

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ตัวแบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทยผู้วิจัยได้กำหนดการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งการนำเสนอเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารจัดการ
- 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของเทศบาลตำบล
- 4.4 ทดสอบสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

วิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหารเทศบาลตำบลโดยเป็นข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	153	45.00
หญิง	187	55.00
รวม	340	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.00 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.00

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-30 ปี	11	3.20
31-40 ปี	148	43.50
41-50 ปี	124	36.50
51 ปีขึ้นไป	57	16.80
รวม	340	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.50 รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.50 และน้อยที่สุดมีอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.20

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	174	51.20
ปริญญาโท	153	45.00
ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	3.80
รวม	340	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.20 และมีการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 45.00 และน้อยที่สุดการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.80

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. นายกเทศมนตรี	34	10.00
2. รองนายกเทศมนตรี	39	11.50
3. ปลัดเทศบาล	34	10.00
4. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	60	17.60
5. ผู้อำนวยการสำนักการช่าง	40	11.80
6. ผู้อำนวยการกองการคลัง	54	15.90
7. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	12	3.50
8. ผู้อำนวยการกองการศึกษา	19	5.60
9. ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน	21	6.20
10. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	27	7.90
รวม	340	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลคิดเป็นร้อยละ 17.60 รองลงมาคือตำแหน่งผู้อำนวยการกองการคลัง คิดเป็นร้อยละ 15.90 และน้อยที่สุดมีตำแหน่งผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 3.50

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5 ปี ลงมา	60	17.60
6-10 ปี	109	32.10
11-15ปี	74	21.80
16 ปี ขึ้นไป	97	28.50
รวม	340	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.10 รองลงมาคือประสบการณ์การทำงาน 16 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.50 และน้อยที่สุดมีประสบการณ์การทำงาน 5 ปีลงมา คิดเป็นร้อยละ 17.60

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติในการบริหารจัดการ ในภาพรวม

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ	อันดับ
1. กลยุทธ์องค์กร	3.52	0.643	มาก	3
2. โครงสร้างองค์กร	3.27	0.556	ปานกลาง	9
3. กระบวนการและเทคโนโลยี	3.45	0.660	มาก	7
4. บุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์	3.48	0.751	มาก	6
5. สมรรถนะ/ความสามารถทางการบริหาร	3.58	0.703	มาก	1
6. ภาวะผู้นำ	3.54	0.637	มาก	2
7. วัฒนธรรมองค์กร	3.50	0.661	มาก	4
8. ทรัพยากรการบริหาร	3.49	0.702	มาก	5
9. การมีส่วนร่วม	3.44	0.710	มาก	8
ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	3.48	0.591	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการในภาพรวม มีระดับการปฏิบัติมาก ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.591) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรกคือ สมรรถนะ/ความสามารถทางการบริหาร ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.703) รองลงมา คือ ภาวะผู้นำ ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.637) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ โครงสร้างองค์กร ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 0.556)

1. ด้านกลยุทธ์องค์กร

ตารางที่ 4.7 จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติในการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์องค์กร

1. ด้านกลยุทธ์องค์กร	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
1.1 มีการกำหนดขอบเขตในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	9 (2.60)	22 (6.50)	150 (44.10)	117 (34.40)	42 (12.40)	3.47	0.887	มาก	7
1.2 มีการจัดความสามารถภายในองค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการของสภาพแวดล้อมจากภายนอก	0 (00.00)	26 (7.60)	110 (32.40)	172 (50.60)	32 (9.40)	3.62	0.761	มาก	1
1.3 ให้ความสำคัญในการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	10 (2.90)	20 (5.90)	94 (27.60)	190 (55.90)	26 (7.60)	3.59	0.831	มาก	2
1.4 เน้นให้ความสำคัญด้านการร่วมมือทั้งภายในและภายนอกองค์กร	7 (2.10)	24 (7.10)	130 (38.20)	138 (40.60)	41 (12.10)	3.54	0.870	มาก	5
1.5 มีการกำหนดกิจกรรมที่องค์กรดำเนินงานอยู่	4 (1.20)	26 (7.60)	115 (33.80)	170 (50.00)	25 (7.40)	3.55	0.788	มาก	4
1.6 มีการกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความเข้มแข็งทางด้านตำแหน่งทางการแข่งขันขององค์กร	0 (00.00)	47 (13.80)	179 (52.60)	98 (28.80)	16 (4.70)	3.24	0.746	ปานกลาง	8
1.7 มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติในการแข่งขันในงานบริการประชาชนของรัฐ	7 (2.10)	25 (7.40)	134 (39.40)	127 (37.40)	47 (13.80)	3.53	0.893	มาก	6
1.8 มีการกำหนดกิจกรรมแต่ละหน้าที่ในองค์กร เช่น คุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะ	7 (2.10)	25 (7.40)	102 (30.00)	174 (51.20)	32 (9.40)	3.58	0.839	มาก	3
	ค่าเฉลี่ยด้านกลยุทธ์องค์กร					3.52	0.643	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์องค์การมีระดับการปฏิบัติมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.643) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ มีการจัดความสามารถภายในองค์การให้สอดคล้องกับความต้องการของสภาพแวดล้อมจากภายนอก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.761) รองลงมา คือ การให้ความสำคัญในการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.831) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความเข้มแข็งทางด้านตำแหน่งทางการแข่งขันขององค์การ ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 0.746) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การกำหนดและจัดทำแผนเชิงกลยุทธ์ของเทศบาลตำบล เป็นการจัดความสามารถภายในองค์การให้สอดคล้องกับความต้องการของสภาพแวดล้อมจากภายนอก เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าแผนมีการบริหารที่เหมาะสม

2. ด้านโครงสร้างองค์การ

ตารางที่ 4.8 จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติในการบริหารจัดการ ด้านโครงสร้างองค์การ

2.1 ด้านโครงสร้างองค์การ	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
2.1 ผู้บริหารหลายคนมีอำนาจในการสั่งการและควบคุม	30 (8.80)	142 (41.80)	107 (31.5)	47 (13.8)	14 (4.10)	2.63	0.968	ปานกลาง	9
2.2 มีการสั่งการจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง	16 (4.70)	6 (1.80)	81 (23.80)	169 (49.70)	68 (20.00)	3.79	0.943	มาก	1
2.3 การสั่งการหรือการใช้อำนาจต้องผ่านคณะกรรมการผู้บริหาร	14 (4.10)	35 (10.30)	129 (37.90)	118 (34.70)	44 (12.90)	3.42	0.979	มาก	2
2.4 ผู้บังคับบัญชาระดับสูงทำหน้าที่เป็นผู้รับใช้มากกว่าผู้บังคับบัญชา	33 (9.70)	54 (15.90)	95 (27.90)	122 (35.90)	36 (10.60)	3.22	1.134	ปานกลาง	7
2.5 ผู้ปฏิบัติงานมีอำนาจตัดสินใจอย่างอิสระ	15 (4.40)	76 (22.40)	114 (33.50)	112 (32.90)	23 (6.80)	3.15	0.990	ปานกลาง	8
2.6 เปิดโอกาสให้ผู้มีอำนาจในการบังคับบัญชาและผู้มีความรู้ความสามารถร่วมมือกันในการบริหารองค์การ	19 (5.60)	33 (9.70)	130 (38.20)	142 (41.80)	16 (4.70)	3.30	0.915	ปานกลาง	4

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

2.1 ด้านโครงสร้างองค์กร	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
2.7 การบริหารงานเป็นแบบชั่วคราวในลักษณะโครงการ	18 (5.30)	33 (9.70)	136 (40.00)	134 (39.40)	13 (5.60)	3.29	0.915	ปานกลาง	5
2.8 การบริหารงานองค์กรมีการผสมผสานหลายรูปแบบ	8 (2.40)	26 (7.60)	159 (46.80)	124 (36.50)	23 (6.80)	3.38	0.816	ปานกลาง	3
2.9 มีทีมผู้เชี่ยวชาญในการดำเนินงานและได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาที่ทำหน้าที่ประสานงานมากกว่าการเป็นผู้บังคับบัญชา	10 (2.90)	64 (18.80)	127 (37.40)	104 (30.60)	35 (10.30)	3.26	0.978	ปานกลาง	6
ค่าเฉลี่ยด้านโครงสร้างองค์กร						3.27	0.556	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการด้านโครงสร้างองค์กรมีระดับการปฏิบัติปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 0.556) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ มีการสั่งการจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.943) รองลงมา คือ การสั่งการหรือการใช้อำนาจต้องผ่านคณะกรรมการผู้บริหาร ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 0.979) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารหลายคนมีอำนาจในการสั่งการและควบคุม ($\bar{X} = 2.63$, S.D. = 0.968) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลมีลักษณะรวมศูนย์อำนาจและมีความเป็นทางการ มีการทำงานและควบคุมตามสายการบังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจและทำงานได้อย่างอิสระแต่ยังยึดกฎระเบียบเป็นสำคัญ

3. ด้านกระบวนการและเทคโนโลยี

ตารางที่ 4.9 จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติในการบริหารจัดการ ด้านกระบวนการและเทคโนโลยี

3. ด้านกระบวนการและเทคโนโลยี	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
3.1 การบริหารงานเป็นไปตามขั้นตอนไม่สามารถข้ามขั้นตอนได้	14 (4.10)	29 (8.50)	100 (29.40)	174 (51.20)	23 (6.80)	3.48	0.897	มาก	2
3.2 มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในดำเนินงานเชื่อมโยงระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่กับประชาชน	14 (4.10)	36 (10.60)	141 (41.50)	124 (36.50)	25 (7.40)	3.32	0.909	ปานกลาง	6
3.3 มีการใช้ความรู้จากหลายศาสตร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน	7 (2.10)	43 (12.60)	98 (28.80)	173 (50.90)	19 (5.60)	3.45	0.859	มาก	4
3.4 มีการอบรมแสวงหาความรู้เกี่ยวกับเรื่องเทคโนโลยีอยู่เสมอ	7 (2.10)	36 (10.60)	117 (34.40)	152 (44.70)	28 (8.20)	3.46	0.867	มาก	3
3.5 มีกระบวนการทำงานที่รัดกุมและประหยัดเวลา	10 (2.90)	22 (6.50)	138 (40.60)	152 (44.70)	18 (5.30)	3.43	0.812	มาก	5
3.6 กระบวนการทำงานมีความสัมพันธ์กับเทคโนโลยี	0 (00.00)	39 (11.50)	98 (28.80)	178 (52.40)	25 (7.40)	3.56	0.791	มาก	1
	ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการและเทคโนโลยี					3.45	0.660	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการด้านกระบวนการและเทคโนโลยีมีระดับการปฏิบัติมาก ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.660) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ มีกระบวนการทำงานมีความสัมพันธ์กับเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.791) รองลงมา คือ การบริหารงานเป็นไปตามขั้นตอนไม่สามารถข้ามขั้นตอนได้ ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.897) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในดำเนินงานเชื่อมโยงระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่กับประชาชน ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.909) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การดำเนินงานของเทศบาลตำบลมีการนำเอาเทคโนโลยีไปใช้โดยการแปลงงบประมาณ คน และ

ทรัพยากรต่าง ๆ ให้เป็นผลผลิตหรือบริการต่าง ๆ เพื่อช่วยในการพัฒนาองค์กร สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และคาดการณ์ได้ยาก

4. ด้านบุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์

ตารางที่ 4.10 จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติในการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์

4. ด้านบุคลากร/ ทรัพยากรมนุษย์	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
4.1 มีการเปิดโอกาสให้ผู้มีคุณสมบัติเหมาะสมได้อย่างเท่าเทียมกันทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร	11 (3.20)	29 (8.50)	102 (30.00)	180 (52.90)	18 (5.30)	3.49	0.850	มาก	7
4.2 มีการกำหนดตำแหน่งและลักษณะงานที่องค์กรต้องการชัดเจน	11 (3.20)	28 (8.20)	123 (36.20)	151 (44.40)	27 (7.90)	3.46	0.876	มาก	9
4.3 มีการกำหนดคุณวุฒิทางการศึกษา ประสิทธิภาพ ทักษะความชำนาญที่สอดคล้องกับตำแหน่งงาน	11 (3.20)	42 (12.40)	85 (25.00)	151 (44.40)	51 (15.00)	3.56	0.995	มาก	1
4.4 มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	4 (1.20)	43 (12.60)	105 (30.90)	143 (42.10)	45 (13.20)	3.54	0.916	มาก	3
4.5 มีการจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาการประเมินความรู้ความสามารถ ความประพฤติ และผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	14 (5.00)	30 (8.80)	83 (24.40)	173 (50.90)	37 (10.90)	3.53	0.972	มาก	4
4.6 มีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ	10 (2.90)	33 (9.70)	158 (46.50)	107 (31.50)	32 (9.40)	3.35	0.888	ปานกลาง	12

ตาราง 4.10 (ต่อ)

4. ด้านบุคลากร/ ทรัพยากรมนุษย์	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับการ ปฏิบัติ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
4.7 มีการสำรวจและ วิเคราะห์ความต้องการ ด้านการฝึกอบรม	14 (4.10)	26 (7.60)	111 (32.60)	132 (38.80)	57 (16.80)	3.55	0.992	มาก	2
4.8 มีการจัดทำ แผนพัฒนา ความสามารถของ ผู้ปฏิบัติงาน เช่น การ ฝึกอบรมเพื่อการ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ด้านความรู้ ทักษะ ความ ประพฤติ คุณธรรมและ จริยธรรม	17 (5.00)	20 (5.90)	121 (35.60)	137 (40.30)	45 (13.20)	3.51	0.967	มาก	5
4.9 มีการติดตามการนำ ผลการฝึกอบรมไป ประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติงาน	17 (5.00)	17 (5.00)	128 (37.60)	131 (38.50)	47 (13.80)	3.50	0.964	มาก	6
4.10 มีการเสริมสร้างให้ ผู้ปฏิบัติงานมีความ ผูกพันในการทำงาน ร่วมกัน	18 (5.30)	23 (6.80)	126 (37.10)	139 (40.90)	34 (10.00)	3.44	0.949	มาก	10
4.11 มีการจัดกิจกรรม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ อันดีต่อกันระหว่าง ผู้ร่วมงานเป็นระยะๆ	14 (4.10)	23 (6.80)	125 (36.80)	144 (42.40)	34 (10.00)	3.47	0.913	มาก	8
4.12 มีการส่งเสริม สุขภาพผู้ปฏิบัติงาน เช่น มีการตรวจสุขภาพ ประจำปี กิจกรรม นันทนาการ และให้ คำปรึกษาและแก้ไข บุคลากรด้าน ความเครียดในการ ทำงาน	17 (5.00)	33 (9.70)	119 (35.00)	129 (37.90)	42 (12.40)	3.43	0.995	มาก	11
ค่าเฉลี่ยด้านบุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์						3.48	0.751	พอสมควร	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการด้านบุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์มีระดับการปฏิบัติมาก ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.751) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ มีการกำหนดคุณวุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์ ทักษะความชำนาญที่สอดคล้องกับตำแหน่งงาน ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.995) รองลงมา คือ มีการสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการด้านการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.992) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.888) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการถูกใช้ ตั้งแต่การวางแผนนโยบายจนถึงการพัฒนาศักยภาพให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่เทศบาลตำบลมีการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์

5. ด้านสมรรถนะ/ความสามารถทางการบริหาร

ตารางที่ 4.11 จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติในการบริหารจัดการด้านสมรรถนะ/ความสามารถทางการบริหาร

5. ด้านสมรรถนะทางการบริหาร	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
5.1 มีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า	4 (1.20)	31 (9.10)	115 (33.80)	126 (37.10)	64 (18.80)	3.63	0.930	มาก	1
5.2 มีการควบคุมดูแลพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน	10 (2.90)	20 (5.90)	128 (37.60)	145 (42.60)	37 (10.90)	3.54	0.874	มาก	4
5.3 มีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	6 (1.80)	22 (6.50)	108 (31.80)	163 (47.90)	41 (12.10)	3.62	0.845	มาก	2
5.4 มีค่านิยม ธรรมเนียมปฏิบัติร่วมกัน	14 (4.10)	24 (7.10)	108 (31.80)	155 (45.60)	39 (11.50)	3.53	0.932	มาก	5
5.5 มีการอำนวยความสะดวกตามความต้องการของประชาชน	13 (3.80)	17 (5.00)	101 (29.70)	179 (52.60)	30 (8.80)	3.58	0.867	มาก	3
ค่าเฉลี่ยด้านสมรรถนะ/ความสามารถทางการบริหาร						3.58	0.703	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการสมรรถนะ/ความสามารถทางการบริหารมีระดับการปฏิบัติมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.703) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจาก

มากไปหาน้อย อันดับแรก คือ มีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.930) รองลงมา คือ มีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.845) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีค่านิยม ธรรมเนียมปฏิบัติร่วมกัน ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.932) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีความสำคัญต่อเทศบาลตำบล เนื่องจากเป็นความสามารถหลักที่สอดคล้องกับการดำเนินภารกิจในการจัดทำและส่งมอบบริการสาธารณะ โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก และจะส่งผลโดยตรงต่อเทศบาลตำบลให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. ด้านภาวะผู้นำ

ตารางที่ 4.12 จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติในการบริหารจัดการด้านภาวะผู้นำ

6. ด้านภาวะผู้นำ	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
6.1 ผู้บริหารมีความสามารถในการสร้างความไว้วางใจต่อองค์กรและผู้บริหารปฏิบัติงาน	13 (3.80)	14 (4.10)	97 (28.50)	179 (52.60)	37 (10.90)	3.63	0.875	มาก	3
6.2 ผู้บริหารมีความซื่อสัตย์ สุจริตอย่างจริงจัง	3 (0.90)	28 (8.20)	99 (29.10)	171 (50.30)	39 (11.50)	3.62	0.826	มาก	4
6.3 ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในความสำเร็จ	6 (1.80)	13 (3.80)	118 (34.70)	161 (47.40)	42 (12.40)	3.65	0.812	มาก	2
6.4 ผู้บริหารให้การสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานในการพัฒนาตนเอง	3 (0.90)	9 (2.60)	100 (29.40)	210 (61.80)	18 (5.30)	3.68	0.656	มาก	1
6.5 ผู้บริหารมีความสามารถในการสร้างเครือข่ายข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการบริหารงาน	13 (3.80)	20 (5.90)	140 (41.20)	119 (35.00)	48 (14.10)	3.50	0.939	มาก	8

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

6. ด้านภาวะผู้นำ	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
6.6 ผู้บริหารมีความสามารถในการกระตุ้นผู้ปฏิบัติงานด้วยการให้คำแนะนำช่วยเหลือ สนับสนุน ยกย่องยอมรับ	6 (1.80)	25 (7.40)	108 (31.80)	177 (52.10)	24 (7.10)	3.55	0.802	มาก	7
6.7 ผู้บริหารสนับสนุนส่งเสริม และเป็นพี่เลี้ยงให้คำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงานในการปฏิบัติงาน	14 (4.10)	16 (4.70)	167 (49.10)	113 (33.20)	30 (8.80)	3.38	0.869	ปานกลาง	13
6.8 ผู้บริหารใช้หลักเหตุผลในการบริหารงาน	7 (2.10)	23 (6.80)	97 (28.50)	184 (54.10)	29 (8.50)	3.60	0.819	มาก	5
6.9 ผู้บริหารมีความสามารถในการทำความเข้าใจต่อปัญหา วิจัยปัญหา และแก้ปัญหาได้ดี	10 (2.90)	18 (5.30)	135 (39.70)	153 (45.00)	24 (7.10)	3.47	0.822	มาก	11
6.10 ผู้บริหารมีความสามารถในการเสริมสร้างการเรียนรู้ภายในองค์กร และกระตุ้นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง	13 (3.80)	21 (6.20)	104 (30.60)	165 (48.50)	37 (10.90)	3.56	0.905	มาก	6
6.11 ผู้บริหารให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานที่ท้าทาย	14 (4.10)	26 (7.60)	123 (36.20)	161 (47.40)	16 (4.70)	3.41	0.859	มาก	12
6.12 ผู้บริหารมีความสามารถในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงานเพื่อสร้างความสำเร็จ	10 (2.90)	26 (7.60)	122 (35.90)	152 (44.70)	30 (8.80)	3.48	0.871	มาก	10

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

6. ด้านภาวะผู้นำ	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ	อันดับ
6.13 ผู้บริหารมีความสามารถในการโน้มน้าวจิตใจของผู้ปฏิบัติงานให้คำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวม	16 (4.70)	7 (2.10)	136 (40.00)	152 (44.70)	29 (8.50)	3.49	0.864	มาก	9
	ค่าเฉลี่ยด้านภาวะผู้นำ					3.54	0.637	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการด้านภาวะผู้นำมีระดับการปฏิบัติมาก ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.637) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ผู้บริหารให้การสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานในการพัฒนาตนเอง ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.656) รองลงมา คือ ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.812) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารสนับสนุน ส่งเสริม และเป็นพี่เลี้ยงให้คำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงานในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.869) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ในการขับเคลื่อนภารกิจของเทศบาลตำบลให้ประสบผลสำเร็จได้นั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำเพื่อประสานความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบล สร้างความเชื่อมั่น และให้การสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

7. ด้านวัฒนธรรมองค์กร

ตารางที่ 4.13 จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติในการบริหารจัดการด้านวัฒนธรรมองค์กร

7. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
7.1 ผู้บริหารมีอำนาจตัดสินใจเพียงผู้เดียว	24 (7.10)	20 (5.90)	104 (30.60)	171 (50.30)	21 (6.20)	3.43	0.955	มาก	6
7.2 องค์กรให้ความสำคัญในการบริการที่สะดวกรวดเร็วแก่ประชาชน	6 (1.80)	13 (3.80)	153 (45.00)	109 (32.10)	59 (17.40)	3.59	0.879	มาก	3

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

7. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
7.3 องค์กรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ	10 (2.90)	20 (5.90)	91 (26.80)	158 (46.50)	61 (17.90)	3.71	0.929	มาก	1
7.4 องค์กรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบ	13 (3.80)	20 (5.90)	115 (33.80)	150 (44.10)	42 (12.40)	3.55	0.919	มาก	5
7.5 องค์กรให้ความสำคัญในการทำงานเป็นทีม	21 (6.20)	16 (4.70)	81 (23.80)	183 (53.80)	39 (11.50)	3.60	0.968	มาก	2
7.6 องค์กรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานพัฒนาความรู้ความสามารถตามความต้องการ	11 (3.20)	21 (6.20)	86 (25.30)	199 (58.50)	23 (6.80)	3.58	0.834	มาก	4
7.7 องค์กรให้ความสำคัญศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	14 (4.10)	48 (14.10)	102 (30.00)	136 (40.00)	40 (11.80)	3.41	1.005	มาก	7
7.8 องค์กรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นอิสระทางความคิด	18 (5.30)	56 (16.50)	142 (41.80)	106 (31.20)	18 (5.30)	3.15	0.939	ปานกลาง	8
ค่าเฉลี่ยด้านวัฒนธรรมองค์กร						3.50	0.661	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการด้านวัฒนธรรมองค์กรมีระดับการปฏิบัติมาก ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.661) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ องค์กรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.929) รองลงมา คือ องค์กรให้ความสำคัญในการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.968) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นอิสระทางความคิด ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = 0.939) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลมีวัฒนธรรมองค์กรหลายรูปแบบ โดยมีจุดเน้นด้านกลยุทธ์ของเทศบาลตำบล และความจำเป็นของเงื่อนไขแวดล้อมภายนอกเป็นสำคัญ ผู้บริหารจะหาวิธีการในการปรับปรุงแก้ไขวัฒนธรรมให้สอดคล้องกับการแข่งขัน และทำให้เทศบาลตำบลประสบความสำเร็จ

8. ด้านทรัพยากรการบริหาร

ตารางที่ 4.14 จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรการบริหาร

8. ด้านทรัพยากร การบริหาร	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับการ ปฏิบัติ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
8.1 ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ ปฏิบัติ	14 (4.10)	19 (5.60)	137 (40.30)	143 (42.10)	27 (7.90)	3.43	0.875	มาก	16
8.2 ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะ ในการสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อนร่วมงาน และ ประชาชนเป็นอย่างดี	10 (2.90)	13 (3.80)	115 (33.80)	166 (48.80)	36 (10.60)	3.60	0.840	มาก	4
8.3 ผู้ปฏิบัติงานมี ความสามารถปรับตัวใน สถานะที่มีการ เปลี่ยนแปลง	10 (2.90)	13 (3.80)	110 (32.40)	166 (48.80)	41 (12.10)	3.63	0.854	มาก	1
8.4 มีวัสดุอุปกรณ์ใช้ อย่างเพียงพอและใช้ ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่	7 (2.10)	28 (8.20)	124 (36.50)	152 (44.70)	29 (8.50)	3.47	0.843	มาก	12
8.5 มียานพาหนะใช้ใน การปฏิบัติงานอย่าง เพียงพอ	17 (5.00)	28 (8.20)	106 (31.20)	157 (46.20)	32 (9.40)	3.46	0.951	มาก	13
8.6 มีเครื่องมือเครื่องใช้ ในการปฏิบัติหน้าที่ของ ส่วนต่าง ๆ อย่าง เหมาะสม และมี ประสิทธิภาพ	10 (2.90)	66 (19.40)	98 (28.80)	140 (41.20)	26 (7.60)	3.31	0.967	ปานกลาง	20
8.7 มีการกำหนด ขอบเขตอำนาจหน้าที่ ของแต่ละคนไว้อย่าง ชัดเจน	14 (4.10)	34 (10.00)	94 (27.60)	164 (48.20)	34 (10.00)	3.49	0.949	มาก	10
8.8 มีการสื่อสารที่ ชัดเจนและมีการแจ้ง ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ใน การทำงานให้รับรู้/เข้าใจ โดยทั่วไป	7 (2.10)	28 (8.20)	147 (43.20)	128 (37.60)	30 (8.80)	3.43	0.844	มาก	17

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

8. ด้านทรัพยากร การบริหาร	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับการ ปฏิบัติ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
8.9 ในการประสานงาน เรื่องต่าง ๆ มีการ ประสานทั้งที่เป็น ทางการและไม่เป็น ทางการตามความ เหมาะสม	13 (3.80)	22 (6.50)	112 (32.90)	181 (53.20)	12 (3.50)	3.45	0.825	มาก	14
8.10 องค์การได้จัดทำ งบประมาณโดยมีการ วางแผนทั้งระยะสั้นและ ระยะยาว	10 (2.90)	19 (5.60)	105 (30.90)	165 (48.50)	41 (12.10)	3.61	0.877	มาก	3
8.11 มีการติดตาม ประเมินผลแผนงาน ตลอดจนการใช้ งบประมาณให้เกิด ประสิทธิภาพอยู่เสมอ	11 (3.20)	19 (5.60)	124 (36.50)	160 (47.10)	26 (7.60)	3.48	0.843	มาก	11
8.12 การปฏิบัติหน้าที่ ต่าง ๆ มีการศึกษา แนวทางในการ ดำเนินงานเสมอ	14 (4.10)	22 (6.50)	106 (31.20)	165 (48.50)	33 (9.70)	3.53	0.907	มาก	6
8.13 ในการปฏิบัติงานมี การสร้างความเข้าใจ ให้แก่ประชาชนและผู้ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	10 (2.90)	29 (8.50)	102 (30.00)	170 (50.00)	29 (8.50)	3.52	0.877	มาก	7
8.14 มีการติดตามและ ประเมินผลการ ดำเนินงานอย่าง สม่ำเสมอ	7 (2.10)	33 (9.70)	141 (41.50)	124 (36.50)	35 (10.30)	3.42	0.878	มาก	18
8.15 มีขั้นตอนการ ให้บริการไม่ซับซ้อน และรวดเร็ว	10 (2.90)	52 (15.30)	110 (32.40)	138 (40.60)	30 (8.80)	3.37	0.946	ปานกลาง	19
8.16 การให้บริการแก่ ประชาชนทุกคนอย่าง ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน	13 (3.80)	12 (3.50)	120 (35.30)	141 (41.50)	54 (15.90)	3.62	0.925	มาก	2

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

8. ด้านทรัพยากร การบริหาร	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับการ ปฏิบัติ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
8.17 มีการจัดสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชน ที่มารับบริการ	13 (3.80)	13 (3.80)	138 (40.60)	134 (39.40)	42 (12.4 0)	3.51	0.897	มาก	8
8.18 มีการกำหนดกรอบ ของเวลาในการ ปฏิบัติงานในทุก ขั้นตอน	10 (2.90)	10 (2.90)	130 (38.20)	169 (49.70)	21 (6.20)	3.50	0.781	มาก	9
8.19 มีการค้นหาวิธีการ ใหม่ ๆ ในการปฏิบัติ หน้าที่เพื่อลดเวลาหรือ ใช้เวลาเท่าเดิมแต่ ปริมาณและคุณภาพมาก ขึ้น	14 (4.10)	23 (6.80)	128 (37.60)	145 (42.60)	30 (8.80)	3.44	0.899	มาก	15
8.20 มีการยืดหยุ่นของ เวลาในการปฏิบัติงาน เมื่อมีเหตุจำเป็น	10 (2.90)	16 (4.70)	113 (33.20)	171 (50.30)	30 (8.80)	3.57	0.833	มาก	5
ค่าเฉลี่ยด้านทรัพยากรการบริหาร						3.49	0.702	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการด้านทรัพยากรการบริหารมีระดับการปฏิบัติมาก ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.702) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถปรับตัวในสภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.854) รองลงมา คือ การให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.925) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.967) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลมีการเสริมสร้างความสามารถทางการแข่งขัน เพื่อพัฒนาการปรับปรุงเทศบาลตำบลให้ทันสมัย และมีระบบที่สามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับสภาพงานในทุก ๆ ลักษณะ และเพิ่มการทำงานให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุด โดยส่งเสริมให้มีการคิดค้นหาเทคนิควิธีการในการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นตลอดเวลา

9. ด้านการมีส่วนร่วม

ตารางที่ 4.15 จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติในการบริหารจัดการด้านการมีส่วนร่วม

9. ด้านการมีส่วนร่วม	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
9.1 ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงานขององค์การ	18 (5.30)	23 (6.80)	139 (40.90)	105 (30.90)	55 (16.20)	3.46	1.014	มาก	6
9.2 ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของชุมชน	17 (5.00)	14 (4.10)	106 (31.20)	168 (49.40)	35 (10.30)	3.56	0.915	มาก	2
9.3 ประชาชนสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรของท้องถิ่นที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม	17 (5.00)	18 (5.30)	130 (38.20)	154 (45.30)	21 (6.20)	3.42	0.881	มาก	8
9.4 ประชาชนได้ร่วมพิจารณาคัดเลือกจัดลำดับความสำคัญของปัญหา/โครงการ/กิจกรรม ที่จะบรรจุไว้ในแผนงานขององค์การ	18 (5.30)	19 (5.60)	139 (40.90)	134 (39.40)	30 (8.80)	3.40	0.922	มาก	10
9.5 ประชาชนได้เข้าร่วมกำหนดปฏิทินการทำงานของแผนงานขององค์การ	11 (3.20)	33 (9.70)	145 (42.60)	121 (35.60)	30 (8.80)	3.37	0.895	ปานกลาง	11
9.6 ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น	15 (4.40)	30 (8.80)	120 (35.30)	137 (40.30)	38 (11.20)	3.45	0.957	มาก	7
9.7 ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานขององค์การ	15 (4.40)	20 (5.90)	146 (42.90)	126 (37.10)	33 (9.70)	3.41	0.907	มาก	9

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

9.ด้านการมีส่วนร่วม	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
9.8 ประชาชนได้เข้าร่วมทำประชาพิจารณ์และเข้าประชุมทุกครั้งที่องค์การจัดขึ้น เพื่อรับฟังความคิดเห็นในโครงการพัฒนาที่สำคัญ และแสดงความคิดเห็นหรือร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาที่ประสบได้โดยตรง	14 (4.10)	33 (9.70)	98 (28.80)	157 (46.20)	38 (11.20)	3.51	0.958	มาก	4
9.9 ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการรายงานให้ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบถึงการประเมินผลขอแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	14 (4.10)	24 (7.10)	121 (35.60)	151 (44.40)	30 (8.80)	3.47	0.903	มาก	5
9.10 ประชาชนได้รับผลประโยชน์โดยตรงหรือโดยอ้อมจากแผนงานขององค์การ เช่น คุณภาพชีวิตดีขึ้น รายได้เพิ่มขึ้น สาธารณูปโภค การส่งเสริมอาชีพ และการศึกษา เป็นต้น	7 (2.10)	12 (3.50)	118 (34.70)	173 (50.90)	30 (8.80)	3.61	0.781	มาก	1
9.11 ประชาชนได้รับการทัศนศึกษาดูงานอบรม เพื่อเพิ่มพูนวิสัยทัศน์ และแนวคิดเชิงรุก	13 (3.80)	7 (2.10)	120 (35.30)	181 (53.20)	19 (5.60)	3.55	0.795	มาก	3

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

9.ด้านการมีส่วนร่วม	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
9.12 ประชาชนได้รับค่าตอบแทนในรูปแบบตัวเงินหรือสิ่งของในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงานขององค์กร	53 (15.60)	43 (12.60)	100 (29.40)	128 (37.60)	16 (4.70)	3.03	1.148	ปานกลาง	12
	ค่าเฉลี่ยด้านการมีส่วนร่วม					3.44	0.710	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการด้านการมีส่วนร่วมมีระดับการปฏิบัติมาก ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.710) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ประชาชนได้รับผลประโยชน์โดยตรงหรือโดยอ้อมจากแผนงานขององค์กร เช่น คุณภาพชีวิตดีขึ้น รายได้เพิ่มขึ้น สาธารณูปโภค การส่งเสริมอาชีพ และการศึกษา เป็นต้น ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.781) รองลงมา คือ ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของชุมชน ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.915) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ประชาชนได้รับค่าตอบแทนในรูปแบบตัวเงินหรือสิ่งของในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงานขององค์กร ($\bar{X} = 3.03$, S.D. = 1.148) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แนวทางการมีส่วนร่วมของเทศบาลตำบลนั้นจะมุ่งให้ประชาชนเป็นผู้คิดค้นปัญหา เป็นผู้ที่มีบทบาทในทุก ๆ เรื่อง โดยไม่กำหนดให้ประชาชนปฏิบัติในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ทุกอย่างต้องเป็นเรื่องของประชาชนที่จะคิด

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของเทศบาลตำบล

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความสำเร็จของประสิทธิผลของเทศบาลตำบล ในภาพรวม

ประสิทธิผลของเทศบาลตำบล	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ	อันดับ
1. การจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร	3.30	0.718	ปานกลาง	5
2. กระบวนการภายใน	3.61	0.629	มาก	3
3. ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ	3.64	0.593	มาก	1
4. ผลลัพธ์การดำเนินการ	3.58	0.638	มาก	4
5. การพัฒนาองค์กร	3.63	0.686	มาก	2
ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลของเทศบาลตำบล	3.55	0.579	มาก	

ตารางที่ 4.16 พบว่า ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในภาพรวม มีระดับความสำเร็จมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.579) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.591) รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาองค์กร ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.686) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.718)

1. ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความสำเร็จของประสิทธิผลของเทศบาลตำบล ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากรในภาพรวม

ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ	อันดับ
1. ด้านการจัดหาทรัพยากร	3.25	0.730	ปานกลาง	2
2. ด้านการจัดสรรทรัพยากร	3.38	0.777	ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร	3.30	0.718	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบล ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากรในภาพรวมมีระดับความสำเร็จปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.718) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านการจัดสรรทรัพยากร ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.777) รองลงมา คือ ด้านการจัดหาทรัพยากร ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 0.730) ผลการวิจัยแสดงให้เห็น

เห็นว่า เทศบาลตำบลต้องนำเข้าทรัพยากรต่าง ๆ จากภายนอกมาแปรสภาพให้เป็นบริการสาธารณะ กลับคืนสู่ประชาชน โดยใช้ศักยภาพการเป็นนิติบุคคลขององค์การ และศักยภาพของผู้บริหารในการแสวงหาหรือระดมทรัพยากรการบริหารจากภายในและภายนอก เพื่อให้เทศบาลตำบลสามารถดำเนินกิจกรรมนอกเหนือจากการมีรายได้และเงินอุดหนุน

1.1 ด้านการจัดการทรัพยากร

ตารางที่ 4.18 จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความสำเร็จของประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านการจัดการทรัพยากร

1.1 ด้านการจัดการทรัพยากร	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
1. การจัดเก็บรายได้เพื่อการจัดการทรัพยากรในการบริหารงาน	7 (2.10)	19 (5.60)	165 (48.50)	134 (39.40)	15 (4.40)	3.39	0.750	ปานกลาง	1
2. การขอเงินอุดหนุนด้านการบริหารงานเพิ่มเติม	7 (2.10)	47 (13.80)	127 (37.40)	128 (37.60)	31 (9.10)	3.38	0.906	ปานกลาง	2
3. การลงทุนในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการจัดการทรัพยากร	26 (7.60)	35 (10.30)	183 (53.80)	89 (26.20)	7 (2.10)	3.05	0.868	ปานกลาง	6
4. การร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อจัดการทรัพยากร	11 (3.20)	40 (11.80)	124 (36.50)	140 (41.20)	25 (7.40)	3.16	0.995	ปานกลาง	3
5. การร่วมมือกับภาคเอกชนเพื่อจัดการทรัพยากร	7 (2.10)	19 (5.60)	165 (48.50)	134 (39.40)	15 (4.40)	3.15	1.096	ปานกลาง	4
6. การร่วมมือและสนับสนุนจากเครือข่ายเอกชนเพื่อจัดการทรัพยากร	33 (9.70)	55 (16.20)	104 (30.60)	121 (35.60)	27 (7.90)	3.14	1.096	ปานกลาง	5
	ค่าเฉลี่ยด้านการจัดการทรัพยากร					3.25	0.730	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประสิทธิผลของเทศบาลตำบล ด้านการจัดการทรัพยากร มีระดับความสำเร็จปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 0.730) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ การจัดเก็บรายได้เพื่อการจัดการทรัพยากรในการบริหารงาน ($\bar{X} =$

3.39, S.D. = 0.750) รองลงมา คือ การขอเงินอุดหนุนด้านการบริหารงานเพิ่มเติม ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.906) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การลงทุนในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการจัดหาทรัพยากร ($\bar{X} = 3.05$, S.D. = 0.868)

1.2 ด้านการจัดสรรทรัพยากร

ตารางที่ 4.19 จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความสำเร็จของประสิทธิผลของเทศบาลตำบล ด้านการจัดสรรทรัพยากร

1.2 ด้านการจัดสรรทรัพยากร	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
1. การจัดสรรทรัพยากรสอดคล้องกับปัญหา/ความต้องการของประชาชน	18 (5.30)	24 (7.10)	126 (37.10)	139 (40.90)	33 (9.70)	3.43	0.949	มาก	1
2. การจัดสรรทรัพยากรครอบคลุมพื้นที่ที่ทำการบริหารงาน	18 (5.30)	12 (3.50)	197 (57.90)	97 (28.50)	16 (4.70)	3.24	0.816	ปานกลาง	4
3. การจัดสรรทรัพยากรในการบริหารองค์การสามารถสนองตอบต่อทุกกลุ่มเป้าหมาย	11 (3.20)	30 (8.80)	122 (35.90)	161 (47.4)	16 (4.70)	3.41	0.842	มาก	3
4. การจัดสรรทรัพยากรมีความเท่าเทียมและเสมอภาค	8 (2.40)	27 (7.90)	155 (45.60)	110 (32.40)	40 (11.80)	3.42	0.885	มาก	2
	ค่าเฉลี่ยด้านการจัดสรรทรัพยากร					3.38	0.777	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประสิทธิผลของเทศบาลตำบล ด้านการจัดสรรทรัพยากร มีระดับความสำเร็จปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.777) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ การจัดสรรทรัพยากรสอดคล้องกับปัญหา/ความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.949) รองลงมา คือ การจัดสรรทรัพยากรมีความเท่าเทียมและเสมอภาค ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 0.885) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดสรรทรัพยากรครอบคลุมพื้นที่ที่ทำการบริหารงาน ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 0.816)

2. ด้านกระบวนการภายใน

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความสำเร็จของประสิทธิผลของเทศบาลตำบล ด้านกระบวนการภายในในภาพรวม

ด้านกระบวนการภายใน	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ	อันดับ
1. ด้านการจัดทำแผนพัฒนา	3.52	0.800	มาก	5
2. ด้านการเงินการคลัง	3.62	0.707	มาก	2
3. ด้านบุคลากร	3.72	0.645	มาก	1
4. ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.61	0.718	มาก	3
5. ด้านสารสนเทศ	3.60	0.732	มาก	4
ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการภายใน	3.61	0.629	มาก	

ตารางที่ 4.20 พบว่า ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบล ด้านกระบวนการภายในในภาพรวม มีระดับความสำเร็จมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.629) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.645) รองลงมา คือ ด้านการเงินการคลัง ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.707) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการจัดทำแผนพัฒนา ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.800) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลขึ้นอยู่กับบริหารจัดการที่ประกอบไปด้วยการวางแผน งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพบนความสามารถของเทศบาลตำบลในทิศทางที่เอื้อต่อความต้องการของประชาชน

2.1 ด้านการจัดทำแผนพัฒนา

ตารางที่ 4.21 จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความสำเร็จของประสิทธิผลของเทศบาลตำบล ด้านการจัดทำแผนพัฒนา

2.1 ด้านการจัดทำ แผนพัฒนา	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
1. จัดประชุมประชาชน ในแต่ละชุมชนเพื่อนำ ข้อมูลมาวางแผน	15 (4.40)	13 (3.80)	92 (27.10)	185 (54.40)	35 (10.30)	3.62	0.885	มาก	1
2. จัดตั้งและประชุม คณะกรรมการ สนับสนุนการจัดทำ แผน	11 (3.20)	28 (8.20)	102 (30.00)	162 (47.60)	37 (10.90)	3.55	0.909	มาก	2

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

2.1 ด้านการจัดทำ แผนพัฒนา	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
3. มีการแปลงแผนการ ดำเนินงานไปสู่การ ปฏิบัติได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	11 (3.20)	28 (8.20)	144 (42.40)	132 (38.80)	25 (7.40)	3.39	0.863	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยด้านการจัดทำแผนพัฒนา						3.52	0.800	มาก	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบล ด้านการจัดทำแผนพัฒนามีระดับความสำเร็จมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.800) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ จัดประชุมประชาชนในแต่ละชุมชนเพื่อนำข้อมูลมาวางแผน ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.885) รองลงมา คือ จัดตั้งและประชุมคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผน ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.97) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการแปลงแผนการดำเนินงานไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.863)

2.2 ด้านการเงินการคลัง

ตารางที่ 4.22 จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความสำเร็จของประสิทธิภาพของเทศบาลตำบล ด้านการเงินการคลัง

2.2 ด้านการเงินการคลัง	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
1. การจัดทำงบประมาณเพื่อการ บริหารงาน	7 (2.10)	34 (10.00)	91 (26.80)	185 (54.40)	23 (6.80)	3.54	0.842	มาก	3
2. การจัดทำบัญชีและ รายงานการเงินด้านการ บริหารงาน	7 (2.10)	31 (9.10)	130 (38.20)	129 (37.90)	43 (12.60)	3.50	0.901	มาก	4
3. การจัดทำข้อตกลง เกี่ยวกับการรับเงิน เบิก จ่าย ฝากเงิน เก็บรักษา เงินในการบริหารงาน	4 (1.20)	22 (6.50)	85 (25.00)	198 (58.20)	31 (9.10)	3.68	0.777	มาก	2

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

2.2 ด้านการเงินการคลัง	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
4. การตรวจสอบการใช้งบประมาณในการบริหารงาน	0 (0.00)	17 (5.00)	110 (32.40)	151 (44.40)	62 (18.20)	3.76	0.806	มาก	1
ค่าเฉลี่ยด้านการจัดทำแผนพัฒนา						3.62	0.707	มาก	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบล ด้านการเงินการคลังมีระดับความสำเร็จมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.707) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ การตรวจสอบการใช้งบประมาณในการบริหารงาน ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.806) รองลงมา คือ การจัดทำข้อตกลงเกี่ยวกับการรับเงิน เบิกจ่าย ฝากเงิน เก็บรักษาเงินในการบริหารงาน ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.777) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดทำบัญชีและรายงานการเงินด้านการบริหารงาน ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.901)

2.3 ด้านบุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์

ตารางที่ 4.23 จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความสำเร็จของประสิทธิภาพของเทศบาลตำบล ด้านบุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์

2.3 ด้านบุคลากร	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
1. การจัดทำแผนอัตรากำลังคน	3 (0.90)	11 (3.20)	102 (30.00)	191 (56.20)	93 (9.70)	3.71	0.722	มาก	2
2. การจัดทำทะเบียนประวัติเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	3 (0.90)	10 (2.90)	105 (30.90)	166 (48.80)	56 (16.50)	3.77	0.787	มาก	1
3. การกำหนดกฎเกณฑ์การบรรจุแต่งตั้ง โอนย้าย และการเลื่อนขั้นเงินเดือน/ตำแหน่งอย่างชัดเจน	10 (2.90)	16 (4.70)	85 (25.00)	192 (56.50)	37 (10.90)	3.68	0.842	มาก	3
ค่าเฉลี่ยด้านบุคลากร						3.72	0.645	มาก	

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบล ด้านบุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์ มีระดับความสำเร็จมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.645) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ การจัดทำทะเบียนประวัติเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.787) รองลงมา คือ การจัดทำแผนอัตรากำลังคน ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.722) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การกำหนดกฎเกณฑ์การบรรจุแต่งตั้ง โอนย้าย และการเลื่อนขั้นเงินเดือน/ตำแหน่งอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.842)

2.4 ด้านวัสดุอุปกรณ์

ตารางที่ 4.24 จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความสำเร็จของประสิทธิภาพของเทศบาลตำบล ด้านวัสดุอุปกรณ์

2.4 ด้านวัสดุอุปกรณ์	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
1. แต่งตั้งคณะกรรมการในการดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง	6 (1.80)	18 (5.30)	129 (37.90)	157 (46.20)	30 (8.80)	3.55	0.799	มาก	3
2. แยกความรับผิดชอบอย่างชัดเจนระหว่างผู้จัดซื้อ ผู้ตรวจสอบและผู้ลงบัญชี วัสดุอุปกรณ์	3 (0.90)	30 (8.80)	102 (30.00)	167 (49.10)	38 (11.20)	3.61	0.833	มาก	2
3. มีระบบการเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์อย่างชัดเจน	4 (1.20)	28 (8.20)	68 (20.00)	206 (60.60)	34 (10.00)	3.70	0.804	มาก	1
ค่าเฉลี่ยด้านวัสดุอุปกรณ์						3.61	0.718	มาก	

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบล ด้านวัสดุอุปกรณ์ มีระดับความสำเร็จมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.718) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ มีระบบการเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.804) รองลงมา คือ แยกความรับผิดชอบอย่างชัดเจนระหว่างผู้จัดซื้อ ผู้ตรวจสอบและผู้ลงบัญชี วัสดุอุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.833) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ แต่งตั้งคณะกรรมการในการดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.799)

2.5 ด้านสารสนเทศ

ตารางที่ 4.25 จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความสำเร็จของประสิทธิผลของเทศบาลตำบล ด้านสารสนเทศ

2.5 ด้านสารสนเทศ	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
1. การเก็บรวบรวมข้อมูลภายในเป็นไปอย่างมีระบบสะดวกต่อการนำมาใช้	0 (0.00)	43 (12.60)	104 (30.60)	170 (50.00)	23 (6.80)	3.51	0.800	มาก	5
2. การถ่ายทอดความรู้ด้านการให้บริการสาธารณะต่อประชาชน	4 (1.20)	35 (10.30)	105 (30.90)	146 (42.90)	50 (14.70)	3.60	0.902	มาก	3
3. ข้อมูลระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง	0 (0.00)	27 (7.90)	109 (32.10)	140 (41.20)	64 (18.80)	3.71	0.862	มาก	1
4. การนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้วางแผนการบริหารงานขององค์กร	7 (2.10)	25 (7.40)	119 (35.00)	128 (37.60)	61 (17.90)	3.62	0.931	มาก	2
5. การถ่ายทอดความรู้/ข้อมูลด้านการให้บริการสาธารณะระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3 (0.90)	32 (9.40)	116 (34.10)	153 (45.00)	36 (10.60)	3.55	0.838	มาก	4
	ค่าเฉลี่ยด้านสารสนเทศ					3.60	0.732	มาก	

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบล ด้านสารสนเทศ มีระดับความสำเร็จมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.732) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ข้อมูลระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.862) รองลงมา คือ การนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้วางแผนการบริหารงานขององค์กร ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.931) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลภายในเป็นไปอย่างมีระบบสะดวกต่อการนำมาใช้ ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.800)

3. ด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความสำเร็จของประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจในภาพรวม

ด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ	อันดับ
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	3.59	0.766	มาก	8
2. การให้บริการที่ตรงกับความต้องการ	3.63	0.750	มาก	4
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.64	0.669	มาก	3
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.73	0.723	มาก	1
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.72	0.752	มาก	2
6. การเข้าถึงแหล่งบริการ	3.62	0.715	มาก	5
7. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.61	0.672	มาก	6
8. ความสามารถของผู้รับบริการ	3.53	0.705	มาก	9
9. การยอมรับคุณภาพของการบริการ	3.60	0.696	มาก	7
ค่าเฉลี่ยด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ	3.64	0.593	มาก	

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประสิทธิผลของเทศบาลตำบล ด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจในภาพรวม มีระดับความสำเร็จมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.593) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.723) รองลงมา คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.752) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความสามารถของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.705) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของเทศบาลตำบลมีพันธกิจในการตอบสนองต่อเป้าหมายของหลายฝ่าย อาทิ ชุมชนท้องถิ่น รัฐบาล และสังคม บทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบลจึงเกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนเป็นสำคัญ

3.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ตารางที่ 4.27 จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความสำเร็จของประสิทธิผลการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

3.1 ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
1.ประชาชนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน	15 (4.40)	13 (3.80)	105 (30.90)	175 (51.50)	32 (9.40)	3.58	0.881	มาก	2
2.ประชาชนได้รับบริการโดยใช้มาตรฐานเดียวกัน	7 (2.10)	18 (5.30)	106 (31.20)	178 (52.40)	31 (9.10)	3.61	0.807	มาก	1
ค่าเฉลี่ยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค						3.59	0.766	มาก	

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบล ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีระดับความสำเร็จมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.766) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ประชาชนได้รับบริการโดยใช้มาตรฐานเดียวกัน ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.807) รองลงมา คือ ประชาชนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.881)

3.2 ด้านการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ

ตารางที่ 4.28 จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความสำเร็จของประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ

3.2 ด้านการให้บริการที่ ตรงกับความต้องการ	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
1.ประชาชนได้รับบริการตรงกับความต้องการ	7 (2.10)	10 (2.90)	125 (36.80)	164 (48.20)	34 (10.00)	3.61	0.788	มาก	2
2. ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วตรงกับความต้องการ	7 (2.10)	11 (3.20)	122 (35.90)	152 (44.70)	48 (14.10)	3.66	0.836	มาก	1
ค่าเฉลี่ยด้านการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ						3.63	0.750	มาก	

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบล ด้านการให้บริการที่ตรงกับความต้องการมีระดับความสำเร็จมาก ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.750) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ประชาชนได้รับการที่รวดเร็วตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.836) รองลงมา คือ ประชาชนได้รับการตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.788)

3.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 4.29 จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความสำเร็จของประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

3.3 ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
1.ประชาชนมีสถานที่ รองรับการให้บริการ อย่างเพียงพอ	3 (0.90)	14 (4.10)	104 (30.60)	187 (55.00)	32 (9.40)	3.68	0.737	มาก	1
2.ประชาชนได้รับการ บริการจากบุคลากรที่ ให้บริการอย่างทั่วถึง	4 (1.20)	21 (6.20)	108 (31.80)	178 (52.40)	29 (8.50)	3.61	0.778	มาก	2
ค่าเฉลี่ยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ						3.64	0.669	มาก	

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประสิทธิผลของเทศบาลตำบล ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีระดับความสำเร็จมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.669) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ประชาชนมีสถานที่รองรับการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.737) รองลงมา คือ ประชาชนได้รับการบริการจากบุคลากรที่ให้บริการอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.778)

3.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.30 จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความสำเร็จ
ของประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.4 ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
1. ประชาชนได้รับการ บริการอย่างสม่ำเสมอ	0 (0.00)	21 (6.20)	98 (28.80)	166 (48.80)	55 (16.20)	3.75	0.798	มาก	1
2. ประชาชนได้รับ ประโยชน์ในการให้ บริการจนสำเร็จลุล่วง ในงานนั้น ๆ	3 (0.90)	19 (5.60)	101 (29.70)	166 (48.80)	51 (15.00)	3.71	0.819	มาก	2
ค่าเฉลี่ยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง						3.73	0.723	มาก	

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประสิทธิผลของเทศบาลตำบล ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีระดับความสำเร็จมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.723) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจาก มากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ประชาชนได้รับการบริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.798) รองลงมา คือ ประชาชนได้รับประโยชน์ในการให้บริการจนสำเร็จลุล่วงในงานนั้น ๆ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.819)

3.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตารางที่ 4.31 จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความสำเร็จ
ของประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3.5 ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
1. ประชาชนได้รับการ ให้บริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ	3 (0.90)	19 (5.60)	103 (30.30)	168 (49.40)	47 (13.80)	3.70	0.809	มาก	2
2. ประชาชนได้รับ ประสิทธิผลจากการ พัฒนาความสามารถใน การให้บริการ	3 (0.90)	12 (3.50)	110 (32.40)	162 (47.60)	53 (15.60)	3.74	0.795	มาก	1
ค่าเฉลี่ยด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า						3.72	0.752	มาก	

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบล ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีระดับความสำเร็จมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.752) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ประชาชนได้รับประสิทธิผลจากการพัฒนาความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.795) รองลงมา คือ ประชาชนได้รับการให้บริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.809)

3.6 ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ

ตารางที่ 4.32 จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความสำเร็จ ของประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ

3.6 ด้านการเข้าถึง แหล่งบริการ	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
1. ประชาชนสามารถ เข้าถึงแหล่งบริการได้ ง่าย	3 (0.90)	17 (5.00)	103 (30.30)	179 (52.60)	38 (11.20)	3.68	0.771	มาก	1
2. ประชาชนได้รับความ ปลอดภัยจากแหล่ง บริการนั้น ๆ	7 (2.10)	19 (5.60)	109 (32.10)	182 (53.50)	23 (6.80)	3.57	0.785	มาก	2
	ค่าเฉลี่ยด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ					3.62	0.715	มาก	

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบล ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีระดับความสำเร็จมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.715) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งบริการได้ง่าย ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.771) รองลงมา คือ ประชาชนได้รับความปลอดภัยจากแหล่งบริการนั้น ๆ ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.785)

3.7 ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.33 จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความสำเร็จของประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก

3.7 ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
1. ประชาชนมีความสะดวกในการมารับบริการ	0 (0.00)	17 (5.00)	124 (36.50)	160 (47.10)	39 (11.50)	3.65	0.747	มาก	1
2. ประชาชนได้รับบริการอย่างครบครันจากสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	22 (6.50)	116 (34.10)	178 (52.40)	24 (7.10)	3.60	0.716	มาก	2
ค่าเฉลี่ยด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก						3.61	0.672	มาก	

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบล ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความสำเร็จมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.672) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ประชาชนมีความสะดวกในการมารับบริการ ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.747) รองลงมา คือ ประชาชนได้รับบริการอย่างครบครันจากสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.716)

3.8 ด้านความสามารถของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.34 จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความสำเร็จของประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านความสามารถของผู้รับบริการ

3.8 ด้านความสามารถของผู้รับบริการ	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
1. ประชาชนมีความสามารถในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายต่อการให้บริการ	16 (4.70)	28 (8.20)	96 (28.20)	171 (50.30)	29 (8.50)	3.50	0.933	มาก	2
2. ประชาชนมีความเข้าใจและสามารถรับรู้ต่อสิ่งที่รับบริการ	3 (0.90)	19 (5.60)	113 (33.20)	193 (56.80)	12 (3.50)	3.56	0.695	มาก	1
ค่าเฉลี่ยด้านความสามารถของผู้รับบริการ						3.53	0.705	มาก	

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบล ด้านความสามารถของผู้รับบริการมีระดับความสำเร็จมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.705) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ประชาชนมีความเข้าใจและสามารถรับรู้ต่อสิ่งที่รับบริการ ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.695) รองลงมา คือ ประชาชนมีความสามารถในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.933)

3.9 ด้านการยอมรับคุณภาพของการบริการ

ตารางที่ 4.35 จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความสำเร็จของประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลด้านการยอมรับคุณภาพของการบริการ

3.9 ด้านการยอมรับ คุณภาพของการบริการ	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
1. ประชาชนมีความ เชื่อมั่นในการให้บริการ	3 (0.90)	25 (7.40)	77 (22.60)	206 (60.60)	29 (8.50)	3.69	0.767	มาก	1
2. ประชาชนยอมรับได้ กับการกระทำของผู้ ให้บริการ	3 (0.90)	24 (7.10)	130 (38.20)	149 (43.80)	34 (10.00)	3.55	0.802	มาก	2
ค่าเฉลี่ยด้านการยอมรับคุณภาพของการบริการ						3.60	0.696	มาก	

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบล ด้านการยอมรับคุณภาพของการบริการมีระดับความสำเร็จมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.696) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.767) รองลงมา คือ ประชาชนยอมรับได้กับการกระทำของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.802)

4. ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ

ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความสำเร็จของประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านผลลัพธ์การดำเนินการในภาพรวม

ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ	อันดับ
1. ด้านผลลัพธ์ตามพันธกิจ	3.58	0.650	มาก	2
2. ด้านคุณภาพการบริการ	3.56	0.730	มาก	3
3. ด้านประสิทธิภาพ	3.61	0.694	มาก	1
ค่าเฉลี่ยด้านผลลัพธ์การดำเนินการ	3.58	0.638	มาก	

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ประสิทธิผลของเทศบาลตำบล ด้านผลลัพธ์การดำเนินการในภาพรวม มีระดับความสำเร็จมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.638) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือด้านประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.694) รองลงมา คือด้านผลลัพธ์ตามพันธกิจ ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.650) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านคุณภาพการบริการ ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.730) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อการจัดบริการสาธารณะ ขณะเดียวกันการให้อำนาจแก่ประชาชนตรวจสอบการทำงานตามที่กำหนดในกฎหมาย ทำให้เทศบาลตำบลต้องจัดบริการสาธารณะที่มีคุณภาพตรงตามลักษณะการวัดคุณภาพ เพื่อการบริการที่เป็นเลิศ (Best Practices) หรืออย่างน้อยจะต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานขั้นต่ำ (Standard Practices) ที่กำหนดไว้

4.1 ด้านผลลัพธ์ตามพันธกิจ

ตารางที่ 4.37 จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความสำเร็จของประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านผลลัพธ์ตามพันธกิจ

4.1 ด้านผลลัพธ์ตามพันธกิจ	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
1. ผลการดำเนินการให้บริการสาธารณะเป็นไปตามพันธกิจที่กำหนดไว้	7 (2.10)	11 (3.20)	103 (30.30)	198 (58.20)	21 (6.20)	3.63	0.739	มาก	1
2. ผลการปฏิบัติเป็นไปตามแผนพัฒนาที่กำหนดไว้	4 (1.20)	18 (5.30)	124 (36.50)	177 (52.10)	17 (5.00)	3.54	0.725	มาก	2

ตารางที่ 4.37 (ต่อ)

4.1 ด้านผลลัพธ์ตาม พันธกิจ	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
3. การวางผังเมืองทำให้เกิดการวางแผนการใช้พื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	8 (2.40)	22 (6.50)	104 (30.60)	180 (52.90)	26 (7.60)	3.57	0.819	มาก	3
ค่าเฉลี่ยด้านผลลัพธ์ตามพันธกิจ						3.58	0.650	มาก	

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบล ด้านผลลัพธ์ตามพันธกิจมีระดับความสำเร็จมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.650) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ผลการดำเนินการให้บริการสาธารณะเป็นไปตามพันธกิจที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.739) รองลงมา คือ ผลการปฏิบัติเป็นไปตามแผนพัฒนาที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.725) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การวางผังเมืองทำให้เกิดการวางแผนการใช้พื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.819)

4.2 ด้านคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 4.38 จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความสำเร็จของประสิทธิผลการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลด้านคุณภาพการบริการ

4.2 ด้านคุณภาพ การบริการ	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
1. การให้บริการสาธารณะที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนทุกกลุ่ม	3 (0.90)	25 (7.40)	119 (35.00)	163 (47.90)	30 (8.80)	3.56	0.790	มาก	2
2. การเปิดช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนในการเปิดรับเรื่องร้องเรียนในการให้บริการสาธารณะ	3 (0.90)	27 (7.90)	103 (30.30)	179 (52.60)	28 (8.20)	3.59	0.787	มาก	1

ตารางที่ 4.38 (ต่อ)

4.2 ด้านคุณภาพ การบริการ	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
3. เปิดโอกาสให้ ประชาชนมีส่วนร่วมใน การบริหาร นอกเหนือจากที่ระบุใน ระเบียบข้อบังคับตาม กฎหมาย	3 (0.90)	40 (11.80)	112 (32.90)	145 (42.60)	40 (11.80)	3.53	0.880	มาก	3
ค่าเฉลี่ยด้านคุณภาพการบริการ						3.56	0.730	มาก	

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบล ด้านคุณภาพการบริการ มีระดับความสำเร็จมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.730) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ การเปิดช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนในการเปิดรับเรื่องร้องเรียนในการให้บริการสาธารณะ ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.787) รองลงมา คือ การให้บริการสาธารณะที่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนทุกกลุ่ม ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.790) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารนอกเหนือจากที่ระบุในระเบียบข้อบังคับตามกฎหมาย ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.880)

4.3 ด้านประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4.39 จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับความสำเร็จของประสิทธิผลการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลด้านประสิทธิภาพ

4.3 ด้านประสิทธิภาพ	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
1. การให้บริการ สาธารณะเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนดไว้	3 (0.90)	30 (8.80)	112 (32.90)	148 (43.50)	47 (13.80)	3.61	0.864	มาก	1
2. เกิดความคุ้มค่าในการ ใช้ทรัพยากรในการ ให้บริการสาธารณะ	7 (2.10)	19 (5.60)	115 (33.80)	157 (46.20)	42 (12.40)	3.60	0.850	มาก	2

ตารางที่ 4.39 (ต่อ)

4.3 ด้านประสิทธิภาพ	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
3. การบริหารงานผังเมืองเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับทางกฎหมาย	0 (0.00)	25 (7.40)	104 (30.60)	193 (56.80)	18 (5.30)	3.59	0.703	มาก	3
ค่าเฉลี่ยด้านประสิทธิภาพ						3.61	0.694	มาก	

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบล ด้านประสิทธิภาพมีระดับความสำเร็จมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.694) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ การให้บริการสาธารณะเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.864) รองลงมา คือ เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรในการให้บริการสาธารณะ ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.850) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การบริหารงานผังเมืองเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับทางกฎหมาย ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.703)

5. ด้านการพัฒนางองค์กร

ตารางที่ 4.40 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความสำเร็จของประสิทธิผลการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลด้านการพัฒนางองค์กรในภาพรวม

การพัฒนางองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ	อันดับ
1. ด้านการจัดการกระบวนการภายใน	3.60	0.728	มาก	3
2. ด้านการนำองค์กร	3.66	0.705	มาก	1
3. ด้านการประเมินผลองค์กร	3.62	0.713	มาก	2
ค่าเฉลี่ยด้านการพัฒนางองค์กร	3.63	0.686	มาก	

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบล ด้านการพัฒนางองค์กรในภาพรวม มีระดับความสำเร็จมาก ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.686) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านการนำองค์กร ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.705) รองลงมา คือ ด้านการประเมินผลองค์กร ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.713) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการจัดการกระบวนการภายใน ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.728) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลเป็นองค์กรที่ได้รับผลกระทบจากความเป็นพลวัตของสภาวะแวดล้อมภายนอกในระดับสูง โดยเฉพาะการ

เปลี่ยนแปลงเนื้อหาและรูปแบบให้เทศบาลตำบลสามารถรองรับการกระจายอำนาจมากขึ้น การบริหารจัดการเทศบาลตำบลให้บังเกิดผลสำเร็จจึงไม่อาจกระทำเพียงการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น แต่เทศบาลตำบลจะต้องมุ่งมั่นที่จะแสวงหาแนวทางในการเพิ่มศักยภาพให้ทุกกระบวนการมุ่งดำเนินงาน เพื่อความก้าวหน้าในการพัฒนาท้องถิ่นที่สอดคล้องตรงความต้องการ และสร้างความพึงพอใจต่อประชาชน

5.1 ด้านการจัดการกระบวนการภายใน

ตารางที่ 4.41 จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความสำเร็จของประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านการจัดการกระบวนการภายใน

5.1 ด้านการจัดการ กระบวนการภายใน	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
1. การจัดโครงสร้างของ องค์การเอื้อต่อการ บริหารงาน	7 (2.10)	24 (7.10)	120 (35.30)	164 (48.20)	25 (7.40)	3.52	0.814	มาก	3
2. มีการเตรียมความพร้อม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้บริการสาธารณะ	3 (0.90)	25 (7.40)	99 (29.10)	173 (50.90)	40 (11.80)	3.65	0.815	มาก	1
3. บุคลากรมีความ ชำนาญและเชี่ยวชาญต่อ การบริหารงาน	3 (0.90)	29 (8.50)	104 (30.60)	164 (48.20)	40 (11.80)	3.61	0.835	มาก	2
	ค่าเฉลี่ยด้านการจัดการกระบวนการภายใน					3.60	0.728	มาก	

จากตาราง 4.41 พบว่า ประสิทธิผลของเทศบาลตำบล ด้านการจัดการกระบวนการภายใน มีระดับความสำเร็จมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.728) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือมีการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการให้บริการสาธารณะ ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.815) รองลงมา คือ บุคลากรมีความชำนาญและเชี่ยวชาญต่อการบริหารงาน ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.835) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดโครงสร้างขององค์การเอื้อต่อการบริหารงาน ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.814)

5.2 ด้านการนำองค์การ

ตารางที่ 4.42 จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับความสำเร็จของประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านการนำองค์การ

5.2 ด้านการนำองค์การ	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
1. การใช้หลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี	3 (0.90)	16 (4.70)	107 (31.50)	180 (52.90)	34 (10.00)	3.66	0.756	มาก	3
2. การสร้างกระบวนการรับผิดชอบต่อสังคม	6 (1.80)	19 (5.60)	108 (31.80)	178 (52.40)	29 (8.50)	3.60	0.793	มาก	4
3. การบริหารงานอย่างมีจริยธรรม	7 (2.10)	26 (7.60)	84 (24.70)	175 (51.50)	48 (14.10)	3.68	0.883	มาก	2
4. การสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน	4 (1.20)	24 (7.10)	86 (25.30)	182 (53.50)	44 (12.90)	3.70	0.826	มาก	1
ค่าเฉลี่ยด้านการนำองค์การ						3.66	0.705	มาก	

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ประสิทธิผลของเทศบาลตำบล ด้านการนำองค์การมีระดับความสำเร็จมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.705) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ การสนับสนุนและเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.826) รองลงมา คือ การบริหารงานอย่างมีจริยธรรม ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.883) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การสร้างกระบวนการรับผิดชอบต่อสังคม ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.793)

5.3 ด้านการประเมินผลองค์การ

ตารางที่ 4.43 จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับความสำเร็จของประสิทธิผลของเทศบาลตำบลด้านการประเมินผลองค์การ

5.3 ด้านการประเมินผลองค์การ	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
1. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	7 (2.10)	26 (7.60)	84 (24.70)	175 (51.50)	48 (14.10)	3.68	0.883	มาก	1
2. มีการประเมินผลการบริหารงานของส่วนต่างๆ	7 (2.10)	24 (7.10)	120 (35.30)	164 (48.20)	25 (7.40)	3.52	0.814	มาก	4

ตารางที่ 4.43 (ต่อ)

5.3 ด้านการประเมินผล องค์กร	จำนวนความถี่/ค่าร้อยละ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำเร็จ	อันดับ
	1	2	3	4	5				
3. มีการประเมินความ พึงพอใจการให้บริการ สาธารณะจากประชาชน	3 (0.90)	25 (7.40)	99 (29.10)	173 (50.90)	40 (11.80)	3.65	0.815	มาก	2
4. มีการประเมินผลการ ให้บริการสาธารณะจาก หน่วยงานอื่น ๆ	3 (0.90)	29 (8.50)	104 (30.60)	164 (48.20)	40 (11.80)	3.61	0.835	มาก	3
ค่าเฉลี่ยด้านการประเมินผลองค์กร						3.62	0.713	มาก	

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบล ด้านการประเมินผลองค์กรมีระดับความสำเร็จมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.713) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.883) รองลงมา คือ มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะจากประชาชน ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.815) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการประเมินผลการบริหารงานของส่วนต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.814)

4.4 ทดสอบสมมติฐาน

4.4.1 การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ซึ่งประกอบด้วย 9 ด้าน คือ กลยุทธ์องค์กร (X_1) โครงสร้างองค์กร (X_2) กระบวนการและเทคโนโลยี (X_3) บุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์ (X_4) สมรรถนะ/ความสามารถทางการบริหาร (X_5) ภาวะผู้นำ (X_6) วัฒนธรรมองค์กร (X_7) ทรัพยากรการบริหาร (X_8) และการมีส่วนร่วม (X_9) ที่สามารถทำนายประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย (Y) ดังตารางที่ 4.44

ตารางที่ 4.44 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation)

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	Y
X ₁	1.000									
X ₂	.456**	1.000								
X ₃	.733**	.591**	1.000							
X ₄	.749**	.711**	.762**	1.000						
X ₅	.712**	.646**	.717**	.774**	1.000					
X ₆	.741**	.582**	.606**	.609**	.715**	1.000				
X ₇	.628**	.498**	.734**	.709**	.695**	.740**	1.000			
X ₈	.737**	.538**	.753**	.734**	.740**	.789**	.760**	1.000		
X ₉	.695**	.642**	.763**	.716**	.728**	.725**	.763**	.766**	1.000	
Y	.511**	.502**	.571**	.604**	.615**	.546**	.602**	.571**	.642**	1.000

**P<.01

จากตารางที่ 4.44 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ พบว่า โครงสร้างองค์การ (X₂) กลยุทธ์องค์การ (X₁) ภาวะผู้นำ (X₆) กระบวนการและเทคโนโลยี (X₃) ทรัพยากรการบริหาร (X₉) วัฒนธรรมองค์การ (X₇) บุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์ (X₄) สมรรถนะ/ความสามารถทางการบริหาร (X₅) การมีส่วนร่วม (X₉) สามารถทำนายประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .502, .511, .546, .571, .571, .602, .604, .615$ และ $.642$ ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยตนเอง พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 โดยกลยุทธ์องค์การมีความสัมพันธ์กับโครงสร้างองค์การต่ำที่สุด ($r = .456$) และภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับทรัพยากรการบริหารสูงที่สุด ($r = .789$)

จากข้อกำหนดพื้นฐานของการวิเคราะห์ด้วยสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ตัวแปรอิสระทั้งหลายจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันมากเกินไปจนเกิดปัญหา Multicollinearity โดยผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยตนเอง พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยตนเองมีค่าความสัมพันธ์ระดับปกติ ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .789 ซึ่งมีค่าไม่เกิน .80 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันระดับสูงมาก อยู่ในเกณฑ์ไม่พบปัญหา Multicollinearity โดยส่งผลให้คุณค่าในการทำนายมีความแม่นยำและมีเสถียรภาพในระดับที่น่าเชื่อถือได้ (อัครพงษ์ อ้นทอง, 2550, น. 34)

4.4.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ซึ่งประกอบด้วย 9 ด้าน คือ กลยุทธ์องค์กร (X_1) โครงสร้างองค์กร (X_2) กระบวนการและเทคโนโลยี (X_3) บุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์ (X_4) สมรรถนะ/ความสามารถทางการบริหาร (X_5) ภาวะผู้นำ (X_6) วัฒนธรรมองค์กร (X_7) ทรัพยากรการบริหาร (X_8) และการมีส่วนร่วม (X_9) ที่สามารถทำนายประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย (Y) ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ การจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร (Y_1) กระบวนการภายใน (Y_2) ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ (Y_3) ผลลัพธ์การดำเนินการ (Y_4) และการพัฒนาองค์กร (Y_5) โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ (Stepwise) ดังตารางที่ 4.45

ตารางที่ 4.45 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ตัวแปร	SS	df	MS	F	Sig
สมการถดถอย	53.831	4	13.458	78.517	0.000**
ค่าคงเหลือ	57.418	335	.171		
รวม	111.249	339			

** P < .01

ลำดับของตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก	R	R ²	Adj R ²	b	Beta	T
1.การมีส่วนร่วม (X_9)	.642(a)	.413	.411	.335	.415	4.886**
2. วัฒนธรรมองค์กร (X_7)	.665(b)	.443	.439	.376	.433	5.570**
3. สมรรถนะทางการบริหาร (X_5)	.676(c)	.457	.452	.291	.357	4.537**
4. ทรัพยากรการบริหาร (X_8)	.696(d)	.484	.478	.376	.461	4.182**
Constant (a) = 1.362 S.E. = .130 F = 78.517**						

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลตารางที่ 4.45 พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่เข้าสู่สมการ คือ การมีส่วนร่วม (X_9) วัฒนธรรมองค์กร (X_7) สมรรถนะ/ความสามารถทางการบริหาร (X_5) และทรัพยากรการบริหาร (X_8) ตามลำดับ โดยกลยุทธ์องค์กร (X_1) โครงสร้างองค์กร (X_2) กระบวนการและเทคโนโลยี (X_3) บุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์ (X_4) และภาวะผู้นำ (X_6) ถูกตัดออกจากสมการ เมื่อปัจจัยทั้ง 4 ตัวเข้าสู่สมการแล้ว ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่สามารถอธิบายหรือพยากรณ์ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลได้มากที่สุดจากมากไปหาน้อย โดยพิจารณาจากค่า Beta คือ วัฒนธรรมองค์กร การมีส่วนร่วมสมรรถนะ/ความสามารถทางการบริหาร และทรัพยากรการ

บริหาร (ค่า Beta = .433, .415, .357, .461 ตามลำดับ) โดยปัจจัยทั้ง 4 ตัวนี้มีอิทธิพลทางบวกสามารถอธิบายประสิทธิผลของเทศบาลตำบลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเหนือระดับ .01 ทุกตัวแปรและมีความสามารถในการอธิบายประสิทธิผลของเทศบาลตำบลได้แตกต่างกัน สำหรับสมการที่ถูกสร้างขึ้นมาและมีความสามารถในการอธิบายได้ถึงร้อยละ 48.4 ($R^2 = .484$) หรือร้อยละ 47.8 (Adjust $R^2 = .478$)

สมการที่ได้จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

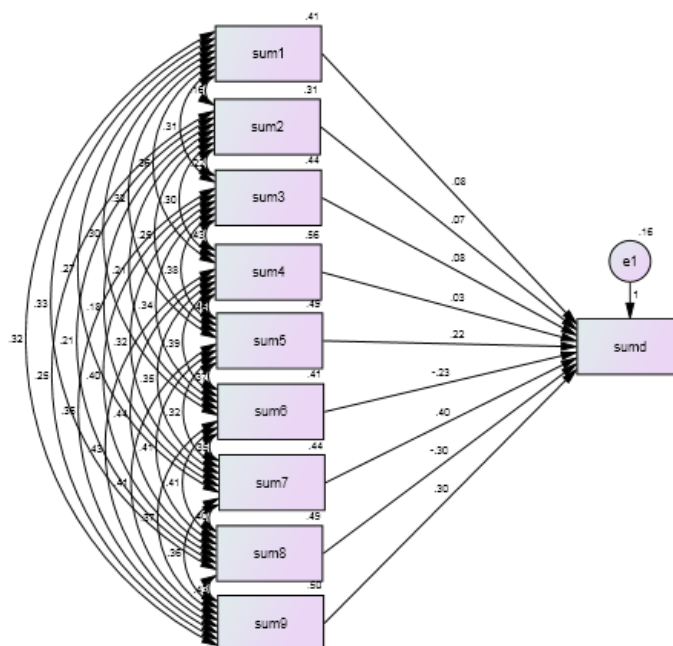
ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 1.362 + 0.335 (\text{การมีส่วนร่วม}) + 0.376 (\text{วัฒนธรรมองค์กร}) + 0.291 (\text{สมรรถนะ/ความสามารถทางการบริหาร}) + 0.376 (\text{ทรัพยากรการบริหาร})$$

ในรูปคะแนนมาตรฐาน

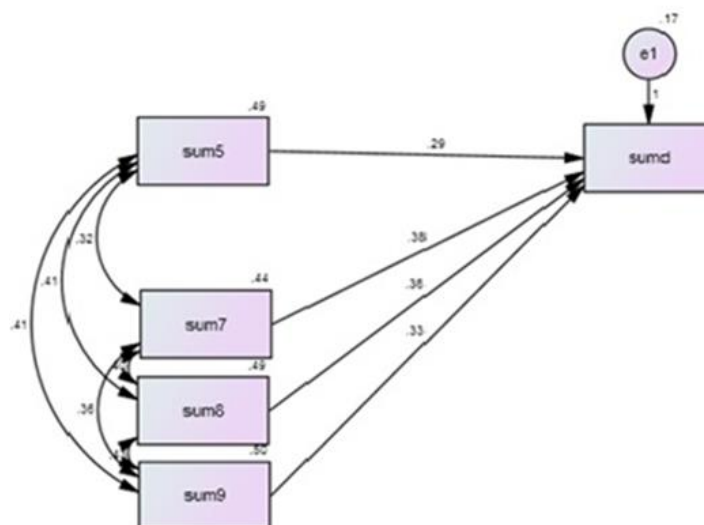
$$Z = 0.433 (\text{การมีส่วนร่วม}) + 0.415 (\text{วัฒนธรรมองค์กร}) + 0.357 (\text{สมรรถนะ/ความสามารถทางการบริหาร}) + 0.461 (\text{ทรัพยากรการบริหาร})$$

4.4.3 การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ประกอบด้วยปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ กลยุทธ์องค์กร (SUM1) โครงสร้างองค์กร (SUM2) กระบวนการและเทคโนโลยี (SUM3) บุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์ (SUM4) สมรรถนะ/ความสามารถทางการบริหาร (SUM5) ภาวะผู้นำ (SUM6) วัฒนธรรมองค์กร (SUM7) ทรัพยากรการบริหาร (SUM8) และการมีส่วนร่วม (SUM9) ที่สามารถทำนายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย (SUMD) ดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1: ตัวแบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ตัวแบบการบริหารจัดการที่กำหนดไว้สามารถสะท้อนประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทยได้ระดับปานกลางเท่านั้น จากสถิติพบว่าตัวแบบการบริหารจัดการอธิบายประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทยได้เพียง 48.6% และมีค่า Chi-square = 0.000 และเมื่อพิจารณาค่า p-value พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ กลยุทธ์องค์กร (SUM1) โครงสร้างองค์กร (SUM2) กระบวนการและเทคโนโลยี (SUM3) บุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์ (SUM4) และภาวะผู้นำ (SUM6) ควรถูกตัดทิ้งเนื่องจากไม่ส่งผลบวกต่อตัวแบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงพิจารณาปรับตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อให้เหมาะสมต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย



ภาพที่ 4.2: ผลการปรับตัวแบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย

ตารางที่ 4.46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยด้านการบริหารจัดการกับประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
sumd <--- sum5	.291	.064	4.564	***	
sumd <--- sum7	.376	.067	5.603	***	
sumd <--- sum8	.376	.089	4.206	***	
sumd <--- sum9	.335	.068	4.915	***	

จากตารางที่ 4.46 เมื่อพิจารณาผลของการปรับตัวแบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ มีค่า p-value ไม่เกิน .05 ได้แก่ สมรรถนะ/ความสามารถทางการบริหาร (***) วัฒนธรรมองค์กร (***) ทรัพยากรการบริหาร (***) และการมีส่วนร่วม (***) มีนัยสำคัญต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย และเมื่อนำค่า Chi-square และค่า df มาคำนวณได้ค่าไม่เกิน 5 จึงสรุปได้ว่า ตัวแบบการบริหารจัดการดังกล่าวมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 4.47 แสดงการเปรียบเทียบค่า Sample Correlations และค่า Implied Correlations

Sample Correlations

	sum9	sum8	sum7	sum5	sumd
sum9	1.000				
sum8	.866	1.000			
sum7	.763	.860	1.000		
sum5	.828	.840	.695	1.000	
sumd	.642	.571	.602	.615	1.000

Condition number = 48.058

Eigenvalues

3.931 .508 .318 .161 .082

Implied Correlations

	sum9	sum8	sum7	sum5	sumd
sum9	1.000				
sum8	.866	1.000			
sum7	.763	.860	1.000		
sum5	.828	.840	.695	1.000	
sumd	.642	.571	.602	.615	1.000

จากตารางที่ 4.47 เมื่อเปรียบเทียบค่า Sample Correlations และค่า Implied Correlations พบว่าไม่แตกต่างกัน จึงสรุปได้ว่าข้อมูลที่เก็บมาเพื่อทดสอบในการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลที่เหมาะสมตามตัวแบบสมมติฐานที่กำหนดไว้ (กรีซ แรงสูงเนิน, 2554, น. 93)

ตารางที่ 4.48 แสดงการเปรียบเทียบค่า Sample Covariances และ Implied Covariances

Sample Covariances

	sum9	sum8	sum7	sum5	sumd
sum9	.505				
sum8	.431	.492			
sum7	.358	.399	.437		
sum5	.414	.415	.323	.495	
sumd	.261	.230	.228	.248	.328

Condition number = 46.546

Eigenvalues

1.814 .177 .147 .080 .039

Determinant of sample covariance matrix = .000

Implied Covariances

	sum9	sum8	sum7	sum5	sumd
sum9	.505				
sum8	.431	.492			
sum7	.358	.399	.437		
sum5	.414	.415	.323	.495	
sumd	.261	.230	.228	.248	.328

Residual Covariances

	sum9	sum8	sum7	sum5	sumd
sum9	.000				
sum8	.000	.000			
sum7	.000	.000	.000		
sum5	.000	.000	.000	.000	
sumd	.000	.000	.000	.000	.000

จากตารางที่ 4.48 เมื่อพิจารณาค่า Sample Covariances และ Implied Covariances พบว่าไม่มีค่าที่แตกต่างกัน และตรวจสอบผลได้จากตาราง Residual Covariances จึงสรุปได้เช่นกันว่าข้อมูลที่เก็บมาเป็นข้อมูลที่เหมาะสมกับตัวแบบสมมติฐานที่กำหนดไว้ (กรีช แรงสูงเนิน, 2554, น. 93)

ตารางที่ 4.49 ค่า Standardized Residual Covariances

	sum9	sum8	sum7	sum5	sumd
sum9	.000				
sum8	.000	.000			
sum7	.000	.000	.000		
sum5	.000	.000	.000	.000	
sumd	.000	.000	.000	.000	.000

จากตารางที่ 4.49 เมื่อพิจารณาค่า Standardized Residual Covariances พบว่าไม่มีคู่ตัวแปรใดที่มีค่าเกินกว่า 2 ทั้งนี้หากคู่ตัวแปรใดมีค่ามากกว่า 2 แล้วจะสรุปได้ว่าเป็นคู่ตัวแปรที่ไม่ส่งผลดีต่อตัวแบบและพิจารณาให้ตัดตัวแปรนั้นทิ้ง (กรีช แรงสูงเนิน, 2554, น. 95)

**ตารางที่ 4.50 สรุปการทดสอบสมมติฐานจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยด้าน
การบริหารจัดการกับประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย**

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 กลยุทธ์องค์การมีผลต่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 โครงสร้างองค์การมีผลต่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 กระบวนการและเทคโนโลยีมีผลต่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 บุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 สมรรถนะ/ความสามารถทางการบริหารมีผลต่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย	เป็นไปตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6 ภาวะผู้นำมีผลต่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 7 วัฒนธรรมองค์การมีผลต่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย	เป็นไปตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 8 ทรัพยากรการบริหารมีผลต่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย	เป็นไปตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 9 การมีส่วนร่วมมีผลต่อประสิทธิผลการบริหารเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย	เป็นไปตามสมมติฐาน

4.4.4 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-Depth Interview) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารฝ่ายการเมือง ได้แก่ นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย จำนวน 5 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในช่วงระหว่างวันที่ 1 มีนาคม - 1 เมษายน พ.ศ. 2557

โดยประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์มีลักษณะเดียวกันคือ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารจัดการ และประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย รวมถึงตัวแบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทยเป็นการนำเสนอความคิดเห็นในประเด็นที่เกี่ยวข้อง เพื่อแสวงหาแนวทางในการ

เสริมสร้างการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย

ผลการศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทยที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) มีประเด็นคำถามดังนี้

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ประกอบด้วย 9 ด้าน คือ 1. กลยุทธ์องค์การ 2. โครงสร้างองค์การ 3. กระบวนการและเทคโนโลยี 4. บุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์ 5. สมรรถนะ/ความสามารถทางการบริหาร 6. ภาวะผู้นำ 7. วัฒนธรรมองค์การ 8. ทรัพยากรการบริหาร และ 9. การมีส่วนร่วม เป็นอย่างไร โปรดแสดงเหตุผล

1. ด้านกลยุทธ์องค์การ

ผลการศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ด้านกลยุทธ์องค์การที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า เทศบาลตำบลเป็นองค์การระบบเปิดจะมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในลักษณะแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน การกำหนดกิจกรรมที่องค์การดำเนินงานอยู่และกิจกรรมแต่ละหน้าที่ในองค์การ เช่น คุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม และเน้นให้ความสำคัญด้านการร่วมมือทั้งภายในและภายนอกเทศบาลตำบล ทั้งนี้เทศบาลตำบลจึงต้องมีการจัดความพร้อมภายในองค์การให้สอดคล้องกับความต้องการของสภาพแวดล้อมจากภายนอก โดยให้ความสำคัญในการจัดสรรทรัพยากรการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านโครงสร้างองค์การ

ผลการศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ด้านโครงสร้างองค์การที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า เทศบาลตำบลมีโครงสร้างองค์การปิรามิดหรือโครงสร้างระบบราชการ ต้องกำหนดขอบเขตของอำนาจหน้าที่ภายใต้ระเบียบ ข้อบังคับตามกฎหมาย มีการสั่งการจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง การรวมศูนย์อำนาจการตัดสินใจไว้ที่นายกเทศมนตรี ซึ่งมีหน้าที่ในการบริหารองค์การในภาพรวม และคอยแก้ปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ บางโครงการ/กิจกรรมจะเปิดโอกาสให้ผู้บริหารและผู้มีความรู้ความสามารถร่วมมือกันในการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพโดยรวม แม้ว่าการนำโครงสร้างแบบระบบราชการมาใช้จะทำให้เกิดปัญหาหลายอย่าง ทั้งในเรื่องของการทำงานล่าช้า มีขั้นตอนมากเกินไป การติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการทำให้ผู้บริหารมองไม่เห็นสิ่งที่เป็นปัญหาได้อย่างชัดเจน เนื่องจากหน่วยงานราชการถือเป็นองค์การขนาดใหญ่ และมีอยู่เป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ในส่วน

กระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้กระชับ มีความคล่องตัว และรวดเร็วมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยจะต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม การปรึกษาหารือ และความร่วมมือจากทุกฝ่าย ซึ่งโครงสร้างแบบโครงการที่มีลักษณะยืดหยุ่น คล่องตัว และตอบสนองต่อสภาพความเปลี่ยนแปลงได้ดี เหมาะที่จะนำมาปรับใช้ในการบริหารงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลายในการรับบริการสาธารณะ

3. ด้านกระบวนการและเทคโนโลยี

ผลการศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ด้านกระบวนการและเทคโนโลยีที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า กระบวนการทำงานของเทศบาลตำบลกับเทคโนโลยี การบริหารงานจะเป็นไปตามขั้นตอน มีการจัดอบรมเพื่อแสวงหาความรู้เกี่ยวกับเรื่องเทคโนโลยีอยู่เสมอ และนำความรู้จากหลายศาสตร์มาใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ อย่างไรก็ตามการนำเทคโนโลยีไปใช้ในการพัฒนาเทศบาลตำบลให้สำเร็จขึ้นอยู่กับความพร้อมของปัจจัยภายในเทศบาลตำบลหลายด้านที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งนายกเทศมนตรีมีความเห็นสอดคล้องกันว่า การทำงานจะต้องพึ่งพาอาศัยกัน มีการติดต่อประสานงาน และการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย ข้อมูลทุกด้านจึงมีความสำคัญที่จะนำมาใช้วิเคราะห์และตัดสินใจในการดำเนินงานโดยอาศัยเทคโนโลยีเป็นตัวช่วย เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

4. ด้านบุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์

ผลการศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ด้านบุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์ที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า การสร้างหรือพัฒนา “คน” เปรียบเสมือนการพัฒนาทุนส่วนสำคัญขององค์กร เทศบาลตำบลจึงมีสรรหาและคัดเลือกบุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์โดยการพิจารณาทั้งด้านการศึกษา ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีคุณสมบัติมาสมัครได้อย่างเท่าเทียมกันทั้งจากภายในและภายนอกเทศบาลตำบล สำหรับการให้รางวัลบุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์ซึ่งถือเป็นกระบวนการที่เน้นการสร้างขวัญและกำลังใจ เทศบาลตำบลมีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาการประเมินความรู้ความสามารถ ความประพฤติ และผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ด้านการพัฒนาบุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์ เทศบาลตำบลมีการสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการด้านการฝึกอบรม โดยจัดทำแผนพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงานด้านความรู้ ทักษะ ความประพฤติ คุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งจะมีการติดตามการนำผลการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และด้านการธำรงรักษาและป้องกันบุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์ เทศบาลตำบลมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงาน เพื่อเสริมสร้าง

ให้ผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันในการทำงานร่วมกัน มีการส่งเสริมสุขภาพผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งนายกเทศมนตรีมีเห็นสอดคล้องกันว่า กระบวนการบริหารบุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์ล้วนแต่มีความสำคัญ ซึ่งแต่ละขั้นตอนจะเกี่ยวข้องต่อเนื่องกัน และถือเป็นสิ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5. ด้านสมรรถนะ/ความสามารถทางการบริหาร

ผลการศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ด้านสมรรถนะ/ความสามารถทางการบริหารที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่า เทศบาลตำบลมีการจัดสรรทรัพยากรการบริหารอย่างคุ้มค่า เสมอภาค และเป็นธรรม มุ่งเน้นการควบคุมดูแลพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ และให้ความสำคัญในการอำนวยความสะดวกและให้บริการสาธารณะที่ตรงตามความต้องการของประชาชน ซึ่งถือเป็นภารกิจหลัก ทั้งนี้นายกเทศมนตรีท่านหนึ่งได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า “เทศบาลตำบลมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชน ส่งผลต่อการขอความร่วมมือจากประชาชนในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี และทุกวันนี้ทุกภารกิจที่ทางเทศบาลตำบลได้จัดทำให้แก่ประชาชนจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้เงินหรืองบประมาณเป็นตัวขับเคลื่อนภารกิจ เพราะทุกภารกิจจะต้องมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เทศบาลตำบลใดสามารถจัดหางบประมาณได้เพียงพอในแต่ละภารกิจจะส่งผลให้ภารกิจบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

6. ด้านภาวะผู้นำ

ผลการศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ด้านภาวะผู้นำที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่า ภาวะผู้นำมีความสำคัญอย่างมากในการขับเคลื่อนภารกิจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนให้สำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารมีความซื่อสัตย์ สุจริต ใช้หลักเหตุผลในการบริหารงาน และมุ่งมั่นในความสำเร็จ โดยสร้างความไว้วางใจต่อองค์กรและผู้ปฏิบัติงาน ให้การสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานในการพัฒนาตนเอง เสริมสร้างการเรียนรู้ภายในเทศบาลตำบลเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งนายกเทศมนตรีมีเห็นสอดคล้องกันว่า ภาวะผู้นำควรมีลักษณะเป็นแบบการเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน จะช่วยในการ โน้มน้าวและจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตามอย่างเต็มใจ โดยใช้วิธีการสร้างความสัมพันธ์แบบรายบุคคลทั้งในลักษณะของการให้เกียรติ การยกย่อง ชมเชย การเป็นพี่เลี้ยงสอนงาน เป็นที่ปรึกษา เพื่อให้บุคคลได้พัฒนาศักยภาพและความสามารถของตนเอง

7. ด้านวัฒนธรรมองค์กร

ผลการศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้การบริหารงานในการดำเนินภารกิจของเทศบาลตำบลสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจะสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีและเหมาะสมกับบริบทของแต่ละเทศบาลตำบลนั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย โดยนายกเทศมนตรีจะมีส่วนสำคัญในการเป็นผู้เสริมสร้างและสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ดีขึ้นภายในองค์กร ซึ่งนายกเทศมนตรีมีความเห็นสอดคล้องกันว่า วัฒนธรรมองค์กรแบบเน้นการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ การทำงานในหน้าที่และความรับผิดชอบ จะส่งผลต่อการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วแก่ประชาชน และควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานพัฒนาความรู้ความสามารถตามความต้องการ จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิผลในการบริหารงานได้มากที่สุด ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรของแต่ละเทศบาลตำบลควรสอดคล้องกับภารกิจและบริบทของเทศบาลตำบลแต่ละแห่ง

8. ด้านทรัพยากรการบริหาร

ผลการศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ด้านทรัพยากรการบริหารที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลทรัพยากรทางการบริหารมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อประสิทธิผล โดยเทศบาลตำบลจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อม และพัฒนาทรัพยากรในทุกด้านไปพร้อม ๆ กัน สำหรับด้านบุคลากร เทศบาลตำบลมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ มีทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและประชาชน และสามารถปรับตัวในสภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี ด้านงบประมาณ เทศบาลตำบลได้จัดทำงบประมาณโดยมีการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว ติดตามประเมินผลแผนงานตลอดจนการใช้งบประมาณให้เกิดประสิทธิภาพอยู่เสมอ ด้านวิธีการ การปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ มีการศึกษาแนวทางในการดำเนินงานเสมอ และการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ประชาชน รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ด้านการบริการประชาชน เทศบาลตำบลมีขั้นตอนการให้บริการทั่วถึงและเท่าเทียมกัน มีการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มารับบริการ และด้านเวลา เทศบาลตำบลมีการกำหนดกรอบของเวลาในการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน มีการยืดหยุ่นของเวลาในการปฏิบัติงานเมื่อมีเหตุจำเป็น ทั้งนี้ นายกเทศมนตรีมีความเห็นสอดคล้องกันว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้เทศบาลตำบลสามารถบริหารงานการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ งบประมาณ เนื่องจากการจัดทำและส่งมอบบริการสาธารณะทุกภารกิจ จำเป็นต้องใช้งบประมาณเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนภารกิจ รวมไปถึงต้องใช้งบประมาณในการเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ

นายกเทศมนตรีท่านหนึ่งได้ให้เหตุผลเพิ่มเติมว่า “เทศบาลตำบลยังขาดงบประมาณสำหรับเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร และวัสดุต่างๆ โดยเฉพาะเงินอุดหนุนจากรัฐบาลที่ยังได้รับไม่ถึงร้อยละ 35 นายกเทศมนตรีจึงต้องจัดเตรียมงบประมาณไว้สำหรับพัฒนาทรัพยากรทางการบริหารให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด”

9. ด้านการมีส่วนร่วม

ผลการศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ด้านการมีส่วนร่วมที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า ปัจจุบันการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวข้องกับการบริหารเทศบาลตำบลอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ดำเนินงานของเทศบาลที่มุ่งประโยชน์ของท้องถิ่นและประชาชนเป็นหลัก ในด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ประชาชนจะมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของชุมชน การใช้ทรัพยากรของท้องถิ่นที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม และการจัดทำแผนงานของเทศบาลตำบล ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ประชาชนได้เข้าร่วมกำหนดปฏิทินการทำงานของแผนงานของเทศบาลตำบล และมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น ร่วมพิจารณาคัดเลือกจัดลำดับความสำคัญของปัญหา/โครงการ/กิจกรรม ของเทศบาลตำบล ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ประชาชนได้เข้าร่วมทำประชาพิจารณ์และเข้าประชุมทุกครั้งที่เทศบาลตำบลจัดขึ้นเพื่อรับฟังความคิดเห็นในโครงการพัฒนาที่สำคัญ และแสดงความคิดเห็นหรือร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาที่ประสบได้โดยตรง มีการรายงานให้ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบถึงการประเมินผลของแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม และเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานตามแผนงานเทศบาลตำบล ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ประชาชนได้รับผลประโยชน์โดยตรงหรือโดยอ้อมจากแผนงานของเทศบาลตำบล เช่น คุณภาพชีวิตดีขึ้น รายได้เพิ่มขึ้น สาธารณูปโภค การส่งเสริมอาชีพ และการศึกษา เป็นต้น ซึ่งนายกเทศมนตรีมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของเทศบาลตำบล โดยผ่านทางประธานชุมชนหรือผู้นำท้องถิ่น บุคคลดังกล่าวถือเป็นตัวแทนจากประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมกับเทศบาลตำบล นายกเทศมนตรีท่านหนึ่งได้อธิบายเพิ่มเติมว่า “ประชาชนให้ความสำคัญเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในระดับหนึ่งเท่านั้น แต่ยังคงขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนเอง จึงทำให้ไม่สนใจหรือละเลยเรื่องการตัดสินใจ การดำเนินงาน และการประเมินผลของเทศบาลตำบลอย่างจริงจัง” สำหรับเทศบาลตำบลควรเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการและกิจกรรมการพัฒนาต่าง ๆ อย่างจริงจัง โดยเฉพาะในเรื่องการพิจารณาจัดซื้อ จัดจ้าง การตรวจสอบการดำเนินงาน ทั้งนี้ นายกเทศมนตรีท่านหนึ่งได้แสดง

ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า “ควรจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับกลุ่มประชาชนที่มีระดับอายุน้อย รวมทั้งกลุ่มคนที่มีสถานภาพโสด การสร้างโอกาสในการมีส่วนร่วมให้กับกลุ่มประชาชนที่มีข้อจำกัดในด้านเวลา เนื่องจากการมีอาชีพที่ไม่สามารถบริหารจัดการเวลาได้ด้วยตนเอง” ทำให้ประชาชนได้ดำเนินกิจกรรมและแสดงบทบาทด้วยตนเองอย่างแท้จริง เพื่อให้ประชาชนได้รู้จักประโยชน์และมองเห็นคุณค่าและความสำคัญของการมีส่วนร่วมเพิ่มขึ้น

ผลการศึกษาประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทยที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) มีประเด็นคำถามดังนี้

ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1. ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร 2. ด้านกระบวนการภายใน 3. ด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ 4. ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ และ 5. ด้านการพัฒนาองค์กร เป็นอย่างไร โปรดแสดงเหตุผล

1. ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร

ผลการศึกษาประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากรที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า เทศบาลตำบลให้ความสำคัญกับการจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ โดยการขอความร่วมมือและการสนับสนุนจากเครือข่ายองค์กรภาคประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วม ทั้งในเรื่องของเงิน วัสดุอุปกรณ์ สิ่งสนับสนุนต่าง ๆ ซึ่งจะต้องหาวิธีการในการนำทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ในพื้นที่มาใช้ในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. ด้านกระบวนการภายใน

ผลการศึกษาประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ด้านกระบวนการภายในที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า เทศบาลตำบลมีการกำหนดพันธกิจ วัตถุประสงค์ ในการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อให้เกิดประสิทธิผล โดยทุกภาคส่วนในองค์กรจำเป็นจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารมีการวางแผนการดำเนินงาน การกำหนดนโยบายภายในองค์กร เพื่อให้เกิดผลผลิตตามต้องการ โดยมีการกำหนดขั้นตอนการบริหารงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งนายกเทศมนตรีจะต้องมีความเข้าใจในกระบวนการภายในขององค์กร และเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย

3. ด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ

ผลการศึกษาประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับใช้ประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนขึ้นอยู่กับบริการของเทศบาลตำบล โดยทั่วไปจะมีการทำแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละด้าน แล้วนำมาประเมินผลและ

นำมาปรับปรุงงานในครั้งต่อไป ควรจะต้องทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายไตรมาสด้วย

4. ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ

ผลการศึกษาประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ด้านผลลัพธ์การดำเนินการที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า การบริหารจัดการเทศบาลตำบลค่อนข้างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่ตรงตามความต้องการของประชาชน มีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานหรือแบบประเมินเพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จะตรงกับองค์ประกอบด้านพันธกิจ เกิดการยอมรับจากประชาชน ทั้งนี้คุณภาพการบริหารจัดการเทศบาลตำบลขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ที่ออกมา ซึ่งอยู่ในรูปของความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน และการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เป็นต้น

5. ด้านการพัฒนาองค์กร

ผลการศึกษาประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ด้านการพัฒนาองค์กรที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า เทศบาลตำบลมีการพัฒนาสิ่งที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งปัจจัยภายในและภายนอก โดยการพัฒนาองค์กรนั้นเพื่อจะดูว่าองค์ประกอบหรือการปฏิบัติที่ทำอยู่มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

ผลการศึกษาดูแบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทยที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ซึ่งมีประเด็นคำถามดังนี้

ตัวแบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1. สมรรถนะ/ความสามารถทางการบริหาร 2. วัฒนธรรมองค์กร 3. ทรัพยากรการบริหาร และ 4. การมีส่วนร่วม มีความสมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะสมหรือไม่อย่างไร โปรดแสดงเหตุผล

ผลการศึกษาประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย ตัวแบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทยที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย มีความถูกต้อง มีความเป็นไปได้ รวมถึงความเหมาะสมและการใช้ประโยชน์อันประกอบด้วยปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่สำคัญ ดังนี้ 1. สมรรถนะ/ความสามารถทางการบริหาร 2. วัฒนธรรมองค์กร 3. ทรัพยากรการบริหาร และ 4. การมีส่วนร่วม ซึ่งหากนำไปปฏิบัติอย่างจริงจังต่อเนื่องและเป็นระบบ ส่งผลให้เทศบาลตำบลสามารถปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี และทำให้การบริหารจัดการเทศบาลตำบลมีประสิทธิผลได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้

ขึ้นอยู่กับบริบทสถานการณ์ ความพร้อม และความเหมาะสมของเทศบาลตำบลแต่ละแห่งเป็นหลัก โดยอาจจะเพิ่มปัจจัยด้านอื่น ๆ เพื่อให้การบริหารจัดการเกิดประสิทธิผลสูงสุด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณควบคู่กับการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทำให้พบว่า เทศบาลตำบลควรให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการสาธารณะและสนองต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งจะส่งผลต่อความร่วมมือจากประชาชนในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี โดยงบประมาณถือเป็นตัวขับเคลื่อนภารกิจที่สำคัญ จึงควรเพิ่มศักยภาพหรือวิธีในการจัดเก็บภาษีให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ อีกทั้งการได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลอย่างเพียงพอ จะช่วยให้เทศบาลตำบลสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับองค์การในระบบราชการซึ่งมีอยู่จำนวนมากโดยเฉพาะเทศบาลตำบล วัฒนธรรมองค์การที่เหมาะสมควรเป็นแบบเน้นการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ การทำงานในหน้าที่ และการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบ ให้สอดคล้องกับภารกิจและบริบทของเทศบาลตำบลแต่ละแห่ง นอกจากนี้เทศบาลตำบลจะต้องจัดเตรียมความพร้อมและมีการวางแผนของการใช้งบประมาณในการพัฒนาทั้งในเรื่องของบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์หรือความพึงพอใจของประชาชนตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจเกี่ยวกับ โครงการและกิจกรรมการพัฒนาที่เหมาะสม ซึ่งจะสอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาล ผลที่ได้จะทำให้การบริหารจัดการเทศบาลตำบลเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง