



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6
The 6th STOU National Research Conference

ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

Achievement in the Provision of Public Services of Municipalities in Udonthani Province

จิราพรรณ คุณจินดา (Jirapan Kunjinda)¹ จำเนียร ราชแพทยาคม (Chamnian Rajphaetyakhom)²

จิระ ประทีป (Chira Prateep)³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะ (2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะ (3) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะ (4) เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ประชากรคือบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่เทศบาลทุกแห่งในเขตจังหวัดอุดรธานีจำนวน 71 แห่งจำนวน 1,618 คน กลุ่มตัวอย่าง คือเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำนวน 60 แห่ง ได้มาจากการคำนวณโดยสูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่ และนำมาหาสัดส่วนของบุคลากรแต่ละเทศบาล ได้จำนวนตัวอย่างบุคลากรเทศบาล จำนวน 321 คนจากนั้นสุ่มแบบบังเอิญเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ One Sample t-test การวิเคราะห์ Independent-Sample T-Test และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาด้วยเทคนิค SWOT โดยการจัดหมวดหมู่ตามเนื้อหา การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และการจัดอันดับ ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 (2) ปัจจัยด้านกระบวนการ วัฒนธรรม และค่านิยม ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร และปัจจัยด้านภาวะผู้นำ มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี (3) ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (4) จุดแข็งในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี อันดับแรกคือหน่วยงานมีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการสาธารณะ แนวทางการพัฒนาจุดแข็งอันดับแรกคือจูงใจให้เจ้าหน้าที่ใช้ความสามารถที่มีอยู่ สร้างสรรค์สิ่งดีๆ ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่อย่างสม่ำเสมอ จุดอ่อนอันดับแรก คือ งบประมาณมีไม่เพียงพอในการดำเนินการให้บริการสาธารณะ แนวทางการแก้ไขจุดอ่อนอันดับแรก คือ ลดภาระค่าใช้จ่ายประจำ เพื่อนำงบประมาณมาพัฒนาท้องถิ่น โอกาสอันดับแรก คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการให้บริการสาธารณะ อุปสรรคอันดับแรก คือ พื้นที่รับผิดชอบกว้างขวาง ทำให้การให้บริการสาธารณะไม่ทั่วถึง แนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคอันดับแรกคือ จัดลำดับความสำคัญในการให้บริการสาธารณะในแต่ละพื้นที่และพัฒนาต่อไปตามลำดับความสำคัญอย่างทั่วถึง

คำสำคัญ ผลสัมฤทธิ์ การให้บริการสาธารณะ เทศบาล จังหวัดอุดรธานี

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช jirapan.kunjinda@gmail.com

² อาจารย์ ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช chamnainr@gmail.com

³ รองศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช chiraprateep@yahoo.com



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

Abstract

The objectives of this research were to 1) study level of achievement in the provision of public services 2) study factors influencing achievement in the provision of public services 3) compare achievement in the provision of public services 4) recommend approaches to improve and develop public services of municipalities in Udonthani Province. Population was 1,618 personnel working for the municipalities in Udonthani Province totally 71 municipalities of which 60 municipalities were randomly selected to be samples according to the formula of Taro Yamane. Consequently 321 personnel were samples by stratified random sampling accidental sampling method. Research instruments was a questionnaire. Statistical analysis were descriptive statistics such as; frequency, percentage, mean, standard deviation and referential statistics such as; one sample t-Test, independent sample t-Test and multiple regression. For content analysis regarding problems and recommendation employed SWOT technique by classifying the category of content and describe by frequency, percentage and order ranking of finding. The results revealed that 1) level of the percentage of achievement in the provision of public services was higher than 70 2) factors relating to attitudes, culture and value, result based management, competency, administrative resources and leadership influenced achievement in the provision of public services 3) achievement in the provision of public services classified by size of municipalities were different at statistical significance level at 0.05 4) Problems and recommendations which were analyzed by using SWOT technique, it was found that strength of public service of municipalities in Udonthani Province was sufficient manpower to serve the people and recommendation was motivation driving the personnel to work with their existing capacity and potential regularly and continuously. Weakness was an insufficient budget allocation to implement job and recommendation was economizing unnecessary routine expenses to add up to public service work. Opportunity was giving chances of people participation to implement public work. Threat was the responsible area was very vast so that the services were hard to access thoroughly and recommendation was prioritizing the services in each area and implementing under the priorities.

Keywords: Achievement, Public service, Municipality, Udonthani Province



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

บทนำ

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ถือเป็นปรัชญาการบริหารจัดการที่ภาครัฐนำมาใช้ตั้งแต่ในช่วงทศวรรษที่ 1980 เพื่อสร้างระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้น กล่าวได้ว่าการเกิดขึ้นของแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในหลายๆประเทศ ก็เพื่อต้องการสร้างหน่วยงานให้มีการขับเคลื่อนด้วยพันธกิจ มีการกระจายอำนาจ มีลักษณะที่ยืดหยุ่น ความต้องการที่จะให้หน่วยงานเป็นไปในแนวทางดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการสาธารณะได้อย่างครอบคลุม สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น อิทธิพลของกระแสการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ส่งผลถึงการบริหารภาครัฐของไทย โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ซึ่งเป็นองค์กรกลางที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาระบบราชการ ได้มีความพยายามอย่างต่อเนื่อง ในการนำเครื่องมือและเทคนิคการบริหารจัดการ ใหม่ ๆ มาใช้กับส่วนราชการเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด ด้วยศักยภาพของรัฐบาลเพียงองค์กรเดียว ไม่อาจสนองตอบความต้องการและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้ทั่วถึง ดังนั้น แนวคิดการกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเองจึงเกิดขึ้นในรูปแบบของ การปกครองท้องถิ่น (local government) ประชาชนจะดำเนินการปกครองท้องถิ่นของตนเอง โดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชน เรียกว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ซึ่งดำเนินการบริหารท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น อย่างเป็นอิสระภายใต้ กรอบนโยบาย กฎหมาย และการกำกับดูแลของรัฐ ซึ่งเทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอิสระในการบริหารงานประชาชนในท้องถิ่น โดยมีการกำหนดหน้าที่จัดระบบการบริการสาธารณะ สรุปได้จำนวน 6 ด้าน คือ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษา ความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริม การลงทุนพาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อแก้ไขปัญหา พัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุน เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง

จังหวัดอุดรธานี เป็นพื้นที่ที่กำลังจะจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมอุดรธานี โดยผู้ว่าการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) นำทัพนักลงทุนเปิดตัวโครงการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมอุดรธานี บนพื้นที่กว่า 2,000 ไร่ รับการเปิดประชาคมอาเซียน เริ่มพัฒนาพื้นที่โครงการฯ ในปี 2558 โดยนิคมอุตสาหกรรมอุดรธานี จะสามารถรองรับการเติบโตของภาคอุตสาหกรรมในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งนี้ ได้มีการนำหลักการเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ มาใช้ในการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมอุดรธานี มุ่งสู่การเป็นเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ เพื่อทุกภาคส่วนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน และพร้อมรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในปี 2558 เพื่อเป็นศูนย์กระจายสินค้าในกลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พื้นที่โครงการอยู่ใกล้ศูนย์กลางคมนาคมหลัก มีโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ที่เอื้อต่อการประกอบอุตสาหกรรม อาทิเช่น ระบบถนนที่เชื่อมโยงไปยังภูมิภาคอื่นได้สะดวก เป็นต้น (ที่มา : ASTVผู้จัดการออนไลน์ จาก www.manager.co.th) และการที่จังหวัดอุดรธานีกำลังจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมเทศบาลซึ่งเป็นหนึ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความสำคัญที่ต้องให้บริการสาธารณะทั้ง 6 ด้าน แก่ประชาชนที่กำลังเพิ่มมากขึ้น พร้อมรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เช่นกัน และเนื่องจากการให้บริการสาธารณะเป็นบริการ



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

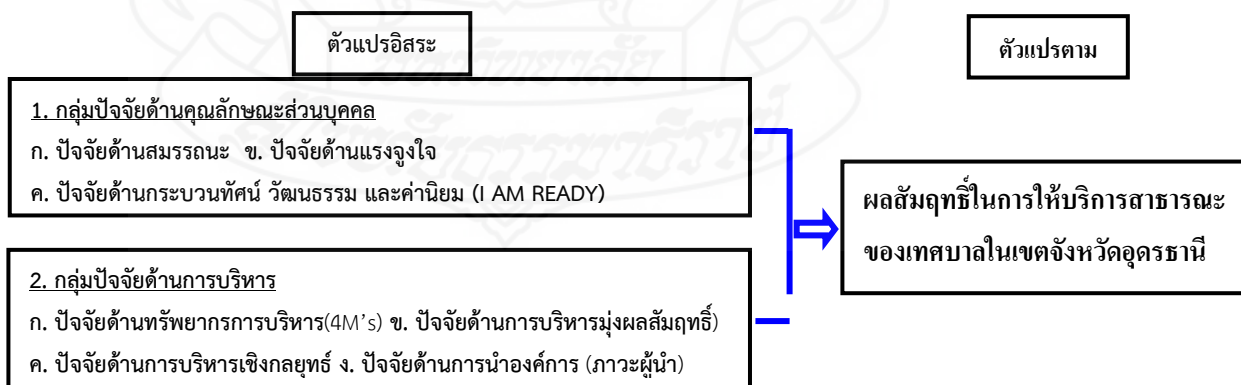
สาธารณะชนขั้นพื้นฐานที่เป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลและมีความสำคัญส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน เป็นการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน และเป็นสิ่งที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อีกประการหนึ่ง ในอนาคตมีแนวโน้มที่เทศบาลจะต้องเป็นหน่วยงานหลักในการปกครองส่วนท้องถิ่น ความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะจะเป็นสิ่งที่ประชาชนได้รับประโยชน์และเป็นภารกิจที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกษหลัก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีว่ามีผลสัมฤทธิ์มากน้อยเพียงใด มีปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะรวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะ ตลอดจนแนวทางพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ โดยผลการศึกษานี้คาดว่าจะประโยชน์ให้เทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ได้ใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ วางแผนและปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ อันจะเป็นประโยชน์สูงสุดสำหรับการบริหารงานของเทศบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี
3. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาล
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยไว้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6 The 6th STOU National Research Conference

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ศึกษาคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่เทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำนวน 71 แห่ง จำนวน 1,618 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ เทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำนวน 60 แห่ง คำนวณจากสูตรของทาร์โร ยามาเน่ จากนั้นนำมาคำนวณหาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง ได้จำนวน 321 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) แบบสอบถามเพื่อวัดระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี 4) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็น สภาพปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ SWOT มีค่าความเที่ยงตรง (IOC) เท่ากับ 0.94 ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.990 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ One Sample t-test การวิเคราะห์ Independent-Sample T-Test และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาภายใต้ SWOT โดยการจัดหมวดหมู่ตามเนื้อหา การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และการจัดอันดับ

ผลการวิจัย

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.2 มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี ร้อยละ 26.8 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 47.7 ดำรงตำแหน่งอยู่ในเทศบาลประเภทสามัญ ร้อยละ 82.6 ดำรงตำแหน่งสังกัด สำนักปลัด ร้อยละ 34.0 มีเงินเดือน 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 36.4 มีอายุราชการระหว่าง 6 - 10 ปี ร้อยละ 34.9

2. ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในสภาพปัจจุบันในภาพรวม จากความเห็นของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.59 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.81 รองลงมาคือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.69 ลำดับสุดท้ายคือ ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.45 ดังตารางที่ 1



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6
The 6th STOU National Research Conference

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานเทศบาลในเขต
จังหวัด อุตรธานี ต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุตรธานี ในสภาพ
ปัจจุบันในภาพรวม

N = 321

รายการ	ผลการวิเคราะห์			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.53	.613	มาก	4
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.62	.641	มาก	3
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	3.69	.648	มาก	2
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	3.45	.700	มาก	6
5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	3.47	.751	มาก	5
6. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.81	.770	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.59	.583	มาก	

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุตรธานี พบว่า
กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายกลุ่มปัจจัย
พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า กลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการ
ให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุตรธานี อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมาคือ กลุ่ม
ปัจจัยด้านการบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะ
ของ เทศบาลในเขตจังหวัดอุตรธานี ในภาพรวม

N = 321

รายการ	ผลการวิเคราะห์			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. กลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	3.74	.591	มาก	1
2. กลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร	3.68	.596	มาก	2
รวมเฉลี่ย	3.71	.575	มาก	

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายปัจจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านสมรรถนะมีอิทธิพล
ต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุตรธานี อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80
รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ลำดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้าน
ทรัพยากรการบริหาร (4M's) อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ดังตารางที่ 3



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6
The 6th STOU National Research Conference

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะ
ของ เทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในรายปัจจัย

N = 321

รายการ	ผลการวิเคราะห์			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ปัจจัยด้านสมรรถนะ	3.80	.646	มาก	1
2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	3.70	.605	มาก	6
3. ปัจจัยด้านกระFigure 4: The exploratory sequential design method of Mixed Methods Research Designs	3.71	.611	มาก	4
4. ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร (4M's)	3.53	.700	มาก	7
5. ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.74	.676	มาก	2
6. ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์	3.71	.624	มาก	4
7. ปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership)	3.72	.680	มาก	3
รวมเฉลี่ย	3.74	.591	มาก	

4. ข้อสรุปที่ได้จากข้อคิดเห็น สภาพปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการ
ให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จากการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค SWOT ผลจากการศึกษา
พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า จุดแข็ง ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี
คือ หน่วยงานมีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 17.89 รองลงมาคือ หน่วยงานมี
บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ หลากหลายด้าน คิดเป็นร้อยละ 10.57 แนวทางการพัฒนาจุดแข็ง ในการ
ให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี คือ จูงใจให้เจ้าหน้าที่ใช้ความสามารถที่มีอยู่ สร้างสรรค์สิ่งดีๆ
ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่อย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 25.58 รองลงมาคือ ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพหลากหลาย
ให้ประชาชนมีรายได้หลากหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 20.93 จุดอ่อน ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลใน
เขตจังหวัดอุดรธานี คือ งบประมาณมีไม่เพียงพอในการดำเนินการให้บริการสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 25.51
รองลงมาคือ วัสดุ อุปกรณ์ มีไม่เพียงพอในการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 15.31 แนวทางการแก้ไขปัญหาคือ
ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี คือ ลดภาระค่าใช้จ่ายประจำ เพื่อนำงบประมาณมา
พัฒนาท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 17.91 รองลงมาคือ ควรบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีรายได้ให้มีประสิทธิภาพ คิด
เป็นร้อยละ 16.42 โอกาส ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี คือ มีการเปิดโอกาสให้
ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการให้บริการสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 36.36 รองลงมาคือ มีสถานที่
ท่องเที่ยวสำคัญหลายแห่ง ทำให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้นจากแหล่งท่องเที่ยว และเกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจคิดเป็น



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

ร้อยละ 15.15 **อุปสรรค** ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี คือ พื้นที่รับผิดชอบกว้างขวาง ทำให้การให้บริการสาธารณะไม่ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 25.37 รองลงมาคือ ประชาชนขาดจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 17.91 **แนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรค** ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี คือ จัดลำดับความสำคัญในการให้บริการสาธารณะในแต่ละพื้นที่ และพัฒนาตามลำดับความสำคัญ อย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 31.82 รองลงมาคือ ส่งเสริมและสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชน คิดเป็นร้อยละ 22.73

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย

5.1 การทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า “ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70” สถิติที่ทดสอบคือ T-Test โดยใช้การวิเคราะห์ One Sample t-test นำไปกำหนดสมมติฐานหลัก (Ho) และสมมติฐานทางเลือก (Ha) ของการวิจัยได้ดังนี้ Ho : ระดับผลสัมฤทธิ์มีน้อยกว่าร้อยละ 70 ($\mu < 70$) Ha : ระดับผลสัมฤทธิ์มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ($\mu \geq 70$) **ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย** พบว่าค่า t ที่ได้จากการทดสอบ > 0 เป็นค่าบวก คือได้ค่าเท่ากับ 24.478 ค่า Sig. (2-tailed)/2 ของการทดสอบทางเดียวเท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ คือ .05 สรุปได้ว่า ปฏิเสธ Ho หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งยอมรับ Ha ที่กล่าวไว้ว่า “ระดับผลสัมฤทธิ์ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 จึงสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นว่า “ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70” ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อที่ 1 มีรายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี โดยใช้สถิติทดสอบ T-Test โดยใช้การวิเคราะห์ One Sample t-test

N = 321

ตัวแปร	N	$\bar{X}$	S.D.	Std. Error Mean	t	Sig. (2-tailed)
ผลสัมฤทธิ์	321	3.59	.583	.032	24.478	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

5.2 การทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า “ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ มีความแตกต่างกัน” สถิติที่ทดสอบคือ T-Test โดยใช้การวิเคราะห์ Independent-Sample T-Test สามารถนำไปกำหนดสมมติฐานหลัก (Ho) และสมมติฐานทางเลือก (Ha) ของการวิจัยได้ดังนี้ Ho : ค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์เท่ากัน Ha : ค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์แตกต่างกัน **ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย** พบว่ามีค่า t เท่ากับ -3.172 โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ณ ระดับ .05 นั่นคือยืนยัน Ha ที่กำหนดไว้ว่า ค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ของเทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ แตกต่าง



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6
The 6th STOU National Research Conference

กัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ มีความแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อที่ 2 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของ ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ โดยใช้สถิติทดสอบ T-Test โดยใช้การวิเคราะห์ Independent-Sample T-Test

	Levene's Test for Equality of variance		t-test for Equality of mean			
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Std. Error Difference
ผลสัมฤทธิ์เฉลี่ย						
Equal variances	.131	.718	-3.172	319	.002*	.08468
Assumed			-2.961	74.965	.004	.09072
Equal variances not assumed						

*มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

5.3 การทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า “มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย จากกลุ่มปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม และกลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร คือ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ และปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) มีอิทธิพลต่อ ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี” สถิติที่ทดสอบคือ การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบขั้นตอน (Stepwise) ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยม เป็นตัวแปรแรกที่เข้าสู่สมการถดถอย มีความสามารถในการอธิบายความผันแปรของผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้ร้อยละ 61.5 ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นลำดับที่สอง คือ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 5.4 ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นลำดับที่สาม คือ ปัจจัยด้านสมรรถนะ มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ ร้อยละ 2.3 ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นลำดับที่สี่ คือ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ ร้อยละ 3.1 ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นลำดับที่ห้า คือ ปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 0.8 และเมื่อรวมตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปรเข้าด้วยกัน ปรากฏว่าสามารถ



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6
The 6th STOU National Research Conference

อธิบายความผันแปรเรื่องผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้ร้อยละ 73.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ดังนั้น โดยผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านกระบวนการบริหาร วัฒนธรรม และค่านิยม 2) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ 3) ปัจจัยด้านสมรรถนะ 4) ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร และ 5) ปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) ตามลำดับ โดยพบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์ในการบริหารงานขององค์การ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อที่ 3 กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ หากเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีการนำปัจจัยดังกล่าวไปใช้ในการบริหารงาน จะทำให้ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีเพิ่มมากขึ้นรายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน

N = 321

ตัวแปรอิสระ	ลำดับที่ของสมการถดถอย (Model)				
	1	2	3	4	5
ปัจจัยด้านกระบวนการบริหาร วัฒนธรรมและค่านิยม (X_3)	.749	.419	.236	.146	.070
ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (X_5)		.360	.288	.161	.123
ปัจจัยด้านสมรรถนะ (X_1)			.276	.322	.314
ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร (X_4)				.215	.214
ปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ-Leadership)(X_7)					.134
Constant	.811	.691	.594	.468	.429
R	.784	.818	.832	.850	.855
R ²	.615	.670	.693	.723	.731
R ² Change	.615	.054	.023	.031	.008
Std. Error of the Estimate	.3626	.3365	.3251	.3091	.3050
F	510.230	322.532	238.180	206.401	171.408
Sig. (2-tailed) หรือ p	.000*	.000*	.000*	.000*	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผลการวิจัย

2.1 ผลการทดสอบสมมติฐานตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70

ผลการศึกษาพบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในสภาพปัจจุบัน มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งจากผลการวิจัยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก กรณีที่พบว่าผลสัมฤทธิ์ดังกล่าวนี้ อาจจะเป็นเพราะประการที่หนึ่ง



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

การให้บริการสาธารณะของเทศบาลนั้น ได้มีบทบัญญัติแห่งกฎหมายต่างๆ กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน คือ 1) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 13 พ.ศ. 2552 มาตรา 50 2) พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 โดยต้องรับผิดชอบจัดบริการสาธารณะเพิ่มขึ้น ตลอดจนได้รับการจัดสรรภาษีอากรและรายได้สูงขึ้น เพื่อที่จะสามารถดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เทศบาลนำบทบัญญัติแห่งกฎหมายดังกล่าวมาเป็นแนวทางให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ ประกอบกับเทศบาลมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีรายได้เป็นของตนเอง เป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงรู้ปัญหาความต้องการและสนองความต้องการของประชาชน เพราะจากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นต่อโอกาสในการให้บริการสาธารณะ โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการให้บริการสาธารณะและสนองความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี ทั้งนี้ได้สอดคล้องกับผลงานการศึกษาของ ธัญญรัตน์ เรือนกะศิลป์ (2555) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี” ผลการศึกษาพบว่า โอกาสที่จะนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะคือ สามารถเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะทุกขั้นตอน ทั้งนี้ หัวใจสำคัญของการบริหารงานขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น ก็คือ “การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น” เพื่อสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่น “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่ง วันรักษ์ มิ่งมณีนาคน (2531 : 10) ได้ให้ความหมายการมีส่วนร่วมโดยทั่วไป หมายถึง การมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันและเต็มใจของกลุ่มบุคคล ผู้มีส่วนร่วมได้เสียทุกขั้นตอนในโครงการของงานพัฒนาโดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมในอำนาจการตัดสินใจและหน้าที่ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมจะเป็นเครื่องประกันว่า สิ่งที่มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการมากที่สุดนั้น จะได้รับการตอบสนองและทำให้มีความเป็นไปได้มากขึ้นว่า สิ่งที่ทำไปนั้นจะตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง และมีความมั่นใจมากยิ่งขึ้น ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกคนจะได้รับประโยชน์โดยเสมอหน้ากัน

นอกจากนี้แล้วกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ยังได้นำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้เพื่อประเมินประสิทธิภาพขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) ซึ่งด้านการให้บริการสาธารณะเป็น 1 ใน 4 ด้านที่เทศบาลต้องได้รับการประเมิน จึงเป็นแรงผลักดันให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย การจัดการภาครัฐแนวใหม่จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่ทำให้ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีมีมากสอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2556:18) ที่กล่าวว่าปัจจัยสำคัญที่มีส่วนทำให้การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ประสบความสำเร็จที่สำคัญ มี 4 ปัจจัย คือ 1) ผู้บริหารทุกระดับมีเจตจำนงที่แน่วแน่ในการสนับสนุนการบริหารตามแนวคิดนี้ 2) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐทุกระดับมีความรู้ ความเข้าใจ การดำเนินงานตามแนวคิดนี้ รวมทั้งนำไปยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจัง 3) มีการจัดทำระบบข้อมูลผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจังและนำไปใช้ประโยชน์ 4) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับจะต้องได้รับการพัฒนาฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจ ความรู้ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาลประเภทสามัญและเทศบาลประเภทพิเศษ มีความแตกต่างกัน



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6 The 6th STOU National Research Conference

ผลการศึกษาพบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ ในสภาพปัจจุบัน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อดูค่าเฉลี่ยของผลสัมฤทธิ์ในการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลประเภทพิเศษ มีมากกว่า เทศบาลประเภทสามัญ เหตุผลที่แตกต่างนี้อาจเป็น เพราะอำนาจหน้าที่ของเทศบาลที่มากน้อย ไม่เท่ากัน ซึ่งตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลนคร (ในที่นี้คือ เทศบาลประเภทพิเศษ) มีอำนาจหน้าที่ มากกว่าเทศบาลตำบลและเทศบาลเมือง (ในที่นี้หมายถึงเทศบาลประเภทสามัญ) และเทศบาลประเภทพิเศษนั้น มี งบประมาณในการให้บริการสาธารณะที่มากกว่า เทศบาลประเภทสามัญ เพราะการจะเป็นเทศบาลประเภทพิเศษได้ นั้น ต้องมีการตรางบประมาณรายจ่ายตั้งแต่ 200 ล้านบาทขึ้นไปต่อปี การมีงบประมาณในการให้บริการสาธารณะที่ มากกว่าจึงเป็นข้อได้เปรียบที่จะใช้งบประมาณในการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง มากกว่า เทศบาลประเภทสามัญ อีกทั้งเทศบาลประเภทพิเศษ ยังมีบุคลากรในการดำเนินงานที่มากกว่าเทศบาลประเภท สามัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ 2556 : 11) ที่เห็นว่า การบริหาร หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรบริหาร เช่น คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการ มาประกอบการตามกระบวนการบริหาร เช่น POSDCoRB Model ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้น เทศบาลประเภทสามัญหลายแห่งในเขตจังหวัดอุดรธานี พึ่งยกฐานะมาจากองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งต้องมาเจอความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้นและข้อกฎหมายจากที่เคยใช้ระเบียบกฎหมายขององค์การบริหารส่วน ตำบล ต้องมาใช้กฎหมายของเทศบาล ที่มีภารกิจเพิ่มมากขึ้น และอาจจะยังไม่มีความพร้อมในการให้บริการ สาธารณะได้เท่าที่ควร ที่มากกว่า เทศบาลประเภทสามัญ จึงเป็นเหตุผลให้ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามประเภทของเทศบาลประเภทสามัญ และเทศบาลประเภทพิเศษ ใน สภาพปัจจุบัน มีความแตกต่างกัน

2.3 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ในเขตจังหวัดอุดรธานี

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม 2) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ 3) ปัจจัยด้านสมรรถนะ 4) ปัจจัยด้านทรัพยากรการ บริหาร และ 5) ปัจจัยด้านการนำองค์กร (ภาวะผู้นำ - Leadership) ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.3.1 การพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นปัจจัยตัวแรกที่เข้าสู่สมการ ถดถอย ประกอบด้วย ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี, ขยันตั้งใจทำงาน, มีศีลธรรม คุณธรรม, รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก ทัน สังคม, มุ่งเน้นประสิทธิภาพ, รับผิดชอบต่อผลงานต่อสังคม, มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วมโปร่งใส และมุ่งเน้นผลงาน โดยอธิบายความผันแปรผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัด อุดรธานี ได้ถึงร้อยละ 61.5 ซึ่งกล่าวได้ว่า ยิ่งพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีมีกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และ



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

ค่านิยมมากยิ่งขึ้น จะช่วยให้ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีมากยิ่งขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ที่ได้กำหนดยุทธศาสตร์การส่งเสริมการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมของระบบราชการ และเพื่อใช้เป็นกรอบในการประพฤติปฏิบัติของข้าราชการแสดงข้อแนะนำเพื่อให้ข้าราชการได้ปฏิบัติราชการไปสู่คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ซึ่งได้แก่ ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี, ขยันตั้งใจทำงาน, มีศีลธรรม คุณธรรม, รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก ทันสังคม, มุ่งเน้นประสิทธิภาพ, รับผิดชอบต่อผลงานต่อสังคม, มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วมโปร่งใส และมุ่งมั่นผลงาน

2.3.2 การพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ กับผลสัมฤทธิ์

ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นปัจจัยตัวที่สองที่เข้าสู่สมการถดถอย ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ (Objective) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการหรือกิจกรรม (Process) โดยอธิบายความผันแปรผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.1 ซึ่งกล่าวได้ว่า การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นสิ่งที่จะช่วยให้ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีมากยิ่งขึ้น ซึ่งการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เกิดจากการปฏิรูประบบราชการเนื่องจากหน่วยงานภาครัฐขาดประสิทธิภาพในการบริหารงาน ไม่อาจปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ทั้งภายในภายนอกประเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยมุ่งให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยไม่เน้นที่กิจกรรมและกฎระเบียบที่เคร่งครัดจนเกินไป ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าต่อทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารและได้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2556 : 18) ที่เห็นว่า ปัจจัยสำคัญที่มีส่วนทำให้การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ประสบผลสำเร็จที่สำคัญ มี 4 ปัจจัย คือ 1) ผู้บริหารทุกระดับมีเจตจำนงที่แน่วแน่ในการสนับสนุนการบริหารตามแนวคิดนี้ 2) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐทุกระดับมีความรู้ ความเข้าใจ การดำเนินงานตามแนวคิดนี้ รวมทั้งนำไปยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจัง 3) มีการจัดทำระบบข้อมูลผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจังและนำไปใช้ประโยชน์ 4) ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับจะต้องได้รับการพัฒนาฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจ ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในเรื่องการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

2.3.3 การพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างปัจจัยด้านสมรรถนะ กับผลสัมฤทธิ์ในการ

ให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นปัจจัยตัวที่สามที่เข้าสู่สมการถดถอย ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน การบริการเป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม โดยอธิบายความผันแปรผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.3 ซึ่งกล่าวได้ว่า ยิ่งพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีมีสมรรถนะมากยิ่งขึ้น จะช่วยให้ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีมากยิ่งขึ้นด้วย ซึ่งคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ถ.) ได้จัดทำบัญชีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นในงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นในงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น คือ (คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น 2557 : 2-3) สมรรถนะหลัก หมายถึง สมรรถนะที่ข้าราชการทุกประเภทและระดับตำแหน่งจำเป็นต้องมีเพื่อเป็นการหล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชน สังคม และประเทศชาติ โดย ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน การบริการเป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ David C McClelland (1970) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น

2.3.4 การพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นปัจจัยตัวที่สี่ที่เข้าสู่สมการถดถอย ประกอบด้วย บุคลากร (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (materials) และการจัดการ (management) โดยอธิบายความผันแปรผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.1 ซึ่งกล่าวได้ว่า ยิ่งพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีมีปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารมากยิ่งขึ้น จะช่วยให้ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีมากยิ่งขึ้นด้วย ซึ่ง ทรัพยากรการบริหาร คือปัจจัยพื้นฐานทางการบริหาร ซึ่งประกอบด้วยบุคลากร เงิน วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ และการจัดการที่ใช้ในการบริหารหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล หากขาดทรัพยากรสิ่งหนึ่งสิ่งใด อาจทำให้การดำเนินงานของหน่วยงานไม่สามารถสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ 2556 : 11) ที่เห็นว่า การบริหาร หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรบริหาร เช่น คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการ มาประกอบการตามกระบวนการบริหาร เช่น POSDCoRB Model ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.5 การพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นปัจจัยตัวที่ห้าตัวสุดท้ายที่เข้าสู่สมการถดถอย ประกอบด้วย การมีสติปัญญาเหนือผู้อื่น, การมีความมั่นคงทางอารมณ์, การใช้แรงจูงใจ, การมีทักษะในการแก้ปัญหา, การมีทักษะด้านการบริหาร โดยอธิบายความผันแปรผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.8 ซึ่งกล่าวได้ว่า ยิ่งพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีมีผู้นำที่มีภาวะผู้นำมากเท่าใด จะช่วยให้ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีมากยิ่งขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฮอดเกตต์ส (Hodgetts) (อ้างถึงใน อนันต์ บุญสนอง 2548 : 8-7) ที่ได้แสดงแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้นำว่ามีหลากหลายประการที่ปรากฏในตัวบุคคล ส่งผลให้การบริหารการจัดการมีประสิทธิภาพ แต่จะมีคุณลักษณะพิเศษที่เห็นเด่นชัดในการเสริมสร้างภาวะผู้นำ คือ 1) การมีสติปัญญาเหนือผู้อื่น คือ จะต้องมียุทธศาสตร์สติปัญญาทางสมอง (Intelligence Quotient : IQ) อยู่ในเกณฑ์ 115-130 2) การมีความมั่นคงทางอารมณ์ คือ ผู้นำที่ดีต้องมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ 3) การใช้แรงจูงใจ คือ ต้องรู้จักใช้แรงจูงใจให้เกิดประโยชน์ ได้ 4) การมีทักษะในการแก้ปัญหา คือ ต้องมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี 5) การมีทักษะด้านการบริหาร คือ ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีทักษะเกี่ยวกับการบริหารในด้านต่างๆ คือ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และ ทักษะด้านเทคนิค ซึ่งผู้นำมีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เวคิโอ (Vechio) (อ้างถึงใน อนันต์ บุญสนอง 2548 : 8-5) ให้ความหมายของผู้นำ ว่า ผู้นำคือ ผู้ที่มีบทบาทในการชักนำเพื่อทำให้บุคคลอื่นๆ ในกลุ่มหรือใน



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6 The 6th STOU National Research Conference

องค์การปฏิบัติให้ได้ผลบางอย่างที่ปรารถนา ซึ่งมีพฤติกรรมสำคัญในการมีอิทธิพลต่อกลุ่มให้มีการดำเนินกิจกรรมไปสู่เป้าหมาย

2.3.6 การไม่พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจ กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี น่าจะเกิดจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า พนักงานเทศบาลสามารถทำงานได้ตามที่ได้รับมอบหมายอยู่แล้ว มีความพอใจในงานที่ทำ พอใจในเงินเดือนค่าจ้าง อีกทั้งมีการยกย่อง ชมเชย มีความรักความสามัคคี ในหมู่คณะมีการทำงานเป็นทีมเป็นอย่างดีอยู่แล้ว จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

2.3.7 การไม่พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี น่าจะเกิดจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีมีการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) อยู่แล้ว กล่าวคือ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อนำไปบรรจุในแผนพัฒนาเทศบาล และมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน ภายนอกหน่วยงานอยู่แล้ว จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ ไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มี 5 ตัวแปร คือ 1) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม 2) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ 3) ปัจจัยด้านสมรรถนะ 4) ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร และ 5) ปัจจัยด้านการนำองค์กร (ภาวะผู้นำ - Leadership) ดังนั้น เพื่อให้การให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี มีผลสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้ **ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม** 1) *ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity)* พนักงานเทศบาลควรปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา แยกเรื่องส่วนตัวออกจากหน้าที่การงาน ทำงานด้วยความเสียสละ อุทิศตนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนดไว้ มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่การงาน ไม่ทุจริตเชิงนโยบายและยึดถือประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ 2) *ขยันตั้งใจทำงาน (Activeness)* พนักงานเทศบาลควรปฏิบัติหน้าที่เต็มกำลังความสามารถเท่าที่จะทำได้ให้มากที่สุดและมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงาน 3) *มีศีลธรรม คุณธรรม (Morality)* พนักงานเทศบาลควรยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ไม่ทำผิดระเบียบกฎหมาย ไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม เสียสละ ยึดหลักวิชาการ และจรรยาวิชาชีพ ไม่โอนอ่อนต่ออิทธิพลใดๆ และหน่วยงานควรจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างการมีศีลธรรม คุณธรรม เช่น การเข้าค่ายธรรมะ การสวดมนต์ไหว้พระร่วมกันก่อนการทำงาน เป็นต้น 4) *รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก ทันสังคม (Relevancy)* หน่วยงานควรส่งเสริมการนำความรู้และวิทยาการสมัยใหม่มาปรับใช้ในการทำงานให้เป็นเลิศมากยิ่งขึ้น 5) *มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency)* หน่วยงานควรมีแผนการทำงานที่รอบคอบ ควรคำนึงถึงความคุ้มค่าต่อทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารเพื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด 6) *รับผิดชอบผลงานต่อสังคม (Accountability)* หน่วยงานควรตระหนักในความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนทั้งต่อหน้าที่การงานและสังคม สามารถแก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งเมื่อได้รับข้อร้องเรียน และพร้อมที่จะรับการตรวจสอบทั้งจากภายในและภายนอก



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6 The 6th STOU National Research Conference

หน่วยงาน 7) *มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วมโปรงใส (Democracy)* หน่วยงานควรรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชนที่เกี่ยวข้องมีการทำงานเป็นทีม และสร้างเครือข่ายในการทำงานให้ได้มากที่สุด 8) *มุ่งเน้นผลงาน (Yield)* บุคลากรควรปฏิบัติงานให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมาย มีผลงานที่ประจักษ์ และเน้นผลสัมฤทธิ์เป็นสำคัญโดยมีการวัดและประเมินผลงานอย่างชัดเจน

ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ 1) *วัตถุประสงค์ (Objective)* หน่วยงานควรกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ที่ต้องการให้บรรลุผลสำเร็จเฉพาะเจาะจงให้มากขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง และยึดประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นสำคัญ 2) *ปัจจัยนำเข้า (Input)* หน่วยงานควรใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน เช่น คน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เทคโนโลยีต่างๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด คุ่มค่า 3) *กระบวนการหรือกิจกรรม (Process)* หน่วยงานควรมุ่งเน้นไปที่ผลสำเร็จของงานเป็นสำคัญและประโยชน์ที่ได้จากผลของการดำเนินงานนั้น โดยไม่เน้นที่กิจกรรมและกฎระเบียบที่เคร่งครัดจนเกินไป ควรมีการยืดหยุ่นเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

ปัจจัยด้านสมรรถนะ 1) *การมุ่งผลสัมฤทธิ์* ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากร มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ดีตามมาตรฐานที่วางไว้ หรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ ให้ได้มากที่สุด 2) *การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม* ผู้บริหารควรสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมายและรักษาวินัยข้าราชการ และปฏิบัติตามคำสอนในทางศาสนา ให้ได้มากที่สุด ซึ่งอาจจัดกิจกรรมละลายพฤติกรรมที่ไม่ดีออกไปบ่อยๆ 3) *ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน* บุคลากรควรได้รับการอบรมความเข้าใจในโครงสร้างองค์กร อำนาจหน้าที่ต่างๆ อย่างชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายมากยิ่งขึ้น 4) *การบริการเป็นเลิศ* ผู้บริหารควรสร้างจิตสำนึกของบุคลากรในการตั้งใจและพยายามให้บริการต่อประชาชนผู้มารับบริการได้รับความพึงพอใจ ประทับใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่มากที่สุด 5) *การทำงานเป็นทีม* ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความรัก ความสามัคคี ช่วยเหลือกันในการทำงาน โดยชี้ให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีมว่างานทุกอย่างจะสำเร็จได้เพราะความร่วมมือจากทุกส่วน การทำงานคนเดียวงานอาจไม่สามารถสำเร็จตามเป้าหมายได้

ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร 1) *บุคลากร (man)* ผู้บริหารควรวางนโยบายในการบริหารทรัพยากรบุคคล มาใช้ในการทำงานให้เกิดประโยชน์และคุ่มค่ามากที่สุด ควรส่งเสริมให้บุคลากรดึงความสามารถที่มีอยู่ออกมาใช้ในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่เกิดประโยชน์ต่อการทำงานและเกิดประโยชน์ต่อประชาชนให้ได้มากที่สุด 2) *เงิน (money)* ผู้บริหารควรตรางบประมาณรายจ่ายประจำปี ที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะอย่างคุ่มค่า โดยโครงการที่จะดำเนินการให้บริการสาธารณะควรมาจากความต้องการที่แท้จริงของประชาชน เพื่อให้การจัดสรรงบประมาณในการดำเนินโครงการเกิดความคุ่มค่า และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อประชาชน อีกทั้งควรลดภาระค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไป 3) *วัสดุอุปกรณ์ (materials)* ผู้บริหารควรนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการบริหาร เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของยุคโลกาภิวัตน์ และใช้วัสดุอุปกรณ์ในการบริหารงานอย่างประหยัด คุ่มค่ามากที่สุด ไม่สิ้นเปลืองโดยใช่เหตุ 4) *การจัดการ (management)* ผู้บริหารควรนำวิธีการจัดการสมัยใหม่ และคิดค้นหาวิธีการบริหารงานในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อหาวิธีการ แนวทางที่ดีที่สุดในการบริหารงาน

ปัจจัยด้านการนำองค์การ (ภาวะผู้นำ - Leadership) 1) *การมีสติปัญญาเหนือผู้อื่น* ผู้บริหารควรหมั่นฝึกฝน เสริมสร้างความเฉลียวฉลาด สร้างไหวพริบที่ดี โดยการนำเอาองค์ความรู้ด้านต่างๆ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการ กล่าวคือ มีการนำเอานวัตกรรมทางความคิดใหม่ๆ มาใช้เพื่อเสริมสร้างการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด 2) *การมีความมั่นคงทาง*



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6 The 6th STOU National Research Conference

อารมณ์ ผู้บริหารควรแยกแยะเรื่องงาน เรื่องส่วนตัวไม่เอาอารมณ์ที่ขุ่นมัว มาใช้ตัดสินใจในการบริหารงาน ไม่สั่งการในขณะที่มีอารมณ์ขุ่นมัว 3) การใช้แรงจูงใจ ผู้บริหารควรเสริมสร้างแรงจูงใจ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ทำงานอย่างเต็มใจ และมีความสุข เช่น การยกย่อง ชมเชย การเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นธรรม การให้กำลังใจ การให้คำปรึกษาแนะนำ ไม่ทอดทิ้งผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานแต่เพียงลำพัง 4) การมีทักษะในการแก้ปัญหา ผู้บริหารควรมีความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี และเป็นธรรม ทั้งจากปัญหาภายในหน่วยงาน ปัญหาภายนอกที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน และสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างทัน่วงที ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี 5) การมีทักษะด้านการบริหาร ผู้บริหารควรมีทักษะด้านความคิด สามารถคิดสร้างสรรค์ ความรู้ใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการ กำหนดนโยบาย กลยุทธ์ เทคนิคต่างๆ ในการปฏิบัติงาน มีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ สามารถประสานการทำงานได้ กับคนทุกระดับ อีกทั้งควรมีทักษะด้านเทคนิค ซึ่งเป็นทักษะด้านความรู้ความชำนาญในด้านปฏิบัติการ ว่าจะต้องทำอะไร อย่างไร เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป 1) ควรศึกษาตัวแปรอิสระประเภทอื่น ที่น่าจะมีอิทธิพลต่อ ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานีเพิ่มเติม อันจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไป ปรับใช้ในการให้บริการสาธารณะต่อไป 2) ควรศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ หรือประชาชนผู้ มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี เพื่อให้ได้ข้อมูลรอบด้าน อีกทั้ง ประชาชนคือผู้ได้รับผลประโยชน์ต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ซึ่งหากศึกษาจากประชาชนจะแสดงให้เห็น ถึงปัญหา ความต้องการที่แท้จริงของประชาชน เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้น 3) ควรศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลในเขตจังหวัดอุดรธานี กับจังหวัดอื่นๆ เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของผลสัมฤทธิ์ในการบริการ สาธารณะของเทศบาลในแต่ละจังหวัด ซึ่งจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ วางแผนและปรับปรุงการ ให้บริการสาธารณะ ให้มีผลสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้น 4) ควรเน้นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้รายละเอียดและเนื้อหาที่ สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน (2531) การพัฒนาชนบทไทย กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อนันต์ บุญสนอง (2548) “ภาวะผู้นำในการบริหารสู่ความสำเร็จ” เอกสารการสอนชุดวิชา การจัดการเชิงกลยุทธ์ ในภาครัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พิมพ์ครั้งที่ 7 พ.ศ. 2555
- ธัญญรัตน์ เรียนกะศิลป์ (2555) “ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัด สุพรรณบุรี” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2556) “การบริหารยุทธศาสตร์ของต่างประเทศ” ประมวลสาระชุดวิชา การบริหารยุทธศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6
The 6th STOU National Research Conference

คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (2557) ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงาน
บุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น ฉบับที่ 4 ราชกิจจา
นุเบกษาเล่มที่ 132 ตอนพิเศษ 36 ง 13 กุมภาพันธ์ 2558

ASTVผู้จัดการออนไลน์. ทุ้มกว่า 2 พันล้าน สร้างนิคมอุตสาหกรรม (ออนไลน์). สืบค้นจาก

<http://www.manager.co.th/Local/ViewNews.aspx?NewsID=9570000093396> (18 กันยายน
2558)

McClelland David.C. A Competency model for human resource management specialists to be
used in the delivery of the human resource management cycle. Boston: Mcber, 1975.

