาน หรือโครงการต่าง ๆ ของเทศบาล	7.3	27.0	38.8	22.5	4.5	3.10	.97	ปานกลาง
5. เทศบาลมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชาชนและหน่วยงานอื่นๆ	6	28.3	37.5	24.8	3.5	3.08	.95	ปานกลาง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ประสิทธิผลด้าน	ร้อยละของความคิดเห็น					\bar{X}	SD	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
6. ท่านมีความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาและการดำเนินงานด้านต่างๆ ของเทศบาล	5	27.5	37.3	25.3	5	3.02	.96	ปานกลาง
รวม						3.11	.78	ปานกลาง
ด้านการพัฒนา								
1. การปฏิบัติงานบุคลากรใช้ความรู้ ความสามารถ รับผิดชอบงานอย่างเต็มที่	9	34.8	36	16.3	4	3.28	.97	ปานกลาง
2. บุคลากรของเทศบาลบริการประชาชนด้วยความ กระตือรือร้น สะดวก รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.5	28.8	36.3	23.5	3	3.16	.97	ปานกลาง
3. การจัดและการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาล ส่วนใหญ่เกิดประโยชน์ต่อสังคมและประชาชน	7.5	30.8	34.3	21.5	6	3.12	1.02	ปานกลาง
4. การพัฒนาและริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพื่อหน่วยงานและ ชุมชนของเทศบาล	7.8	25.5	39.0	22.3	5.5	3.08	1.00	ปานกลาง
5. เทศบาลสามารถดำเนินงานได้ตามนโยบายแผนงาน หรือโครงการที่กำหนดไว้	4.8	31.5	36.8	21.0	6	3.08	.97	ปานกลาง
6. ระบบมาตรฐานการทำงานและการประเมินผลงาน ถูกต้องเหมาะสม	6.5	29.0	34.5	24.8	5.3	3.07	1.00	ปานกลาง
7. ความสามารถของผู้นำในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาต่างๆ	4.5	31.5	35.5	23.3	5.3	3.07	.96	ปานกลาง
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ ครบถ้วนและสมบูรณ์	4.5	29.8	36.0	19.8	10	2.99	1.03	ปานกลาง
รวม						3.10	.80	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.8 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ประสิทธิภาพของด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.11$) โดยมีความคิดเห็นต่อ ประเด็นย่อยทุกประเด็นอยู่ในระดับปานกลางด้วย ดังนี้ มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการของงานเทศบาล มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาล การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการ คิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจในกิจกรรม งาน หรือ โครงการต่างๆ ของเทศบาล เทศบาลมีภาพลักษณ์ ที่ดีในสายตาประชาชน และหน่วยงานอื่นๆ มีความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาและการดำเนินงาน ด้านต่างๆ ของเทศบาลอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.21 3.16 3.11 3.10 3.08 และ 3.02 ตามลำดับ

สำหรับด้านการพัฒนา กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.10$) โดยมีความคิดเห็นต่อประเด็นย่อยทุกประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้ การปฏิบัติงานบุคลากร ใช้ความรู้ ความสามารถ รับผิดชอบงานอย่างเต็มที่ บุคลากรของเทศบาลบริการประชาชนด้วยความ กระตือรือร้น สะดวก รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด การจัดและการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลส่วนใหญ่เกิดประโยชน์ต่อสังคมและประชาชน การพัฒนาและ ริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพื่อหน่วยงานและชุมชนของเทศบาล เทศบาลสามารถดำเนินงานได้ตามนโยบาย แผนงานหรือโครงการที่กำหนดไว้ ระบบมาตรฐานการทำงานและการประเมินผลงานถูกต้อง เหมาะสม ความสามารถของผู้นำในการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาต่างๆ บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความ ละเอียดรอบคอบ ครบถ้วนและสมบูรณ์ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.28 3.16 3.12 3.08 3.08 3.07 3.07 และ 2.99 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาล

ตำบลต้นเปา

4.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนรวมจากปัจจัยอิสระด้านลักษณะ ของเทศบาล สภาพแวดล้อมของเทศบาล บุคลากรของเทศบาล นโยบายการบริหารและการ ปฏิบัติงานของเทศบาล และประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาล มาหาค่าความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัย โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ดังปรากฏในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละด้าน

ปัจจัย	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	Y
X ₁	1.000				
X ₂	.661**	1.000			
X ₃	.673**	.656**	1.000		
X ₄	.543**	.599**	.566**	1.000	
Y	.626**	.558**	.594**	.717	1.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.9 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างปัจจัยอิสระที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละด้านของเทศบาลตำบลต้นเปา จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าตั้งแต่ .543 - .673 ซึ่งทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ปัจจัยด้านลักษณะของเทศบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยด้านบุคลากรของเทศบาลมากที่สุด คือ มีค่าเท่ากับ .673 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านลักษณะของเทศบาลกับปัจจัยสภาพแวดล้อมของเทศบาล มีค่าความสัมพันธ์ทางบวก เท่ากับ .661 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันทางบวกน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านด้านลักษณะของเทศบาลกับปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาล โดยมีค่าความสัมพันธ์ เท่ากับ .543 และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแต่ละด้านกับประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาล พบว่า ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลมากที่สุด โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .717 แสดงว่าถ้าเทศบาลมีนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานที่ดีก็จะทำให้ประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลมีมากยิ่งขึ้น

4.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้ประสิทธิผลองค์การเป็นเกณฑ์ ปัจจัยด้านลักษณะของเทศบาล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล ปัจจัยด้านบุคลากรของเทศบาล และปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาล ดังปรากฏตามตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	4	3972.914	993.229	8.298**
Residual	108	12926.856	119.693	
รวม	112	16899.770		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.10 พบว่า ประสิทธิภาพองค์การมีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรงกับปัจจัยที่ศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์รูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานรวมทั้งสร้างสมการถดถอยพหุคูณ ดังปรากฏตามตารางที่ 4.11

4.3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำการวิเคราะห์เพื่อค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ กรณีเทศบาลตำบลต้นเปา จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังปรากฏตามตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 สัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ

ปัจจัย	b	SE _b	β	t	Sig.
X ₁	-.175	.400	-.055	-.438	.663
X ₂	-.547	.286	-.243	-1.912	.058
X ₃	.480	.294	.205	1.630	.106
X ₄	.706	.155	.503	4.543	.000
R	=	.485			
R ²	=	.235			
SE _{est}	=	10.940			
a	=	54.604			

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลองค์การเทศบาลตำบลต้นเปา จังหวัดเชียงใหม่ คือ ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาล ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ เท่ากับ .706 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .503 โดยปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาล สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลองค์การเทศบาลตำบลต้นเปา จังหวัดเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 23.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ประสิทธิผลองค์การเทศบาลตำบลต้นเปา จังหวัดเชียงใหม่ ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่ $\hat{Y} = 54.604 + .706(x_4)$ ซึ่งหมายถึง เมื่อคิดคำนวณค่าประมาณประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลต้นเปา จังหวัดเชียงใหม่ ในรูปของสมการการถดถอยจะเท่ากับ 54.604 บวกด้วยคะแนนด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาล

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดมี 78 คน คิดเป็นร้อยละ 15 โดยแบบสอบถามปลายเปิดเป็นการให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะปัญหาและปรับปรุงแก้ไข เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงานของเทศบาล โดยผู้วิจัยแจกแจงข้อเสนอแนะแยกได้ ดังนี้

5.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากร แยกเป็น

5.1.1 ด้านลักษณะของเทศบาล เสนอแนะ 28 คน ดังนี้

- 1) ความไม่เหมาะสม และสอดคล้องในตำแหน่งหน้าที่ของบุคลากร
- 2) จำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอ
- 3) ความจริงใจของเทศบาลในการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพบริการ และด้านวิชาการเทศบาลควรจัดให้มีบุคลากรเพียงพอ เหมาะสม และพัฒนาคุณภาพงานให้มากขึ้น

5.1.2 ด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล เสนอแนะ 32 คน ดังนี้

- 1) สร้างความรัก ความสามัคคี ความเอื้ออาทรของคนในเทศบาล
- 2) ความเป็นธรรมและเที่ยงตรงในพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนและค่าตอบแทน
- 3) การรับฟังความคิดเห็นของคนในเทศบาล
- 4) การส่งเสริมความก้าวหน้า และความมั่นคงในอาชีพ

5) การสร้างขวัญกำลังใจ และแรงจูงใจ

5.1.3 ด้านลักษณะบุคลากรของเทศบาล เสนอแนะจำนวน 32 คน ดังนี้

- 1) ให้ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร
- 2) การเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากร
- 3) การส่งเสริมด้านการศึกษา และการฝึกอบรม

เทศบาลควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถให้มากขึ้น ด้วยการให้การศึกษา และจัดฝึกอบรม

5.1.4 ด้านนโยบายบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาล เสนอแนะ 24 คน ดังนี้

- 1) การมีความรู้ ความสามารถของผู้บริหาร
- 2) การตัดสินใจและความเป็นผู้นำของผู้บริหาร
- 3) การเข้าใจในบทบาทอำนาจหน้าที่ของผู้บริหาร
- 4) ความชัดเจนของนโยบาย และการสั่งการที่ชัดเจน

เทศบาลควรเน้นกระบวนการสื่อสาร การสั่งการ การกำหนดนโยบายที่ชัดเจน

5.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชน แยกเป็น

5.2.1 ด้านความพึงพอใจ เสนอแนะ 40 คน ดังนี้

- 1) เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากขึ้น
- 2) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เต็มใจ กระจือร้อร้อน ได้รับการดูแล

เอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่อย่างใกล้ชิด

- 3) ผู้บริหารควรกระจายอำนาจและบริหารงานเพิ่มขึ้น

เทศบาลควรเปิดให้ประชาชนได้เข้ามามีบทบาท และส่วนร่วม ทั้งด้านการตรวจสอบ การกำหนดนโยบาย หรือเข้ามาเป็นคณะกรรมการต่างๆ

5.2.2 ด้านการพัฒนาของเทศบาล เสนอแนะ 46 คน ดังนี้

- 1) ความรักสามัคคีของผู้บริหารและสมาชิกสภา
- 2) ให้มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต การเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

ของผู้บริหาร

3) การทำงานไม่สัมฤทธิ์ผลและไม่ราบรื่นการบริหารงานของผู้บริหาร ให้มีความสำคัญกับการเมืองมากกว่าการบริหารพัฒนา และการพัฒนาของเทศบาลที่ผ่านมามีลักษณะที่ยังขาดเป้าหมาย ทิศทาง และจุดเน้นในการพัฒนาที่ชัดเจน

4) การเข้าใจในบทบาทหน้าที่ การเอาใจใส่ และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่และผู้บริหารในการปฏิบัติงาน

- 5) การมีวิสัยทัศน์ ภาวะผู้นำ การตัดสินใจผู้บริหาร
- 6) การประชาสัมพันธ์การทำงานให้ประชาชนได้รับทราบ
- 7) จำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอ
- 8) ให้ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มากขึ้น
- 9) การมีความรู้ ความสามารถของผู้บริหาร
- 10) งบประมาณไม่เพียงพอกับการพัฒนา
- 11) ต้องการแก้ไขปัญหาต่างๆ เช่น แก้ไขปัญหาสภาพแวดล้อม ขยะ น้ำเน่า

เสียปรับปรุงภูมิทัศน์และส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวมากขึ้น ส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน ส่งเสริมความร่วมมือของประชาชน ส่งเสริมการออกกำลังกาย แก้ไขปัญหาสังคมด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยให้ของชุมชน ปัญหาแรงงานต่างด้าว และการเพิ่มแสงสว่าง

แสดงว่านโยบายหรือการดำเนินงานของเทศบาลยังไม่ได้รับการตอบสนองหรือตอบสนองแต่ล่าช้า และไม่สัมฤทธิ์ผลเท่าที่ควร การพัฒนาของเทศบาลที่ผ่านมามีลักษณะที่ยังขาดเป้าหมาย ทิศทาง และจุดเน้นในการพัฒนาที่ชัดเจน ขาดการศึกษาปัญหาความต้องการหรือความจำเป็นในการพัฒนาอย่างแท้จริงที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งการไม่ได้รับการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นหลังจากการพัฒนา เช่น ปัญหาสภาพแวดล้อม ปัญหาการเพิ่มของประชากรในพื้นที่ ปัญหาสภาพสังคมและชุมชน ปัญหาสภาพเศรษฐกิจของชุมชน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การของเทศบาลตำบลต้นเปา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งในบทที่ 5 นี้จะนำเสนอเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะของเทศบาล ด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล ด้านลักษณะของบุคลากรของเทศบาล ด้านนโยบายบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาล

1.1.2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลของเทศบาลด้านความสามารถในการปรับตัว ความสามารถในการผลิต ความพึงพอใจ และการพัฒนา

1.1.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลต้นเปา จังหวัดเชียงใหม่

1.2 ระเบียบวิธีวิจัย

การดำเนินการวิจัยประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประกอบด้วย

1) คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานของเทศบาลตำบลต้นเปา จำนวน 113 คน

2) ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลต้นเปา จำนวน 11,387 คน

กลุ่มตัวอย่าง แยกเป็น

(1) คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานของเทศบาลตำบล
ต้นเปา จำนวน 113 คน

(2) ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลต้นเปา จำนวน 400 คน โดยได้มา
จากการสุ่มอย่างง่าย

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีลักษณะ
คำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก
มากที่สุด ประกอบด้วย

แบบสอบถามของบุคลากร มี 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ

แบบสอบถามของประชาชน มี 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลต้นเปา

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ

การตรวจสอบความตรงและความสมบูรณ์ด้านเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

(Content Validity) นำแบบสอบถามไปรับคำปรึกษา ตรวจสอบ แนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา 2 ท่าน
และผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ตรงประเด็น และครอบคลุมวัตถุประสงค์
ของเนื้อหาตามปัจจัยต่างๆ

การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ได้นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไป
ทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มทดลอง 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แต่มีลักษณะคล้ายกลุ่มที่
ศึกษา และได้หาค่าความเที่ยงด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha) ได้ค่าความเที่ยง
เท่ากับ 0.91

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำหนังสือและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และแจก
แบบสอบถามไปยังพนักงานภายในองค์กร ด้วยวิธีการแจกทั้งสิ้น 113 ฉบับ สำหรับ
แบบสอบถามของประชาชน ได้รับคืนมา 400 ฉบับ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการ
เก็บรวบรวมด้วยตนเอง

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป จำแนกออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ
- 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อ

ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิผล โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

- 3) การศึกษาระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาล โดยหาค่า

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

- 4) การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาล

โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

1.3 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งข้อสรุปเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ผลการวิจัยวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของบุคลากรของเทศบาลตำบล

ตำบลต้นเปา พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.20 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 38.90 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 46.90 และพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งลูกจ้าง ร้อยละ 61.90

2. ผลการวิจัยวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของประชาชนของเทศบาล

ตำบลต้นเปา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.00 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 35.50 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 27.50 และพบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 36.80

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัย

ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของเทศบาล ด้านลักษณะของเทศบาล ด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล ด้านลักษณะบุคลากรของเทศบาล ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง มีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะของเทศบาลตำบลต้นเปา อยู่ในระดับปานกลาง

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การนำคอมพิวเตอร์ เครื่องมือ เทคโนโลยี วัสดุ อุปกรณ์มาใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ส่วนปัจจัยย่อยนี้มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การบังคับบัญชา การแบ่งงาน และจำนวนคนรับผิดชอบงานมีความชัดเจนและเหมาะสม และการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ยี่คกฏ ระเบียบ หรือข้อบังคับของอย่างเคร่งครัด อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาลตำบลต้นเปา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อความมั่นคง ขวัญกำลังใจของบุคลากรในเทศบาล อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความโปร่งใสของเทศบาล อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17

3. ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรของเทศบาลตำบลต้นเปา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรมีความตั้งใจ เพียรพยายาม และกระตือรือร้นในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือบุคลากรได้รับการยอมรับในความรู้ ความสามารถและการทำงานจากเทศบาล อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

4. ปัจจัยนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลต้นเปา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร หรือการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหาร มีผลกระทบต่อข้อกำหนดนโยบายของเทศบาล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์และการกระจายข้อมูลข่าวสารให้กับประชาชนมีความรวดเร็ว ถูกต้อง ทั่วถึง ชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิผลของเทศบาลตำบลต้นเปา จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านความสามารถในการปรับตัว ด้านความสามารถในการผลิต ด้านความพึงพอใจ และด้านการพัฒนา ซึ่งแบ่งการศึกษาออกเป็นความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชน พบว่า ระดับประสิทธิผลตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ

1. บุคลากรมีความคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพของเทศบาลด้านความสามารถในการปรับตัวและด้านความสามารถในการผลิต อยู่ในระดับปานกลาง โดยประสิทธิผลด้านความสามารถในการปรับตัว มีปัจจัยย่อย 2 ตัวคือ การทำงานของเทศบาลมีการปรับให้สอดคล้องเข้ากับสถานการณ์เศรษฐกิจ สังคมและการเมืองอยู่เสมอ และการบริหารงานและการปฏิบัติงานของเทศบาลได้มีการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยอยู่เสมอทั้งด้านวิชาการและเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2. ประชาชนมีความคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพของเทศบาลด้านความพึงพอใจ และด้านการพัฒนา อยู่ในระดับปานกลาง โดยทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางด้วย

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลต้นเปา จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า

1. ปัจจัยด้านลักษณะของเทศบาล ด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล ด้านบุคลากรของเทศบาล และนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลต้นเปา จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาล ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าถ้าเทศบาลมีนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานที่ดีก็จะทำให้ประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลดีมากยิ่งขึ้น

ในขณะที่ปัจจัยด้านลักษณะของเทศบาล สภาพแวดล้อมของเทศบาล และลักษณะบุคลากรของเทศบาล ทั้ง 3 ด้าน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลต้นเปา

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลต้นเปา จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อปัจจัยในการดำเนินงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของเทศบาล ด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล ด้านลักษณะบุคลากรของเทศบาล และด้านนโยบายบริหารและการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยรายละเอียดมีดังนี้

2.1.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยลักษณะของเทศบาล พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากเทศบาลสามารถบริหารจัดการด้านการนำความรู้ เทคนิค วิธีการ เทคโนโลยี วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือมาใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนางานเพียงพอและเหมาะสม แต่ในด้านจำนวนบุคลากรและผู้รับผิดชอบงานมีไม่เพียงพอ การบังคับบัญชาและการแบ่งงานยังไม่มีชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานของ จรรย์ แสงเล็ก (2542:บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าสถานีอนามัยในงานสาธารณสุขมูลฐาน จังหวัดพิจิตร พบว่า หัวหน้าสถานีมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับผลงานของอรพินธ์ อินทรจักร (2545: 126) ที่ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริการและผู้ให้บริการงานอุบัติเหตุฉุกเฉินต่อการบริหารจัดการส่งต่อผู้ป่วยในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้

ให้บริการงานอุบัติเหตุฉุกเฉินต่อการบริหารจัดการส่งต่อผู้ป่วยในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย และไม่สอดคล้องกับผลงานของ นันทวัน วรรณดี (2545: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในและผู้ตรวจมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะของงานวิชาชีพอยู่ในระดับมาก

2.1.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมของเทศบาล พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมในเทศบาลมีความสะดวก เอื้อต่อการปฏิบัติงานและการติดต่อกันแต่การปฏิบัติงานยังมีความขัดแย้งกันอยู่บ้าง การกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการพิจารณาขึ้นเงินเดือนและค่าตอบแทนยังไม่มี ความชัดเจนนัก รวมทั้งการบริหารงานของเทศบาลยังขาดความโปร่งใสเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานของถวิล โอทอง (2545:บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทย พบว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีระดับความเห็นกับปัจจัยการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับผลงานของ จริญญา เตงเล็ก (2542: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าสถานีอนามัยในงานสาธารณสุขมูลฐาน จังหวัดพิจิตร พบว่า หัวหน้าสถานีมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับสูง

2.1.3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยลักษณะบุคลากรของเทศบาล พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถในปฏิบัติงาน มีความตั้งใจในการทำงาน แต่ขาดความร่วมมือ ความรัก ความสามัคคีในเทศบาล การไม่ได้รับการยอมรับในความรู้ ความสามารถจากเทศบาล ทำให้บุคลากรมีความรู้สึก รักและผูกพันต่อองค์กรน้อย และรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่าต่อองค์กร ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานของ ถวิล โอทอง (2545:บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พบว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีระดับความเห็นกับปัจจัยการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงาน ด้านความพึงพอใจในหน้าที่การงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในหน้าที่การงาน ในระดับมาก

2.1.4 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาล การสื่อสาร การมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับกลาง อาจเนื่องมาจากผู้บริหารมีความรู้ ความสามารถ มีความรับผิดชอบ และเข้าใจใน

บทบาทหน้าที่ของตนเอง แต่ในด้านการกำหนดนโยบายของผู้บริหารยังไม่ค่อยชัดเจน จึงเป็นปัญหาต่อกระบวนการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติยังขาดความเข้าใจในวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบาย ถึงแม้การดำเนินงานของเทศบาลที่ผ่านมาสามารถดำเนินงานได้ตามแผนงาน โครงการที่กำหนดไว้ แต่การพัฒนา ยังไม่มีประสิทธิผลเท่าที่ควร การให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมยังไม่ค่อย ขาดการศึกษาปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานของ วันทนี อ่างทอง (2543:บทคัดย่อ) ศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการของสถานีตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าประชาชนและเจ้าหน้าที่ตำรวจจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีระดับความเห็นว่าคุณสมบัติในการประชาสัมพันธ์ การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน ความร่วมมือจากประชาชนอยู่ในระดับต่ำ

เมื่อพิจารณาปัจจัยทั้ง 4 ด้าน จากคำร้อยละของความคิดเห็นมากที่สุดกับมากที่สุด รวมกัน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากตารางที่ 4.3 ปัจจัยด้านลักษณะของเทศบาล เกี่ยวกับความเหมาะสมและความจำเป็นในการนำคอมพิวเตอร์ เครื่องมือ เทคโนโลยี วัสดุ อุปกรณ์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 58 เทศบาลมีการกระจายอำนาจ เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม ร้อยละ 56.6 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเทศบาลได้ให้ความสำคัญและสนับสนุนส่งเสริมการนำคอมพิวเตอร์ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จได้ตามเป้าหมาย รวมทั้งได้เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น จากตารางที่ 4.4 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อความมั่นคง ขวัญกำลังใจของบุคลากรในเทศบาล ร้อยละ 55.7 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการบริหารงานของเทศบาลขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้บริหารแต่ละบุคคลที่เข้ามาดำรงตำแหน่ง จึงมีผลต่อความมั่นคง และขวัญกำลังใจของบุคลากรเป็นอย่างมาก จากตารางที่ 4.6 ปัจจัยด้านนโยบายบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร หรือการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารมีผลกระทบต่อการกำหนดนโยบายของเทศบาล ร้อยละ 52.2 การดำเนินงานของเทศบาลเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ร้อยละ 53.9 และความรับผิดชอบ การพัฒนา การเรียนรู้ และการริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ ของผู้บริหาร ร้อยละ 54.8 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อเทศบาลว่าสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และผู้บริหารมีการเรียนรู้ พัฒนาและริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มากขึ้น แต่ขณะเดียวกันก็มีความเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารและการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของผู้บริหารมีผลกระทบต่อการกำหนดนโยบายของเทศบาล เพราะผู้บริหารเป็นผู้มีอำนาจที่จะกำหนดนโยบายของเทศบาลไปในทิศทางใด

และจากคำร้อยละของความคิดเห็นน้อยกับน้อยที่สุดรวมกัน จากตารางที่ 4.4 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล เกี่ยวกับความโปร่งใสของเทศบาล ร้อยละ 20.4 จากตารางที่ 4.6 ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาล เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์และการกระจายข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและภายนอกองค์การมีความรวดเร็ว ถูกต้อง ทัวถึง ชัดเจน ร้อยละ 23 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้เทศบาลบริหารงานด้วยความ โปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้รับทราบอย่างทั่วถึงมากขึ้น

2.2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระดับประสิทธิผลของเทศบาล พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยผลการศึกษาประสิทธิผลของเทศบาล ด้านความสามารถในการปรับตัวและด้านความสามารถในการผลิตอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะด้านความสามารถในการปรับตัว มีปัจจัยย่อย 2 ตัวคือ การทำงานของเทศบาลมีการปรับให้สอดคล้องเข้ากับสถานการณ์ เศรษฐกิจ สังคมและการเมืองอยู่เสมอ และการบริหารงานและการปฏิบัติงานของเทศบาลได้มีการพัฒนา ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยอยู่เสมอทั้งด้านวิชาการและเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก และประสิทธิผลของเทศบาลด้านความพึงพอใจ และด้านการพัฒนา อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงาน ดฤตพร สุวรรณสุจริต (2543:56-118) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลของการบริหารงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดอ่างทอง ซึ่งพบว่า โรงพยาบาลทุกแห่งมีระดับประสิทธิผลของการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานของ ศรีอำพร เสรีวัฒนา (2548: 117) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กรของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งพบว่า ระดับประสิทธิผลองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับผลงานสุระชัย ชันชัยภูมิ (2543:54-58) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขเทศบาล ซึ่งพบว่า เทศบาลส่วนใหญ่มีระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขอยู่ในระดับสูง ไม่สอดคล้องกับผลงาน จิรวัดน์ พัสถาน (2543: 59-62) ที่ ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร: ศึกษาเฉพาะกรณีที่ว่า การอำเภอหนองแสง ซึ่งพบว่า ระดับประสิทธิผลในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับสูง

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นของบุคลากรที่มีต่อประสิทธิผลของเทศบาลแต่ละด้าน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลของเทศบาลด้านความสามารถในการปรับตัว และความสามารถในการผลิต อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจุบันเทศบาลมีความสามารถในการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง มีความสะดวกในการติดต่องาน เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และได้นำเทคโนโลยี วัสดุอุปกรณ์มาใช้อย่างพอเพียง แต่การปฏิบัติงานของบุคลากรยังมีความขัดแย้งกันอยู่ อาจเป็นเพราะว่าเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นต่อการทำงานน้อย ซึ่งอาจเป็นข้อสังเกตถึง

ความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการให้สร้างสภาพแวดล้อมภายในเทศบาลให้ดี สร้างบรรยากาศในองค์กรให้เกิดความอบอุ่น เป็นกันเอง สร้างความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจและยินดีช่วยเหลือกัน ขอมรับความสามารถกันและกัน ให้ความสำคัญกับทุกงาน สร้างขวัญและกำลังใจ และให้เกียรติยกย่องผู้ที่ปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามที่มอบหมาย เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันให้เพิ่มมากขึ้น ไม่สร้างความกดดันในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

สำหรับประสิทธิผลด้านความสามารถในการผลิต เนื่องจากเทศบาลสามารถดำเนินงานได้ตามนโยบาย แผนงาน และโครงการที่กำหนดไว้ มีการพัฒนาริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพื่อหน่วยงานและชุมชน สนับสนุนส่งเสริมการอบรมและศึกษาแก่บุคลากร แต่การแบ่งงานในตำแหน่งหน้าที่ของบุคลากรยังมีความซ้ำซ้อน ไม่ชัดเจน ซึ่งอาจเป็นข้อสังเกตถึงความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการการบริหารงานที่เป็นระบบ มีระเบียบแบบแผน สร้างความชัดเจนในงานและตำแหน่งหน้าที่ กระจายอำนาจและกระจายงานให้มากขึ้น เพื่อเปิดโอกาสบุคคลผู้มีความรู้ความสามารถ เก่งคิด เก่งงาน ได้มีส่วนร่วมในความรับผิดชอบและตัดสินใจเกี่ยวกับงานและกิจกรรมขององค์กรมากขึ้น

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นของประชาชนที่มีต่อระดับประสิทธิผลของเทศบาลแต่ละด้าน พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อระดับประสิทธิผลของเทศบาลด้านความพึงพอใจ และด้านการพัฒนา อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาจากร้อยละของความคิดเห็นของน้อยและน้อยที่สุดรวมกัน มีค่ามากกว่าร้อยละ 20 ทุกข้อคำถาม ซึ่งอาจเป็นข้อสังเกตถึงความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการให้เทศบาลปรับปรุงและสร้างความพึงพอใจในกระบวนการและขั้นตอนบริการ การปฏิบัติงานของบุคลากร การแก้ไขปัญหา การอำนวยความสะดวก การมีส่วนร่วม การสร้างภาพลักษณ์ของเทศบาลให้ดีขึ้น รวมทั้งต้องการให้พัฒนาริเริ่มสิ่งใหม่ๆ การแก้ไขปัญหาและดำเนินงานตามนโยบายที่เกิดประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมและประชาชนต้องการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากร ความเป็นผู้นำและการตัดสินใจ การจัดระบบมาตรฐานงานและการประเมินผลงานที่ถูกต้องเหมาะสม ยุติธรรม และการดำเนินงานได้ตามนโยบาย แผนงาน และโครงการที่กำหนดไว้ อันจะเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กรให้มากขึ้น

2.3 ผลการวิเคราะห์ พบว่า มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลต้นเปา จังหวัดเชียงใหม่ เพียง 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาล โดยส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อาจเนื่องมาจากปัจจัยด้านการกำหนดนโยบายของเทศบาล การกำหนดเป้าหมาย การกำหนดทิศทางการพัฒนายังไม่ค่อย

ชัดเจนนัก ทำให้เกิดปัญหาต่อกระบวนการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติยังขาดความเข้าใจในวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบาย รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึงและชัดเจน จึงทำให้ปัจจัยนโยบายการบริหารงานและการปฏิบัติงานของเทศบาลมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาล ซึ่งสอดคล้องกับผลงาน อุทัย สันติกุล (2534: 84-91) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ประสิทธิผลและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้องค์การมีประสิทธิผล มี 3 ด้าน ได้แก่ ลักษณะของ องค์การ ลักษณะสภาพแวดล้อม และนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ สอดคล้องกับผลงาน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล ได้แก่ ความพร้อมของทรัพยากร ความซับซ้อนของโครงสร้าง ความชัดเจนของเป้าหมายนโยบาย และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ และพบว่าความชัดเจนของเป้าหมายในนโยบายมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนมากที่สุด และสอดคล้องกับผลงานของ บุญบา บุญยพลการ (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานโรงพยาบาลชุมชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งพบว่า ความชัดเจนนโยบาย การกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานโรงพยาบาลชุมชน

สำหรับปัจจัยด้านลักษณะของเทศบาล สภาพแวดล้อมของเทศบาล และลักษณะบุคลากรของเทศบาล ผลการวิจัยพบว่า ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลต้นเปา ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยด้านลักษณะของเทศบาลตำบลต้นเปา ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาล อาจเนื่องมาจาก โครงสร้างของเทศบาลตำบลต้นเปามีขนาดเล็ก เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่และทำมานาน รวมทั้งส่วนใหญ่ไม่ได้เปลี่ยนตำแหน่งงาน จึงทำให้การปฏิบัติงานเป็นเหมือนเดิมตลอดมา ดังนั้นไม่ว่าลักษณะของเทศบาลตำบลต้นเปาจะปรับเปลี่ยนอย่างไรก็ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาล ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงาน อุทัย สันติกุล (2534: 84-91) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ประสิทธิผลและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้องค์การมีประสิทธิผล มี 3 ด้าน ได้แก่ ลักษณะขององค์กร ลักษณะสภาพแวดล้อม และนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ไม่สอดคล้องกับงาน สุวพร ถ้ำประสิทธิ์ (2540:158-166) ที่ศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการรื้อปรับระบบ:ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารกสิกรไทย(มหาชน)

สาขาท่าแพเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ปัจจัยโครงสร้างองค์การเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรื้อปรับระบบของธนาคาร ไม่สอดคล้องกับงาน สุรัชย์ ชันชัยภูมิ (2543:54-58) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาล

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาลตำบลต้นเปา ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาล ซึ่งโดยภาพรวมของสภาพแวดล้อมของเทศบาลตำบลต้นเปาก่อนข้างดี อาจเนื่องมาจาก ขนาดและจำนวนของบุคลากรมีไม่มาก ทำให้บุคลากรมีความสัมพันธ์กันดี เกิดความผูกพันที่ดีในเทศบาล ทั้งความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานรุดา รอดเข็ม (2547: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องศึกษาการพัฒนาารูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งพบว่า ตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ คือ วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและการจูงใจ ไม่สอดคล้องกับผลงาน ตฤณพร สุวรรณสุจริต (2543:56-118) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลของการบริหารงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดอ่างทอง ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลของการบริหารงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชนคือ ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานพยาบาล

ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรของเทศบาลตำบลต้นเปา ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาล อาจเนื่องมาจากลักษณะพฤติกรรมของบุคลากร ความมุ่งมั่นและความสนใจในงาน ความผูกพัน ค่านิยม ความรู้สึก ความพอใจ ความมีคุณค่า การยอมรับ การมีทักษะและการปฏิบัติงานของบุคลากร ไม่ค่อยแตกต่างกันมากนัก จึงไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาล ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับผลงาน กาญจนา งานสุจริต (2539: 103-108) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด คือ ลักษณะของพนักงาน/สมาชิก และนโยบายการบริหารสหกรณ์ฯ งานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของสหกรณ์

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับนโยบายและการบริหาร ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ หน่วยงานของรัฐบาลควรกำหนดแนวทางการจัดทำนโยบายของท้องถิ่นให้ชัดเจน เช่น

3.1.1 กำหนดให้ท้องถิ่นต้องกำหนดนโยบายการบริหารงานให้เกี่ยวข้อง สอดคล้อง กับข้อกำหนดที่กำหนดให้ท้องถิ่นมีหน้าที่ต้องทำในเขตท้องถิ่นนั้นให้ชัดเจน เพื่อจะได้ เป็นกรอบแนวทางการทำงานอันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรมากขึ้น

3.1.2 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรกำหนดให้ผู้ที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามา เป็นผู้บริหารท้องถิ่น จัดทำประกาศนโยบายการบริหารงานของตนให้ประชาชนได้รับทราบอย่าง เป็นทางการ เพื่อประชาชนสามารถติดตามตรวจสอบประสิทธิผลและความก้าวหน้าของการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานท้องถิ่นได้ และยังช่วยให้ประชาชนและหน่วยงานท้องถิ่นสามารถรับรู้ถึง นโยบายสามารถแก้ไขปัญหาตามความต้องการ สร้างความพึงพอใจและเกิดประสิทธิผลมากขึ้น เพียงใด เพื่อหน่วยงานท้องถิ่นจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิผลมากขึ้นต่อไป

3.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลสรุปจากการวิจัยพบว่า นโยบายบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบล ดันเปา เป็นปัจจัยเดียวที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของเทศบาล ดังนั้นจึง

3.2.1 เทศบาลควรพัฒนา ริเริ่มสิ่งใหม่ๆ ออกมาให้เป็นนโยบายที่เห็นชัดเจน และ ให้ความรู้ความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติให้มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายให้ชัดเจน เพื่อจะได้ นำนโยบายไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ควรศึกษาปัญหาและความต้องการของประชาชน แล้วนำมากำหนดเป็นนโยบาย เพื่อจะได้ นโยบายที่สอดคล้องและตรงความต้องการของประชาชน

3.2.2 ในส่วนปัจจัยอื่นๆ แม้ผลการวิจัยจะพบว่าจะไม่มียอิทธิพลต่อประสิทธิผล ของเทศบาลแต่ก็ยังมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนไม่น้อย (20% ขึ้นไป) ที่รู้สึกว่าการดำเนินงานนี้มีความสำคัญ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา จึงมีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบาย ความมั่นคงและขวัญกำลังใจของบุคลากรเป็นอย่างมาก แสดงว่าการบริหารงานของเทศบาล ขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้บริหารแต่ละบุคคลที่เข้ามาดำรงตำแหน่ง ดังนั้นผู้บริหารควรสร้างขวัญ กำลังใจ และแรงจูงใจ ด้วยการให้การสนับสนุนความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพแก่บุคลากร รวมทั้ง กำหนดแนวทางการพิจารณาความดีความชอบและผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

สร้างภาพลักษณ์การทำงานที่โปร่งใส ด้วยการสร้างจิตสำนึก ค่านิยม และ ลักษณะพฤติกรรมของบุคลากรด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต รักและสามัคคีในองค์กร สร้างความพึงพอใจในงานบริการให้กับประชาชน และให้ความสำคัญงานบริการประชาชน เช่น งานทะเบียน ราษฎร งานจัดเก็บรายได้ งานเทศกิจ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานสาธารณสุข

3.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.3.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการทำงานของบุคลากรเทศบาล ซึ่งจะทำได้ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลมากยิ่งขึ้น เพื่อนำมาพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

3.3.2 ควรศึกษาลักษณะบุคลากรด้านการพัฒนาศักยภาพ เพื่อประโยชน์ในการนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3.3.3 ควรนำปัจจัยอื่นๆ มาศึกษาเพิ่มเติมนอกจากปัจจัย 4 ตัว ที่ผู้วิจัยได้ศึกษา เช่น รูปแบบการบริหารงาน การมีส่วนร่วม ภาวะผู้นำ และการบริหารจัดการ เพราะผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่าปัจจัยดังกล่าวมีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยงานท้องถิ่นเป็นอย่างมาก

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กาญจนา ล้ำประสิทธิ์ (2539) “การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรสันป่าตอง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- โกมินทร์ ชินบุตร (2543) “การพัฒนาข้าราชการกับประสิทธิผลขององค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- จรัญ แดงเล็ก (2542) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหัวหน้าสถานีอนามัยในงานสาธารณสุขมูลฐาน จังหวัดพิจิตร” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) มหาวิทยาลัยมหิดล
- จิรวัดน์ พัสดาน (2543) “ประสิทธิผลการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร: ศึกษาเฉพาะกรณีที่ว่า การอำเภอหนองแสง” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เฉลิมพงษ์ มีสมนัย (2547) “การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์” *การจัดการสมัยใหม่* 2, 1 (กรกฎาคม) : 132-139
- _____ (2548) “การบริหารองค์การและการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่โดยใช้ HR Scorecard” *การจัดการสมัยใหม่* 3, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม) : 80-92
- _____ (2547) “แนวความคิดเกี่ยวกับโครงการ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา นโยบายสาธารณะและการบริหารโครงการ* หน่วยที่ 9 หน้า 64-65 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ณรงค์ เขมวีรัตน์ (2539) “ปัจจัยที่มีต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ดำรง วัฒนา (2548) “การวิจัยเชิงปริมาณทางรัฐประศาสนศาสตร์” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 3 หน้า 109-115 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ตฤณทร สุวรรณสุจริต (2543) “ประสิทธิผลของการบริหารงานพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดอ่างทอง” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขารัฐศาสตร์) คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- ถวิล โอทอง (2545) “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทย วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พจนา ดวงชาตม (2547) “ประสิทธิผลการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพของสถานีนอนามัยในจังหวัดมหาสารคาม “ วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธาณสุข มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- พฤษศ พรวงศ์เลิศ (2541) “ประสิทธิผลการดำเนินการพัฒนาบริการของสถานีนอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (สาธาณสุข) สาขาบริหารสาธาณสุข คณะสาธาณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2547) “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการ รัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธาณะ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการ รัฐประศาสนศาสตร์* หน่วยที่ 5 หน้า 253-258 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิทยาการจัดการ
- _____ (2536) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ธงชัย สันติวงษ์ และ ชัยยศ สันติวงษ์ (2542) *พฤติกรรมบุคคลในองค์การ* พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- นพเก้า ไพโรลิน (2545) “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานกลุ่มบริษัทโตชิบา ประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- บุญบา บุญยพลากร (2542) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานโรงพยาบาลชุมชน: กรณีศึกษาโรงพยาบาลบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11) พ.ศ.2543 ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 117 ตอนที่141 ก 12 พฤษภาคม 2543
- _____ (ฉบับที่ 12) พ.ศ.2546 ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอนที่124 ก 22 ธันวาคม 2546
- พิทยา บวรวัฒนา (2536) *รัฐประศาสนศาสตร์: รวมผลงานของนักวิชาการไทย* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- พิทยา บวรวัฒนา (2535) รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (คศ.1970-1980)
พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ภรณ์ มหามนต์ (2529) การประเมินประสิทธิผลขององค์การ กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์
รศกนธ์ รัตนเสริมพงศ์ (2547) “การบริหารท้องถิ่น” ใน ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ
หน่วยที่ 7 หน้าที่ 53-138 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา
สาขาวิทยาการจัดการ
- รุจา รอดเข็ม (2547) “การพัฒนารูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์การ ของวิทยาลัยในสังกัด
กระทรวงสาธารณสุข ประยุกต์ตามแนวทางการประเมินองค์การแบบสมดุล”
วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์
- วันที อ่างทอง (2543) “ประสิทธิผลในการให้บริการของสถานีตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีสถานี
ตำรวจภูธรจังหวัดสุราษฎร์ธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ศรีอำพร เสรีวัฒนา (2548) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การของสำนักการตรวจเงิน
แผ่นดิน” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สำนักงานเทศบาลตำบลต้นเปา (2549) แผนงานพัฒนา 3 ปี เทศบาลตำบลต้นเปา พ.ศ.2549-2551
_____. (2549) รายงานข้อมูลฝ่ายกองคลัง งานการเงินและบัญชี ปี พ.ศ.2545-2549
เทศบาลตำบลต้นเปา เชียงใหม่
- _____. (2549) รายงานข้อมูลฝ่ายกองคลัง งานผลประโยชน์ ปี พ.ศ. 2545-2549
เทศบาลตำบลต้นเปา เชียงใหม่
- _____. (2549) รายงานสรุปประเมินผล คุณภาพการให้บริการจากผล
สำรวจความพึงพอใจของผู้บริการตามมิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ
เทศบาลตำบลต้นเปา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เชียงใหม่
- _____. (2549) รายงานการศึกษาความเหมาะสม ระบบบำบัดน้ำเสีย ระบบ
การจัดการขยะ และระบบการจัดการของเสียชุมชน เทศบาลตำบลต้นเปา
สันกำแพง เชียงใหม่
- สุวพร ถ้ำประสิทธิ์ (2540) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการรื้อปรับระบบ ศึกษากรณี
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนท์ท่าแพ เชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สุรัชย์ จงรักษ์ (2536) “บทบาทผู้นำท้องถิ่น: ศึกษาเฉพาะกรณี “หัวหน้าบ้าน” ของเทศบาลเมือง
น่าน วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองและการปกครอง
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สุระชัย ชันชัยภูมิ (2543) “ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาล” วิทยานิพนธ์
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อรพิน อินทจักร (2545) “การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ให้บริการงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน
เกี่ยวกับการบริหารจัดการการส่งต่อผู้ป่วยในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้าจังหวัด
สุราษฎร์ธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์
สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อุทัย สันติกุล (2534) “การวิเคราะห์ประสิทธิผลและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของ
องค์การ ศึกษากรณีเฉพาะกรณี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อุไรวรรณ เข้มนิยม (2544) “วางแผนและควบคุมทางการตลาด” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการ
วิเคราะห์วางแผนและควบคุมการตลาด* หน่วยที่ 4 หน้าที่ 164-166 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาการจัดการ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย

(สำหรับบุคลากร)

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน หน้าข้อความที่ตรงสภาพความเป็นจริงของท่านหรือ เติมคำลงในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ..... ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

สูงกว่าปริญญาโท

4. ตำแหน่งในหน้าที่ปัจจุบัน

ผู้บริหาร/สมาชิกสภา (คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาล)

หัวหน้า (หัวหน้า/หัวหน้ากอง/หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน)

พนักงานเทศบาล/เจ้าหน้าที่

ลูกจ้าง (ประจำ, ชั่วคราว, ตามภารกิจ)

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อปัจจัย
ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลขององค์การ(เทศบาลตำบลต้นเปา) ตามเกณฑ์ ต่อไปนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ปัจจัยด้านลักษณะของเทศบาล เทศบาลมีการกระจายอำนาจ เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม					
2	การบังคับบัญชา การแบ่งงาน และจำนวนคนรับผิดชอบงานมีความชัดเจนและเหมาะสม					
3	การปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาทางาน เป็นไปอย่างมีระบบและถูกต้อง					
4	การปฏิบัติงานบุคลากร ได้ยึดกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับของเทศบาลอย่างเคร่งครัด					
5	การนำความรู้ ความสามารถ วิธีการใหม่ๆของบุคลากร มาใช้ปฏิบัติงาน					
6	ความเหมาะสมและความจำเป็นในการนำคอมพิวเตอร์ เครื่องมือ เทคโนโลยี วัสดุ อุปกรณ์มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
7	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล บรรยากาศในการปฏิบัติงาน มีลักษณะอบอุ่น เป็นกันเอง ปรึกษาหารือ และรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน					
8	การยกย่อง ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ระหว่างเพื่อนร่วมงานทุกระดับ					
9	การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อความมั่นคงขวัญกำลังใจของบุคลากรในเทศบาล					
10	เทศบาล ได้ติดตาม รับรู้ ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
11	ความโปร่งใสของเทศบาล					
12	ความซื่อสัตย์ สุจริต ของบุคลากร					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
13	การลงโทษและการให้รางวัลมีหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่ถูกต้อง เสมอภาค ยุติธรรม					
14	บุคลากรได้รับการยอมรับ ดูแลเอาใจใส่ และส่งเสริมความก้าวหน้าเป็น อย่างดี					
ปัจจัยด้านลักษณะของบุคลากรในเทศบาล						
15	บุคลากรมีความตั้งใจ เพียรพยายาม และกระตือรือร้นในการทำงาน					
16	การช่วยเหลือ การร่วมมือและความรักสามัคคีของบุคลากร					
17	บุคลากรแต่ละฝ่าย มีความรู้ ความสามารถ สนใจในการปฏิบัติงาน					
18	บุคลากรมีความรู้สึกรักที่มิตคุณค่า ภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของเทศบาล					
19	บุคลากรมีความรู้สึกผูกพัน รัก และภักดีต่อเทศบาล					
20	บุคลากรมีความรู้สึกมั่นคง และก้าวหน้า					
21	ความละเอียด รอบคอบ ครบถ้วนและสมบูรณ์ในการทำงานของบุคลากร					
22	บุคลากรได้รับการยอมรับในความรู้ ความสามารถและการทำงานจากเทศบาล					
ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานเทศบาล						
23	ความชัดเจน ความแน่นอน ในการกำหนดเป้าหมายของนโยบายการบริหาร					
24	การดำเนินงานของเทศบาลเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายกำหนดไว้					
25	การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร หรือการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหาร มีผลกระทบต่อข้อกำหนดนโยบายของเทศบาล					
26	การประชาสัมพันธ์และ การกระจายข้อมูลข่าวสาร ทั้งภายในและภายนอก องค์การ มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ทั่วถึง ชัดเจน					
27	ผู้บังคับบัญชาได้ควบคุม ดูแล การปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างใกล้ชิด					
28	การให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของผู้บังคับบัญชา					
29	การมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ การเอาใจใส่ต่องานของผู้บริหาร					
30	ความสามารถในการใช้เหตุผล การตัดสินใจ การแก้ไขปัญหาของผู้บริหาร					
31	ความมีวิสัยทัศน์ของผู้นำ (ความสามารถในการคิด และมองเหตุการณ์ใน อนาคต)					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
32	ความรับผิดชอบ การพัฒนา การเรียนรู้ และการริเริ่มสิ่งใหม่ของผู้บริหาร					
33	ความเหมาะสมในการใช้ความเป็นผู้นำ					
34	การเข้าใจในบทบาท อำนาจ หน้าที่ของตนของผู้นำ					

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพขององค์กร

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพขององค์กร (เทศบาลตำบลต้นเปา) ตามเกณฑ์ ต่อไปนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ความสามารถในการปรับตัว การทำงานของเทศบาล มีการปรับให้สอดคล้อง ทันสมัย เข้ากับสถานการณ์ เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอยู่เสมอ					
2	สภาพแวดล้อมในเทศบาลมีความสะดวก เอื้อต่อการปฏิบัติงานและการติดต่องาน					
3	การทำงานร่วมกัน มีความขัดแย้งในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาล อยู่เสมอ					
4	การเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม และแสดงความคิดเห็นต่อการ ทำงานของเทศบาล					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
5	การบริหารงานและการปฏิบัติงานของเทศบาลได้มีการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยอยู่เสมอทั้งด้านวิชาการและเทคโนโลยี					
6	วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี พอเพียงสำหรับการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวก และการบริการทางสังคม					
	ความสามารถในการผลิต					
7	การแบ่งงานในตำแหน่งหน้าที่ของบุคลากร ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน					
8	เทศบาลสามารถดำเนินงานได้ตาม นโยบาย แผนงาน และ โครงการที่ตั้งไว้					
9	เทศบาลส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เช่น การศึกษา ต่อ การเข้ารับการอบรม การดูงาน การฝึกพัฒนาอาชีพ					
10	การพัฒนาและริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพื่อหน่วยงานและชุมชนของเทศบาล					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

(สำหรับประชาชน)

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน หน้าข้อความที่ตรงสภาพความเป็นจริงของท่านหรือ เติมคำลงในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ..... ปี
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
<input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส.	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโท
หรือสูงกว่า		
4. อาชีพ

<input type="checkbox"/> เกษตรกรรม	<input type="checkbox"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย
<input type="checkbox"/> รับจ้าง	<input type="checkbox"/> รับราชการ หรือลูกจ้างของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> อาชีพอื่นๆ(ระบุ)	

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพขององค์การ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

เกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ (เทศบาลตำบลต้นเปา) ตามเกณฑ์ ต่อไปนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ความพึงพอใจ ท่านมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของงานเทศบาล					
2	ท่านมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3	ท่านมีความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาและการดำเนินงานด้านต่างๆของเทศบาล					
4	ท่านมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาล					
5	เทศบาลมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชาชน และหน่วยงานอื่นๆ					
6	การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจในกิจกรรม งาน หรือโครงการต่างๆ ของเทศบาล					
7	การพัฒนา การพัฒนาและริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพื่อหน่วยงานและชุมชนของเทศบาล					
8	เทศบาลสามารถดำเนินงานได้ตามนโยบาย แผนงานหรือโครงการที่กำหนดไว้					
9	การจัดและการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลส่วนใหญ่เกิดประโยชน์ต่อสังคมและประชาชน					
10	บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ ครบถ้วนและสมบูรณ์					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
11	<u>การพัฒนา</u> การปฏิบัติงานบุคลากรใช้ความรู้ ความสามารถ รับผิดชอบงาน อย่างเต็มที่					
12	บุคลากรของเทศบาลบริการประชาชนด้วยความกระตือรือร้น สะดวก รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
13	ระบบมาตรฐานงาน การทำงาน และมีการประเมินผลงานถูกต้อง เหมาะสม					
14	ความสามารถของผู้นำในการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาต่างๆ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
การประเมินผลความตรง

ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบทดสอบ
เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลต้นเปา
จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามสำหรับบุคลากร

ข้อความถาม	ผลการพิจารณา			ค่า ioc
	1	2	3	
ข้อความถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาล				
ปัจจัยลักษณะของเทศบาล				
1. เทศบาลมีการกระจายอำนาจ เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม	+1	+1	+1	1
2. การบังคับบัญชา การแบ่งงาน และจำนวนคนรับผิดชอบงานมีความชัดเจนและเหมาะสม	+1	+1	+1	1
3. การปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหา เป็นไปอย่างมีระบบและถูกต้อง	+1	+1	+1	1
4. การปฏิบัติงานบุคลากร ได้ยึดกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับของเทศบาลอย่างเคร่งครัด	+1	+1	+1	1
5. การนำความรู้ ความสามารถ วิธีการใหม่ๆ ของบุคลากร มาใช้ปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1
6. ความเหมาะสมและความจำเป็นในการนำคอมพิวเตอร์ เครื่องมือ เทคโนโลยี วัสดุ อุปกรณ์มาใช้ในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1
ปัจจัยสภาพแวดล้อมของเทศบาล				
7. บรรยากาศในการปฏิบัติงาน มีลักษณะอบอุ่น เป็นกันเอง ปรึกษาหารือ และรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	+1	+1	+1	1
8. การยกย่อง ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ระหว่างเพื่อนร่วมงานทุกระดับ	+1	+1	0	.67
9. การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อความมั่นคง ขวัญกำลังใจของบุคลากรในเทศบาล	+1	+1	+1	1
10. เทศบาลได้ติดตาม รับรู้ ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	+1	+1	+1	1
11. ความโปร่งใสของเทศบาล	+1	+1	+1	1
12. ความซื่อสัตย์ สุจริต ของบุคลากร	+1	+1	0	.67
13. การลงโทษและการให้รางวัลมีหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่ถูกต้อง ยุติธรรมเสมอภาค ยุติธรรม	+1	+1	+1	1
14. บุคลากรได้รับการยอมรับ ดูแลเอาใจใส่ และส่งเสริมความก้าวหน้าเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1

ข้อคำถาม	ผลการพิจารณา			ค่า
	1	2	3	ioc
ปัจจัยลักษณะของบุคลากรในเทศบาล				
15. บุคลากรมีความตั้งใจ เพียรพยายาม และกระตือรือร้นในการทำงาน	+1	+1	+1	1
16. การช่วยเหลือ การร่วมมือ และความรักสามัคคีของบุคลากร	+1	+1	+1	1
17. บุคลากรแต่ละฝ่าย มีความรู้ ความสามารถ สนใจในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1
18. บุคลากรมีความรู้สึกที่มีคุณค่าภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของเทศบาล	+1	+1	+1	1
19. บุคลากรมีความรู้สึกผูกพัน รัก และภักดีต่อเทศบาล	+1	+1	+1	1
20. บุคลากรมีความรู้สึกมั่นคง และก้าวหน้า	+1	+1	+1	1
21. ความละเอียด รอบคอบ ครบถ้วนและสมบูรณ์ในการทำงานของบุคลากร	+1	+1	+1	1
22. บุคลากรได้รับการยอมรับในความรู้ ความสามารถและการทำงานจากเทศบาล	+1	+1	0	.67
ปัจจัยนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานเทศบาล				
23. ความชัดเจน ความแน่นอน ในการกำหนดเป้าหมายของนโยบายการบริหาร	+1	+1	+1	1
24. การดำเนินงานของเทศบาลเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายกำหนดไว้	+1	+1	+1	1
25. การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร หรือการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหาร มีผลกระทบต่อข้อกำหนดนโยบายของเทศบาล	+1	+1	+1	1
26. การประชาสัมพันธ์ และการกระจายข้อมูลข่าวสาร ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ทัวถึง ชัดเจน	+1	+1	+1	1
27. ผู้บังคับบัญชา ได้รับความรู้ คุณค่า การปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างใกล้ชิด	+1	+1	+1	1
28. การให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และการแก้ไขปัญหิต่างๆ ของผู้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	1
29. การมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ การเอาใจใส่ต่องานของผู้บริหาร	+1	+1	+1	1
30. ความสามารถในการใช้เหตุผล การตัดสินใจ การแก้ไขปัญหาของผู้บริหาร	+1	+1	+1	1
31. ความมีวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร (ความสามารถในการคิด และมองเหตุการณ์ในอนาคต)	+1	+1	0	.67
32. ความรับผิดชอบ การพัฒนา การเรียนรู้ และการริเริ่มสิ่งใหม่ของผู้บริหาร	+1	+1	+1	1
33. ความเหมาะสมในการใช้ความเป็นผู้นำ	+1	+1	+1	1
34. การเข้าใจในบทบาท อำนาจ หน้าที่ของตนของผู้นำ	+1	+1	+1	1
ข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาล				
ด้าน ความสามารถในการปรับตัว				
1. การทำงานของเทศบาล มีการปรับให้สอดคล้อง ทันสมัย เข้ากับสถานการณ์เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอยู่เสมอ	0	+1	+1	.67
2. สภาพแวดล้อมในเทศบาลมีความสะดวก เอื้อต่อการปฏิบัติงานและการติดต่อกัน	+1	+1	+1	1
3. การทำงานร่วมกัน มีความขัดแย้งในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในเทศบาลอยู่เสมอ	+1	+1	+1	1

ข้อคำถาม	ผลการพิจารณา			ค่า ioc
	1	2	3	
4. การเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม และแสดงความคิดเห็นต่อการทำงานของเทศบาล	+1	0	+1	.67
5. การบริหารงานและการปฏิบัติงานของเทศบาล ได้มีการพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยอยู่เสมอทั้งด้านวิชาการและเทคโนโลยี	+1	+1	+1	1
6. วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี พอเพียงสำหรับการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวก และการบริการทางสังคม	+1	+1	+1	1
ด้านความสามารถในการผลิต				
7. การแบ่งงานในตำแหน่งหน้าที่ของบุคลากร ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน	+1	+1	0	.67
8. เทศบาลสามารถดำเนินงานได้ตาม นโยบาย แผนงาน และ โครงการที่ตั้งไว้	+1	+1	+1	+1
9. เทศบาลส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เช่น การศึกษาต่อ การเข้ารับการอบรม การดูงาน การฝึกพัฒนาอาชีพ	+1	+1	+1	1
10. การพัฒนาและริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพื่อหน่วยงานและชุมชนของเทศบาล	+1	+1	+1	1

สำหรับประชาชน

ข้อคำถาม	ผลการพิจารณา			ค่า ioc
	1	2	3	
ข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาล				
ด้านความพึงพอใจ				
1. ท่านมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของงานเทศบาล	+1	0	+1	.67
2. ท่านมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	+1	+1	0	.67
3. ท่านมีความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาและการดำเนินงานด้านต่างๆ ของเทศบาล	+1	+1	+1	+1
4. ท่านมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาล	+1	+1	0	.67
5. เทศบาลมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาประชาชน และหน่วยงานอื่นๆ				
6. การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจในกิจกรรม งาน หรือ โครงการต่างๆ ของเทศบาล	+1	+1	0	.67

ข้อคำถาม	ผลการพิจารณา			ค่า
	1	2	3	ioc
ด้านการพัฒนา				
7. การพัฒนาและริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพื่อหน่วยงานและชุมชนของเทศบาล	+1	0	+1	.67
8. เทศบาลสามารถดำเนินงานได้ตามนโยบาย แผนงานหรือโครงการที่กำหนดไว้	+1	+1	+1	1
9. การจัดและการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลส่วนใหญ่เกิดประโยชน์ต่อสังคมและประชาชน	+1	+1	+1	1
10. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ ครบถ้วนและสมบูรณ์	+1	+1	+1	1
11. การปฏิบัติงานบุคลากรใช้ความรู้ ความสามารถ รับผิดชอบงานอย่างเต็มที่	+1	+1	+1	1
12. บุคลากรของเทศบาลบริการประชาชนด้วยความกระตือรือร้น สะดวก รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	1
13. ระบบมาตรฐานงานการทำงาน และมีการประเมินผลงานถูกต้อง เหมาะสม	+1	+1	+1	1
14. ความสามารถของผู้นำในการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาต่างๆ	+1	+1	+1	1

ภาคผนวก ค
การประเมินความเที่ยง

การตรวจสอบความเที่ยงของแบบทดสอบ

การตรวจสอบความเที่ยงของแบบทดสอบ ผู้วิจัยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค
ในการหาความเที่ยงของแบบสอบถาม จากสูตร

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{\sum s_x^2} \right]$$

เมื่อ α คือ ความเที่ยง
 k คือ จำนวนข้อคำถาม
 $\sum s_i^2$ คือ ความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
 $\sum s_x^2$ คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผลการวิเคราะห์ได้ค่า $\alpha = .91$

ภาคผนวก ง
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

1. นายสุรชัย จงรักษ์

ตำแหน่งทางบริหาร/วิชาการ นายอำเภอระดับ 9 ประจำอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน
อายุ 54 ปี สถานที่ทำงาน ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

วุฒิทางการศึกษา

ชื่อปริญญาโท ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขา การเมืองการปกครอง
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี พ.ศ. ที่จบ 2536

ผลงานวิชาการ

งานวิทยานิพนธ์ เรื่อง บทบาทผู้นำท้องถิ่น : ศึกษากรณีเฉพาะกรณี “หัวหน้าบ้าน”
ของเทศบาลเมืองน่าน ปี พ.ศ.2536 จากสถาบันมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2. นายศุภศิษย์ หล้ากอง

ตำแหน่งทางบริหาร/วิชาการ หัวหน้ากลุ่มงานปกครอง เจ้าพนักงานปกครอง ระดับ 8
ประจำจังหวัดลำพูน อายุ 51 ปี สถานที่ทำงาน ศาลากลางจังหวัดลำพูน

วุฒิทางการศึกษา

ชื่อปริญญาโท ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขามนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี พ.ศ. ที่จบ 2530

ผลงานวิชาการ

งานวิทยานิพนธ์ เรื่อง แนวความคิดการพัฒนาชุมชนในด้านพุทธศาสนา ปี พ.ศ.2530
จากสถาบันมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3. นายโชคชัย ไหวดี

ตำแหน่งทางบริหาร/วิชาการ นักบริหารงานเทศบาล (ปลัดเทศบาล)
อายุ 55 ปี สถานที่ทำงาน เทศบาลตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

วุฒิทางการศึกษา

ชื่อปริญญาโท ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปี พ.ศ. ที่จบ 2548

ผลงานวิชาการ

งานวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบระดับชั้นของเทศบาล ปี พ.ศ.2548
ของสถาบันมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ภาคผนวก จ
หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ



ที่ ศษ 0522.17/ ว ๒๒

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒๖ พฤษภาคม ๒๕๕๐

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณศุภศิษย์ หล้ากอง

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด.
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางนฤมล มหาวรรณ นักศึกษาหลักสูตรบริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มี
อิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ : ศึกษากรณีเฉพาะเทศบาล ตำบลคันเป่า จังหวัดเชียงใหม่” ตาม
โครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่
จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทาง
สาขาวิชา ฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้
ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นนักศึกษาจะนำ
เรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และ
ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

วิฬาศ

(รองศาสตราจารย์พันธ์ เห็นโชคชัยชนะ)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ว 22

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

23 พฤษภาคม 2550

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณสุรชัย จงรักษ์

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด.
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางนฤมล มหารธรรม นักศึกษาหลักสูตรบริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่มี
อิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ : ศึกษากรณีเฉพาะเทศบาล ตำบลคันเปา จังหวัดเชียงใหม่" ตาม
โครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่
จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทาง
สาขาวิชา ฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้
ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นนักศึกษาจะนำ
เรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และ
ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์มีพันธ์ เท็นโชคชัยชนะ)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ว 22

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

23 พฤษภาคม 2550

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณโชคชัย ไหวดี

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด.
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางนฤมล มหาวรรณ นักศึกษาหลักสูตรบริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มี
อิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ : ศึกษากรณีเฉพาะเทศบาล ตำบลคันเปา จังหวัดเชียงใหม่” ตาม
โครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่
จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทาง
สาขาวิชา ฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้
ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นนักศึกษาจะนำ
เรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และ
ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ศ.พนธ์

(รองศาสตราจารย์พนธ์ เห็นโชคชัยชนะ)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวนฤมล มหาวรรณ
วัน เดือน ปีเกิด	11 มีนาคม 2507
สถานที่เกิด	63 หมู่ 9 ตำบลร่องวัวแดง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ.2543
สถานที่ทำงาน	สำนักงานเทศบาลตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร