



ประสิทธิผลองค์กรของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร
Organization Effectiveness of Subdistrict Municipalities in Mueang District
in Chumphon Province

อัญญรัตน์ คลีเกษร
Anyarat Kleekesorn

วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

Master of Public Administration in Urban and Rural Community

Development and Administration

Phetchaburi Rajabhat University

2554

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ชื่อวิทยานิพนธ์ ประสิทธิผลองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร
ผู้วิจัย นางสาวอัญญรัตน์ คลีเกษร
สาขาวิชา การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวิทย์ จินดาพล)

..... ประธานกรรมการ
(ดร.บุษราคัม สิงห์ชัย)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวิทย์ จินดาพล)

..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(ดร.เสนห์ คำแพง)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและ
ชนบท

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาโรช เพื่อกบัวขาว)
บัณฑิตศึกษา
ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิวัต กลิ่นงาม)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ชื่อวิทยานิพนธ์ ประสิทธิภาพองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร
ผู้วิจัย นางสาวอัญญรัตน์ คลีเกษร สาขาวิชา การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท
พ.ศ. 2554

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานเทศบาลระดับปฏิบัติของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพรจำนวน 225 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ รองลงมา คือด้านการปกครอง และ ด้านสังคม การศึกษา และวัฒนธรรม โดยให้ความสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนการรวมกลุ่มอาชีพให้เกิดความเข้มแข็งเพื่อให้เศรษฐกิจในชุมชนดีขึ้น

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร โดยรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อค้นพบจากการวิจัย คือ พนักงานให้ความสำคัญกับค่านิยม ทักษะและรูปแบบการบริหารจัดการ ส่งผลทำให้การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบล ด้านเศรษฐกิจ ด้านการปกครอง และด้านสังคม การศึกษา และวัฒนธรรมมีประสิทธิผลมากขึ้น

Thesis Title: Organization Effectiveness of Subdistrict Municipalities in Mueang District in Chumphon Province **Researcher:** Miss. Anyarat Kleeekesorn **Major:** Urban and Rural Community Development and Administration **Year:** 2011

Abstract

The purposes of this research were to : 1) study the level of organization effectiveness of Subdistrict Municipalities in Mueang District in Chumphon Province, and 2) examine the relationship between the factors affecting the organization effectiveness and work performance effectiveness of Subdistrict Municipalities. The 225 research samples were operational personnels of Subdistrict Municipalities in Mueang District, Chumphon Province, selected by using proportional random sampling method. The research tool was the rating scale questionnaire. The data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient.

The research results were as the followings:

1. The organization effectiveness of Subdistrict Municipalities in Mueang District was overall at a high level. The first three aspects with high effectiveness were economy, governance, and social, educational, and cultural aspect. To improve the community economy, promotion and empowerment of occupational groups were set in the priority.
2. There was a positive relationship at a medium level, with statistical significance at 0.01 level, between the factors affecting the organization effectiveness and work performance effectiveness of Subdistrict Municipalities in Mueang District in Chumphon Province.

The high effectiveness level of performance in economic aspect, governance aspect, and social, educational, and cultural aspect resulted in the personnel's awareness of values, skills, and administration styles.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวิทย์ จินดาพล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อมูลในการดำเนินงานและเสนอแนะแนวทางในการจัดทำวิทยานิพนธ์ ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จด้วยความเรียบร้อย ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.บุษราคัม สิงห์ชัย ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ ดร.เสน่ห์ คำแพง กรรมการสอบผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาให้คำแนะนำในการแก้ไข ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ คุณसानิต ชีวสันต์ สำหรับกำลังใจที่มีให้ตลอดระยะเวลาดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณแม่อำนวย คลีเกษร ที่ให้การสนับสนุนการศึกษา สมาชิกในครอบครัวของผู้วิจัย ที่ได้ช่วยเหลือสนับสนุน และกำลังใจกับผู้วิจัยในการศึกษาค้นคว้าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จ ลุล่วงด้วยความภาคภูมิใจ

อัญญรัตน์ คลีเกษร

มิถุนายน 2554

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
Abstract.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(11)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ของการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดทฤษฎีองค์การ.....	9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวข้องกับประสิทธิผลองค์การ.....	25
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น.....	36
ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร.....	53
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	56
สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	61
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	62
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	62
เครื่องมือในการวิจัย.....	64
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	65
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65

การวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
4 ผลการวิจัย.....	67
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	67
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพองค์การของ เทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร.....	69
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลใน อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร.....	77
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	82
5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	83
สรุปผลการวิจัย.....	83
การอภิปรายผล.....	87
ข้อเสนอแนะ.....	93
บรรณานุกรม.....	96
ภาคผนวก.....	102
ภาคผนวก ก หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	103
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	107
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	109
ภาคผนวก ง ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC).....	118
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	126
ประวัติผู้วิจัย.....	129

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ปัจจัยองค์การที่มีประสิทธิผล.....	18
3.1 การจำแนกกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บแบบสอบถามในแต่ละเทศบาลตำบล.....	63
4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	67
4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร จำแนกเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน.....	69
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านกลยุทธ์ขององค์การ.....	70
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านโครงสร้างองค์การ.....	71
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านระบบการปฏิบัติงาน.....	72
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ.....	73
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านสมาชิก.....	74
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านทักษะ.....	75
4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านค่านิยมร่วม.....	76
4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร จำแนกเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน.....	77
4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านการปกครอง.....	78
4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านการบริหาร.....	79

4.13	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาล ตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านเศรษฐกิจ	80
4.14	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาล ตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านสังคม การศึกษา และวัฒนธรรม	81
4.15	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร	82

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2.1 องค์ประกอบของ McKinsey 7 s Framework	19
2.2 โครงสร้างเทศบาลตำบล	45

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่ในอดีตจะพบว่าหน่วยงานภาครัฐมีบทบาทสูงในการจัดบริการสาธารณะ ได้แก่ การศึกษา การบริการด้านสาธารณสุข การสื่อสาร เส้นทางคมนาคม การให้บริการของตำรวจ การป้องกันประเทศ การวางผังเมือง การกำจัดของเสีย การเคหะ การให้ข้อมูลข่าวสาร ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น และสิ่งที่ตามมาคือ บริการสาธารณะเหล่านั้นมักมีปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการที่ไม่สามารถสนองตอบต่อประชาชนผู้รับบริการ นอกจากนี้ คุณภาพของการให้บริการดังกล่าวยังได้ถูกกล่าวถึงในด้านลบเกี่ยวกับความสำนึกรับผิดชอบ ความไม่ประหยัด และการทำงานแบบขาดประสิทธิภาพ เป็นต้น แม้ในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้พยายามปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ดี และรวดเร็วมากขึ้น แต่เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีความหลากหลายทำให้บริการสาธารณะที่จัดโดยหน่วยงานภาครัฐจึงยังไม่สามารถตอบสนองได้ต่อทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ อาจกล่าวได้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการแก้ไขให้บรรลุผลสำเร็จเท่าที่ควร

ประเทศไทยได้เริ่มมีการจัดทำแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยมุ่งหวังให้ประชาชนในสังคมไทยมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และรัฐบาลมีแนวทางการพัฒนา ที่เหมาะสม จึงกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศด้วยได้จัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติขึ้น ซึ่งกล่าวโดยสรุปได้ว่า แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติทุกฉบับ ได้มุ่งสู่การพัฒนาให้สังคมไทยมีลักษณะเป็น “สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน Green and Happiness Society คนไทยมีคุณธรรม นำความรอบรู้ รู้เท่าทันโลกครบถ้วน อบอุ่น ชุมชนเข้มแข็ง สังคมสันติสุข เศรษฐกิจมีคุณภาพ เสถียรภาพ และเป็นธรรม สิ่งแวดล้อมมีคุณภาพและทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน อยู่ภายใต้ระบบบริหารจัดการประเทศที่มี ธรรมนูญ คำนึงไว้ซึ่งระบอบประชาธิปไตยที่มีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข และอยู่ในประชาคมโลกได้อย่างมีศักดิ์ศรี” ดังนั้น การที่รัฐบาลไทย จะสามารถทำให้ประเทศชาติประสบผลสำเร็จในการพัฒนาตามแนวทางดังกล่าวได้นั้น รัฐบาลจำเป็นต้องมีหน่วยงานภาครัฐที่ถูกออกแบบมาอย่างเหมาะสม และมีข้าราชการ ที่มีศักยภาพระดับสูง ที่สามารถผลิตผลงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนกิจกรรมในการพัฒนาสังคมไทยในทุกระดับ และครอบคลุมอย่างรอบด้าน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2550)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดบทบาทของการปกครองท้องถิ่นที่มีต่อการพัฒนาประเทศเอาไว้หลายแนวทาง โดยมีหลักการที่สำคัญ คือ การกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ เพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ยังได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในพื้นที่ไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 30 ได้กำหนดให้มีแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อดำเนินการถ่ายโอนภารกิจ การให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย, 2541 : 6-7)

จากที่กล่าวถึงเห็นได้ว่า ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะ มีมากมายหลากหลายประการ และการให้บริการสาธารณะเหล่านั้นมีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างมาก จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการที่ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกันในหลายประเด็น ได้แก่ 1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีความรู้สมัยใหม่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำความรู้นั้นมาบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ 2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการพัฒนา เพื่อนำความรู้มาปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม และเกิดการพัฒนาตามวัตถุประสงค์ 3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ไม่ยึดติดกับรูปแบบเดิม ๆ โดยมุ่งเน้นไปที่ผลประโยชน์ของประชาชนในระยะยาวมากกว่าผลประโยชน์ทางการเมืองที่หวังผลเฉพาะหน้า ดังนั้น หากรัฐบาลสามารถผลักดันให้เกิดกลไกในการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ ก็จะช่วยทำให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ และเกิดการพัฒนาในระดับฐานรากของสังคมที่เข้มแข็งได้อย่างยั่งยืน แต่อย่างไรก็ตามยังคงพบว่า ระบบการบริหารจัดการท้องถิ่นในปัจจุบันยังคงมีปัญหาก่อขึ้นหลายประเด็น ได้แก่ 1) ปัญหาความสับสนในการถ่ายโอนภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้ง การขาดความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการภารกิจที่จะถ่ายโอนได้อย่างมีคุณภาพ 2) ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเรื่องการทับซ้อนของพื้นที่ 3) ปัญหาความขัดแย้งของกฎหมายที่เกี่ยวข้องและรูปแบบในการ

ถ่ายโอนอำนาจ 4) ปัญหามาตรฐานการบริการที่ไม่เท่าเทียมกัน เนื่องจากท้องถิ่นแต่ละแห่งมีทรัพยากรในท้องถิ่น ซึ่งเป็นฐานรายได้ไม่เท่าเทียมกัน 5) ปัญหาในการควบคุมกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 6) ปัญหาระบบข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 7) ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ ยังมีปัญหาอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวถึงอีกเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นประเด็นปลีกย่อยที่มีเฉพาะในพื้นที่นั้นๆ

จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นได้ส่งผลให้คุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น ไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้มีการจัดบริการสาธารณะให้แก่ชุมชนมาอย่างต่อเนื่องยาวนาน และได้พบสภาพปัญหาดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นหลายประการ ดังนั้น การวิจัยถึงแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการนำนโยบายการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปปฏิบัติ โดยศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องในระดับปฏิบัติ จะสามารถนำมาสู่ความมีประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ชุมชนได้ และจากความสำคัญของการมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ทันสมัย ตรงประเด็นและชัดเจนอย่างเพียงพอ เพื่อนำมาวิเคราะห์ในการกำหนดนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องตัดสินใจภายใต้เงื่อนไขที่มี เช่น ข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ตลอดจนความพร้อมในด้านต่าง ๆ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความจำเป็นที่ต้องมีการศึกษาถึงการพัฒนาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนระบบการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยผลักดันให้เกิดกลไกในการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดของนักวิชาการร่วมสมัยที่กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องของปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติและแนวคิดการบริหารองค์การโดยแบบจำลอง 7s ของ McKinsey รวมถึงข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย มาเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานสำหรับการศึกษา โดยคาดว่าจะช่วยให้การศึกษาในเรื่องดังกล่าวสามารถช่วยให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและเหมาะสม เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการนำนโยบายการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปปฏิบัติ ซึ่งคาดว่าผลวิจัยที่ได้จะนำไปสู่การให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพสังคมและความต้องการของท้องถิ่น รวมทั้ง จะช่วยให้เกิดข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่มีคุณภาพภายใต้สภาพแวดล้อมที่จำกัด พร้อมรับต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมถึงความสามารถที่จะสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดคุณประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั่นเอง

วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

สมมติฐานการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงตั้งสมมติฐาน ดังนี้

1. ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร อยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้มีการกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษานี้มีขอบเขตด้านเนื้อหา โดยมุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การตามแนวคิดของ McKinsey 7S model และภารกิจงานที่เทศบาลต้องรับผิดชอบในด้านการปกครอง ด้านการบริหาร ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม การศึกษาและวัฒนธรรม มาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาประสิทธิผลองค์การเชิงระบบของเทศบาลตำบล

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเทศบาลระดับปฏิบัติ ซึ่งรวมถึงลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป ของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร จำนวน 9 แห่ง รวม 517 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานเทศบาลระดับปฏิบัติ ซึ่งรวมถึงลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป ของเทศบาลตำบลใน

อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร จำนวน 517 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) กำหนดจำนวนตัวอย่างโดยใช้การคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ได้ตัวอย่างจำนวน 225 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ประชากรพื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร จำนวน 9 แห่ง ประกอบด้วย 1) เทศบาลตำบลวังใหม่ 2) เทศบาลตำบลวังไผ่ 3) เทศบาลตำบลบางลึก 4) เทศบาลตำบลปากน้ำชุมพร 5) เทศบาลตำบลหาดทรายรี 6) เทศบาลตำบลบางหมาก 7) เทศบาลตำบลขุนกระโทก 8) เทศบาลตำบลนาชะอัง และ 9) เทศบาลตำบลท่ายาง

4. ขอบเขตด้านเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม 2554 รวมระยะเวลา 3 เดือน

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพองค์กร หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสามารถ การบริหารงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายต่างๆ ที่กำหนดไว้ โดยวัดจาก ปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพองค์กรซึ่งเป็นปัจจัย ภายในของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ที่มีประสิทธิภาพต่อการบรรลุเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย กลยุทธ์ขององค์กร โครงสร้างองค์กร ระบบการปฏิบัติงาน รูปแบบการบริหารจัดการ สมาชิก ทักษะ และค่านิยมร่วม

กลยุทธ์ขององค์กร หมายถึง เทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร มีกลยุทธ์ในการกำหนด พันธกิจที่ชัดเจน เน้นเรื่องการให้บริการประชาชนให้มีความสำคัญกับประชาชน ให้ประชาชนมีส่วนร่วม ควรมีแนวทางที่จะทำให้เกิดความสำเร็จ มีความยืดหยุ่นและมองการณ์ไกลว่าในอนาคตจะทำอะไรเพื่อประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่หน่วยงานได้ตั้งไว้

โครงสร้างองค์กร หมายถึง เกณฑ์หรือโครงสร้างที่กำหนดผังการทำงานที่ชัดเจนและการประสานงานขึ้นมาจากแผนกลยุทธ์ ขนาดขององค์กรรวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งการจัด โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม และสอดคล้องกับภารกิจ ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้พนักงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพรเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

ระบบการปฏิบัติงาน หมายถึง ระบบการปฏิบัติงานทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ภายในเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ซึ่งระบบการปฏิบัติงานจะเป็นการรวบรวมองค์ประกอบที่สำคัญทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับการบรรลุผลสำเร็จ เพื่อนำมาจัดลำดับขั้นตอนในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสำหรับการบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้

รูปแบบการบริหารจัดการ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ 1) วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ ธรรมเนียม ซึ่งได้พัฒนาจนกลายมาเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์และลักษณะของ องค์กร และ 2) รูปแบบการบริหาร หมายถึง การพิจารณาที่พฤติกรรมและการกระทำของผู้บริหาร ไม่ ว่าจะเป็นการใช้เวลา หรือความสนใจในด้านต่างๆ ของผู้บริหาร

สมาชิก หมายถึง การบริหารพนักงานในฐานะทุนมนุษย์ของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง ชุมพร ซึ่งในการทำงานนั้น พนักงานถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบล มากที่สุด

ทักษะ หมายถึง ความสามารถพิเศษ หรือสิ่งที่พนักงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง ชุมพร สามารถทำได้ดีที่สุด รวมไปถึงวิธีในการขยายและพัฒนาความสามารถนั้น ซึ่งทักษะของ พนักงานในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญในการสนับสนุน ส่งเสริมเพื่อพัฒนาให้มี ศักยภาพสูงขึ้นและสอดคล้องกับความต้องการของเทศบาลตำบลต่อไป

ค่านิยมร่วม หมายถึง แนวความคิดที่เทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพรได้สร้างขึ้นมาเพื่อ เป็นเครื่องนำทางในการทำงานของพนักงาน ซึ่งค่านิยมร่วมจะช่วยให้พนักงานเห็นถึงคุณค่าหรือ เป้าหมายที่สำคัญของเทศบาลตำบล

ประสิทธิผลองค์กร หมายถึง ประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง ชุมพร ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการปกครอง ด้านการบริหาร ด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคม การศึกษา และวัฒนธรรม

ด้านการปกครอง หมายถึง เทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพรมีการปกครองท้องถิ่น สามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพแก้ไขปัญหาให้ถูกต้อง และ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

ด้านการบริหาร หมายถึง เทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพรการส่งเสริมให้ ประชาชน ชุมชน องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารและการพัฒนา ร่วมกันอย่างยั่งยืน โดยร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบและติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน สร้าง ระบบการบริหารงานโดยเน้นหลักประสิทธิภาพ

ด้านเศรษฐกิจ หมายถึง เทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพรการส่งเสริมและสนับสนุน อาชีพให้แก่ประชาชนโดยมุ่งเน้นอาชีพที่มีศักยภาพของแต่ละพื้นที่ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ ประชาชนใช้ชีวิตชีวิตรโดยนาระบบเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ให้เกิดผล

ด้านสังคม การศึกษา และวัฒนธรรม หมายถึง เทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพรมีการ ดำเนินงานด้านการควบคุมและป้องกันโรคต่าง ๆ ในพื้นที่ ส่งเสริมให้บริการด้านสาธารณสุข การ

รักษาพยาบาลแก่ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส และประชาชนทั่วไป โดยการออกหน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่ การคัดกรองโรคต่าง ๆ การแก้ไขปัญา และรณรงค์ป้องกันยาเสพติด

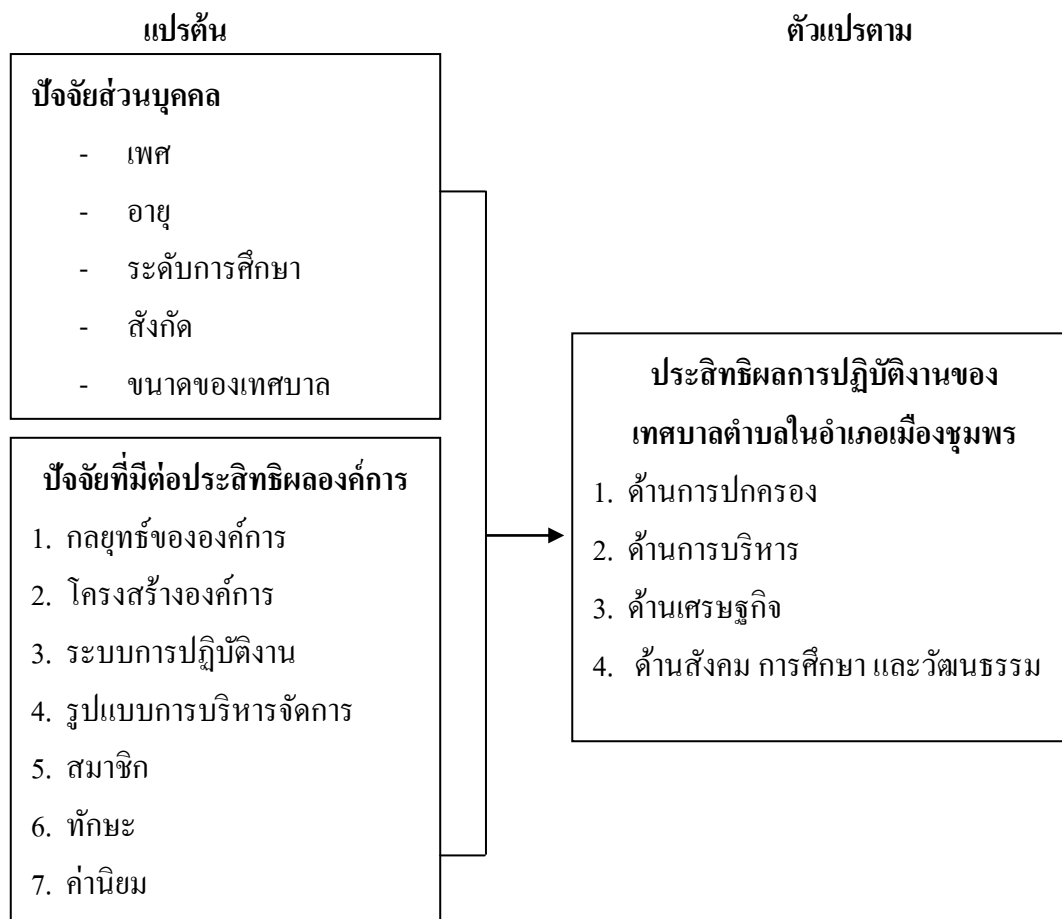
เทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในเขตพื้นที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยในการศึกษารั้งนี้หมายถึง เทศบาลตำบล จำนวน 9 แห่ง ประกอบด้วย 1) เทศบาลตำบลท่ายาง 2) เทศบาลตำบลปากน้ำชุมพร 3) เทศบาลตำบลวังไผ่ 4) เทศบาลตำบลหาดทรายรี 5) เทศบาลตำบลวังใหม่ และ 6) เทศบาลตำบลบางลึก 7) เทศบาลตำบลขุนกระหัง 8) เทศบาลตำบลบางหมาก 9) เทศบาลตำบลนาชะอัง

ขนาดของเทศบาลตำบล หมายถึง ขนาดเทศบาลตำบลขนาดกลางและขนาดเล็กในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาประสิทธิผลองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้นำหลักแนวคิดของ โรเบิร์ต วอเตอร์แมน และคณะ (Robert Waterman et al., 1983 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2548 : 125) ปัจจัยที่มีต่อประสิทธิผลขององค์กรเกิดจากความสัมพันธ์ที่กำหนดเป็นตัวแปรต้น ประกอบด้วย กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy) โครงสร้างองค์กร (Structure) ระบบการปฏิบัติงาน (System) รูปแบบการบริหารจัดการ (Style) สมาชิก (Staff) ทักษะ ความรู้ ความสามารถ (Skill) และค่านิยมร่วม (Shared values) ในการกำหนดส่วนบริหารของเทศบาล โดยพิจารณาถึงความเจริญและศักยภาพของเทศบาลในด้านต่าง ๆ ตลอดจนปริมาณและคุณภาพของงานที่เทศบาลต้องรับผิดชอบ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2545 : 125-126) มากำหนดเป็นตัวแปรตาม ประกอบด้วย ด้านการปกครอง ด้านการบริหาร ด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคม การศึกษา และวัฒนธรรมโดยนำหลักประสิทธิผลองค์การ ทำให้ได้กรอบแนวคิดที่เหมาะสมกับการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประโยชน์ของการวิจัย

1. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร
2. นำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการศึกษาต่อ และเพื่อนำไปสู่การประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม และเพื่อเป็นประโยชน์แก่นักวิชาการ นักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่สนใจ ต้องการนำข้อค้นพบจากการวิจัยไปพัฒนาต่อไป
3. เป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด
4. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ในด้านต่าง ๆ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา และสาระสำคัญทางวิชาการ และนำมาปรับใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีองค์การ
2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
4. ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีองค์การ

องค์การเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในสังคมมนุษย์มาอย่างยาวนาน ดังเห็นได้จากการที่มนุษย์ได้มีการรวมตัวกันเพื่อทำกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุผลสำเร็จ เช่น ในยุคเริ่มแรกนั้นมนุษย์มีการอยู่รวมกันเป็นกลุ่มเพื่อสนองตอบต่อเป้าหมายในด้านการคุ้มครอง การหาอาหาร และการสร้างที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นการรวมตัวเพื่อพึ่งพาอาศัยกันแบบหลวมๆ โดยไม่มีกฎเกณฑ์ในทางปฏิบัติมากนัก บุญทัน ดอกไธสง (2532 : 183-184) ได้กล่าวถึงองค์การว่าเป็นอารยธรรมของมนุษยชาติที่เก่าแก่ และมีประวัติความเป็นมาอย่างต่อเนื่องยาวนาน โดยได้กล่าวถึงการจัดตั้งองค์การศาสนารัฐกิจของ พระราชาชูเมอร์ (Sumer) ซึ่งเป็นกลุ่มชนโบราณของเมืองเมโสโปเตเมีย (Mesopotamia) เมื่อ 5,000 ปีก่อนคริสตศักราช ที่ได้เก็บภาษีหุ้นส่วนเพื่อนำเงินมาสร้างวัด รวมถึงได้มีการบันทึกระบบบัญชีถุ่ย้มและการควบคุมการจ้าง นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงชาวอียิปโบราณเมื่อ 4,000 ปีก่อนคริสตศักราช ที่ได้มีการจัดองค์การ และการวางแผนควบคุมการทำงานเพื่อสร้างปิรามิดชิโอป (Scheops) ซึ่งต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมหาศาลและใช้ระยะเวลานานถึง 20 ปีในการดำเนินงาน ทำให้สรุปได้ว่า การจัดตั้งองค์การเกิดขึ้นมานานพอๆ กับอารยธรรมของมนุษยชาติ และในช่วงก่อนที่จะมีการพัฒนาทฤษฎีองค์การยุคดั้งเดิม รูปแบบการผลิตและการบริหารงานจะเป็นการลองผิดลองถูก (trial and error) และเป็นการทำตามความเคยชิน (rule of

thumb) ซึ่งไม่ได้ช่วยให้เกิดส่งเสริมให้มีการเพิ่มผลผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ (Shafritz, Jay M. & J. Steven Ott. 2001 อ้างถึงใน บุญทัน ดอกไธสง, 2532 : 183-184) อีกทั้งอำนาจในการบริหารองค์การในช่วงแรกๆ จะอยู่ในการควบคุมของคนเพียงบางกลุ่ม เช่น กษัตริย์ ขุนนาง และพ่อค้า เป็นต้น ประกอบกับการทำงานในยุคนั้นจะใช้แรงงานคนเป็นหลัก ดังนั้น คนจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการผลิต และปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติกับผู้ควบคุมจึงมักอยู่ในรูปแบบของการจ่ายค่าแรง และการให้ความคุ้มครอง หรืออาจใช้การบังคับขู่เข็ญให้ทำงาน เห็นได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับองค์การได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ในยุคเริ่มแรกจนมาถึงยุคปัจจุบัน ทั้งในด้านรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อดำเนินกิจกรรมขององค์การให้บรรลุผลสำเร็จภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา

روبีน (Robbins, 1983 อ้างถึงในธงชัย สันติวงษ์ , 2545 : 1)) กล่าวว่า องค์การ หมายถึง การทำงานร่วมกันระหว่างคนสองคนขึ้นไป เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันบางประการที่ได้มีการวางแผนประสานงานไว้ล่วงหน้าแล้ว การทำงานของกลุ่มคนดำเนินการไปอย่างสม่ำเสมอติดต่อกันโดยอาศัยหลักการแบ่งแยกงานและหลักลำดับชั้นของอำนาจ

แซนเดอร์ และพลาโน (Chandler & Plano, 1982 อ้างถึงใน บุญทัน ดอกไธสง, 2532 : 183-184) ได้นิยามไว้ว่า องค์การ หมายถึง กลุ่มคนซึ่งใช้โครงสร้างออกแบบมาเพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม

Merriam-Webster's Collegiate dictionary (1993 : 831 อ้างถึงใน ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อุทธยา, 2551: 1) ได้นิยามว่า องค์การ หมายถึง การกระทำ หรือกระบวนการในการจัดตั้ง โดยเกิดการรวมตัวกันเพื่อทำหน้าที่ต่างๆ อย่างเป็นเอกภาพ โดยมีโครงสร้างในการบริหารจัดการ มีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บรรลุในสิ่งที่ต้องการ

บราว (Brown, 1954 : 4 อ้างถึงใน บุญทัน ดอกไธสง, 2532 : 185) กล่าวว่า องค์การ หมายถึง หน้าที่ซึ่งสมาชิกแต่ละคนของหน่วยงานถูกคาดหวังให้ประพฤติปฏิบัติ และถูกคาดหวังความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก เพื่อนำไปสู่วัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

แอลเลน (Allen, 1958 : 7-9 อ้างถึงใน บุญทัน ดอกไธสง, 2532 : 185) ได้กล่าวไว้ว่า องค์การ หมายถึง โครงสร้างซึ่งเป็นกลไกที่ทำให้สิ่งมีชีวิตสามารถร่วมกันทำงานได้ดี โดยต้องมีการจัดกลุ่มทำงาน การกำหนดและการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนการกำหนดความสัมพันธ์ให้บรรลุถึงเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

เบอร์นาร์ด (Barnard, 1938 อ้างถึงใน บุญทัน ดอกไธสง, 2532 : 185) กล่าวว่า องค์การ คือ ระบบของการร่วมมือร่วมใจ หรือระบบของการประสานกิจกรรมของบุคคลที่มีเจตนาหรือวัตถุประสงค์อย่างเดียวกันตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป

อุทัย บุญประเสริฐ (2545 : 6) ได้กล่าวเอาไว้ว่า องค์กรเป็นหน่วยทางสังคมอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นที่รวมตัวกันของสมาชิกจำนวนหนึ่ง มาร่วมทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

เพอร์สัน (Parsons, 1978 : 97 อ้างถึงใน อุทัย บุญประเสริฐ, 2545 : 6) กล่าวว่า องค์กรเป็นหน่วยงานหนึ่งของสังคม ซึ่งถือเป็นกลุ่มที่ถูกสร้างขึ้นอย่างรอบคอบและมีการปรับปรุงตามกาลเวลา เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายอย่างเฉพาะทาง

เกท และคานท์ (Katz & Kahn, 1966 อ้างถึงใน อุทัย บุญประเสริฐ, 2545 : 6) กล่าวว่า องค์กรคือ ระบบเปิด ที่มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นกระบวนการต่อเนื่อง โดยระบบนี้จะประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า กระบวนการเปลี่ยนแปลง และผลผลิต

สมิหระ จิตตลดากร (2546) ได้กล่าวถึงองค์กรในเชิงระบบว่า องค์กรจะต้องมีโครงสร้างที่พลวัตร (Dynamic) คือ คนและกระบวนการปฏิบัติงาน และโครงสร้างที่คงที่ (Static) คือ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ การแบ่งงาน และการติดต่อสื่อสาร (ทั้งการบัญชาและประสานงาน) เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น องค์กรต้องปรับตัวและประสานกิจกรรมให้สามารถดำเนินการตามภารกิจและหน้าที่ได้

สก็อต (Scott, 1992 อ้างถึงใน สมิหระ จิตตลดากร, 2546) ได้กล่าวสรุปถึงองค์กรเอาไว้ ตามมุมมองของแต่ละสำนัก ดังนี้ 1) สำนักเหตุผลนิยม; องค์กร หมายถึง การรวมกลุ่มคนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะที่กำหนดไว้ โดยมีโครงสร้างทางสังคมที่มีความเป็นทางการค่อนข้างสูง 2) สำนักธรรมชาตินิยม; องค์กร หมายถึง กลุ่มซึ่งมีผู้มีความสนใจร่วมกันในการอยู่รอดในสังคมและมีพันธะในการทำกิจกรรมร่วมกันโดยใช้โครงสร้างที่ไม่เป็นทางการ 3) สำนักระบบเปิด; องค์กร หมายถึง ระบบของกิจกรรมที่สัมพันธ์กันโดยมีสมาชิกที่มีลักษณะแตกต่างกัน โดยระบบนี้ขึ้นอยู่กับ การแลกเปลี่ยนกับสิ่งต่างๆ ภายใต้วงแวดล้อมขององค์กรนั้น

จากแนวคิดทางวิชาการที่กล่าวถึงสรุปได้ว่า องค์กร หมายถึง หน่วยทางสังคมที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก โดยเป็นแหล่งรวมตัวของสมาชิกเพื่อร่วมดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องและมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันตามบทบาทและหน้าที่ในการเข้าสู่องค์กร เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

ลักษณะขององค์กรในอนาคต

เชอร์เมอร์ฮอร์ท และฮันท์ (Schermerhorn & Hant 1999 อ้างถึงใน สุภรณ์ วิชัย, 2546 : 2) ได้กล่าวถึงแนวโน้มของลักษณะองค์กรในระบบการบริหารยุคใหม่ไว้ดังนี้

1. ลดความยาวของสายการสั่งการ (Shorter Chains of Command) โดยตัดชั้นของการจัดการที่ไม่จำเป็นลง ซึ่งจะทำให้โครงสร้างมีความแบนราบมากขึ้น (Flatter Structures)

2. ลดความเป็นเอกภาพการสั่งการ (Less Unity of Command) โดยเปลี่ยนจากเดิมที่เน้นให้บุคลากรรับคำสั่งจากหัวหน้าและรายงานการปฏิบัติงานต่อหัวหน้างานเพียงคนเดียวเป็นหลักตามหลัก Unity of Command Principle ทั้งนี้เพื่อป้องกันความสับสนและความชัดเจนของการมอบหมายงาน แต่ในปัจจุบันที่รูปแบบการทำงานได้เปลี่ยนไป หน่วยงานต่างๆ ได้นำเอาการทำงานในลักษณะทีมข้ามสายงานหรือโครงสร้างการทำงานแบบโครงการมาใช้มากขึ้น จึงให้บุคลากรเริ่มมีผู้บังคับบัญชามากกว่าหนึ่งคน ดังนั้นในการปฏิบัติงานบุคลากรและผู้ที่เป็หัวหน้างานจำเป็นที่จะต้องตระหนักถึงการลดลงของเอกภาพในการสั่งการ

3. การเพิ่มขึ้นของขอบข่ายในการควบคุม (Wider Spans of Control) เป็นผลสืบเนื่องจากการสั้นลงของสายการสั่งการ ทำให้หัวหน้างานต้องรับผิดชอบบุคลากรในส่วนงานเพิ่มขึ้น

4. การมอบอำนาจและหน้าที่ (More Delegation and Empowerment) การมอบอำนาจและหน้าที่ไปยังระดับต่างๆ ให้มากขึ้น ให้มีสิทธิในการใช้ทรัพยากรและการตัดสินใจในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้นหรือบุคคลนั้นโดยตรง

5. การสร้างดุลยภาพระหว่างการรวมศูนย์อำนาจและการกระจายอำนาจ (Decentralization with Centralization) ในขณะที่แนวคิดการรวมศูนย์อำนาจได้ก่อให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการทำงาน จึงมีการเพิ่มการมอบหมายงานและการกระจายงานไปยังระดับต่างๆ เพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามไม่ได้หมายถึงหน่วยงานในระดับสูงขององค์กรจะต้องสูญเสียอำนาจในการตรวจสอบและควบคุมตามไปด้วย การตรวจสอบและควบคุมยังมีความจำเป็นสำหรับผู้บริหารในองค์กรอยู่ ดังนั้นการนำเอาความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารเข้ามาประยุกต์ใช้จะช่วยให้อะบวนการในการตรวจสอบและควบคุมของผู้บริหารระดับต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นการรักษาความสมดุลระหว่างการกระจายอำนาจและการรวมศูนย์อำนาจ

6. การลดจำนวนพนักงาน (Reduced Use of Staff)

วัชรพงษ์ อินทรวงศ์ (2552) ได้กล่าวถึงลักษณะขององค์กรที่ช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการในภาพรวมที่ยึดกรอบการจัดการตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management/NPM) และทฤษฎีองค์กร ที่เหมาะสมว่า ควรจะต้องมีลักษณะของโครงสร้างที่มีความอิสระ (Autonomy) และความยืดหยุ่น (Flexibility) ของกระบวนการทำงาน การมีส่วนร่วมและการตัดสินใจของบุคลากรในระดับต่างๆ มากขึ้น เพื่อส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของศักยภาพในการแข่งขัน โดยเฉพาะโครงสร้างที่มีลักษณะทีมจัดการตนเอง (Self-Management)

Nonaka & Takeuchi (1995 อ้างถึงใน วัชรพงษ์ อินทรวงศ์, 2552 :12) ได้กล่าวถึงลักษณะขององค์กรที่มีผลในเชิงบวกต่อกระบวนการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ว่า ควรจะประกอบด้วยโครงสร้างองค์กรที่มีความเป็นทางการ (Formal Organizational Structure) ในระดับที่เหมาะสม มีการแบ่ง

ลำดับชั้นในการบังคับบัญชาต่ำ (Non-Hierarchical) และโครงสร้างองค์กรที่มีการบริหารจัดการตนเอง (Self-Organizing Organizational Structure)

เฮนรี มินท์เบิร์ก (Henry Mintzberg 1983 : 9-11อ้างถึงในรุ่งนภา ตาอินทร์, 2551 :14) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบขององค์กรที่มีประสิทธิภาพมี 5 องค์ประกอบหลัก คือ 1) องค์ประกอบหลักขององค์กร 5 ส่วน 2) การประสานงานองค์กร 5 แบบ 3) สายงานการบังคับบัญชา 5 แบบ 4) ตัวแปรในการออกแบบองค์กร 9 ตัวแปร และ 5) ปัจจัยองค์ประกอบโครงสร้างองค์กรตามสถานการณ์ 5 ปัจจัย

เสนห์ จุ้ยโต (2548) กล่าวว่า ในการบริหารองค์กรสมัยใหม่องค์การต้องมีการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบขององค์กรใหม่ และเห็นว่าองค์กรสมัยใหม่ควรมีการนำหลัก 5 เอส มาพิจารณาในการปรับปรุงองค์กร ดังนี้

1. SMALL : จีวแต่แจ้วคุณภาพ ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่
1) S = Shamrock Organization องค์กรที่มีลักษณะ 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนงานหลัก ส่วนงานรับเหมาช่วงและส่วนงานชั่วคราว 2) M = Merit System หมายถึง ระบบคุณธรรมที่ยึดคนดีมีความรู้ความสามารถเท่านั้น 3) A = Architect หมายถึง สถาปนิกองค์กรที่ต้องออกแบบองค์กรให้สอดคล้องต่อความต้องการของลูกค้า 4) L = Little Area หมายถึง ขอบเขตพื้นที่เล็กกลง เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าโดยแบ่งเขตพื้นที่ 5) L = Linking Pin Concept แนวคิดหมุดเชื่อมโยงที่ต้องมีการผนึกกำลังร่วมสู่ความเป็นเลิศขององค์กร

2. SMART : ฉลาดทรงภูมิปัญญา มีองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่ 1) S = Shared Vision หมายถึง วิสัยทัศน์ร่วมต้องสร้างจินตนาการร่วมกันทั้งผู้บริหารและพนักงาน 2) M = Mental Model หมายถึง ความคิดที่สะท้อนความคิดแบบวิทยาศาสตร์ มีการทดลองวิจัย สำรวจและปรับปรุงงานด้วยการหาวิธีการที่ดีกว่า 3) A = Ability ความสามารถของผู้บริหารและพนักงานต้องอยู่ในระดับมาตรฐาน 4) R = Readiness ความพร้อมสรรพทั้งด้านการวางแผนเตรียมการ การประกันคุณภาพองค์กร 5) T = Technology เทคโนโลยีสารสนเทศที่ก่อให้เกิดการทำงานและบริการที่รวดเร็วมากขึ้น

3. SMILE : ยิ้มแย้มเปี่ยมน้ำใจ มีองค์ประกอบ 5 ประการ ดังนี้ 1) S = Sense of Belonging หมายถึง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง เป็นเจ้าของหรือหุ้นส่วนขององค์กร 2) M = Music หมายถึง องค์กรที่มีสุนทรียภาพ มีเสียงเพลง มีความฉลาดทางอารมณ์ 3) I = Impression หมายถึง ความประทับใจเหนือความคาดหวัง 4) L = Loveliness เป็นองค์กรที่น่ารักสำหรับทุก ๆ คน ทั้งเราเพื่อนร่วมงานและลูกค้า 5) E = Enjoy หมายถึง ทำงานด้วยความสนุกท้าทายและอยากจะทำ

4. SMOOTH : ร่วมมือไร้ขัดแย้ง มีองค์ประกอบ 6 ประการ คือ 1) S = Synergism หมายถึง ระบบการผนึกกำลังร่วมมือของทุกฝ่าย 2) M = Motivation หมายถึง การจูงใจ ใครทำได้ดี ทำมากจ่ายมาก ทำน้อยจ่ายน้อย 3) O = Optimistic หมายถึง การมองโลกในแง่ดี ส่งเสริมให้คนริเริ่ม

สร้างสรรค์มากขึ้น 4) O = Open-minded หมายถึง การเปิดใจที่องค์การต้องจริงใจซึ่งกันและกัน (5) T = Teamwork หมายถึง การทำงานเป็นทีม 6) H = Honesty หมายถึง ความซื่อสัตย์ มีอะไรก็แบ่งปันกัน

5. SIMPLIFY: ทำเรื่องยากให้ง่ายและเร็ว มีองค์ประกอบ 8 ประการ คือ 1) S = Speed หมายถึง ความรวดเร็ว มุ่งสู่คิดล่วงหน้า กระทำล่วงหน้า 2) I = Informal หมายถึง ไม่เป็นทางการ บริการตลอดเวลาไม่จำกัดเฉพาะเวลาราชการ 3) M = Method หมายถึง วิชาการที่จะต้องหาขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่เร็วกว่า 4) P = Procedure หมายถึง วิธีปฏิบัติงานที่ทำให้งานนั้นดีขึ้น 5) L = Lateral Thinking หมายถึง การคิดรอบด้านหรือด้านข้าง ในลักษณะของการสร้างสรรค์ 6) I = Indicator หมายถึง องค์การต้องสร้างมาตรวัดเพื่อการเทียบแข่ง 7) F = Function ทำเกินหน้าที่ องค์การจะยึดภารกิจ โครงสร้าง และลูกค้าเป็นสำคัญ 8) Y = Youthfulness องค์การต้องปรับให้กระฉับกระเฉง ให้คล่องตัวเร็ว

ประเภทขององค์การ

นักวิชาการส่วนใหญ่ได้จัดแบ่งประเภทของการจัดโครงสร้างองค์การ (Organization Structure) ออกเป็น 2 รูปแบบ คือ 1) โครงสร้างองค์การที่เป็นทางการ และ 2) โครงสร้างองค์การที่ไม่เป็นทางการ (Stoner, 1978 : 316, Lunenberg & Ornstein, 1996: 27-28 อ้างถึงใน จินตนา บุญบงการ และณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2545 : 19) นอกจากนี้ ยังอาจจัดประเภทขององค์การได้ ดังนี้

1. การจัดองค์การแบบแบ่งแยกตามหน้าที่ (Functional Structure) โดยองค์การที่จัดขึ้นจะมีการจัดแบ่งสายงาน โดยถือเอาประเภทของงานหรือหน้าที่ในการทำงานต่างๆ เป็นหลัก
2. การจัดองค์การแบบแบ่งส่วนงานออกเป็นหน่วยงาน (Divisional Structure) ในการจัดองค์การประเภทนี้ อาจแบ่งออกโดยยึดถือหลักเกณฑ์ที่แตกต่างกันแต่ที่นิยมกันมากคือ การจัดแบ่งออกตามผลิตภัณฑ์และการจัดแบ่งออกตามพื้นที่
3. การจัดแบบผสม มักเป็นองค์การที่จัดแบ่งขึ้นโดยคำนึงถึงประโยชน์ที่ได้รับขององค์การเป็นหลัก การจัดกลุ่มกิจกรรมหรือการจัดแผนงานในระดับต่างๆ จะไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว ขึ้นกับความเหมาะสมกับบริบทขององค์การ การจัดโครงสร้างแบบผสมอาจใช้หลักเกณฑ์ของการแบ่งตามหน้าที่ แบ่งตามผลิตภัณฑ์ แบ่งตามพื้นที่ผสมกันในแต่ละระดับขั้นก็ได้
4. การจัดองค์การแบบ Matrix เป็นการจัดองค์การที่พยายามรักษาสมดุลระหว่างหน้าที่และฝ่ายผลิตให้พอเหมาะกัน ลักษณะที่สำคัญ คือ การให้อำนาจ 2 ตำแหน่งหน้าที่ แทนที่จะเป็นเพียงตำแหน่งเดียว ซึ่งมักจะไม่ค่อยพบ แต่มักนำไปใช้กับองค์การที่มีขนาดใหญ่
5. การจัดองค์การแบบสายงานหลักและสายงานให้คำปรึกษา (Line and staff organization) เป็นการจัดองค์การในปัจจุบันที่ประกอบด้วยบุคคล 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานหลัก มีสายบังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่และ 2) กลุ่มที่ปรึกษาซึ่งมีหน้าที่ให้คำแนะนำ

มินซ์เบิร์ก (Henry Mintzberg 1989 : 159 อ้างถึงในดำรงค์ วัฒนา, 2544: 12) ได้กล่าวถึงปัจจัยหลายอย่าง เช่น กลไกการประสานงาน (Coordinating Mechanism) กลุ่มและองค์ประกอบสำคัญขององค์การ (The Parts and People of Organization) ความเฉพาะเจาะจงของงาน การกระจายอำนาจ ขนาดองค์การ ระบบเทคโนโลยีที่องค์การใช้ปฏิบัติงาน สิ่งแวดล้อมภายนอก รวมทั้งความสัมพันธ์เชิงอำนาจ เป็นต้น มาใช้ในการจำแนกองค์การออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้

1. องค์การแบบเรียบง่าย (Simple Organization) หรือ องค์การประกอบการ (The Entrepreneurial Organization) เป็นองค์การที่มีระบบการประสานงานแบบสั่งการโดยตรงจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา
2. องค์การแบบกลไก (Machine Organization) เป็นองค์การที่มีระบบประสานงานโดยใช้มาตรฐานกระบวนการปฏิบัติงานเป็นหลัก
3. องค์การขยาย (Divisionalized Form หรือ Diversified Organization) เป็นองค์การที่มีการขยายตัวจากองค์การกลไก พื้นฐานการประสานงานโดยใช้มาตรฐานของผลผลิตเป็นหลัก
4. องค์การวิชาชีพ (Professional Organization) มีพื้นฐานการประสานงานโดยใช้มาตรฐานของทักษะและความรู้
5. องค์การนวัตกรรม (Adhocracy or Innovative Organization) มีพื้นฐานการประสานงานโดยใช้การสื่อสารทางตรงระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นหลัก
6. อุดมการณ์และองค์การพันธกิจ (Ideology and the Missionary Organization) เป็นองค์การที่มีรากฐานการสร้างองค์การจากอุดมการณ์หรือความเชื่อและค่านิยม ซึ่งแตกต่างจากองค์การทั่วไป และในบางองค์การมีความเข้มแข็งมากจนกระทั่งโครงสร้างทั้งหมดถูกสร้างขึ้นจากอุดมการณ์ จนกระทั่งเรียกได้ว่าเป็นองค์การพันธกิจ (Missionary Organization)
7. การเมืองและองค์การการเมือง (Politics and Political Organization) โดยกล่าวว่าองค์การทุกแห่ง มีกระแสการเมืองไหลเวียนอยู่ในองค์การอาจมากหรือน้อยแตกต่างกันออกไป ในด้านหนึ่งการเมืองอาจถูกมองว่าเป็นภาวะความเจ็บป่วยขององค์การ แต่อีกด้านหนึ่งการเมืองอาจได้รับการพิจารณาว่าเป็นเงื่อนไขที่ทำให้เกิดระบบความเข้มแข็งเพราะมันไปกระตุ้นการป้องกันตัวและการปรับตัวขององค์การให้เกิดขึ้น

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2547 : 14) กล่าวว่า การจัดองค์การและระบบงานมักจะคำนึงถึงวัตถุประสงค์ในการทำงานเป็นกรอบกำกับ โดยทั่วไปการจัดองค์การมักแบ่งเป็น 2 แบบ คือ

1. องค์การที่เป็นระบบทางการ
2. องค์การที่ไม่เป็นทางการ หรือ โครงสร้างนอกระบบ

แต่ในปัจจุบันแนวคิดเรื่องการจัดองค์การและระบบงานได้ก้าวหน้าไกลจากองค์การแบบตายตัวหรือแบบที่เป็นทางการ คือ ก้าวไปสู่การจัดองค์การและการบริหารในรูปแบบแมทริกซ์ (Matrix) ในรูปแบบการบริหารโครงการ (Project Management) และการบริหารแบบเครือข่าย (Network) แบบ Cluster และแบบต่างๆ จำนวนมาก และในอนาคตองค์การจะมีลักษณะเป็นแบบ Information-based Organization มากยิ่งขึ้น

องค์การที่มีประสิทธิผล

กล่าวได้ว่า องค์การในแต่ละยุคก็ได้มีจุดเน้นที่ทำให้เกิดความสอดคล้องของแต่ละบริบท จึงได้มีการพัฒนาการของปัจจัยทางการบริหารภายในองค์การในด้านต่างๆ มาอย่างต่อเนื่องยาวนาน ดังนั้น ในการศึกษาองค์การครั้งนี้จึงได้นำแนวคิดทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยองค์การที่มีประสิทธิผลมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งมีแนวคิดที่สอดคล้องกัน ดังนี้

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2550 : 8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการบริหารองค์การไว้ 6 ปัจจัย ดังนี้ 1) วัฒนธรรมองค์การ 2) นโยบาย 3) โครงสร้างองค์การ 4) เทคโนโลยี 5) ทรัพยากรการบริหาร และ 6) ภาวะผู้นำ

เฟรช และเบล (French & Bell, 1984 อ้างถึงใน ดิน ปรัชญพฤทธิ, 2550 : 8) กล่าวว่า ภายในองค์การที่มีประสิทธิผลควรประกอบไปด้วยปัจจัยย่อยๆ หลายปัจจัย ซึ่งมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อกันโดยแบ่งเป็น 6 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านเป้าหมาย 2) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี 3) ปัจจัยด้านภาระงาน 4) ปัจจัยด้านโครงสร้าง 5) ปัจจัยด้านคน และ 6) ปัจจัยด้านการประสานกับสิ่งแวดล้อมภายนอก

โรเบิร์ต ทอม และจูเลียน (Robert Waterman, Tom Peter & Julien Phillips 1980 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2548 : 125) ได้ร่วมกันศึกษาถึงองค์ประกอบหรือปัจจัยภายในองค์การที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิผลในการทำงาน และเสนอว่า ประสิทธิภาพขององค์การเกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ รวม 7 ประการซึ่งประกอบด้วย กลยุทธ์ขององค์การ (Strategy) โครงสร้างองค์การ (Structure) ระบบการปฏิบัติงาน (System) รูปแบบการบริหารจัดการ (Style) สมาชิก (Staff) ทักษะ ความรู้ ความสามารถ (Skill) และ ค่านิยมร่วม (Shared values) โดยความคิดของ McKinsey เห็นว่า กลยุทธ์ขององค์การจะถูกดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อเมื่อ S ทั้ง 7 มีความสอดคล้องกัน โดยตัวแปรทางองค์การทั้ง 6 ตัวแรกจะต้องสอดคล้องและสนับสนุนกัน เพื่อนำไปสู่ค่านิยมร่วมขององค์การ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงความเชื่อ ปรัชญาและอุดมการณ์ขององค์การ และเป็นการสร้างวัฒนธรรมขององค์การนั่นเอง

เคสต์ และเจมส์ (Kast & James 1973 อ้างถึงใน เสาวณี ตรีพุทธรัตน์, 2547) กล่าวว่า ในองค์การจะมีความหลากหลายแตกต่างกันไปตามลักษณะสภาพแวดล้อมขององค์การนั้นๆ แต่อย่างไร

ก็ตามองค์ประกอบที่เหมาะสมควรมี 4 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยด้านโครงสร้าง 2) ปัจจัยด้านมนุษย์และวัฒนธรรม 3) ปัจจัยด้านยุทธวิธี และ 4) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

บาร์ทอล และคนอื่น ๆ (Bartol & Other, 1998 อ้างถึงใน ปรีชาติ วลัยเสถียร และคณะ, 2543 : 7) ได้เสนอแนวคิดว่า องค์การควรประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยด้านโครงสร้าง 2) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี 3) ปัจจัยด้านคน และ 4) ปัจจัยด้านวัฒนธรรม

สุทธิพงศ์ ยงศ์กมล (2543) ได้ศึกษาและสังเคราะห์ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก และ 12 ปัจจัยย่อย ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ ประกอบด้วย 2 ปัจจัยย่อย คือ ด้านโครงสร้างองค์การ และด้านเทคโนโลยีองค์การ 2) ปัจจัยด้านลักษณะของสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย 2 ปัจจัยย่อย คือ ด้านวัฒนธรรมองค์การ และด้านบรรยากาศองค์การ 3) ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร ประกอบด้วย 5 ปัจจัยย่อย คือ ด้านการรับรู้ ด้านทัศนคติและค่านิยม ด้านบุคลิกภาพ ด้านการเรียนรู้ และด้านการจูงใจ 4) ปัจจัยด้านลักษณะนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยย่อย คือ ด้านการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ ด้านการกำหนดกลยุทธ์ และด้านการปฏิบัติตามกลยุทธ์

เพนเดอบูรี กราว และเมอร์ตอน (Pendlebury, Grouard & Meston, 1999 อ้างถึงใน ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อุษรยา, 2551 : 10) ได้อธิบายองค์ประกอบขององค์การว่าประกอบด้วย 5 ประการ คือ 1) กลยุทธ์ 2) โครงสร้าง 3) ระบบ 4) วัฒนธรรม และ 5) รูปแบบการบริหารจัดการ

มอร์แกน (Morgan, 1997 อ้างถึงใน วิบูลย์ ไทวนะบุตร และภาวิดา ธาราศรีสุทธิ, 2542 : 75) ได้เสนอแนวคิดโครงสร้างตามสถานการณ์ว่าหากสิ่งแวดล้อมและระบบย่อยภายในองค์การ ได้แก่ กลยุทธ์ เทคโนโลยี ลักษณะคน โครงสร้างองค์การ และการจัดการ มีความสอดคล้องกัน (Fit) ย่อมนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การ

จากแนวคิดในการศึกษาปัจจัยองค์การที่มีประสิทธิผล โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จตามภารกิจทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ทำให้สรุปแสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยองค์การที่มีประสิทธิผล

	ดึน	French & Bell	McKinsey	Kast & James	March	Bartol & other	สุทธิพงษ์ศ์	Pendlebury, Grouard & Meston	Morgan
วัฒนธรรมองค์การ	✓		Style	✓		✓	✓	✓	
นโยบาย	✓		Strategy	ยุทธวิธี			✓	กลยุทธ์	กลยุทธ์
โครงสร้างองค์การ	✓	✓	Structure	✓	✓	✓	✓	✓	✓
เทคโนโลยี	✓	✓	System	✓	✓	✓	✓	ระบบ	✓
ทรัพยากรการบริหาร	✓							การบริหาร จัดการ	การจัดการ
ภาวะผู้นำ	✓		Style						
ภาระงานในองค์การ		✓	Skill		✓				
บุคลากร (อยู่ในทรัพยากรการบริหาร)		✓	Staff	✓	✓	✓	✓		✓
เป้าหมาย		✓	Shared values						

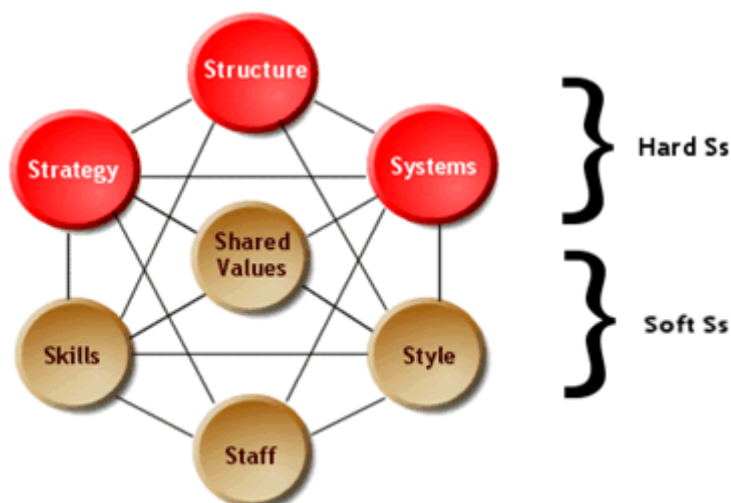
ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเอกสารทางวิชาการ รวมถึงได้ปรึกษากับกรรมการที่ปรึกษา ทำให้สามารถสรุปถึงปัจจัยองค์การที่มีประสิทธิผล โดยนำตัวแบบของ McKinsey มาเป็นตัวแปรในการศึกษา ดังนี้

McKinsey 7 s Framework

โรเบิร์ต ทอม และจูเลียน (Robert Waterman, Tom Peter & Julien Phillips 1980 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2548 : 125) ได้ร่วมกันศึกษาถึงองค์ประกอบหรือปัจจัยภายในองค์การที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิผลในการทำงาน และเสนอว่า ประสิทธิภาพขององค์กรเกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ รวม 7 ประการซึ่งประกอบด้วย กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy) โครงสร้างองค์การ (Structure) ระบบการปฏิบัติงาน (System) รูปแบบการบริหารจัดการ (Style) สมาชิก (Staff) ทักษะ ความรู้ ความสามารถ (Skill) และ ค่านิยมร่วม (Shared values) โดยความคิดของ McKinsey เห็นว่า กลยุทธ์ขององค์กรจะถูกดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อเมื่อ S ทั้ง 7 มีความสอดคล้องกัน โดยตัวแปรทางองค์การทั้ง 6 ตัวแรกจะต้องสอดคล้องและสนับสนุนกัน เพื่อนำไปสู่ค่านิยมร่วมขององค์กร ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงความเชื่อ ปรัชญาและอุดมการณ์ขององค์กร และเป็นการสร้างวัฒนธรรมขององค์กรนั่นเอง ดังนั้น ในเบื้องต้นก่อนการพัฒนางานองค์การจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรู้สภาพความเป็นจริงของ

องค์การว่า มีสมรรถนะอย่างไรเพื่อนำไปสู่การพัฒนาให้มีศักยภาพในระดับที่สูงขึ้นและสอดคล้องกับการไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของ McKinsey 7 s Framework



(สมยศ นาวิการ, 2548 : 125)

องค์ประกอบทั้ง 7 ประการได้ถูกแบ่งออกเป็น ส่วนที่เรียกว่า Hard S's และ Soft S's โดยส่วนที่เป็น Hard S's ประกอบด้วย

1. กลยุทธ์ขององค์การ (Strategy) หมายถึงแบบแผนหรือสิ่งที่องค์การได้วางแผนเพื่อตั้งรับต่อการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นจากปัจจัยภายนอก ซึ่งกลยุทธ์ถือเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้บริหารตอบคำถามที่สำคัญ เช่น องค์การอยู่ที่ไหนในขณะนี้ องค์การมีเป้าหมายอยู่ที่ไหน พันธกิจของเราคืออะไร พันธกิจของเราควรจะเป็นอะไร และใครเป็นผู้รับบริการของเรา ดังนั้น กลยุทธ์ถือได้ว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเพราะจะช่วยให้องค์กรกำหนดและพัฒนาข้อได้เปรียบทางการแข่งขันขึ้นมาได้และเป็นแนวทางที่บุคคลภายในองค์กรรู้ว่าจะใช้ความพยายามไปในทิศทางใด การทำงานจึงจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ จากการศึกษาเพิ่มเติมทำให้พบว่า มีแนวคิดทางวิชาการที่สอดคล้องกันมีดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (อ้างถึงใน จินตนา บุญบงการ และณัฐพันธ์ เชรนนท์, 2544 : 12) กล่าวว่า กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง การรบที่มีเล่ห์เหลี่ยมหรือวิธีการต่อสู้ที่ต้องใช้อุปบายต่างๆซึ่งมีความหมายที่เกี่ยวข้องกับการสงครามหรือการต่อสู้ที่ต้องใช้ความคิดและชั้นเชิง

สมยศ นาวิการ (2548 : 3) กล่าวว่ากลยุทธ์ หมายถึง วิธีทางที่องค์กรจะดำเนินการเพื่อ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การภายใต้อุปสรรคและโอกาสภายในสภาพแวดล้อมภายนอก และ ทรัพยากรและความสามารถภายในองค์การ กลยุทธ์จะให้ความเข้าใจพื้นฐานว่าองค์กรจะแข่งขัน อย่างไร

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2542 : 4) กล่าวว่าไว้ว่า กลยุทธ์ หมายถึง การตัดสินใจที่ สัมพันธ์กับการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เป็นการตัดสินใจบนฐานของสมมติฐาน การปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในอนาคต

2. โครงสร้างองค์การ (Structure) หมายถึง เกณฑ์หรือโครงสร้างที่กำหนดผังการทำงาน และการประสานงานขึ้นมาจากแผนกลยุทธ์ ขนาดขององค์การรวมไปถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่ง การจัดโครงสร้างองค์การที่เหมาะสม และสอดคล้องกับการกิจ ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้ผู้ ปฏิบัติเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งในหน้าที่ รวมถึงช่วยให้ บุคลากรได้ทราบถึงขอบเขตและความรับผิดชอบ เกิดความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ทั้งยังทำให้ ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ซึ่งจะทำให้การทำงาน ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อีกด้วย ทั้งนี้ จากการศึกษาเพิ่มเติมทำให้พบว่า มีแนวคิด ทางวิชาการที่สอดคล้องกันมีดังนี้

เชอร์เมอร์ฮอร์นและแฮนท์ (Schermerhorn and Hant 1999 อ้างถึงใน สุภรณ์ วิชัย, 2546 : 8) ได้อธิบายความหมายของโครงสร้างองค์การไว้ว่า เป็นระบบของการทำงาน ที่แสดงให้เห็น ความสัมพันธ์ของการสั่งการ การรายงาน การประสานงาน โดยอาศัยกระบวนการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมโยง โดยสามารถจำแนกโครงสร้างองค์การได้เป็น 2 ลักษณะคือ โครงสร้างองค์การอย่างเป็นทางการ (Formal Structure) และโครงสร้างองค์การอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Structure)

ดาฟท์ (Daft 1986 อ้างถึงใน อ้างถึงใน สุภรณ์ วิชัย, 2546 : 9) กล่าวว่า โครงสร้าง องค์การเป็นสิ่งที่แสดงถึงกิจกรรมและกระบวนการทั้งหมดภายในองค์การดังนี้ 1) โครงสร้างองค์การ อธิบายถึง การจัดสรรงานและความรับผิดชอบของบุคคลและหน่วยงานทั้งองค์การ 2) เป็นสิ่งที่กำหนด ความสัมพันธ์ในการรายงานที่เป็นทางการ การจัดลำดับการบังคับบัญชา ช่วงการควบคุมของผู้บริหาร 3) โครงสร้างองค์การเป็นสิ่งที่แสดงถึงการจัดกลุ่มของบุคคลและการจัดกลุ่มของงานภายในองค์การ 4) เป็นการออกแบบระบบที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน ตลอดจนความร่วมมือในแนวราบและแนวตั้ง

3. ระบบการปฏิบัติงาน (System) หมายถึงระบบการปฏิบัติงานทั้งที่เป็นทางการและไม่ เป็นทางการภายในองค์การ ซึ่งระบบการปฏิบัติงานขององค์การจะเป็นการรวบรวมองค์ประกอบที่ สำคัญทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับการบรรลุผลสำเร็จ เพื่อนำมาจัดลำดับขั้นตอนในการดำเนินงานให้มี

ประสิทธิภาพสำหรับการบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ สำหรับการจ้ระบบการทำงานในองค์กรมักประกอบด้วย ระบบบัญชี/การเงิน (Accounting/Financial System) ระบบพัสดุ (Supply System) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology System) ระบบการติดตาม/ประเมินผล (Monitoring/Evaluation System) เป็นต้น เพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติสามารถขับเคลื่อนกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพนั่นเอง ทั้งนี้ จากการศึกษาเพิ่มเติมทำให้พบว่า มีแนวคิดทางวิชาการที่สอดคล้องกันมีดังนี้

บานาทัไฮ (Banathy 1968 อ้างถึงใน กิดานันท์ มลิทอง 2543 : 74) ได้กล่าวถึงระบบไว้ว่า หมายถึง การรวบรวมสิ่งต่างๆ ทั้งหลายที่มนุษย์ได้ออกแบบและสร้างสรรค์ขึ้นมา เพื่อสามารถนำสิ่งเหล่านั้นมาจัดดำเนินงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้

ประจักษ์ เติมโณและศิษฐ์ วงษ์กมลเศรษฐ์ (2537 : 24) ได้กล่าวถึงระบบไว้ว่า หมายถึงวิธีการใดๆ ที่ได้รับการจัดไว้อย่างเป็นระเบียบเพื่อเป็นหลักให้สามารถทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งอาจเป็นเป้าหมายในวงกว้างหรือในวงแคบก็ได้

กิดานันท์ มลิทอง (2543 : 74) ได้กล่าวถึงระบบ (System) ว่า คือส่วนรวมทั้งหมดซึ่งประกอบด้วยส่วนย่อยหรือส่งต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กันอาจจะเกิดโดยธรรมชาติ เช่น ร่างกายมนุษย์ซึ่งประกอบด้วยระบบการหายใจ การย่อยอาหาร ฯลฯ โดยแต่ละระบบต่างทำงานของคนแล้วมามีปฏิสัมพันธ์กัน เพื่อให้ร่างกายสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ หรือเป็นสิ่งที่มนุษย์ออกแบบและสร้างสรรค์ขึ้นอย่างมีระเบียบแล้วนำส่งเหล่านั้นมารวมกันเพื่อให้การดำเนินการสามารถบรรลุจุดหมายที่วางไว้

ลูดวิง วอน เบอร์ทาลานไฟ (Ludwig Von Bertalanffy 1956 อ้างถึงใน รุ่งนภา ตาอินทร์, 2551: 17) ได้กล่าวถึงระบบว่า หมายถึง องค์กรรวม (Wholeness) ซึ่งประกอบด้วยส่วนย่อยๆ ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน และความสัมพัธ์กับสิ่งแวดล้อม โดยหลักสำคัญ คือ ผลกระทบของความร่วมมือกันทำงาน (Synergistic Effect) ซึ่งระบบจะประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก คือ 1) สิ่งต่างๆ (Objects) อันเป็นส่วนประกอบต่างๆ หรือสมาชิกขององค์กรรวม ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งของทางกายภาพที่จับต้องได้หรือเป็นนามธรรมหรือทั้งสองส่วน ขึ้นอยู่กับธรรมชาติของระบบนั้นๆ 2) คุณลักษณะ (Attributes) หรือเอกลักษณ์ของระบบ ของส่วนต่างๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นระบบอย่างมีโครงสร้าง 3) มีความเกี่ยวข้องไม่เป็นอิสระต่อกัน (Interdependence) กับสิ่งต่างๆ ที่เป็นการส่งผลกระทบต่อกันและกันหรือการพึ่งพาอาศัยกัน และ 4) มีความสัมพันธ์กัน (Relationships) ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ของส่วนย่อยของระบบที่มีต่อส่วนรวมหรือองค์กรรวม

สำหรับส่วนที่เป็น Soft S's ประกอบด้วย

4. รูปแบบการบริหารจัดการ (Style) แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้คือ 1) วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ ธรรมเนียม ซึ่งได้พัฒนาจนกลายมาเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์และลักษณะขององค์กร และ 2) รูปแบบการบริหาร หมายถึง การพิจารณาที่พฤติกรรมและการกระทำ

ของผู้บริหาร ไม่ว่าจะเป็นการใช้เวลา หรือความสนใจในด้านต่างๆ ของผู้บริหาร (ภาวะผู้นำ) ซึ่งรูปแบบการบริหารจัดการเป็นแบบแผนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้บริหารที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรเกิดความกระตือรือร้นในการขับเคลื่อนกิจกรรมขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารขององค์กรจึงมีบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร ซึ่งผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลและสามารถเชื่อมโยงนโยบายขององค์กรกับการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติให้ไปด้วยกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ จากการศึกษาเพิ่มเติมทำให้พบว่า มีแนวคิดทางวิชาการที่สอดคล้องกันมีดังนี้

เอ็ดการ์ ชิน (Edgar H. Schein 1992 อ้างถึงใน สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์, 2545 : 4) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง รูปแบบของข้อสมมติฐานพื้นฐานเกี่ยวกับวิธีมองที่ดี วิธีคิดที่ดี และการสร้างความรู้สึที่ดีที่ถูกต้องในหมู่สมาชิกขององค์กรที่ได้สั่งสมมาในอดีตจากประสบการณ์ที่ได้มาจากการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปรับตัวขององค์กรต่อภายนอก และการสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายในและมีการถ่ายทอดข้อสมมติฐานพื้นฐานดังกล่าวสู่สมาชิกใหม่ขององค์กร

ประเมิน นาคงดี (2549 : 6) ได้กล่าวถึงวัฒนธรรมองค์กรว่า หมายถึงค่านิยมร่วมที่มีลักษณะเด่น ช่วยยึดเหนี่ยวระหว่างสมาชิกขององค์กรไว้ด้วยกัน โดยมีการสืบทอดผ่านสื่อสัญลักษณ์ต่าง ๆ เช่น คำขวัญ สุภาษิต ตำนาน นิทาน เรื่องสั้น เป็นต้น

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544 : 31) ได้ให้ความหมายว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นระบบของค่านิยม ความเชื่อและพฤติกรรมร่วมกันของคนในองค์กร ซึ่งเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างในการสร้างบรรทัดฐานของกลุ่ม โดยที่วัฒนธรรมจะช่วยให้บุคคลรู้ว่าเขาจะต้องทำอะไรและต้องประพฤติหรือมีพฤติกรรมอย่างไร

กิติ ตยัคคานนท์ (2543 : 21) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ คือ ความสามารถในการจูงใจผู้อื่นให้มีความกระตือรือร้นที่จะแสวงหาเป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน ซึ่งภาวะผู้นำโดยพื้นฐานจะวัดจากพฤติกรรมของแต่ละบุคคล มิได้วัดจากคุณลักษณะของแต่ละบุคคล ดังนั้น ผู้นำจึงต้องเป็นผู้ให้ทั้งงานและกำลังใจในทางจิตวิทยาแก่ลูกน้อง ผู้นำจะมีบทบาทเหมือนแบบจำลอง ที่ผสมผสานความชำนาญด้านเทคนิค ด้านบุคคลและด้านความคิดเข้าไว้ด้วยกัน

ดิน ปรัชญพุทธิ (2543 : 617-618) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถจูงใจผู้อื่นและความสามารถในการสร้างวิสัยทัศน์ รวมถึงสามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนเพื่อให้ผู้ตามทำงานได้อย่างมีขวัญและกำลังใจ

5. สมาชิก (Staff) หมายถึง การบริหารบุคคลในฐานะทุนมนุษย์ขององค์กร ซึ่งในการทำงานนั้น สมาชิกขององค์กรถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรมากที่สุด ซึ่งกล่าวได้ว่า องค์กรจะประสบความสำเร็จได้หรือไม่ ขึ้นกับคุณภาพของสมาชิกนั่นเอง ดังนั้น

การบริหารจัดการในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับสมาชิกขององค์การจึงต้องมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์การ เพื่อช่วยให้สมาชิกมีศักยภาพในระดับที่สูงขึ้นและตรงกับความต้องการขององค์การ รวมถึงช่วยให้การขับเคลื่อนภารกิจขององค์การทำได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับสูง ทั้งนี้ จากการศึกษาเพิ่มเติมทำให้พบว่า มีแนวคิดทางวิชาการที่สอดคล้องกันมีดังนี้

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2550 : 56) กล่าวว่าไว้ว่า หากองค์การสามารถมี หรือทำให้มีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพได้แล้วก็จะช่วยให้การบริหารทรัพยากรอื่น ๆ มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ตามไปด้วย และสามารถนำองค์การไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย หรือความล้มเหลว

บรรยงค์ โตจินดา (2543 : 16) กล่าวว่า ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์การ และองค์การจะประสบความสำเร็จได้เพียงใด ขึ้นอยู่กับมนุษย์ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น ทรัพยากรมนุษย์จึงถือได้ว่ามีความสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนองค์การให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์การต้องการ

6. ทักษะ ความรู้ ความสามารถ (Skill) หมายถึง ความสามารถพิเศษ หรือสิ่งที่องค์การทำได้ดีที่สุด รวมไปถึงวิธีในการขยายและพัฒนาความสามารถนั้น ซึ่งทักษะความรู้ ความสามารถของสมาชิกในการปฏิบัติงานขององค์การ ถือเป็นสิ่งที่องค์การต้องให้ความสำคัญในการสนับสนุน ส่งเสริมเพื่อพัฒนาให้มีศักยภาพสูงขึ้นและสอดคล้องกับความต้องการขององค์การ ทั้งนี้ ทักษะความรู้ความสามารถของสมาชิกในการปฏิบัติงานสามารถแยกออกเป็น 2 ด้าน คือ 1) ทักษะด้านงานอาชีพ (Occupational Skills) เป็นทักษะที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ได้ ตามหน้าที่และลักษณะงานที่รับผิดชอบเช่น ด้านการเงิน ด้านบุคคล ซึ่งคงต้องอยู่บนพื้นฐานการศึกษาหรือได้รับการอบรมเพิ่มเติม และ 2) ทักษะความถนัด หรือความชาญฉลาดพิเศษ (Aptitudes and special talents) เป็นความสามารถที่ทำให้พนักงานนั้นๆ โดดเด่นกว่าคนอื่น ส่งผลให้มีผลงานที่ดีกว่าและเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้รวดเร็ว ซึ่งองค์การควรต้องมุ่งเน้นทักษะทั้ง 2 ด้านควบคู่กันไป ทั้งนี้ จากการศึกษาเพิ่มเติมทำให้พบว่า มีแนวคิดทางวิชาการที่สอดคล้องกันมีดังนี้

ธนิวัตร วนิชย์ถนอม (2551) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทักษะหมายถึง ความชัดเจนและความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งบุคคลสามารถสร้างขึ้นได้จากการเรียนรู้

จักรกฤษ สิงห์ศิริรักษ์ (2551) ได้กล่าวถึงทักษะว่า หมายถึงความสามารถในการจัดการกับพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับคนอื่นๆ ซึ่งนำไปสู่ระดับการปฏิบัติตามที่ต้องการ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง (อ้างถึงใน ธนิวัตร วนิชย์ถนอม, 2551) ได้ให้ความหมายของทักษะว่า เป็นการกระทำซ้ำๆ เป็นขั้นตอนการกระทำที่มีจุดหมายในแต่ละสถานการณ์ และเป็นการใช้ความรู้ประยุกต์ให้เข้ากับการแก้ปัญหา ตัดสินใจในเหตุการณ์ต่างๆ ได้ ดังนั้น ทักษะ คือ พฤติกรรมที่ทำไปเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่คาดหวังไว้ในแต่ละสถานการณ์

7. ค่านิยมร่วม (Shared values) หมายถึง แนวความคิดที่องค์กรได้สร้างขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องนำทางในการทำงานของคนในองค์กร ซึ่งค่านิยมร่วมจะช่วยให้สมาชิกขององค์กรเห็นถึงคุณค่าหรือเป้าหมายที่สำคัญขององค์กร และถือเป็นการแนะนำแนวคิดหรือความคิดพื้นฐานขององค์กรที่องค์กรจะต้องการดำเนินการ ทั้งนี้ เพื่อสร้างพื้นฐานความรู้และความเข้าใจให้แก่สมาชิกในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดการยอมรับจากสมาชิก และช่วยทำให้เกิดความเข้มแข็งขององค์กรได้ในที่สุด

พรนพ พุกกะพันธ์ (2544: 17) ให้ความหมายไว้ว่า ค่านิยม คือ กฎเกณฑ์มาตรฐานหรือคุณค่าที่องค์กรนั้นคาดหวัง หรือต้องการจะให้เป็น มีรากคำศัพท์มาจากคำว่า Valor ซึ่งหมายถึง “แรง” ค่านิยมจึงเป็นเสมือนแหล่งกำเนิดของแรงที่นำเราไปสู่การปฏิบัติ เป็นสิ่งที่หยั่งรากฝังลึก และเกี่ยวข้องกับอารมณ์ ซึ่งเปลี่ยนแปลงได้ยาก

ภัทราวดี ศรีสมลักษณ์ (2550) ได้กล่าวว่า ค่านิยม หมายถึง ความเชื่อต่อสิ่งต่างๆ ของบุคคลในสังคมที่เห็นว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่าควรแก่การประพฤติปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตัวเอง และสังคม โดยค่านิยมของบุคคลจะแฝงอยู่ภายใน ความคิด อารมณ์ ความรู้สึกและเจตคติ

พนัส หันนาคินทร์ (2542 : 126) ให้ความหมายว่า ค่านิยม หมายถึง การยอมรับนับถือและพร้อมที่จะปฏิบัติตามคุณค่า ที่คนหรือกลุ่มคนมีอยู่ต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นวัตถุ ความคิด อุดมคติ รวมทั้งการกระทำด้านเศรษฐกิจ สังคม จริยธรรม และสุนทรียภาพ ทั้งนี้ โดยการประเมินค่าจากทัศนะต่างๆ โดยถ้อยถ้วนและรอบคอบแล้ว

จากการศึกษาแนวคิดทางวิชาการดังกล่าวของปัจจัยองค์กรที่มีประสิทธิผล เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการพัฒนาองค์กรได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งปัจจัยองค์กรที่มีประสิทธิผลประกอบด้วย 1) กลยุทธ์ขององค์กร 2) โครงสร้างองค์กร 3) ระบบการปฏิบัติงาน 4) รูปแบบการบริหารจัดการ 5) สมาชิก 6) ทักษะ และ 7) ค่านิยมร่วม

ตัวแปร	ประเด็นในการศึกษา
Strategy	1. ความเข้าใจถึงเป้าหมายขององค์กร 2. การให้ความร่วมมือต่อกิจกรรมขององค์กร 3. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กร 4. การขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร
Structure	1. การประสานงานภายในองค์กร 2. การควบคุมบังคับบัญชา 3. ความรวดเร็วในการทำงาน 4. ความสอดคล้องต่อภารกิจ

System	1. ขั้นตอนการทำงาน 2. ความเชื่อมโยงของกิจกรรม 3. การมีเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน 4. การปรับปรุงระบบงาน
Style	1. ความเชื่อมั่นที่มีต่อองค์กร 2. การสร้างอุดมการณ์ในการทำงาน 3. การจูงใจของหัวหน้างาน 4. ความเชื่อมั่นที่มีต่อหัวหน้างาน
Staff	1. ระบบการคัดเลือกพนักงานที่เหมาะสมกับงาน 2. การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับพนักงาน 3. การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน 4. การธำรงรักษาพนักงาน
Skill	1. การส่งเสริมให้คนมีการพัฒนาตนเองตามความถนัด 2. การพัฒนาคนให้มีความสามารถตามที่ต้องการต้องการ 3. การเปิดโอกาสให้คนได้ใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการทำงาน 4. การพัฒนาคนให้มีความสามารถในการทำงานให้สำเร็จ
Shared values	1. ความเข้าใจถึงค่านิยมขององค์กรที่มีร่วมกัน 2. การยอมรับกฎเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด 3. ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามค่านิยมขององค์กร 4. การใช้สัญลักษณ์ขององค์กร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลองค์กร

กล่าวได้ว่าการศึกษาประสิทธิภาพองค์กรในยุคเริ่มต้น (ช่วงก่อนทศวรรษที่ 1950) ประสิทธิภาพองค์กรเป็นการศึกษาถึงระดับที่องค์กรสามารถดำเนินงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งองค์กร ซึ่งถือเป็นการให้ความหมายที่คลุมเครือ และสร้างปัญหาเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้แนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการวิจัยองค์กร ทั้งยังก่อให้เกิดคำถามในหลายประเด็นตามมา เช่น วัตถุประสงค์ขององค์กรที่แท้จริงแล้วเป็นของใคร และการบรรลุวัตถุประสงค์ต้องเป็นวัตถุประสงค์ระยะสั้นหรือระยะยาว รวมถึงเป็นวัตถุประสงค์ที่เป็นทางการหรือที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง ดังนั้น การวัดประสิทธิภาพองค์กรจึงเป็นประเด็นที่ต้องใช้ความรอบคอบในการพิจารณาถึงความ

เหมาะสมของการกำหนดวัตถุประสงค์ของการวัดประสิทธิผลองค์กร โดยเฉพาะในประเด็นของความอยู่รอดขององค์กรในระยะยาว ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการวัดผลสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนา การเติบโตและการดำรงอยู่ต่อไปขององค์กรในอนาคต ดังนั้น การทำความเข้าใจเรื่องประสิทธิผลขององค์กรจึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกองค์กรจำเป็นต้องดำเนินการ สำหรับรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วนั่นเอง

เมอร์เรียม เวบสเตอร์ (Merriam-Webster 2001 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2541: 180-184) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจ จากความมั่นใจ หรือจากความต้องการ ความพร้อม ความมั่นใจที่ทำให้เกิดการดำเนินการขึ้น สิ่งที่เกิดขึ้นจริง ตลอดจนการมองสิ่งเกิดขึ้น โดยมีมติในเรื่องของเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง

สัมฤทธิ์ กางเพ็ง (2551) ได้ให้นิยามว่า ประสิทธิภาพเป็นความสามารถที่จะปฏิบัติการกิจให้บรรลุจุดมุ่งหมาย งานที่ทำประสบความสำเร็จ และเกิดผลอย่างหนึ่งอย่างใดหรือหลายอย่างตามวัตถุประสงค์ ซึ่งเป็นผลจากการตัดสินใจและปฏิบัติ ตามลำดับขั้นตอน ตั้งแต่การกำหนดจุดมุ่งหมาย การตัดสินใจ ลงมือปฏิบัติ จนบรรลุผลที่พึงประสงค์ในเวลาที่กำหนด

สำนักงานพัฒนาระบบราชการ (2552) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพไว้ในหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่มีการกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าหมายที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตาม ประเมินผลและพัฒนาปรับปรุง อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

คูริลอฟท์ และคณะ (Kuriloft & others 1993 อ้างถึงใน สิริพันธ์ญาภา จันทพิรกิจ, 2546 : 20) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพว่า เป็นเรื่องของความสามารถในการบริหารจัดการปัจจัยนำเข้า และผลลัพธ์ที่ได้มีความสมดุลกัน นั่นคือ ประสิทธิภาพจะเกี่ยวข้องกับการกระทำในสิ่งที่ถูกทิศทางหรือถูกต้อง

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ ผลที่เกิดจากการดำเนินงานขององค์กรหรือระดับความสามารถของการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าได้ก่อให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด

พิทยา บวรวัฒนา (2541 : 68) ได้นิยามความหมายของประสิทธิภาพขององค์กร (Organizational Effectiveness) ว่าหมายถึง ระดับที่องค์กรได้ตระหนักถึงเป้าหมายขององค์กรที่

ต้องการทำให้บรรลุผล ซึ่งตามความหมายนี้ได้ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิผลเป็นแนวความคิดในวงกว้าง ซึ่งจำเป็นต้องพิจารณาตัวแปรที่สำคัญ 2 ระดับ คือ การพิจารณาในระดับองค์การ และระบบย่อยขององค์การ โดยประเมินจากเป้าหมายต่างๆ ขององค์การว่าบรรลุผลสำเร็จเพียงใด

ฮันนันและฟรีแมน (Hannan & Freeman, 1977 : 109 อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2545 : 314) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลองค์การว่า หมายถึง ระดับของความเหมาะสมระหว่างเป้าหมายขององค์การกับผลผลิต โดยพิจารณาจากการที่องค์การสามารถดำเนินการได้บรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การที่กำหนดไว้

สตีลส์ และคณะ (Steers & others, 1985 : 72 อ้างถึงใน นิโบล สุพรรณพงศ์, 2542 : 25) กล่าวถึงประสิทธิผลองค์การว่ามีความหมาย 2 นัย คือ (1) เป็นความสามารถขององค์การที่ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และ (2) เป็นความสามารถขององค์การที่จะดำรงอยู่ได้ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ประสิทธิผลองค์การที่ดีที่สุดเป็นการทำให้เป้าหมายขององค์การในสถานการณ์ใดๆ มีความเป็นไปได้

นอร์ทคราฟและเนียว (Northcraft & Neal, 1990 : 14 อ้างถึงใน วนิดา ชุมนุช, 2544 : 25) ให้ความหมายของประสิทธิผลองค์การโดยให้ความสนใจที่การก่อให้เกิดผลผลิตตามเป้าหมายขององค์การเท่านั้นโดยไม่ให้ความสำคัญของระดับของความสำเร็จ

กอร์ดอนและคณะ (Gordon & others, 1990 : 4 อ้างถึงใน สุทธิชัย จุฑาเนตร, 2542 : 28) ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิผลองค์การว่า หมายถึง จิตความสามารถขององค์การที่จะดำเนินการผลิตเพื่อก่อให้เกิดผลผลิตสำเร็จตามเป้าหมายต่างๆ ที่องค์การกำหนดขึ้น

เวปปู (Vappu, 1998 : 391-410 อ้างถึงใน อัครพันธุ์ พูลศิริ, 2541 : 17) ได้กล่าวถึงประสิทธิผลองค์การว่า เป็นโครงสร้างที่สำคัญประการหนึ่งในทางสังคมวิทยา โดยทั่วไปหมายถึงระดับ (degree) ซึ่งองค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินการตามเป้าหมาย

ฮอยและมิสเคล (Hoy & Miskel 2001 : 373 อ้างถึงใน อิสริยา อนุศาสนเมธา, 2542 : 22) กล่าวว่า ประสิทธิผลองค์การ หมายถึง ผลสำเร็จที่บรรลุเป้าหมายขององค์การทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

การ์ทเนอร์และรามนารายาน (Gaertner & Ramnarayan 1983 : 97-107 อ้างถึงใน ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์, 2540 : 19) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์การเป็นผลมาจากการดำเนินงานหรือผลที่เกิดจากการดำเนินงานขององค์การที่บรรลุผลตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ (goals and objectives) ขององค์การ

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2536) ได้ให้ทัศนะว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง การที่องค์การสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ปีปเฟอร์ และซาลานคิก (Pfeffer & Salancik, 1978 อ้างถึงใน สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ, 2541 : 28) ได้กล่าวถึงประสิทธิผลขององค์การว่าเป็นผลลัพธ์ (outcome) ที่แสดงถึงศักยภาพขององค์การในการจัดการได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์การและกลุ่มบุคคลในองค์การ

ดังนั้น จึงอาจกล่าวสรุปได้ว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายต่างๆ ที่องค์การกำหนดไว้

ลักษณะขององค์การที่มีประสิทธิผล

มัลลี เวชชาชีวะ (2534 : 7) ได้รวบรวมผลงานวิจัยต่างๆ แล้วสรุปว่า องค์การที่มีประสิทธิผลจะมีลักษณะ 13 ประการ ดังนี้

1. ทุกคนมีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของโครงการนั้น ห่วงเห่นและป้องกันชื่อเสียงขององค์การอย่างจริงจัง
2. องค์การมีลักษณะยืดหยุ่นและปรับให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้และเปิดทางให้มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้
3. อำนาจอธิปไตยสั่งการไม่ได้ขึ้นอยู่กับเบื้องบนสุดขององค์การแต่กระจายไปยังหน่วยงานระดับต่างๆ โดยให้ทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์และกิจกรรมต่างๆ
4. มีการประเมินความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากเหตุผลความเป็นไปได้มากกว่าการพิจารณาว่ามาจากไหน และเป็นของใคร
5. บุคลากรในองค์การให้ความสำคัญสนับสนุนองค์การอย่างเต็มที่ องค์การก็ให้ความสำคัญสนับสนุนบุคลากรและบุคลากรก็สนับสนุนซึ่งกันและกัน
6. มีโครงสร้างขององค์การที่ยืดหยุ่นได้
7. บุคลากรในองค์การทุกคนมีความสนใจผลสำเร็จมากกว่าระเบียบประเพณีต่างๆ
8. มีการติดต่อสื่อสารโดยเปิดเผยตลอดทั่วทั้งองค์การ ทั้งจากล่างขึ้นบน บนลงล่างและทางขวาง
9. บุคลากรในองค์การเข้าใจจุดประสงค์ขององค์การอย่างชัดเจน
10. การประชุมเป็นไปเพื่อการแก้ปัญหาขององค์การเป็นประการสำคัญ
11. มีการเน้นในเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ
12. งานของบุคลากรแต่ละคนมีสาระน่าสนใจ
13. บุคลากรในองค์การมีมาตรฐานการทำงานอยู่ในระดับสูง มีประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญมีความรับผิดชอบเป็นอย่างดี

อรุณ รักธรรม (2532 : 249) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่นำพาองค์กรมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนั้นองค์กรต้องมีลักษณะ ดังนี้

1. สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางในการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. สมาชิกทุกคนขององค์กรมีความรับผิดชอบต่อปัญหาหรือข้อยุ่งยากที่เกิดขึ้นและมีความเชื่อมั่นว่าปัญหาดังกล่าวจะสามารถแก้ไขให้ลุล่วงไปได้เสมอ
3. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอย่างกว้างขวาง
4. มีการยอมรับนับถือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับรองลงมาเป็นอย่างมาก
5. เมื่อมีวิกฤตการณ์เกิดขึ้นสมาชิกขององค์กรทุกคนจะผนึกกำลังกันอย่างรวดเร็วเพื่อแก้ไขปัญหาหรือสถานการณ์จนกระทั่งวิกฤตการณ์ดังกล่าวหมดสิ้นไปในที่สุด
6. ภาวะผู้นำมีความยืดหยุ่นได้มาก
7. ความสำนึกในด้านระเบียบ ข้อบังคับหรือคำสั่งยังมีอยู่ แต่เมื่อเทียบอัตราส่วนกันแล้วความคิดริเริ่มหรือภาวะสร้างสรรค์มีอยู่สูงมากกว่า เรื่องใดกล่าวล้าสมัยจะได้รับการพิจารณาและยกเลิกไปในที่สุด

นอกจากนี้ อรุณ รักธรรม ยังได้กล่าวถึงลักษณะขององค์กรที่ไม่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. การอุทิศจิตใจของบุคลากรให้กับวัตถุประสงค์ขององค์กรมีเพียงเล็กน้อย ยกเว้นแต่ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสูง
2. บุคลากรที่ทำงานและมองเห็นข้อผิดพลาดปัญหาต่างๆ มักจะเก็บงำไว้ไม่นำเรื่องนั้นไปพูดกับผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้อง
3. บุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงพยายามวินิจฉัยสั่งการด้วยตนเองที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
4. ผู้บริหารมีความรู้สึกโดดเดี่ยวในการพยายามให้งานต่างๆ ดำเนินไปด้วยดี บางครั้งระเบียบต่างๆ นโยบายและขบวนการดำเนินงานต่างๆ ไม่ได้มีการปฏิบัติตามที่ตั้งความมุ่งหมายขาดความร่วมมือ
5. บุคคลที่ทำงานไม่มีการเรียนรู้ซึ่งกันและกันปฏิเสธที่จะยอมรับประสบการณ์ซึ่งกันและกัน
6. การใช้ข่าวสารสะท้อนกลับถูกหลีกเลี่ยงหรือขาดการประเมิน
7. สัมพันธภาพโดยทั่วไปเกิดขึ้นโดยไม่จริงจังซึ่งกันและกัน ถูกปิดบังซ่อนเร้นและมีอยู่ทั่วๆ ในที่ทำงาน
8. นักบริหารเป็นแบบบิดาที่อยู่ในกรอบของประเพณี เคร่งครัด ใครคัดค้านไม่ได้
9. นักบริหารลงมาควบคุมเรื่องเล็กน้อยอย่างเนิบช้าเคร่งครัดและใช้ดุลยพินิจกับเรื่องเหล่านี้มากเกินไป

10. โครงสร้างขององค์การ นโยบายต่างๆ และกระบวนการในการทำงานทุกคน ปฏิบัติงานไปตามกฎเกณฑ์ของโครงสร้างในองค์การท่าที่สั่ง

การวัดประสิทธิผลองค์การ

กล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพทั้งหมดขององค์การเป็นเรื่องที่วัดได้ยากมาก เนื่องจากเพราะขนาดที่ใหญ่โตขององค์การ ความหลากหลายในด้านการกิจ และการแยกย่อยออกเป็นส่วนประกอบต่างๆ ที่หลากหลายขององค์การ รวมถึงองค์การอาจมีกิจกรรมที่หลากหลายและมีการดำเนินงานเพื่อรองรับเป้าหมายหลายๆ ประการไปพร้อมกัน ซึ่งทำให้เกิดผลต่างๆ มากขึ้น

แคมป์เบล (Campbell, 1977 : 36-41 อ้างถึงใน พิชาย รัตนดิถณ ภูเก็ต, 2552 : 19) ได้เสนอเกณฑ์การวัดประสิทธิผลขององค์การ (organizational effectiveness criteria) ไว้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพรวม (Overall Effectiveness) เป็นการประเมินทั่วไปที่ใช้เกณฑ์ในการประเมินสำหรับวัดประสิทธิผลในหลายๆ แง่มุมให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ โดยปกติประสิทธิภาพรวมจะวัดจากการรวบรวมสถิติที่ได้มีการบันทึกเกี่ยวกับผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน หรือจากผลการจัดอันดับการปฏิบัติงานทั้งหมด หรือจากการสำรวจความคิดเห็นของบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การนั้นเป็นอย่างดี

2. ผลผลิต (Productivity) ผลผลิตเป็นปริมาณ หรือจำนวนของผลิตภัณฑ์ หรือบริการหลักที่องค์การสามารถผลิตออกมาได้ ผลผลิตสามารถวัดได้ 3 ระดับ คือ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ

3. ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นอัตราส่วนที่เปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานกับต้นทุนที่เป็นค่าใช้จ่ายที่ใช้ไปในการปฏิบัติงาน

4. กำไร (Profit) เป็นรายได้สุทธิ (ผลที่เกิดจากการขายสินค้าและบริการแล้วนำมาหักค่าใช้จ่ายและภาระผูกพันต่างๆ เรียบร้อยแล้ว) นอกจากนี้ กำไรยังหมายถึง เปอร์เซนต์ที่ได้รับกลับคืนหลังจากการลงทุนหรือการขายโดยรวมทั้งหมดได้อีกด้วย

5. คุณภาพ (Quality) เป็นคุณภาพของสินค้าและบริการจากผลผลิตที่ผลิตโดยองค์การ ดังนั้น คุณภาพจึงเป็นผลจากการทำงานของหลายๆ ส่วนงานในองค์การที่มีร่วมกัน

6. อุบัติเหตุที่เกิด (Accidents) โดยพิจารณาจากความถี่ของการเกิดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นขณะทำงานนั้นๆ ที่ส่งผลทำให้เกิดการสูญเสียในด้านต่างๆ ในการทำงาน

7. การเจริญเติบโต (Growth) เป็นความสามารถขององค์การที่แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นของตัวแปรต่างๆ ในหลายๆ รูปแบบ เช่น จำนวนคน ความสามารถในการผลิตและการให้บริการสินทรัพย์ ยอดขาย ส่วนแบ่งการตลาด และจำนวนของสิ่งประดิษฐ์ที่เป็นนวัตกรรมใหม่ๆ ซึ่งการเจริญเติบโตจะนำมาใช้ในการเปรียบเทียบสภาพขององค์การในอดีตกับปัจจุบัน

8. การขาดงาน (Absenteeism) หมายถึง การขาดงานแบบที่ไม่สามารถขออนุญาตได้ ซึ่งเป็นการขาดงานโดยไม่มีข้ออ้างที่เพียงพอ อันแสดงให้เห็นถึงความไม่ตั้งใจในการทำงานของพนักงาน
9. การลาออกจากงาน (Turnover) หมายถึง การที่พนักงานลาออกจากงานโดยสมัครใจ
10. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานในองค์กร เช่น ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนขึ้นเงินเดือน
11. แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง ความทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อการทำงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายหรือกิจกรรมขององค์กร
12. ขวัญ (Moral) เป็นปรากฏการณ์แบบกลุ่มที่หมายถึงความพยายามของสมาชิกในการที่จะมีเป้าหมายร่วมกัน (Goal Communalilty) มีความรับผิดชอบร่วมกันและความรู้สึกของการมีส่วนร่วม
13. การควบคุม (Control) เป็นระดับความมาก-น้อย และการกระจายการควบคุม เพื่อกำหนดแนวทางในการทำงานและควบคุมพฤติกรรมของพนักงาน
14. ความขัดแย้ง/ความสามัคคี (Conflict/Cohesion) เป็นระดับความชอบพอกันของสมาชิก ที่ช่วยให้การทำงานขององค์กรสามารถทำร่วมกันได้ดี ซึ่งเกิดจากการติดต่อสื่อสาร และการประสานการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
15. ความยืดหยุ่น/การปรับตัว (Flexibility/Adaptation) เป็นความสามารถขององค์กรที่จะเปลี่ยนแปลงมาตรฐานกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม
16. การวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย (Planning and Goal Setting) หมายถึง ระดับที่องค์กรมีการวางแผนในขั้นตอนต่างๆ ในอนาคตอย่างเป็นระบบ และมีการกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน
17. ความเห็นพ้องต้องกันเป้าหมาย (Goal Consensus) เป็นระดับความเห็นที่พนักงานมีความสอดคล้องกัน และยอมรับในเป้าหมายเดียวกันขององค์กร
18. ความยึดมั่นในเป้าหมายขององค์กร (Internalization of Organization Goal) หมายถึง การที่พนักงานในองค์กรยอมรับเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งเชื่อว่าเป้าหมายขององค์กรมีความถูกต้องและเหมาะสม
19. ความเห็นพ้องต้องกันในบทบาทและปทัสถาน (Rule and Norm Congruence) หมายถึง ระดับความเห็นที่พนักงานมีความสอดคล้องกันในเรื่องต่างๆ เช่น ทักษะคติเกี่ยวกับการควบคุม กำกับดูแล ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ขวัญกำลังใจ และข้อกำหนดสำคัญๆ เป็นต้น
20. ความสามารถของฝ่ายบริหารในด้านความสัมพันธ์ส่วนตัว (Managerial Interpersonal Skills) เป็นระดับความสามารถของฝ่ายบริหารในการติดต่อกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และ

ผู้ร่วมงาน ในเชิงการอำนวยความสะดวกที่มีลักษณะเป็นส่วนตัว จนทำให้อีกฝ่ายหนึ่งมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายและได้ผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยม

21. ความสามารถของฝ่ายบริหารในการทำงาน (Managerial Task Skills) หมายถึง ระดับความสามารถโดยรวมทั้งหมดที่มีอยู่ในการทำงาน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานหลักโดยตรง

22. การจัดการข้อมูลข่าวสารและการติดต่อ (Information Management and Communication) หมายถึง ความสมบูรณ์ ความมีประสิทธิภาพ และความถูกต้องแม่นยำในการวิเคราะห์และการแจกจ่ายข้อมูลสารสนเทศที่มีความสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กร

23. ความพร้อมเพรียง (Readiness) เป็นการพิจารณาในภาพรวมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถเฉพาะบางอย่างที่สามารถดำเนินการได้อย่างสำเร็จลุล่วง ถ้าได้รับการสั่งการหรือร้องขอให้ดำเนินการ

24. การใช้ประโยชน์จากสภาพแวดล้อม (Utilization of Environment) หมายถึง ขอบเขตที่องค์กรสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับสภาวะแวดล้อมได้เป็นอย่างดี จนสามารถแสวงหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

25. การประเมินผลโดยบุคคลภายนอก (Evaluations by External Entities) เป็นการประเมินผลขององค์กรหรือหน่วยงานย่อยขององค์กร โดยบุคคล กลุ่ม และองค์กรต่างๆ ที่อยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกับขององค์กรที่ถูกประเมิน ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความจงรักภักดี ความเชื่อมั่น และการสนับสนุนที่องค์กรได้รับจากผู้ประเมิน เช่น ผู้ขาย ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานบังคับบัญชา และรวมถึงประชาชนชนทั่วไปด้วย

26. ความมีเสถียรภาพ (Stability) หมายถึง การรักษาโครงสร้าง การทำหน้าที่ และทรัพยากรต่างๆ ขององค์กรในช่วงระยะเวลาหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาที่ต้องเผชิญกับความกดดัน

27. คุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ (Value of Human Resources) หมายถึง เกณฑ์หรือมาตรฐานการวัดมูลค่ารวมหรือคุณค่าทั้งหมดของพนักงานของ

28. การมีส่วนร่วมและการร่วมแรงร่วมใจ (Participation and Shared Influence) หมายถึง ระดับความมาก-น้อยที่พนักงานขององค์กร จะเข้ามามีส่วนร่วมในการทำการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่มีผลกระทบโดยตรง

29. การให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development Emphasis) หมายถึง ความพยายามที่องค์กรมีให้กับพัฒนาพนักงานขององค์กร

30. การมุ่งความสำเร็จ (Achievement Emphasis) หมายถึง ระดับความมาก-น้อยของความสำเร็จที่องค์กรมีให้ต่อการบรรลุเป้าหมายใหม่ๆ ที่สำคัญต่อองค์กร

พิชัย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2552 : 19) ได้กล่าวว่า เกณฑ์การวัดประสิทธิผลขององค์การและได้นำเสนอไว้จะพบว่า เป็นเกณฑ์ที่มีทั้งประโยชน์และข้อที่ขัดแย้งภายในตัวเอง เช่น ประสิทธิภาพเป็นผลมาจากการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งหมายถึงต้องมีการควบคุมการปฏิบัติงานในทุกระดับ ในขณะที่ความยืดหยุ่นหรือการปรับตัวจะบรรลุผลได้นั้น องค์การต้องทำให้พนักงานมีอิสรภาพในการคิดและการปฏิบัติงาน เป็นต้น ดังนั้นหากจะนำมาใช้ให้ได้ผลจำเป็นต้องทบทวน และเลือกเกณฑ์การประเมินที่มีความสอดคล้องกับองค์การมากที่สุด

รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2546 : 163-216) ได้เสนอแนวคิดการวิเคราะห์ประสิทธิผลองค์การไว้ ดังนี้

1. แนวคิดการวิเคราะห์ประสิทธิผลองค์การ ตามแนวคิดการควบคุมและการจัดตั้งองค์การ การจัดตั้ง องค์การใดๆ ย่อมมีวัตถุประสงค์และความต้องการในการจัดตั้งไว้อย่างชัดเจนเพื่อที่จะได้ใช้เป็นทิศทางหรือแนวการดำเนินการให้ตรงเป้าหมาย โดยกลไกการควบคุมและการจัดตั้งองค์การมีองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

- 1.1 วัตถุประสงค์การจัดตั้งองค์การ
- 1.2 การกำหนดแผนงาน
- 1.3 กำหนดภาระงาน
- 1.4 กำหนดทรัพยากร
- 1.5 อำนาจหน้าที่การบริหาร
- 1.6 การดำเนินงาน
- 1.7 การประเมินผลทรัพยากรและภารกิจ
- 1.8 การประเมินผลการปฏิบัติกับแผนงานที่กำหนด
- 1.9 การประเมินผลสำเร็จกับวัตถุประสงค์

2. แนวคิดการวิเคราะห์ประสิทธิผลองค์การเชิงระบบ โดยองค์ประกอบของระบบมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

2.1 องค์ประกอบด้านปัจจัยเพื่อการผลิต (Input elements) ซึ่งประกอบด้วยทรัพยากรในการบริหารงาน ได้แก่ คน (Manpower) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) เป็นต้น

2.2 องค์ประกอบด้านกระบวนการ (Process elements) ได้แก่ วิธีการปฏิบัติหรือขั้นตอนการดำเนินงานที่ใช้ปัจจัยเพื่อการผลิตหรือตัวป้อนมาดำเนินการเพื่อให้เกิดผลงาน

2.3 องค์ประกอบด้านผลงาน (Output elements) โดยมักเรียกอองค์ประกอบนี้ ผลงานหรือผลผลิต ซึ่งหมายถึงผลอันเกิดจากการนำปัจจัยเพื่อการผลิตเข้าสู่กระบวนการแล้วเกิดผลขึ้นมา

ซีเลอร์ (Seiler, 1967 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2531 : 71) ได้เสนอเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผลสำเร็จขององค์การในแง่ผลงาน ดังนี้

1. ผลผลิต การลงทุนโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด
2. ความพึงพอใจ การตอบสนองความต้องการของผู้ร่วมงาน โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติ
3. การพัฒนา การลงทุนเพื่อการยกระดับของคนและความเจริญก้าวหน้า

กิบสันและคณะ (Gibson & others, 1979 อ้างถึงใน ศราวุธ สังกะเพศ, 2551 : 15) ได้ให้ความเห็นว่า การประเมินสำหรับองค์การโดยทั่วไปน่าจะแบ่งเป็นระยะๆ โดยขึ้นอยู่กับระยะเวลาการดำรงขององค์การ ได้แก่

1. เกณฑ์การวัดประสิทธิผลในระยะสั้น ประกอบด้วย
 - 1.1 ผลผลิต (Production) มุ่งวัดที่ผลผลิตเบื้องต้นขององค์การ
 - 1.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) วัดการใช้ทรัพยากรที่ขาดแคลนขององค์การ
 - 1.3 ความพึงพอใจ (Satisfaction) วัดความพึงพอใจของสมาชิกและลูกค้า
2. เกณฑ์การวัดประสิทธิผลในระยะปานกลาง ประกอบด้วย
 - 2.1 การปรับตัว (Adaptiveness) วัดการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การ
 - 2.2 การพัฒนา (Development) วัดพันธะผูกพันขององค์การที่มีต่อการขยายสมรรถนะและศักยภาพสำหรับการเจริญเติบโต
3. เกณฑ์การวัดประสิทธิผลในระยะยาว โดยวัดเรื่องการอยู่รอด (Survival) วัดความสามารถในการอยู่รอดและการคงไว้ซึ่งวิธีการสร้างความสมดุลที่เหมาะสม

พิทยา บวรวัฒนา (2531 : 71-77) ได้กล่าวถึง การวัดประสิทธิผลขององค์การโดยใช้ความคิดระบบ (The system approach) ว่า ต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้

1. ความสามารถขององค์การในการหาปัจจัยนำเข้า เช่น ทรัพยากรเงินทุนและคนที่จำเป็นต่อการผลิตปัจจัยนำออก โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถขององค์การในการหาปัจจัยนำเข้าใหม่ มาทดแทนปัจจัยนำเข้าเดิมที่ได้ใช้หมดไป เช่น หางบประมาณใหม่ หาสมาชิกใหม่เพื่อมาแทนที่สมาชิกที่ลาออกและปลดเกษียณ หาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า
2. ความสามารถขององค์การในการแปรสภาพปัจจัยนำเข้าให้กลายเป็นปัจจัยนำออก
3. ความสามารถขององค์การในการอยู่รอด (Survival) ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง โดยองค์การที่มีประสิทธิผล คือ องค์การที่สามารถสร้างและรักษาความเข้าใจอันดีกับบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

4. ความสัมพันธ์แบบพึ่งพากันระหว่างส่วนต่างๆ ขององค์การ ถ้าส่วนหนึ่งส่วนใดทำงานได้ไม่ดีแล้ว จะส่งผลกระทบกระเทือนการทำงานของส่วนอื่นๆ ด้วย

เคฟโลว (Caplow, 1964 : 21 อ้างถึงใน สราวุธ สังกะเพศ, 2551: 15) ได้เสนอว่า ประสิทธิภาพขององค์การสามารถวัดจากตัวแปร 4 ตัว คือ

1. ความมั่นคง (Stability) ขององค์การ
2. การประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Integrations)
3. ความสมัครใจ (Voluntarism) หรือความสามารถขององค์การในการทำให้สมาชิกเกิด

ความพึงพอใจและปรารถนาที่มีส่วนร่วมต่อไป

4. ความสัมฤทธิ์ผล (Achievement) หรือผลรวมของกิจกรรมขององค์การ

พาร์สัน (Parsons, 1966 อ้างถึงใน สราวุธ สังกะเพศ, 2551 : 16) ได้เสนอเครื่องมือวัดประสิทธิผลขององค์การชื่อ AGIL ซึ่งระบุกิจกรรมที่เกี่ยวข้องสี่กิจกรรมขององค์การซึ่งต้องดำเนินการให้บรรลุผลคือ

1. A: Adaptation to the environment หมายถึง การปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม
2. G : Goal attainment หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย
3. I : Integration social Stability หมายถึง การบูรณาการให้เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันซึ่งจะนำไปสู่ความมั่นคงของสังคม
4. L: Latency หมายถึง สิ่งที่ย่อนเร้นอยู่ภายใน ซึ่งหมายถึง การผดุงไว้ซึ่งรูปแบบและสัญลักษณ์ทางวัฒนธรรม การกระตุ้นและการจูงใจ

มอทท์ (Mott, 1972 : 20-24 อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ ตัญคำ, 2548 : 5-6) ได้เสนอปัจจัยการประเมินประสิทธิผลไว้ 3 ประการ คือ

1. ความสามารถในการผลิต
2. ความสามารถในการปรับตัว
3. ความสามารถที่จะยืดหยุ่นได้

จากการศึกษาแนวคิดทางวิชาการที่สอดคล้องกันในประเด็นการวัดประสิทธิผลองค์การ ดังนั้น ประเด็นที่นำมาใช้เป็นตัวแปรตาม จึงประกอบด้วย 1) ผลผลิตจากการปฏิบัติงาน 2) ความพึงพอใจของพนักงาน และ 3) การพัฒนาระบบการทำงานขององค์การ

ตัวแปร	ประเด็นในการศึกษา
ผลผลิตจากการปฏิบัติงาน	1. จำนวนผลผลิตที่เป็นไปตามเป้าหมาย 2. คุณภาพของผลงานที่ผ่านมาตรฐาน 3. จำนวนของเสียที่เกิดจากการผลิตลดน้อยลง 4. จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้า
ความพึงพอใจของพนักงาน	1. อัตราการลาออกของพนักงาน 2. อัตราการขาดงาน 3. การให้ความร่วมมือในกิจกรรมขององค์กร 4. ความกระตือรือร้นในการทำงาน
การพัฒนาระบบการทำงานขององค์กร	1. การลดขั้นตอนการทำงาน 2. ผลผลิตที่เพิ่มสูงขึ้น 3. ความปลอดภัยในการทำงาน 4. การได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอก

แนวคิดทฤษฎีกับการปกครองท้องถิ่น

ความเป็นมาของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น (Local government) เกิดขึ้นครั้งแรกในสมัยรัชกาลที่ 5 (กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2541 : 7-8) ภายหลังจากการเสด็จประพาสยุโรปในปี พ.ศ. 2440 และพบว่า การที่เมืองต่างๆ มีความสวยงาม สะอาดสะอ้านน่าอยู่ และมีการวางผังเมืองที่เป็นระบบระเบียบนั้น สาเหตุสำคัญมาจากการที่เมืองเหล่านั้นมีการบริหารจัดการโดยคนท้องถิ่นเอง โดยรัฐบาลทำหน้าที่กำกับดูแลและตรวจสอบในด้านกฎหมายเท่านั้น โดยมีได้มีการเข้าไปแทรกแซงการบริหารงานแต่อย่างใด จากการศึกษาได้นำข้อมูลมาจัดเรียงลำดับวิวัฒนาการของการปกครองท้องถิ่นไทยตามช่วงเวลาได้ดังนี้

พ.ศ. 2440 รัชกาลที่ 5 จึงได้มีพระราชดำริให้ทดลองจัดตั้งหน่วยการปกครองแบบใหม่ในระดับท้องถิ่น เรียกว่า “สุขาภิบาลกรุงเทพ”

พ.ศ. 2448 ได้จัดตั้งสุขาภิบาลท่าฉลอม เมืองสมุทรสาคร

พ.ศ. 2451 ได้เริ่มจัดตั้งสุขาภิบาลในหัวเมืองต่างๆ ทั่วประเทศ (35 แห่ง) ซึ่งสุขาภิบาลเหล่านั้นล้วนแล้วแต่มีกรรมการเป็นข้าราชการประจำทั้งสิ้น โดยมีผู้บริหารสุขาภิบาลคือนายอำเภอ และ

ถือว่างานบริหารท้องถิ่นเป็นเพียงงานฝากเท่านั้น ต่อมาได้เกิดพระราชบัญญัติสุขาภิบาลและได้แบ่ง
สุขาภิบาลออกเป็น 2 ประเภทคือ 1) สุขาภิบาลเมือง และ 2) สุขาภิบาลตำบล

พ.ศ. 2453-2468 รัชกาลที่ 6 ได้ทรงทดลองจัดตั้งสภาประชาชนปไตยในระดับชาติที่เรียกว่า
“คูสิตธานี” ซึ่งส่งผลให้สุขาภิบาลไม่ได้รับการสนับสนุนและไม่เพิ่มขึ้น รวมถึงไม่ได้รับการปรับปรุง
เพิ่มเติมใด ๆ

พ.ศ. 2470 รัชกาลที่ 7 ได้ทรงแต่งตั้งกรรมการเพื่อศึกษาเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ควรจัดตั้งเทศบาลขึ้นมาเพื่อช่วยในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญทัดเทียมกับ
นานาชาติ

พ.ศ. 2473 ได้มีการร่างพระราชบัญญัติเทศบาลขึ้นเป็นครั้งแรก เพื่อรองรับแนวคิด
การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นตามผลทำการศึกษาเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

พ.ศ. 2476 ภายหลังจากที่ประเทศไทยได้เข้าสู่ยุคประชาธิปไตยแล้ว รัฐบาลคณะราษฎร
ได้มีนโยบายกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น โดยออกพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาลเป็น 3 แบบ คือ
1) เทศบาลนคร 2) เทศบาลเมือง และ 3) เทศบาลตำบล โดยยกฐานะสุขาภิบาลทั้ง 35 แห่ง ที่มีอยู่เดิมเป็น
เทศบาล และจัดตั้งเพิ่มเติม โดยรัฐบาลคณะราษฎรมุ่งที่จะพัฒนาการปกครองท้องถิ่นให้มีเพียงรูปแบบ
เดียวคือ เทศบาล และขณะนั้นมีตำบลทั่วประเทศ รวม 4,800 ตำบล

พ.ศ. 2488 รัฐบาลคณะราษฎรได้ดำเนินการฐานะทุกตำบลให้เป็นเทศบาล แต่ด้วยข้อจำกัด
ต่าง ๆ ได้ส่งผลทำให้การจัดตั้งเทศบาลทั่วประเทศทำได้เพียง 117 แห่ง โดยมีสาเหตุสำคัญคือ รัฐบาลมี
งบประมาณ จำกัด และในระบายนั้นการกำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลยังไม่สามารถทำได้อย่างชัดเจน
รวมถึงระบบเทศบาลยังไม่มีที่เหมาะสมกับบางพื้นที่ ซึ่งมีลักษณะเป็นสังคมที่ประชาชนขาดความรู้
ความเข้าใจ รวมถึงยังไม่ได้ให้ความสนใจในเรื่องการปกครองท้องถิ่นมากเท่าใดนัก

พ.ศ. 2495 รัฐบาลจอมพล ป. พิบูลสงคราม ได้มีการไปดูงานต่างประเทศ และได้เห็น
บทบาทหน้าที่ของการปกครองท้องถิ่นในการสร้างความเจริญในด้านต่าง ๆ ให้แก่ประเทศได้อย่าง
ทั่วถึง เมื่อกลับมาถึงประเทศไทยจึงได้จัดตั้งสุขาภิบาลขึ้นอีกครั้ง โดยออกพระราชบัญญัติสุขาภิบาล
พ.ศ. 2495

พ.ศ. 2498 ได้มีการออกพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด เพื่อจัดตั้ง
องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

พ.ศ. 2499 ได้มีการออกพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล ให้มีฐานะเป็น
หน่วยการปกครองท้องถิ่น มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ให้มีฐานะเป็นนิติบุคคล

พ.ศ. 2509 รัฐบาลจอมพลถนอม กิตติขจร ได้ดำเนินการปรับปรุงองค์การบริหารส่วน
ตำบล โดยการยกเลิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับตำบลด้วยการยุบองค์การบริหารส่วนตำบล

เดิม และให้มีคณะกรรมการสภาประกอบด้วย 1) เป็นคณะกรรมการสภาโดยตำแหน่งประกอบด้วย
 กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และแพทย์ตำบล 2) เป็นกรรมการสภาโดยการแต่งตั้งจากนายอำเภอ คือ ครู และ
 3) เป็นกรรมการสภาโดยการเลือกตั้ง คือ ตัวแทนประชาชนหมู่บ้านละ 1 คน ทั้งนี้ สภาตำบลไม่มีฐานะเป็น
 นิติบุคคล แต่เป็นองค์กรที่ทำงานตามที่ได้รับมอบหมายและเห็นชอบโครงการพัฒนาตำบล ทำให้
 คณะกรรมการสภาตำบลจึงกลายเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานส่วนภูมิภาค

พ.ศ. 2515 ได้มีประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 335 ให้ยุบรวมเทศบาลกรุงเทพกับเทศบาล
 ธนบุรี และองค์การปกครองท้องถิ่นอื่นๆ เข้าด้วยกันเป็น “กรุงเทพมหานคร” (กทม.) และมี สภา กทม.
 ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติโดยมีสมาชิกมาจากการเลือกตั้งเขตละ 1 คน และมีผู้ว่าราชการจังหวัด
 (ผู้ว่า กทม.) ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร โดยมาจากการแต่งตั้ง ซึ่งทั้งหมดดำรงตำแหน่งอยู่ในวาระ 4 ปี

พ.ศ. 2521 มีการตราพระราชบัญญัติเมืองพัทยาและมีฐานะเป็นนิติบุคคล

พ.ศ. 2528 ได้จัดให้มีการเลือกตั้งผู้ว่า กทม. โดยตรงจากประชาชน

พ.ศ. 2535-2539 มีการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในหลาย
 ประการ เช่น พิจารณาปรับปรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้วยการยกเลิกไม่ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็น
 นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอีกต่อไป โดยให้ให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาจากสมาชิก
 สภาจังหวัด (ส.จ.) แทน

พ.ศ. 2540 มีการออกพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ซึ่งมีการ
 เปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น
 ทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีความเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสอดคล้องกับ
 หลักการกระจายอำนาจมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง เพราะได้มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม
 ในการปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเองมากขึ้น

พ.ศ. 2541-2542 ได้มีการออกพระราชบัญญัติยกเลิกพระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ.2495
 โดยให้ยกฐานะสุขาภิบาลทั้งหมดเป็นเทศบาลตำบล มีการออกพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของ
 สุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 และมีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหาร
 ส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 โดยเฉพาะโครงสร้างของสมาชิกองค์การ
 บริหารส่วนตำบลให้มาจากการเลือกตั้งทั้งหมด และคณะกรรมการจะต้องมาจากความเห็นชอบของสภา
 องค์การบริหารส่วนตำบล และต่อมาได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด
 พ.ศ. 2540 โดยเพิ่มอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.
 2496 และ ออกพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 11)
 พ.ศ. 2543 กำหนดให้เทศบาลเมืองและเทศบาลนคร มีการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรง และมีการ

ออกพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 โดยให้นายกเมืองพัทยาและสมาชิกสภาเมืองพัทยามาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน

พ.ศ. 2543 - ปัจจุบัน ได้มีกฎหมายที่กำหนดทิศทางขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดขึ้นในหลาย ๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นผลมาจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 รวมถึงได้มีการเสนอกฎหมายที่สำคัญเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น ได้แก่ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติบำเหน็จบำนาญข้าราชการส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2548 และพระราชกฤษฎีกาคำตอบแทนกรรมการตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550 เป็นต้น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

จรัส สุวรรณมาลา (2542 : 161) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองตนเองของของชุมชนแห่งหนึ่งแห่งใดที่มีการจัดตั้งองค์การขึ้นทำหน้าที่ในเขตพื้นที่ที่กำหนดมีอำนาจในการบริหารงานคลัง มีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจ และมีสภาพของท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนเป็นองค์กรสำคัญขององค์กรนี้

ร็อบสัน (Robson, 1953 : 574 อ้างถึงใน จุฑามาศ ศรีศิริพรพันธุ์, 2548 : 49) ได้ให้ความหมายว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์กรบริหารท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์กรบริหารท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และเป็นองค์กรที่จำเป็น (Necessary Organization) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารท้องถิ่นนั่นเอง

คลาร์ก (Clark, 1957 : 87-89 อ้างถึงใน จุฑามาศ ศรีศิริพรพันธุ์, 2548 : 49) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและจะอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

วิท (Wit, 1967 อ้างถึงใน จุฑามาศ ศรีศิริพรพันธุ์, 2548 : 49) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าเป็นการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปในหน่วยการบริหารท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการบริหารร่วมกัน รับผิดชอบทั้งหมด

หรือแต่เพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามแนวความคิดที่ว่า ถ้าอำนาจบริหารมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว การบริหารท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลในส่วนกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการส่วนกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

มอนตาญ (Montagu, 1984 : 574 อ้างถึงใน จุฑามาศ ศรีศิริพรพันธ์, 2548 : 49) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองโดยวิธีการซึ่งหน่วยการบริหารในท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งผู้มีหน้าที่บริหารโดยอิสระ และได้รับอำนาจอิสระ ตลอดจนความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารส่วนภูมิภาคและส่วนกลาง แต่ทั้งนี้การบริหารท้องถิ่นยังอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศอยู่ มิใช่ว่าได้กลายเป็นรัฐอธิปไตยไป

อุทัย หิรัญโต (2545 : 2) ได้กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจกรรมบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

อุดม ทุมโฆสิต (2551 : 222-223) ได้อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การจัดการปกครองของท้องถิ่นโดยประชาชนในท้องถิ่นการจัดการปกครองดังกล่าว กระทำโดยการเลือกคณะบุคคลเข้ามาดำเนินการจัดการปกครอง ซึ่งท้องถิ่นและชุมชนแต่ละชุมชนดังกล่าว อาจมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันในด้านอาณาเขต จำนวนประชากร ความเจริญมั่งคั่ง (เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทย จัดเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา) ทำให้ท้องถิ่น แต่ละท้องถิ่นมีลักษณะทางการปกครองเป็นการเฉพาะของตัวเอง

จากการศึกษาความหมายของการปกครองท้องถิ่นสรุปว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การจัดการด้านการปกครองท้องถิ่นโดยประชาชนของท้องถิ่นแต่ละแห่งที่มีลักษณะทางการปกครองเป็นการเฉพาะของตัวเอง ซึ่งการปกครองโดยวิธีการหน่วยการบริหารในท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งผู้มีหน้าที่บริหารโดยอิสระ และได้รับอำนาจอิสระ ตลอดจนความรับผิดชอบ

วัตถุประสงค์ของการบริหารท้องถิ่น

การบริหารงานภาครัฐหรือการบริหารงานสาธารณะโดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์หลักที่สำคัญ 2 ประการคือ การทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี (Well-Being) และการทำให้ประเทศชาติบ้านเมืองมีความมั่นคงปลอดภัย (National Security) อันจะส่งผลให้ผู้คนในบ้านเมืองนั้นอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขและมีชีวิตที่ดี การบริหารท้องถิ่นซึ่งเป็นการบริหารงานสาธารณะก็มีวัตถุประสงค์หลักในลักษณะ

เดียวกัน แต่อาจมีรายละเอียดแตกต่างกันไปในแต่ละท้องถิ่น ทั้งนี้เนื่องจากผู้คนในแต่ละสังคมอาจมีปัญหา ความต้องการ ทักษะ และค่านิยมที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจสรุปวัตถุประสงค์ของการบริหารท้องถิ่นโดยทั่วไปในภาพรวมได้ 4 ประการ ได้แก่ (รศนธ รัตนเสริมพงศ์, 2551 : 62-64)

1. การตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น วัตถุประสงค์หลักของการบริหารท้องถิ่นคือ การตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตามหลักการประชาธิปไตย ประชาชนย่อมมีสิทธิที่จะกำหนดวิถีชีวิตของตนเอง และประชาชนในท้องถิ่นก็ย่อมมีสิทธิในการกำหนดวิถีทางของท้องถิ่นตนเองด้วย ดังนั้น ไม่ว่าประชาชนจะมีความต้องการอย่างไร วัตถุประสงค์ของการบริหารท้องถิ่นก็ต้องหันเหไปในทิศทางนั้น เพื่อให้เกิดการบริหารท้องถิ่น ที่สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของประชาชนโดยทั่วไป การบริหารท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 การสนองความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีชีวิตอยู่อย่างปลอดภัย มีความมั่นคงในชีวิต ได้รับความคุ้มครองป้องกันจากภัยอันตรายในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภัยธรรมชาติ ภัยจากโจรผู้ร้าย หรือภัยอันตรายอื่น ๆ ซึ่งอาจแตกต่างกันไปในแต่ละท้องถิ่น

1.2 การสนองความต้องการปัจจัยพื้นฐาน เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ ปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีวิตในปัจจุบันนอกจากปัจจัยสี่คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรคแล้ว ยังต้องคำนึงถึงอากาศและน้ำบริสุทธิ์ รวมทั้งพลังงานที่จำเป็นด้วย

1.3 การสนองความต้องการด้านศีลธรรม เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีชีวิตอยู่ร่วมกันอย่างมีศีลธรรมและจริยธรรม ตามค่านิยมของคนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งนี้ คุณค่าเชิงจริยธรรมของแต่ละท้องถิ่นอาจมีจุดเน้นที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปได้แก่ ความสามัคคี ความยุติธรรม ความซื่อสัตย์ สุจริต ความเสียสละ ความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นต้น

1.4 การสนองความต้องการที่จะมีชีวิตที่ดีกว่าเดิม เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข ทั้งนี้ ชีวิตที่ดีในแต่ละท้องถิ่นจะมีลักษณะอย่างไร ต้องแล้วแต่ค่านิยมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น อาจเน้นความสงบเรียบร้อย ความประณีตบรรจง ความสะอาดสบาย ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี เป็นต้น

2. การตอบสนองนโยบายแห่งรัฐ ในฐานะที่การบริหารท้องถิ่นเป็นการดำเนินการบริหารในระดับรองจากระดับชาติหรือระดับรัฐ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่แต่ละท้องถิ่นจะต้องมีแนวทางการบริหารงานที่อยู่ภายใต้กรอบนโยบายแห่งรัฐ และมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองนโยบายสาธารณะในระดับชาติหรือระดับรัฐ เพื่อให้การบริหารประเทศในทุกระดับเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ประสานสอดคล้องกัน เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทางปฏิบัติ อันจะทำให้เกิดประโยชน์ร่วมกันของประชาชนในชาติ ดังนี้

2.1 การให้ความร่วมมือในการดำเนินนโยบายระดับรัฐ โดยท้องถิ่นกำหนดนโยบายการบริหารท้องถิ่นให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐ ความร่วมมือของท้องถิ่นในการดำเนินนโยบายสาธารณะในระดับรัฐจะทำให้เกิดการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นเครือข่ายทั่วทั้งประเทศ ส่งผลให้การดำเนินนโยบายของรัฐประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

2.2 การแบ่งเบาภาระของรัฐบาล โดยดำเนินกิจการที่รัฐมอบหมายหรือกระจายอำนาจให้ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นภารกิจในด้านการจัดบริการสาธารณะในท้องถิ่น ทำให้รัฐบาลมีภาระลดลง และสามารถบริหารกิจการที่สำคัญอันเป็นความรับผิดชอบในระดับชาติหรือระดับรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. การนำทรัพยากรท้องถิ่นมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีมากมายหลากหลาย ทรัพยากรที่มีอยู่มากไม่เพียงพอที่จะแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการทั้งหมดได้ จึงจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรอย่างระมัดระวัง เพื่อให้ทรัพยากรดังกล่าวสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่าที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อประโยชน์ของประชาชนและชุมชนท้องถิ่น รวมตลอดถึงประเทศชาติโดยรวม วัตถุประสงค์ในการบริหารท้องถิ่นเพื่อนำทรัพยากรท้องถิ่นมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น อาจจำแนกออกได้เป็น 3 ตอน ดังนี้

3.1 การนำทรัพยากรท้องถิ่นมาใช้ การบริหารท้องถิ่นเพื่อให้สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารอย่างพอเพียงและมีคุณภาพ ฉะนั้น ในลำดับแรกจะต้องเริ่มต้นจากการจัดหาทรัพยากรมาใช้ เช่น การจัดหารายได้ที่เป็นตัวเงิน การจัดหาทรัพยากรอื่น ๆ การจัดการทรัพยากรบุคคล และเทคโนโลยีที่เหมาะสม เป็นต้น

3.2 การใช้ทรัพยากรท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ ทรัพยากรท้องถิ่นนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเต็มที่ก็ต่อเมื่อมีการนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทรัพยากรจะต้องถูกใช้ไปอย่างสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ในขณะที่เดียวกันก็ทำให้เกิดผลดีมากที่สุด แม่นยำตรงเป้าหมาย รวดเร็ว และราบรื่นที่สุด ตลอดจนสามารถใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืนคือใช้ได้ตลอดไปไม่หมดสิ้น

3.3 การใช้ทรัพยากรท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ วัตถุประสงค์หลักของการบริหารท้องถิ่นคือการแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น การนำทรัพยากรท้องถิ่นมาใช้ ไม่ว่าจะเป็นการใช้จ่ายเงินที่ดี ทรัพยากรธรรมชาติ หรือกำลังคน จะต้องมีความคุ้มค่าเพื่อประโยชน์

ของท้องถิ่นและประชาชน และจะต้องดำเนินงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ จึงจะถือว่าเป็นการใช้ทรัพยากรท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การพัฒนาท้องถิ่น การบริหารท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าในด้านต่างๆ ตามความมุ่งหมายของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งอาจแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตามทุกท้องถิ่นต้องการที่จะพัฒนาท้องถิ่นของตนโดยมีความมุ่งหมายที่สำคัญ 3 ประการคือ การแก้ไขสิ่งที่ปัญหาของท้องถิ่น การบำรุงรักษาสิ่งดี ๆ ที่เป็นอยู่หรือมีอยู่แล้วในท้องถิ่นให้คงอยู่ต่อไป และการสร้างสรรค์สิ่งที่ดีมีประโยชน์สำหรับประชาชนและชุมชนท้องถิ่น ทั้งนี้การจะพัฒนาท้องถิ่นให้ประสบผลสำเร็จจะต้องพัฒนาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบในการดำรงอยู่ของท้องถิ่นในทุก ๆ ด้านไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งโดยทั่วไปการบริหารท้องถิ่นจะมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญในด้านต่างๆ ดังนี้

4.1 การพัฒนาทางสังคม ทำให้ชุมชนท้องถิ่นมีสภาวะทางสังคมที่ดี สมาชิกของชุมชนดำเนินชีวิตร่วมกันอย่างผาสุก ราบรื่น มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และมีแนวทางในการดำรงชีวิตที่สอดคล้องกันสามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองและอบรมสั่งสอนสมาชิกรุ่นใหม่ให้มีความรู้ความสามารถ ตลอดจนสืบทอดวัฒนธรรมของท้องถิ่นต่อไป

4.2 การพัฒนาทางเศรษฐกิจ ทำให้ผู้คนมีของกินของใช้อย่างเพียงพอตามที่ต้องการพ้นจากสภาพความขาดแคลนอดอยาก มีการผลิตอย่างเพียงพอ มีการจัดสรรผลผลิตจำหน่ายแจกกันไปอย่างทั่วถึง มีการบริโภคอย่างได้ประโยชน์ มีการกระจายรายได้อย่างเป็นธรรม และพัฒนาไปสู่การมีกินมีใช้อย่างสมบูรณ์พูนสุข การสร้างระบบเศรษฐกิจที่เข้มแข็ง การเพิ่มกำลังการผลิต และการขยายตัวทางเศรษฐกิจต่อไป

4.3 การพัฒนาทางการเมือง ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความรู้ ความเข้าใจ ตลอดจนมีความเชื่อมั่นศรัทธาในการปกครองระบอบประชาธิปไตย ตระหนักถึงความสำคัญของตนเองในฐานะเจ้าในการบริหารท้องถิ่น ทำให้ประชาคมท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง สามารถปกครองตนเอง และพัฒนาท้องถิ่นของตนอย่างยั่งยืนการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการศึกษาวัตถุประสงค์ของการบริหารท้องถิ่น สรุปว่า การบริหารท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ 4 ประการ ได้แก่ การตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น การตอบสนองนโยบายแห่งรัฐ ในฐานะที่การบริหารท้องถิ่นเป็นการดำเนินการบริหารในระดับรองจากระดับชาติหรือระดับรัฐ การนำทรัพยากรท้องถิ่นมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และการพัฒนาท้องถิ่น การบริหารท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าในด้านต่างๆ ตามความมุ่งหมายของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งอาจแตกต่างกันไป

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาลตำบล

การบริหารงานของเทศบาล เป็นกระบวนการจัดกิจกรรมของกลุ่มบุคลากร โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ที่กำหนด ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อประโยชน์สุขแก่สังคมโดยรวม (อนันตชัย นาระธิ, 2553 : 26)

1. หลักเกณฑ์ในการจัดตั้งเทศบาลตำบล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นใดขึ้นเป็นเทศบาลไว้ 3 ประการ ได้แก่ (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2545 : 125-126)

1.1 จำนวนและความหนาแน่นของประชากรในท้องถิ่นนั้น

1.2 ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น

1.3 ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่า จะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด

ตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (ฉบับที่ 13) กำหนดไว้ว่าท้องถิ่นใดซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล โดยมีได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้เฉพาะว่า การเป็นเทศบาลตำบลจะต้องมีเงื่อนไขอย่างใดบ้าง ในทางปฏิบัติจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้อย่างกว้างๆ ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 : 191)

1. มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมา ตั้งแต่ 12,000,000 บาทขึ้นไป

2. มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป

3. ความหนาแน่นของประชากรตั้งแต่ 1,500 คน ต่อ 1 ตร.กม.ขึ้นไป

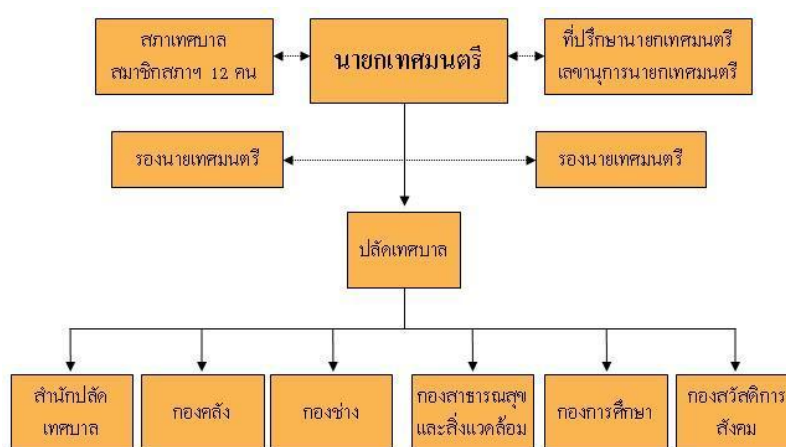
4. ได้รับความเห็นชอบจากรายการในท้องถิ่นนั้น

สำหรับในกรณีที่มีความจำเป็นเช่น การควบคุมการก่อสร้างอาคาร การแก้ปัญหาชุมชนแออัด การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การพัฒนาท้องถิ่นหรือการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล กระทรวงมหาดไทยจะสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลเฉพาะแห่งได้ หรือกรณีที่จังหวัดเห็นว่าสุขาภิบาลใดมีความเหมาะสมสมควรยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลได้ ให้จังหวัดรายงานไปให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลได้ โดยให้จังหวัดชี้แจงเหตุผลและความจำเป็น พร้อมทั้งส่งข้อมูลความเหมาะสมไปให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาด้วย

2. โครงสร้างของเทศบาลตำบล

ตามมาตรา 14 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (ฉบับที่ 13) ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี แต่สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลแล้ว จะมีโครงสร้างเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งส่วนคือ พนักงานเทศบาล ดังนั้นจึงสามารถแบ่งโครงสร้างของเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) ฝ่ายการเมือง และ 2) ฝ่ายพนักงานประจำ

ภาพที่ 2.2 โครงสร้างเทศบาลตำบล



(โกวิทย์ พวงงาม, 2550 : 191)

3. โครงสร้างฝ่ายการเมือง

โครงสร้างฝ่ายการเมือง ประกอบด้วย สภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี ซึ่งกำหนดให้มีคุณสมบัติและอำนาจหน้าที่ดังนี้

3.1 สภาเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง

กำหนดให้สภาเทศบาลมีประธานสภาคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่ง ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล ประธานสภาเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมสภาเทศบาล รองประธานสภาเทศบาล มีหน้าที่กระทำการกรรมการแทนประธานสภาเทศบาลเมื่อประธานสภาเทศบาลไม่อยู่ หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้

การประชุมสภาเทศบาลในปีหนึ่งให้มีสมัยประชุมสามัญ 4 สมัย สมัยประชุมสามัญสมัยหนึ่ง ๆ ให้มีกำหนดไม่เกินสามสิบวัน แต่ถ้าจะขยายเวลาออกไปอีกจะต้องได้รับอนุญาตจาก

ผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้ว่าราชการจังหวัดต้องกำหนดให้สมาชิกสภาเทศบาลได้มาประชุมสภาเทศบาลครั้งแรกภายในสิบห้าวันนับแต่วันประกาศผลการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลครบตามจำนวนแล้ว และให้ที่ประชุมเลือกประธานสภาเทศบาลและรองประธานสภาเทศบาล นอกจากสมัยประชุมสามัญแล้ว เมื่อเห็นว่าเป็นการจำเป็นเพื่อประโยชน์แห่งเทศบาล ประธานสภาเทศบาลที่ดี หรือนายกเทศมนตรีที่ดี หรือสมาชิกสภาเทศบาลมีจำนวนไม่ต่ำกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกที่อยู่ในตำแหน่งก็ดี อาจทำคำร้องยื่นผู้ว่าราชการจังหวัดเรียกประชุมวิสามัญได้ สมัยประชุมวิสามัญให้มีกำหนดไม่เกินสิบห้าวัน แต่ถ้าจะขยายเวลาออกไปอีกจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้ว่าราชการจังหวัด

อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล

เพื่อให้การดำเนินงานกิจการสภาเทศบาลเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่กำหนด สภาเทศบาลมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) เลือกประธานสภาเทศบาล และรองประธานสภาเทศบาล
- 2) มีมติให้ประธานสภาเทศบาล รองประธานสภาเทศบาล และสมาชิกสภาเทศบาลพ้นจากตำแหน่ง โดยเห็นว่าเป็นความประพฤติในทางที่จะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียหรือก่อความไม่สงบเรียบร้อยแก่เทศบาล หรือกระทำการอันเสื่อมเสียประโยชน์ของสภาเทศบาล โดยมีสมาชิกสภาเทศบาลจำนวนไม่น้อยกว่า 1 ใน 3 ของจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่เข้าชื่อเสนอให้สภาเทศบาลพิจารณา และมติดังกล่าวต้องมีคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ของจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ ทั้งนี้ ให้สมาชิกภาพสิ้นสุดลงนับแต่วันที่สภาเทศบาลมีมติ
- 3) ตั้งกระทู้ถามนายกเทศมนตรีหรือรองนายกเทศมนตรีในข้อความใดๆ อันเกี่ยวกับการงานในหน้าที่ได้ แต่นายกเทศมนตรีหรือรองนายกเทศมนตรีมีสิทธิที่จะไม่ตอบเมื่อเห็นว่าเป็นข้อความนั้นๆ ยังไม่สมควรเปิดเผยเพราะเกี่ยวกับความปลอดภัยหรือประโยชน์สำคัญของเทศบาล
- 4) เลือกบุคคลผู้เป็นหรือมิได้เป็นสมาชิก ตั้งเป็นคณะกรรมการวิสามัญของสภาเทศบาล เพื่อกระทำการหรือพิจารณาสอบสวนหรือศึกษาเรื่องใดๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล แล้วรายงานต่อสภาเทศบาล
- 5) ในกรณีกิจการอื่นใดอาจกระทบถึงประโยชน์ได้เสียของเทศบาลหรือประชาชนในท้องถิ่น สมาชิกสภาเทศบาลจำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกเท่าที่มีอยู่เสนอต่อประธานสภาเทศบาลเพื่อให้มีการออกเสียงประชามติในท้องถิ่น
- 6) เสนอร่างเทศบัญญัติเทศบาล และพิจารณาให้ความเห็นชอบร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาล แผนพัฒนา 3 ปี ร่างเทศบัญญัติเทศบาล เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพิ่มเติม การโอนเงิน/งบประมาณตลอดจน การดำเนินงานหรือกิจการอื่นใดที่ระเบียบกฎหมายให้อำนาจไว้

3.2 นายกเทศมนตรี เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นดำรงตำแหน่งนับแต่วันเลือกตั้งและมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกนายกเทศมนตรีต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

ตามมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (ฉบับที่ 13) ได้กำหนดให้นายกเทศมนตรีมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- 1) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติ และนโยบาย
- 2) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล
- 3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขาธิการนายกเทศมนตรี
- 4) วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- 5) รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ
- 6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

4. โครงสร้างฝ่ายพนักงานประจำ

พนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ของเทศบาลนั้นต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ทั้งในเรื่องงานด้านการทะเบียน การสาธารณสุข โภค การศึกษา การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก ซึ่งแตกต่างจากคณะเทศมนตรีที่วาทะเทศมนตรีรับผิดชอบและภารกิจในลักษณะของการ ‘ทำอะไร’ ส่วนการ ‘ทำอย่างไร’ ก็จะเป็นหน้าที่ของพนักงานเทศบาล โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบ

ประเภทของพนักงานประจำของเทศบาล ประกอบด้วย

4.1 พนักงานเทศบาล (ข้าราชการ) มีระดับตำแหน่งตั้งแต่ ระดับ 1-9 ประกอบด้วย 3 ประเภท คือ ข้าราชการทั่วไป วิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญ และบริหารระดับกลางหรือระดับสูง

4.2 พนักงานจ้าง ประกอบด้วย 3 ประเภท คือ พนักงานจ้างทั่วไป พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษ

4.3 ลูกจ้างประจำ

ฝ่ายพนักงานประจำเหล่านี้ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำให้กับเทศบาล ตามระเบียบกฎหมายกำหนด โดยปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงาน (ข้าราชการ) ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างเทศบาลรองจากนายกเทศมนตรี และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย และมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด หรือตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย มีรองปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการสำนัก/ส่วน/กอง และหน้าฝ่าย/งาน เป็นผู้ช่วยเหลือในการบังคับบัญชาและการปฏิบัติงาน ซึ่งการบริหารงานบุคคลให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยกำหนดให้มีคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท.) ทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของเทศบาลและคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัด (ก.ท.จ.) ทำหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการบริหารงานบุคคลภายในจังหวัด เช่น การกำหนดจำนวนตำแหน่ง อัตราเงินเดือน การคัดเลือก การบรรจุและแต่งตั้ง การโอน ย้าย การเลื่อนขั้นเงินเดือน เป็นต้น

การกำหนดส่วนราชการและขนาดของเทศบาลตำบล

การกำหนดส่วนราชการของเทศบาลตำบลกระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2541 โดยในข้อ 4 ได้กำหนดไว้ว่า การบริหารของเทศบาลอาจแบ่งส่วนราชการ ดังต่อไปนี้

- (1) สำนักปลัดเทศบาล
- (2) กองการประปา หรือฝ่ายการประปา
- (3) กองการแพทย์ หรือฝ่ายการแพทย์
- (4) สำนักการศึกษา หรือกองการศึกษา
- (5) สำนักการคลัง กองคลัง หรือฝ่ายคลัง
- (6) สำนักการช่าง กองช่าง หรือฝ่ายช่าง
- (7) กองช่างสุขาภิบาล หรือฝ่ายช่างสุขาภิบาล
- (8) กองวิชาการและแผนงาน หรือฝ่ายวิชาการและแผนงาน
- (9) กองสวัสดิการสังคม หรือฝ่ายสวัสดิการสังคม
- (10) สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- (11) หน่วยงานตรวจสอบภายใน
- (12) แขวง

โดยคณะกรรมการพนักงานเทศบาลได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการกำหนดส่วนบริหารของเทศบาล โดยพิจารณาถึงความเจริญและศักยภาพของเทศบาลในด้านต่างๆ ตลอดจนปริมาณและคุณภาพของงานที่เทศบาลต้องรับผิดชอบ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ด้านคือ

1. ด้านการปกครอง เป็นการปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาแตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็น ผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการ ของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีการเมืองจะต้องมีความบริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้ พัฒนาระบบการบริหารราชการของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพ และพัฒนาการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ

2. ด้านการบริหาร เป็นการส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารและการพัฒนาร่วมกันอย่างยั่งยืน โดยร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบและติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้การบริหารและพัฒนาบ้านเมืองมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สร้างระบบการบริหารงานโดยเน้นหลักประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้และตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง การจัดโครงการเทศบาลพบประชาชน เพื่อจัดบริการด้านต่างๆ แก่ประชาชน พร้อมรับฟังปัญหาความต้องการจากประชาชนได้อย่างทั่วถึง พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อให้มีความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล อย่างทั่วถึง ส่งเสริมและสร้างขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน โดยใช้ระบบคุณธรรมและจิตสวัสดิการต่างๆ ตามความเหมาะสม และส่งเสริมให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม บทบาทหน้าที่ของประชาชนที่มีต่อการบริหารบ้านเมืองและอำนาจในหน้าที่ของประชาชนที่มีต่อการบริหารบ้านเมืองตาม รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน

3. ด้านเศรษฐกิจ เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพให้แก่ประชาชนโดยมุ่งเน้นอาชีพที่มีศักยภาพของแต่ละพื้นที่ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนใช้วิถีชีวิตโดยนาระบบเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ให้เกิดผลทางปฏิบัติอย่างแท้จริง ฝึกอาชีพและส่งเสริมอาชีพเสริมให้แก่ประชาชน ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และการพัฒนาแหล่ง ท่องเที่ยวให้มีความสวยงาม พร้อมประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่ยู้งักของนักท่องเที่ยว และส่งเสริม สนับสนุนการรวมกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ให้เกิดความเข้มแข็ง

4. ด้านสังคม การศึกษา และวัฒนธรรม เป็นการดำเนินงานด้านการควบคุมและป้องกันโรคต่างๆ ในพื้นที่ ส่งเสริมให้บริการด้านสาธารณสุข การรักษาพยาบาล แก่ผู้สูงอายุ คนพิการ

ผู้ด้อยโอกาส และประชาชนทั่วไป โดยการออกหน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่ การคัดกรองโรคต่างๆ การแก้ไขปัญหา และรณรงค์ป้องกันยาเสพติด การดำเนินงานด้านสุขาภิบาลอาหาร การจัดระเบียบร้านค้าแผงลอย สถานที่สะสมอาหารให้ได้มาตรฐาน การสนับสนุน ส่งเสริมการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐานชุมชนให้มีศักยภาพ การส่งเสริมและรณรงค์ปลูกจิตสำนึกให้เยาวชน ประชาชน ร่วมกันรักษาความสะอาด ลดปริมาณขยะและกำจัดสิ่งปฏิกูลต่างๆ ส่งเสริมให้สถานประกอบการ และบ้านเรือนประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกัน ฝุ่นละออง ปัญหาสิ่งแวดล้อม มลพิษทางอากาศ มลพิษทางเสียง และปัญหาน้ำเน่าเสีย การจัดทำผังเมืองเฉพาะ เพื่อให้การขยายตัวของเมืองมีแนวทางที่ชัดเจน เป็นไปอย่างมีระบบ แก้ไขปัญหาด้านคุณภาพชีวิตของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นด้านปัญหาชุมชนแออัด ปัญหาที่อยู่อาศัย ยาเสพติด พร้อมกำหนดมาตรการแนวทางการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของประชาชน ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ และผู้ป่วยเอดส์ โดยการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้

สำหรับการแบ่งส่วนราชการของเทศบาล คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล ได้มีการประกาศหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดของเทศบาล โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 17 (9) ประกอบ มาตรา 24 วรรคเจ็ด แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และ ข้อ 1 แห่งประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริหารและการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลและกิจการอื่นเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในเทศบาล ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2544 และ คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล ในการประชุมครั้งที่ 4/2545 เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2545 มีมติเห็นชอบให้ประกาศหลักเกณฑ์กำหนดขนาดของเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้กำหนดขนาดของเทศบาลออกเป็น 3 ขนาด ได้แก่ ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก โดยเทศบาลใดจะเป็นขนาดใดให้ใช้หลักเกณฑ์ในการกำหนด ดังนี้
 - 1.1 เทศบาลชั้น 1 เดิม จัดให้เป็นเทศบาลขนาดใหญ่
 - 1.2 เทศบาลชั้น 2 – 6 เดิม จัดให้เป็นเทศบาลขนาดกลาง
 - 1.3 เทศบาลชั้น 7 เดิม จัดให้เป็นเทศบาลขนาดเล็ก
2. เทศบาลสามารถเปลี่ยนแปลงขนาดได้ตามความจำเป็นและความเหมาะสม โดยจะต้องผ่านเกณฑ์เบื้องต้น ตามที่คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลกำหนด
3. คณะกรรมการพนักงานเทศบาลเป็นผู้พิจารณาเห็นชอบการกำหนดขนาดของเทศบาลเป็นขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็กตามที่เทศบาลเสนอ

4.ให้นำการกำหนดขนาดของเทศบาลมาใช้ในการกำหนดหรือเปลี่ยนแปลงระดับตำแหน่งผู้บริหารของเทศบาล ตามกรอบระดับตำแหน่ง แนบท้ายหลักเกณฑ์การกำหนดหรือเปลี่ยนแปลงระดับตำแหน่งตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลกำหนด

5. การเปลี่ยนแปลงขนาดเทศบาลหรือระดับตำแหน่งตามข้อ 2 และข้อ 4 ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลก่อน

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 (มาตรา 281) กำหนดให้รัฐจะต้องให้ความสำคัญเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ดังนั้นอำนาจหน้าที่หลักของเทศบาล คือ การจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชน อย่างครอบคลุมและทั่วถึง มีคุณภาพ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ภายใต้กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งต้องเป็นไปตามความต้องการของประชาชน และสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาประเทศ

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 กำหนดไว้แจ้งชัด ซึ่งอาจจำแนกที่มาของอำนาจหน้าที่ดังกล่าวได้คือ

1. อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด

โดยสามารถแบ่งแยกประเภทอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้เป็น 2 ส่วน คือ หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และอำนาจหน้าที่ ที่เลือกปฏิบัติ ทั้งยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในฐานะต่างๆ ดังนี้

1.1 หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ

มาตรา 53 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมือง มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

(1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50 ซึ่งบังคับให้เทศบาลมีหน้าที่ต้องทำให้เขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- 3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

ท้องถิ่น

- 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ

- 9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล
- (2) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- (3) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
- (5) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (6) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
- (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (8) ให้มีการดำเนินการจัดการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

1.2 หน้าที่ที่อาจจะต้องทำ

มาตรา 54 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลเมือง อาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- (5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- (6) ให้มีการสาธารณสุข
- (7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- (8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- (9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
- (10) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
- (12) เทศพาณิชย์

ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร

ความเป็นมาของอำเภอเมืองชุมพร

ชุมพร มีชื่อปรากฏมาตั้งแต่ปี พ.ศ.1098 โดยมีฐานะเป็นเมืองสิบสองนักษัตรของ นครศรีธรรมราช ใ้รูปแพะเป็นตราเมืองหน้าด่านฝ่ายเหนือ เพราะอยู่ตอนบนของภาคใต้ ใน พุทธศักราช 1997 รัชสมัยแผ่นดินสมเด็จพระบรมไตรโลกนาถ ปรากฏในกฎหมายตราสามดวงว่า เมืองชุมพรเป็นเมืองตรี อาณาจักรฝ่ายใต้ของ กรุงศรีอยุธยาในรัชกาลที่ 5 โปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งเป็น มณฑลชุมพร ต่อมา มีการยุบการปกครองแบบมณฑลเทศาภิบาลเป็นจังหวัด ชุมพรจึงมีฐานะเป็นจังหวัด

อำเภอชุมพร เดิมชื่ออำเภอท่าตะเภา ตั้งเป็นอำเภอเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2450 เป็นอำเภอชั้น 1 สำหรับชื่อเมืองชุมพร สันนิษฐานว่ามาจาก 1) คำว่า “ชุมนุพพล” เนื่องจากเป็นเมืองหน้าด่าน การเดินทัพไม่ว่าจะมาจากฝ่ายเหนือหรือฝ่ายใต้ ล้วนเข้ามาตั้งแต่ค่ายชุมนุพพลกันที่นี่ จึงเรียกจุดนี้ว่า “ชุมนุพพล” ซึ่งต่อมาเพี้ยนเป็น “ชุมพร” 2) อีกประการหนึ่งในการเดินทางไปทำศึกสงครามของแม่ทัพ นายกองตั้งแต่สมัยโบราณมา เมื่อจะเคลื่อนพลจะต้องทำพิธีส่งทัพโดยการบวงสรวงสิ่งศักดิ์สิทธิ์ขอให้ได้รับชัยชนะในการสู้รบ เป็นการบำรุงขวัญทหารในสถานที่ชุมนุพเพื่อรับพรเช่นนี้ตรงกับความหมาย ชุมนุพหรือประชุมพร ซึ่งทั้งสองคำนี้อาจเป็นต้นเหตุของคำว่า “ชุมนุพพร” เช่นเดียวกัน 3) แต่อีกทางหนึ่งสันนิษฐานว่า น่าจะได้มาจากชื่อพันธุ์ไม้ธรรมชาติในท้องถิ่น ได้แก่ ต้นมะเดื่อชุมพร เพราะที่ตั้งของเมืองชุมพรนั้นอยู่บนฝั่งแม่น้ำท่าตะเภา มีต้นมะเดื่อชุมพรขึ้นอยู่มากมายต้นมะเดื่อชุมพรจึงเป็นสัญลักษณ์ (สำนักงานการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชุมพร, 2551)

สภาพทั่วไป

1. ภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ทั่วไปไม่มีภูเขาสูง เป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำสำคัญ ได้แก่ แม่น้ำท่าตะเภา มีความยาว 33 กิโลเมตร ไหลลงสู่อ่าวไทยในทะเลนอกฝั่งของจังหวัดชุมพร

2. ภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศคล้ายกับจังหวัดอื่นๆ ในภาคใต้ กล่าวคือ มีฤดูฝนมากกว่าฤดูอื่น คือระหว่างเดือนมิถุนายนถึงเดือนมกราคม ส่วนฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนพฤษภาคมโดยมีลมมรสุมพัดผ่าน

3. คำขวัญ : “เชิดชูกรมหลวงชุมพร อนุรักษ์อุทยานทหาร โครงการแก้มลิงหนองใหญ่

ระบือไกลปะการัง ชื่อดังรังนกนางแอ่น”

4. อาณาเขตทางการปกครอง

พื้นที่รับผิดชอบ 748.39 ตารางกิโลเมตร ประชากร 145,952 คน (ชาย 72,500 คน/หญิง 73,452 คน) ความหนาแน่น 195 คน/ตารางกิโลเมตร

5. ที่ตั้งและอาณาเขต

อำเภอเมืองชุมพรตั้งอยู่ทางตอนบนของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับอำเภอข้างเคียง

ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอท่าแซะและอำเภอปะทิว

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอไทย

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอสวี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอกระบุรี (จังหวัดระนอง)

สภาพการปกครอง

1. การแบ่งพื้นที่การปกครองส่วนภูมิภาค

อำเภอเมืองชุมพรแบ่งเขตการปกครองย่อยออกเป็น 17 ตำบล 165 หมู่บ้าน ได้แก่

- 1.1 ท่าตะเภา
- 1.2 ปากน้ำ 10 หมู่บ้าน
- 1.3 ท่ายาง 11 หมู่บ้าน
- 1.4 บางหมาก 13 หมู่บ้าน
- 1.5 นาทุ่ง 10 หมู่บ้าน
- 1.6 นาชะอัง 9 หมู่บ้าน
- 1.7 ตากแดด 9 หมู่บ้าน
- 1.8 บางลึก 12 หมู่บ้าน
- 1.9 หาดพันไกร 12 หมู่บ้าน
- 1.10 วังไผ่ 13 หมู่บ้าน
- 1.11 วังใหม่ 9 หมู่บ้าน
- 1.12 บ้านนา 13 หมู่บ้าน
- 1.13 ชุนกระทิง 8 หมู่บ้าน
- 1.14 ทุ่งคา 11 หมู่บ้าน
- 1.15 วิสัยเหนือ 12 หมู่บ้าน
- 1.16 หาดทรายรี 7 หมู่บ้าน
- 1.17 ถ้ำสิงห์ 6 หมู่บ้าน

2. การปกครองส่วนท้องถิ่น

ท้องที่อำเภอเมืองชุมพรประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 19 แห่ง ได้แก่

- 2.1 เทศบาลเมืองชุมพร ครอบคลุมพื้นที่ตำบลท่าตะเภาทั้งตำบล และครอบคลุมไปถึงบางส่วนของตำบลบางหมาก ตำบลนาทุ่ง ตำบลตากแดด ตำบลวังไผ่ และตำบลขุนกระหัง
- 2.2 เทศบาลตำบลปากน้ำชุมพร ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลปากน้ำ
- 2.3 เทศบาลตำบลวังไผ่ ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลวังไผ่
- 2.4 เทศบาลตำบลท่ายาง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลท่ายางทั้งตำบล
- 2.5 เทศบาลตำบลบางลึก ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางลึกทั้งตำบล
- 2.6 องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลปากน้ำ (นอกเขตเทศบาลตำบลปากน้ำชุมพร)
- 2.7 เทศบาลตำบลบางหมาก ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางหมาก (นอกเขตเทศบาลเมืองชุมพร)
- 2.8 องค์การบริหารส่วนตำบลนาทุ่ง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลนาทุ่ง (นอกเขตเทศบาลเมืองชุมพร)
- 2.9 เทศบาลตำบลนาชะอัง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลนาชะอังทั้งตำบล
- 2.10 องค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด ครอบคลุมพื้นที่ตำบลตากแดด (นอกเขตเทศบาลเมืองชุมพร)
- 2.11 องค์การบริหารส่วนตำบลหาดพันไกร ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหาดพันไกรทั้งตำบล
- 2.12 องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลวังไผ่ (นอกเขตเทศบาลเมืองชุมพรและเทศบาลตำบลวังไผ่)
- 2.13 เทศบาลตำบลวังใหม่ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลวังใหม่ทั้งตำบล
- 2.14 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านนาทั้งตำบล
- 2.15 เทศบาลตำบลขุนกระหัง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลขุนกระหัง (นอกเขตเทศบาลเมืองชุมพร)
- 2.16 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคา ครอบคลุมพื้นที่ตำบลทุ่งคาทั้งตำบล
- 2.17 องค์การบริหารส่วนตำบลวิสัยเหนือ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลวิสัยเหนือทั้งตำบล
- 2.18 เทศบาลตำบลหาดทรายรี ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหาดทรายรีทั้งตำบล
- 2.19 องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำสิงห์ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลถ้ำสิงห์ทั้งตำบล

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตโดยจะทำการศึกษาเฉพาะเทศบาลตำบลเท่านั้น ทำให้มีหน่วยในการศึกษารวม 6 แห่ง ประกอบด้วย 1) เทศบาลตำบลท่ายาง 2) เทศบาลตำบลปากน้ำชุมพร 3) เทศบาลตำบลวังไผ่ 4) เทศบาลตำบลหาดทรายรี 5) เทศบาลตำบลวังใหม่ และ 6) เทศบาลตำบลบางลึก 7) เทศบาลตำบลขุนกระโทก 8) เทศบาลตำบลบางหมาก 9) เทศบาลตำบลนาชะอัง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิรัตน์ ศานติอาภา (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลเมืองลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลทำให้การบริหารจัดการของเทศบาลเมืองลำพูนบรรลุเป้าหมายคือ กระบวนการสร้างนโยบายที่มีลักษณะของการกระจายอำนาจ การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย มีการศึกษาปัญหาและแนวโน้มของปัญหาที่เป็นระบบทำให้การจัดสรรหรือลำดับของปัญหาเหมาะสมกับสภาพของทรัพยากรของเทศบาล มีการติดตามประเมินผลของนโยบาย ข้อเสนอแนะไว้ว่า ควรจะมีการประเมินผลหรือติดตามการบริหารงานของผู้บริหาร ผู้ที่มีหน้าที่กำหนดนโยบาย ระเบียบราชการต่างๆควรจะมีความเป็นกลางเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ผู้บริหารควรมีการวางแผนล่วงหน้าในการใช้จ่ายและการบริหารงบประมาณอย่างระมัดระวังเน้นเกิดประโยชน์สูงสุดในส่วนรวม ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเพื่อกระตุ้นความสนใจและก่อให้เกิดความสัมพันธอันดีระหว่างประชาชนและองค์การบริหารส่วนตำบล และควรเร่งส่งเสริมอำนาจตรวจสอบภายในชุมชนให้กลุ่มประชาชนมีอำนาจ

พรสุณี หงษ์ลอย (2550) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาในจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า การบริหารงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดนครปฐม ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยม ด้านการสร้างระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนใหม่ ด้านการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานด้านการเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ด้านการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการ ด้านการรื้อปรับระบบการเงินและงบประมาณ และด้านการเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย โดยมีประสิทธิผลของสถานศึกษาในจังหวัดนครปฐม ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความมุ่งมั่นในชีวิต ด้านความสามารถในการปรับตัว ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สำหรับการบริหารงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยที่

ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาในจังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมพบว่า การบริหารงานตาม ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ในภาพรวม ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาในจังหวัด นครปฐม ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เนาวรัตน์ พุ่มจันทร์ (2550 : 115-119) ได้ศึกษาเรื่องความสำเร็จของการนำหลัก การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปใช้ในการบริหารงานเทศบาล กรณีศึกษาเทศบาลจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหาร เทศบาลในจังหวัดภูเก็ต ประชาชนผู้ให้บริการเห็นว่ามีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยที่ ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการนำหลักการบริหารงานเทศบาล คือ กลยุทธ์ โครงสร้าง ระบบการ ดำเนินงาน รูปแบบการบริหาร ทักษะของบุคลากร และการจัดการด้านบุคลากร ส่วนค่านิยมร่วมของ เทศบาลเป็นปัจจัยเชิงลบต่อระดับความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการ บริหารเทศบาล เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านโครงสร้าง พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยการ กระจายอำนาจไปสู่ระดับล่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ในการบริหารงานของเทศบาล การจัดการด้านบุคลากร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดย ความสามารถในการทำงานเป็นทีมระหว่างสายงานในเทศบาล มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการ บริหารงานของเทศบาล และ มรการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยึดหลักคุณธรรม ด้านระบบการ ดำเนินงานของเทศบาล พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการให้บริการที่โปร่งใส ชัดเจน รวดลงมา คือ การให้บริการที่มีขึ้นไม่มากและรวดเร็ว ด้านกลยุทธ์ของเทศบาล พบว่า โดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง โดยการประเมินผลการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง รวดลงมา คือ เปิด โอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม และด้านระบบการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการ ให้บริการที่โปร่งใส ชัดเจนและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการบริหารงาน ของเทศบาล

นัฐกานต์ อัสวแก้วฟ้า (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษารูปแบบการบริหาร ลักษณะ องค์การและกระบวนการทำงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโรงแยกก๊าซธรรมชาติระยอง ผลการวิจัย พบว่า โครงสร้างองค์กรที่ช่วยให้การทำงานเกิดความคล่องตัวจะช่วยให้การทำงานประสบผลสำเร็จใน ระดับสูง สำหรับลักษณะการทำงานที่มีความเรียบง่ายของผู้บริหาร จะมีบทบาทสำคัญในการจูงใจให้ พนักงานสามารถทำงานไปในทิศทางเดียวกับเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น การที่ผู้บริหารสามารถเป็น ต้นแบบในการทำงานที่ดี รวมถึงการให้ความสำคัญกับพนักงาน โดยเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานกับ พนักงานอย่างใกล้ชิด และการให้คำปรึกษาและสอนงานให้แก่พนักงาน จะช่วยให้พนักงานเกิดความ กระตือรือร้นในการทำงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัยในประเด็นที่ว่า ผู้บริหาร จะมีบทบาทสำคัญในการจูงใจให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และส่งผลให้

การทำงานประสบผลสำเร็จในระดับสูง และยังพบว่า ระบบการทำงาน มีความคล่องตัว เน้นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ และยังพบว่าพนักงานได้รับโอกาสให้มีอิสระในการทำงาน และองค์กรยังได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมและเป็นเจ้าของกิจการ ด้วยการให้พนักงานได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในการทำงาน ซึ่งทำให้องค์กรมีข้อมูลที่สำคัญในการพัฒนาการทำงานที่เหมาะสม การที่พนักงานขององค์กรรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรจะช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกดีหรือรักในการทำงาน และส่งผลให้การทำงานประสบผลสำเร็จในระดับสูง และเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นๆ ในธุรกิจเดียวกันในระดับนานาชาติอยู่เสมอ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาทักษะในการทำงานให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ พบว่า การที่พนักงานขององค์กรได้รับการพัฒนาทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ จะช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร และส่งผลให้การทำงานประสบผลสำเร็จในระดับสูง

สายสวาท โสขวิทย์ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิผลในการดำเนินงานของสภาวัฒนธรรมจังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2547-2549 ผลจากการศึกษาสรุปได้ ดังนี้ 1) การประเมินความเหมาะสมและประสิทธิผลของกระบวนการ (Process) ในการดำเนินงานของสภาวัฒนธรรมจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกเป็นการประเมินความเหมาะสมของกระบวนการด้านการบริหารและการจัดการ ด้านการประสานงาน ด้านการงบประมาณ โดยรวมมีความเหมาะสมและประสิทธิผลสอดคล้องกับเกณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง 2) การประเมินประสิทธิผลของผลผลิต (Product) ตามภารกิจของสภาวัฒนธรรมจังหวัดสมุทรปราการ ในการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ/งาน/กิจกรรมตามภารกิจ 2 ด้าน คือ ด้านศาสนา ด้านศิลปะและวัฒนธรรม ด้วยการประเมินเชิงสรุปรวม (Summative Evaluation) พบว่าโดยรวมมีความเหมาะสมและประสิทธิผลสอดคล้องกับเกณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง และการประเมินประสิทธิผลสืบเนื่องจากการดำเนินงานโครงการ/งาน/กิจกรรมที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมายพบว่าโดยรวมมีความเหมาะสมและประสิทธิผลสอดคล้องกับเกณฑ์อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ โครงการด้านศาสนา กลุ่มเป้าหมายมีความคิดเห็นว่า สภาวัฒนธรรมอำเภอมีการให้ความรู้ความเข้าใจในสาระของโครงการ ความตระหนักและศรัทธาต่อสาระและประโยชน์ของโครงการ/งาน/กิจกรรม อยู่ในระดับมาก และโครงการด้านศิลปะและวัฒนธรรม กลุ่มเป้าหมายมีความคิดเห็นว่า สภาวัฒนธรรมอำเภอมีการให้ความรู้ความเข้าใจในสาระของโครงการ การนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันอยู่ในระดับมากเช่นกัน

จากผลการประเมินในด้านต่างๆ ทำให้สามารถสรุปผลการประเมินในภาพรวมได้ว่า ประสิทธิผลในการดำเนินงานของสภาวัฒนธรรมจังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2547-2549 สภาวัฒนธรรมจังหวัดสมุทรปราการมีประสิทธิผลในการดำเนินงานผ่านเกณฑ์ คือ อยู่ในระดับปานกลาง และเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด สภาวัฒนธรรมจังหวัดสมุทรปราการควรมีการปรับปรุงกระบวนการ

ดำเนินงานโดยเปิดโอกาสให้เครือข่าย เครือญาติภาคีสมาชิกและประชาชนทั่วไปสามารถเข้ามามีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการดำเนินงานวัฒนธรรมของท้องถิ่นและของจังหวัดร่วมกันอย่างกว้างขวางและทั่วถึง ด้วยการสร้างแรงจูงใจ สร้างความรู้ ความเข้าใจและตระหนักในคุณค่าและความสำคัญของวัฒนธรรมและงานวัฒนธรรม ต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์และหน้าที่ต่างๆ ที่ไม่ขัดกับมูลเหตุจูงใจความประสงค์และความสามารถของเครือข่ายเครือญาติภาคีสมาชิก มีการประชุมปรึกษาหารือกันเป็นนิจ การดำเนินงานวัฒนธรรมที่เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้น ควรเพื่อแก้ปัญหาสังคมของท้องถิ่นและเพื่อพัฒนาวิถีชีวิตของคนในท้องถิ่น ส่วนในด้านผลผลิตควรปรับส่วนที่ก้าวหน้าของวัฒนธรรมตะวันตกกับวัฒนธรรมพื้นบ้านให้เข้ากันให้ได้ วัฒนธรรมพื้นบ้านไม่ใช่เพื่อชาวบ้านเพื่อชาวบ้านเท่านั้น แต่เพื่อพ่อค้าด้วย วัฒนธรรมพื้นบ้านไทยจึงควรเป็นวัฒนธรรมของหลายชนชั้น ควรสร้างภูมิทัศน์แทนแก่นักเรียน นักศึกษา เยาวชน ประชาชนเพื่อให้สามารถต่อสู้กับกระแสวัฒนธรรมให้สามารถเลือกสรร ถิ่นกรองวัฒนธรรมจากต่างชาติมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตแบบไทยได้อย่างเหมาะสมและไม่อาจปล่อยให้ไปเป็นบทบาทหน้าที่ของภาครัฐแต่เพียงลำพังอีกต่อไป

พงศ์สุริย์ ชาญตะบะ (2551) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนา อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนา อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับมาก มี 6 ด้านเรียงลำดับดังนี้ ด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ด้านบทบาทหน้าที่ที่องค์กรบริหารส่วนตำบลบางนาอาจต้องทำ ด้านบทบาทหน้าที่ที่องค์กรบริหารส่วนตำบลบางนาต้องทำ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผล ด้านการเมืองการบริหาร นอกจากนี้ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับปานกลางมี 5 ด้านเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม และด้านแหล่งน้ำตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการติดตามประเมินผลและด้านการเป็นผู้นำอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการวางแผนและด้านการจัดองค์การอยู่ในระดับปานกลาง

นิทัศน์ กับเป็ง (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า โดยรวมปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร สภาพแวดล้อมองค์กร พนักงานองค์กร และนโยบายการบริหารนั้นมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การ

บริหารส่วนจังหวัดลำพูน โดยปัจจัยลักษณะขององค์กรนั้นมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิผลโดยรวมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร ปัจจัยด้านพนักงานองค์การ และปัจจัยด้านนโยบายการบริหาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลโดยรวมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน พบว่า ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนนั้นมีน้อย ส่วนปัญหาของประชาชนในจังหวัดลำพูนเกิดจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า การให้บริการและการประชาสัมพันธ์นั้นยังไม่ค่อยทั่วถึงในทุกพื้นที่ บางโครงการที่สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนพอสมควร และการดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปค่อนข้างล่าช้า รวมทั้งในบางส่วนยังไม่ได้รับการแก้ไขภายหลังการร้องเรียน

รุ่งนภา ตาอินทร์ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลบริหารจัดการที่ดี: กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแมริ่ม จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลบริหารจัดการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ชัดเจน มีความยืดหยุ่น ทำให้ง่ายต่อการพัฒนาองค์การให้สามารถสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกได้ ด้านกลยุทธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีกลยุทธ์ที่ชัดเจนและมองการณ์ไกล สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ด้านระบบการบริหารงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยระบบงานบริหารที่ชัดเจนและมีความยืดหยุ่นอยู่เสมอ ปัจจัยด้านการบริหารงานบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีระบบการบริหารงานบุคคล เช่นการสรรหา คัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาทำงาน ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ปัจจัยด้านผู้นำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหาร อบต.คอนแก้วมีการผลักดันให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน พยายามคิดสิ่งใหม่ๆเข้ามาใช้ใน อบต.อยู่เสมอ และด้านทักษะการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งในการพัฒนาท้องถิ่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึงมากขึ้น ส่วนด้านวัฒนธรรมหรือค่านิยมร่วมพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมุ่งเน้นให้ทุกคนในองค์กรตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลง การปรับองค์กรให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนไปตลอดเวลา จึงทำให้องค์กรสามารถปรับตัวและสนองต่อปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้อยู่เสมอ

สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร และแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสรุป วิเคราะห์ประมวลผล สำหรับพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดที่เหมาะสมกับการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ตัวแปรต้น และตัวแปรตามที่น่าสนใจในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรต้น มาจาก แนวคิด McKinsey 7 s Framework ที่กล่าวถึงปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพองค์กร ซึ่งประกอบด้วย 1) กลยุทธ์ขององค์กร 2) โครงสร้างองค์กร 3) ระบบการ ปฏิบัติงาน 4) รูปแบบการบริหารจัดการ 5) สมาชิก 6) ทักษะ และ 7) ค่านิยมร่วม

ตัวแปรตาม มาจากการกำหนดภารกิจงานที่เทศบาลต้องรับผิดชอบใน 4 ด้าน คือ 1) ด้าน การปกครอง 2) ด้านการบริหาร 3) ด้านเศรษฐกิจ และ 4) ด้านสังคม การศึกษา และวัฒนธรรม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร
มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง
จังหวัดชุมพร จำนวน 9 แห่ง รวม 517 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. หาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1970 อ้างถึงใน
ยุทธ ไกยวรรณ, 2550)

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

เมื่อ n = จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ของกลุ่มตัวอย่าง ($e = 0.05$)

$$\text{จะได้} \quad n = \frac{517}{1 + (517) \times (0.05)^2}$$

$$n = \frac{517}{2.2925}$$

$$n = 225$$

2. จากประชากรเป้าหมายจำนวน 517 คน ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 225 คน
3. การสุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ดังนี้
 - 3.1 จัดชั้นกลุ่มตัวอย่างตามเทศบาลตำบลแล้วสุ่มมาตามสัดส่วน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 3.1 การจำแนกกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บแบบสอบถามในแต่ละเทศบาลตำบล

เทศบาลตำบล	ประชากรเป้าหมาย	กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เทศบาลตำบลวังใหม่	34	15	6.67
2. เทศบาลตำบลวังไผ่	93	40	17.78
3. เทศบาลตำบลบางลึก	51	22	9.78
4. เทศบาลตำบลปากน้ำชุมพร	87	37	16.44
5. เทศบาลตำบลหาดทรายรี	44	20	8.89
6. เทศบาลตำบลบางหมาก	64	28	12.44
7. เทศบาลตำบลขุนกระหัง	34	15	6.67
8. เทศบาลตำบลนาชะอัง	32	14	6.22
9. เทศบาลตำบลท่ายาง	78	34	15.11
รวม	517	225	100.00

3.2 ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากเลือกตัวแทนกลุ่มตัวอย่างในเทศบาลตำบลแต่ละแห่งเพื่อตอบแบบสอบถาม

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ ซึ่งประกอบด้วย 1) กลยุทธ์ขององค์กร 2) โครงสร้างองค์การ 3) ระบบการปฏิบัติงาน 4) รูปแบบการบริหารจัดการ 5) สมาชิก 6) ทักษะ และ 7) ค่านิยมร่วม

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาล คือ 1) ด้านการปกครอง 2) ด้านการบริหาร 3) ด้านเศรษฐกิจ และ 4) ด้านสังคม การศึกษา และวัฒนธรรม

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม ดังนี้

1. ดำเนินการศึกษาเอกสาร รายงานการดำเนินงาน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงลงพื้นที่พูดคุยกับพนักงานในประเด็นการวิจัย และเมื่อได้รับข้อมูลมากเพียงพอในระดับการเขียนข้อคำถามแล้ว จึงนำมาออกแบบเพื่อสร้างเครื่องมือแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาและตัวแปรที่ศึกษา สำหรับการเก็บข้อมูล และเมื่อร่างแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อรับข้อเสนอแนะและนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

2. การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาแบบสอบถาม (Content validity) ได้ดำเนินการต่อจากการปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว จากนั้นจะนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อดำเนินการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้เทคนิค IOC (Index of item - objective congruence) หรือดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ ซึ่งผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน มีค่าเท่ากับ 0.873

3. การวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) กับพนักงานขององค์การบริหารตำบลในอำเภอบางสะพาน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกัน จำนวน 30 คน และนำมาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาร์ค (Cronbach, 1951) ซึ่งผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นมีค่าเท่ากับ 0.810 จากนั้นจึงดำเนินการรายงานผลที่ได้ต่อคณะกรรมการที่ปรึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขออนุญาตจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ถึงผู้บริหารของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร เพื่อขออนุญาตและอนุเคราะห์แจ้งกลุ่มเป้าหมายในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยดำเนินการประสานงานกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลและตอบข้อซักถามของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากที่สุด โดยมีทีมงานช่วยในการดำเนินการ และเก็บแบบสอบถามกลับคืนเพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อนำไปลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ
2. วิเคราะห์ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และได้กำหนดช่วงคะแนน และแปลความหมายของค่าเฉลี่ย
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาล ด้วยวิธี Pearson's Product Moment Correlation Coefficient โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแปลผลดังนี้

3.1 ค่าสัมประสิทธิ์มีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ซึ่งค่า r มีความหมายดังนี้

- ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
- ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
- ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
- ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

- ค่า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- ค่า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

3.2 ความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (0.70 – 0.90) แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.50 (0.30 – 0.70) แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.00 (0.30 และต่ำกว่า) แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0.00 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามในลักษณะคำอธิบายประกอบตารางตามลำดับแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองจังหวัดชุมพร

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (225 คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	91	40.4
หญิง	134	59.6
อายุ		
21- 30 ปี	86	38.2
31- 40 ปี	93	41.3
41- 50 ปี	43	19.1
51 ปีขึ้นไป	3	1.3

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (225 คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	28	12.4
ปริญญาตรี	185	82.2
สูงกว่าปริญญาตรี	12	5.3
ตำแหน่งงาน		
พนักงานจ้างตามภารกิจ	89	39.6
พนักงานจ้างทั่วไป	81	36.0
ลูกจ้างประจำ	55	24.4
ขนาดเทศบาล		
เล็ก	132	58.7
กลาง	93	41.3

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองจังหวัดชุมพร ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 59.6 และเป็นเพศชาย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคือ มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 และมีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 ส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 82.2 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานพนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมาคือ พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 และเป็นลูกจ้างประจำ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการของเทศบาล ตำบลในอำเภอเมืองชุมพร

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการของเทศบาล
ตำบลในอำเภอเมืองชุมพร จำแนกเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับที่
1. ด้านกลยุทธ์ขององค์กร	3.55	0.67	มาก	4
2. ด้านโครงสร้างองค์กร	3.56	0.65	มาก	3
3. ด้านระบบการปฏิบัติงาน	3.84	0.57	มาก	1
4. ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ	3.54	0.65	มาก	5
5. ด้านสมาชิก	3.56	0.64	มาก	2
6. ด้านทักษะ	3.46	0.62	ปานกลาง	7
7. ด้านค่านิยม	3.49	0.61	ปานกลาง	6
รวม	3.57	0.71	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57, S.D. = 0.71$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในสูงสุด ได้แก่ ด้านระบบการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.84, S.D. = 0.57$) รองลงมา คือ ด้านสมาชิก ($\bar{X} = 3.56, S.D. = 0.64$) และ ด้านโครงสร้างองค์กร ($\bar{X} = 3.56, S.D. = 0.65$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการของเทศบาลตำบล
ในอำเภอเมืองชุมพร ด้านกลยุทธ์ขององค์กร

ด้านกลยุทธ์ขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ ที่
1. กลยุทธ์ที่เทศบาลกำหนดขึ้นจะเน้นเรื่องการให้บริการ ประชาชนซึ่งก็ส่งผลให้เทศบาลสามารถตอบสนองความ ต้องการของประชาชนได้มากที่สุด	3.74	0.61	มาก	1
2. กลยุทธ์ของเทศบาลจะให้ความสำคัญกับประชาชนให้ ประชาชนมีส่วนร่วมอยู่เสมอ ซึ่งก็ส่งผลให้เทศบาล ทราบ ความต้องการของประชาชนได้และสามารถแก้ไขปัญหา ของประชาชนได้ตรงจุด	3.53	0.65	มาก	3
3. เทศบาลมีกลยุทธ์ที่ชัดเจน มีแนวทางที่จะทำให้เกิด ความสำเร็จ ส่งผลให้เทศบาลมีเกณฑ์ในการประเมิน ความมีประสิทธิภาพขององค์กรอยู่เสมอ เพื่อให้งานนั้นๆ มีประสิทธิภาพ	3.40	0.68	ปานกลาง	4
4. กลยุทธ์ที่เทศบาลกำหนดขึ้นจะมีความยืดหยุ่นและมอง การณ์ไกลว่าในอนาคตจะทำอะไร ส่งผลให้เทศบาลมี ความพร้อมอยู่เสมอในการพัฒนาองค์กรให้เข้ากับ สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป	3.37	0.80	ปานกลาง	5
5. การมีกลยุทธ์ที่ยืดหยุ่น และการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ ส่งผลให้เทศบาลสามารถปรับตัว เข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว	3.69	0.62	มาก	2
รวม	3.55	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านกลยุทธ์ขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D.= 0.67) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ กลยุทธ์ที่เทศบาลกำหนดขึ้นจะเน้นเรื่องการให้บริการประชาชนซึ่งก็ส่งผลให้เทศบาลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด ($\bar{X} = 3.74$, S.D.= 0.61) รองลงมาคือ การมีกลยุทธ์ที่ยืดหยุ่น และการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้พัฒนา

ตนเองอยู่เสมอ ส่งผลให้เทศบาลสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=3.69$, S.D.= 0.62) และ กลยุทธ์ของเทศบาลจะให้ความสำคัญกับประชาชนให้ประชาชนมีส่วนร่วมอยู่เสมอ ซึ่งก็ส่งผลให้เทศบาล ทราบความต้องการของประชาชนได้และสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ ตรงจุด ($\bar{X}=3.53$, S.D.= 0.65)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการของเทศบาลตำบล ในอำเภอเมืองชุมพร ด้านโครงสร้างองค์กร

ด้านโครงสร้างองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ ที่
1. การจัดโครงสร้างองค์กรที่มีรูปแบบที่เรียบง่ายของเทศบาล มีผลทำให้การบริหารงานมีความคล่องตัวสูง สามารถพัฒนาท้องถิ่นและตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้อย่างรวดเร็ว	3.53	0.72	มาก	4
2. การจัดโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน มีการกระจายอำนาจในการบริหารของเทศบาลมีผลให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับการบริการอย่างรวดเร็วและสามารถแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้ตรงจุดมากขึ้น	3.58	0.59	มาก	3
3. โครงสร้างองค์กรของเทศบาลที่มีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก มีผลให้การดำเนินงานของเทศบาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.60	0.64	มาก	2
4. โครงสร้างองค์กรของเทศบาลที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่รู้หน้าที่รับผิดชอบ ไม่สับสน ส่งผลให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.64	0.68	มาก	1
5. โครงสร้างองค์กรของเทศบาลที่ชัดเจนและมีความยืดหยุ่น ทำให้ง่ายต่อการพัฒนาองค์กรให้สามารถสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกได้	3.44	0.64	ปานกลาง	5
รวม	3.56	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์กรของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านโครงสร้างองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$, S.D.= 0.65) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ โครงสร้างองค์กรของเทศบาลที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่รู้หน้าที่รับผิดชอบไม่สับสนส่งผลให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ($\bar{X}=3.64$, S.D.= 0.68) รองลงมาคือ โครงสร้างองค์กรของเทศบาลที่มีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก มีผลให้การดำเนินงานของเทศบาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น ($\bar{X}=3.64$, S.D.= 0.68) และ การจัดโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน มีการกระจายอำนาจในการบริหารของเทศบาลมีผลให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับการบริการอย่างรวดเร็วและสามารถแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้ตรงจุดมากขึ้น ($\bar{X}=3.58$, S.D.= 0.59)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์กรของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านระบบการปฏิบัติงาน

ด้านระบบการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ ที่
1. ระเบียบ วิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจนของเทศบาลส่งผลให้ ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์	4.06	0.55	มาก	1
2. ระบบการทำงานที่มีเป้าหมายชัดเจนของเทศบาลส่งผลทำ ให้การดำเนินงานเป็นขั้นตอน และสามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว	4.06	0.55	มาก	1
3. ระบบการทำงานที่ชัดเจนและมีระบบการประเมินผลการ ทำงานที่ชัดเจน	4.00	0.61	มาก	2
4. ความพร้อมในระบบการบริหาร ด้านงบประมาณและ อุปกรณ์ในการบริหารอื่นๆ	4.00	0.50	มาก	2
5. ระบบการทำงานมีความคล่องตัวด้านติดต่อสื่อสารที่ไม่ เป็นทางการของเทศบาลส่งผลให้ง่ายต่อการปรับปรุงและ พัฒนาองค์กรให้ทันสมัย	3.06	0.67	ปานกลาง	3
รวม	3.83	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพองค์กรของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านระบบการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D.= 0.57) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ ระเบียบ วิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจนของเทศบาล ส่งผลให้ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ และระบบการทำงานที่มีเป้าหมายชัดเจนของเทศบาลส่งผลทำให้การดำเนินงานเป็นขั้นตอน และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.06$, S.D.= 0.55) รองลงมาคือ ระบบการทำงานที่ชัดเจนและมีระบบการประเมินผลการทำงานที่ชัดเจน และความพร้อมในระบบการบริหาร ด้านงบประมาณและอุปกรณ์ในการบริหารอื่นๆ ($\bar{X} = 4.00$, S.D.= 0.61) และ ระบบการทำงานมีความคล่องตัวด้านติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการของเทศบาลส่งผลให้ง่ายต่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้ทันสมัย ($\bar{X} = 3.06$, S.D.= 0.67)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพองค์กรของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ

ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ ที่
1. ผู้บริหารเทศบาลมีความรู้ความสามารถส่งผลให้พัฒนาท้องถิ่นและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง	3.48	0.67	ปานกลาง	4
2. ผู้บริหารเทศบาลที่เป็นกันเองกับชาวบ้านทำให้ทราบปัญหา ความเดือดร้อนของชาวบ้าน	3.54	0.60	มาก	2
3. ผู้บริหารเทศบาลที่มีลักษณะคุ้นเคย เป็นกันเองกับทุกฝ่าย และสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้	3.48	0.70	ปานกลาง	4
4. ผู้บริหารเทศบาลเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีผลทำให้สามารถพัฒนาเทศบาลให้มีความพร้อมในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ	3.66	0.65	มาก	1
5. ผู้บริหารเทศบาลเป็นผู้นำที่รับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และประชาชน เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม	3.52	0.66	มาก	3
รวม	3.53	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$, S.D.=0.65) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ ผู้บริหารเทศบาลเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีผลทำให้สามารถพัฒนาเทศบาลให้มีความพร้อมในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ ($\bar{X}=3.66$, S.D.= 0.65) รองลงมาคือ ผู้บริหารเทศบาลที่เป็นกันเองกับชาวบ้านทำให้ทราบปัญหาความเดือดร้อนของชาวบ้าน ($\bar{X}=3.54$, S.D.= 0.60) และ ผู้บริหารเทศบาลเป็นผู้นำที่รับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และประชาชน เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม ($\bar{X}=3.52$, S.D.=0.66)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านสมาชิก

ด้านสมาชิก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ ที่
1. มีเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานและพยายามที่จะคิดค้นสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ	3.56	0.71	มาก	3
2. มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี	3.68	0.60	มาก	1
3. มีระบบการบริหารงานบุคคล ได้แก่การสรรหาคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาทำงาน	3.56	0.63	มาก	3
4. การเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่มีอิสระ สามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ของเทศบาล	3.57	0.67	มาก	2
5. การบริหารงานบุคคลของเทศบาลที่ให้เจ้าหน้าที่สามารถพัฒนาตนเองอยู่เสมอมีการเรียนรู้ตลอดเวลา	3.44	0.61	ปานกลาง	4
รวม	3.56	0.64	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านสมาชิก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$, S.D.=0.64) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถส่งผลทำให้เทศบาลสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็น

อย่างดี ($\bar{X}=3.68, S.D.= 0.60$) รองลงมาคือ การเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่มีอิสระสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ของเทศบาล ($\bar{X}=3.57, S.D.= 0.67$) และมีเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานและพยายามที่จะคิดค้นสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ และมีระบบการบริหารงานบุคคล ได้แก่ การสรรหาคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาทำงาน ($\bar{X}=3.56, S.D.=0.71$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านทักษะ

ด้านทักษะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ ที่
1. เทศบาลการพัฒนาท้องถิ่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึงมากขึ้น	3.46	0.64	ปานกลาง	2
2. การบริหารงานของเทศบาลเกิดจากความร่วมมือร่วมใจของบุคคลหลายฝ่ายในเทศบาล	3.43	0.64	ปานกลาง	4
3. เทศบาลมีความพยายามที่จะพัฒนาองค์การให้ประสบความสำเร็จในด้านต่างๆ เพื่อให้ได้รับการยกย่องในด้านต่างๆ มากขึ้น	3.45	0.63	ปานกลาง	3
4. ผู้บริหารมีแนวทางที่จะบริหารจัดการองค์การต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ได้อย่างเหมาะสม	3.54	0.62	มาก	1
5. เทศบาลเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างอิสระแสวงหาความรู้ใหม่ๆ อย่างเต็มที่	3.43	0.59	ปานกลาง	4
รวม	3.46	0.62	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านทักษะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.46, S.D.=0.62$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ ผู้บริหารมีแนวทางที่จะบริหารจัดการองค์การต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}=3.54, S.D.=0.62$) รองลงมาคือ เทศบาลการพัฒนาท้องถิ่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึงมากขึ้น ($\bar{X}=3.46, S.D.=0.64$) และ เทศบาลมีความพยายามที่จะพัฒนาองค์การให้ประสบความสำเร็จในด้านต่างๆ เพื่อให้ได้รับการยกย่องในด้านต่างๆ มากขึ้น ($\bar{X}=3.45, S.D.=0.63$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพองค์กรของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านค่านิยมร่วม

ด้านค่านิยมร่วม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ ที่
1. เทศบาลมีค่านิยมที่มุ่งเน้นการให้บริการประชาชน มุ่งการพัฒนาท้องถิ่นเสมอ	3.52	0.64	มาก	3
2. ค่านิยมที่เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพของ เทศบาล	3.53	0.59	มาก	2
3. เทศบาลมีค่านิยมที่มุ่งให้เจ้าหน้าที่มีการพัฒนา ตนเองอยู่ตลอดเวลา มีความกระตือรือร้นในการ เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ	3.35	0.61	ปานกลาง	5
4. มีค่านิยมที่มุ่งการพัฒนาองค์กร พัฒนากุศลกรให้ สอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป	3.47	0.59	ปานกลาง	4
5. เทศบาลจะมุ่งเน้นให้ทุกคนในองค์กรตระหนักถึง การเปลี่ยนแปลงการปรับองค์กรให้สอดคล้องกับยุค สมัยที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา	3.60	0.64	มาก	1
รวม	3.49	0.61	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพองค์กรของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านค่านิยมร่วมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$, S.D.= 0.61) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ เทศบาลจะมุ่งเน้นให้ทุกคนในองค์กรตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงการปรับองค์กรให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.60$, S.D.= 0.64) รองลงมาคือ ค่านิยมที่เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพของเทศบาล ($\bar{X} = 3.53$, S.D.= 0.59) และ เทศบาลมีค่านิยมที่มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนมุ่งการพัฒนาท้องถิ่นเสมอ ($\bar{X} = 3.52$, S.D.= 0.64)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลใน
อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร จำแนกเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล	อันดับที่
1. ด้านการปกครอง	3.55	0.64	มาก	2
2. ด้านการบริหาร	3.50	0.56	มาก	4
3. ด้านเศรษฐกิจ	3.58	0.59	มาก	1
4. ด้านสังคม การศึกษา และวัฒนธรรม	3.53	0.55	มาก	3
รวม	3.54	0.58	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง
จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, S.D.= 0.58) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในสูงสุด ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ($\bar{X} = 3.58$, S.D.= 0.59) รองลงมา คือ ด้านการปกครอง
($\bar{X} = 3.55$, S.D.= 0.64) และ ด้านสังคม การศึกษา และวัฒนธรรม ($\bar{X} = 3.53$, S.D.= 0.55)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลใน
อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ด้านการปกครอง

ด้านการปกครอง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล	อันดับที่
1. เทศบาลมีการปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย	3.58	0.61	มาก	2
2. เทศบาลมีให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี	3.53	0.68	มาก	3
3. เทศบาลมีการให้บริการและแก้ไขปัญหาให้ถูกต้องตรงต่อความต้องการของประชาชน	3.41	0.59	ปานกลาง	4
4. เทศบาลมีการพัฒนาระบบการบริหารราชการและบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ	3.62	0.61	มาก	1
5. เทศบาลมีการเมืองจะต้องมีความบริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้	3.62	0.74	มาก	1
รวม	3.55	0.64	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ด้านการปกครอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55, S.D. = 0.64$) เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ เทศบาลมีการเมืองจะต้องมีความบริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้ และเทศบาลมีการพัฒนาระบบการบริหารราชการและบริหารราชการ ส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.62, S.D. = 0.74$) รองลงมาคือ เทศบาลมีการปกครองท้องถิ่น สามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.58, S.D. = 0.61$) และ เทศบาลมีให้บริการ ประชาชนได้อย่างรวดเร็วและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.53, S.D. = 0.68$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ด้านการบริหาร

ด้านการบริหาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล	อันดับที่
1. การส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารและการพัฒนาร่วมกันอย่างยั่งยืน	3.55	0.60	มาก	1
2. เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบและติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน	3.40	0.50	ปานกลาง	5
3. การสร้างระบบการบริหารงานโดยเน้นหลักประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้และตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง	3.51	0.56	มาก	4
4. การพัฒนาบุคลากร เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อให้มีความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล	3.53	0.56	มาก	2
5. การส่งเสริมให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับ บทบาทหน้าที่ของประชาชนที่มีต่อการบริหารบ้านเมืองและอำนาจในหน้าที่ของ ประชาชนที่มีต่อการบริหารบ้านเมืองตาม รัฐธรรมนูญ	3.52	0.60	มาก	3
รวม	3.50	0.56	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ด้านการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$, S.D.= 0.56) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ การส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารและการพัฒนาร่วมกันอย่างยั่งยืน ($\bar{X}=3.55$, S.D.= 0.60) รองลงมาคือ การพัฒนาบุคลากร เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อให้มีความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ($\bar{X}=3.53$, S.D.= 0.56) และการส่งเสริมให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับ บทบาทหน้าที่ของประชาชนที่มีต่อการบริหารบ้านเมืองและอำนาจในหน้าที่ของ ประชาชนที่มีต่อการบริหารบ้านเมืองตาม รัฐธรรมนูญ ($\bar{X} = 3.52$, S.D.= 0.60)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ด้านเศรษฐกิจ

ด้านเศรษฐกิจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ	อันดับที่
1. การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพให้แก่ประชาชนโดยมุ่งเน้นอาชีพที่มีศักยภาพของแต่ละพื้นที่	3.51	0.60	มาก	4
2. การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนใช้วิถีชีวิตโดยนำระบบเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ให้เกิดผล	3.58	0.58	มาก	2
3. การฝึกอาชีพและส่งเสริมอาชีพเสริมให้แก่ประชาชน	3.55	0.58	มาก	3
4. ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ให้มีความสวยงาม	3.58	0.53	มาก	2
5. ส่งเสริม สนับสนุนการรวมกลุ่มอาชีพต่างๆ ให้เกิดความเข้มแข็ง	3.72	0.69	มาก	1
รวม	3.58	0.59	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ด้านเศรษฐกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D.= 0.59) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ ส่งเสริม สนับสนุนการรวมกลุ่มอาชีพต่างๆ ให้เกิดความเข้มแข็ง ($\bar{X} = 3.72$, S.D.= 0.69) รองลงมาคือ ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ให้มีความสวยงามและการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนใช้วิถีชีวิตโดยนำระบบเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ให้เกิดผล ($\bar{X} = 3.58$, S.D.= 0.58) และ การฝึกอาชีพและส่งเสริมอาชีพเสริมให้แก่ประชาชน ($\bar{X} = 3.55$, S.D.= 0.58)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ด้านสังคม การศึกษา และวัฒนธรรม

ด้านสังคม การศึกษา และวัฒนธรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ	อันดับที่
1. การดำเนินงานด้านการควบคุมและป้องกันโรคต่าง ๆ ในพื้นที่	3.69	0.51	มาก	1
2. ส่งเสริมให้บริการด้านสาธารณสุข การรักษาพยาบาลแก่ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส และประชาชนทั่วไป	3.67	0.52	มาก	2
3. การแก้ไขปัญหา และรณรงค์ป้องกันยาเสพติด การดำเนินงานด้านสุขาภิบาลอาหาร การจัดระเบียบร้านค้าแผงลอย สถานที่สะสมอาหาร ให้ได้มาตรฐาน	3.50	0.57	ปานกลาง	3
4. การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้	3.48	0.56	ปานกลาง	4
5. กำหนดมาตรการแนวทางการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของประชาชน	3.33	0.61	ปานกลาง	5
รวม	3.53	0.55	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ด้านสังคม การศึกษาและวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D.= 0.55) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ การดำเนินงานด้านการควบคุมและป้องกันโรคต่าง ๆ ในพื้นที่ ($\bar{X} = 3.69$, S.D.= 0.51) รองลงมาคือ ส่งเสริมให้บริการด้านสาธารณสุข การรักษาพยาบาลแก่ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส และประชาชนทั่วไป ($\bar{X} = 3.67$, S.D.= 0.52) และการแก้ไขปัญหา และรณรงค์ป้องกันยาเสพติด การดำเนินงานด้านสุขาภิบาลอาหาร การจัดระเบียบร้านค้าแผงลอย สถานที่สะสมอาหารให้ได้มาตรฐาน ($\bar{X} = 3.50$, S.D.= 0.57)

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร อยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร อยู่ในระดับปานกลาง ไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิผลองค์การ	ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน				รวม
	ด้านการ ปกครอง	ด้านการ บริหาร	ด้าน เศรษฐกิจ	ด้านสังคม การศึกษาและ วัฒนธรรม	
1. ด้านกลยุทธ์ขององค์การ	0.040	0.087	0.009	0.063	0.028
2. ด้านโครงสร้างองค์การ	0.232*	0.064	0.024	0.138*	0.057
3. ด้านระบบการปฏิบัติงาน	0.077	0.055	0.001	0.082	0.039
4. ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ	0.345*	0.241*	0.094	0.224*	0.331*
5. ด้านสมาชิก	0.280*	0.202*	0.165*	0.056	0.260*
6. ด้านทักษะ	0.410*	0.242*	0.039	0.082	0.289*
7. ด้านค่านิยม	0.455*	0.277*	0.118	0.224*	0.396*
รวม	0.452*	0.301*	0.104	0.088	0.352*

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร โดยรวมมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง (r) ($r = 0.352, p = .000$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าความสัมพันธ์ทางบวกทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านค่านิยมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านการปกครอง ด้านทักษะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านการปกครอง และด้านรูปแบบการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านการปกครอง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานเทศบาลระดับปฏิบัติ ซึ่งรวมถึงลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป ของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพรจำนวน 225 คน ผลการวิจัยสามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองจังหวัดชุมพร ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.6 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.4 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคือ มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.2 และมีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.1 ส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 82.2 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.4 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานพนักงานจ้างตามภารกิจ คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมาคือ พนักงานจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 36.0 และเป็นลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 24.4

2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านระบบการปฏิบัติงาน รองลงมา ด้านสมาชิก และด้านโครงสร้างองค์การ

เมื่อพิจารณารายด้านมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านกลยุทธ์ขององค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านกลยุทธ์ขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ กลยุทธ์ที่เทศบาลกำหนดขึ้นจะเน้นเรื่องการให้บริการประชาชนซึ่งก็ส่งผลให้เทศบาลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุดรองลงมาคือ การมีกลยุทธ์ที่ยืดหยุ่นและการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ ส่งผลให้เทศบาลสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วและ กลยุทธ์ของเทศบาลจะให้ความสำคัญกับประชาชนให้ประชาชนมีส่วนร่วมอยู่เสมอ ซึ่งก็ส่งผลให้เทศบาล ทราบความต้องการของประชาชนได้และสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ตรงจุด

2.2 ด้านโครงสร้างองค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านโครงสร้างองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ โครงสร้างองค์กรของเทศบาลที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่รู้หน้าที่รับผิดชอบไม่สับสนส่งผลให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น รองลงมาคือ โครงสร้างองค์กรของเทศบาลที่มีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก มีผลให้การดำเนินงานของเทศบาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น และการจัดโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน มีการกระจายอำนาจในการบริหารของเทศบาลมีผลให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับการบริการอย่างรวดเร็วและสามารถแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้ตรงจุดมากขึ้น

2.3 ด้านระบบการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านระบบการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ระเบียบ วิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจนของเทศบาลส่งผลให้ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ และระบบการทำงานที่มีเป้าหมายชัดเจนของเทศบาลส่งผลทำให้การดำเนินงานเป็นขั้นตอน และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาคือ ระบบการทำงานที่ชัดเจนและมีระบบการประเมินผลการทำงานที่ชัดเจน และความพร้อมในระบบการบริหาร ด้านงบประมาณและอุปกรณ์ในการบริหารอื่นๆ และระบบการทำงานมีความคล่องตัวด้านติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการของเทศบาลส่งผลให้ง่ายต่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้ทันสมัย

2.4 ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหา

น้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ผู้บริหารเทศบาลเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีผลทำให้สามารถพัฒนาเทศบาลให้มีความพร้อมในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ รองลงมาคือ ผู้บริหารเทศบาลที่เป็นกันเองกับชาวบ้านทำให้ทราบปัญหา ความเดือดร้อนของชาวบ้าน และ ผู้บริหารเทศบาลเป็นผู้นำที่รับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และประชาชน เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม

2.5 ด้านสมาชิก

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านสมาชิก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถส่งผลทำให้เทศบาลสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือ การเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่มีอิสระสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ของเทศบาล และมีเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานและพยายามที่จะคิดค้นสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ และมีระบบการบริหารงานบุคคลได้แก่การสรรหา คัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาทำงาน

2.6 ด้านทักษะ

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านทักษะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ผู้บริหารมีแนวทางที่จะบริหารจัดการองค์การต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ได้อย่างเหมาะสม) รองลงมาคือ เทศบาลการพัฒนาท้องถิ่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึงมากขึ้น และ เทศบาลมีความพยายามที่จะพัฒนาองค์การให้ประสบความสำเร็จในด้านต่างๆ เพื่อให้ได้รับการยกย่องในด้านต่างๆ มากขึ้น

2.7 ด้านค่านิยมร่วม

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านค่านิยมร่วม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ เทศบาลจะมุ่งเน้นให้ทุกคนในองค์กรตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงการปรับองค์กรให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนไปตลอดเวลา รองลงมาคือ ค่านิยมที่เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพของเทศบาล และ เทศบาลมีค่านิยมที่มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนมุ่งการพัฒนาท้องถิ่นเสมอ

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ รองลงมา คือ ด้านการปกครอง และด้านสังคม การศึกษา และวัฒนธรรม

เมื่อพิจารณารายด้านมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ด้านการปกครอง

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ด้านการปกครอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ เทศบาลมีการเมืองจะต้องมีความบริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้ และเทศบาลมีการพัฒนาระบบการบริหารราชการและบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ เทศบาลมีการปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และ เทศบาลมีการบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี

3.2 ด้านการบริหาร

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ด้านการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ การส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารและการพัฒนาอย่างยั่งยืน รองลงมาคือ การพัฒนาบุคลากร เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เพื่อให้มีความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล และการส่งเสริมให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับ บทบาทหน้าที่ของประชาชนที่มีต่อการบริหารบ้านเมืองและอำนาจหน้าที่ของประชาชนที่มีต่อการบริหารบ้านเมืองตาม รัฐธรรมนูญ

3.3 ด้านเศรษฐกิจ

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ด้านเศรษฐกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ส่งเสริม สนับสนุนการรวมกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ให้เกิดความเข้มแข็ง รองลงมาคือ ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และการพัฒนาแหล่ง ท่องเที่ยว ให้มีความสวยงามและการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนใช้วิถีชีวิตโดยนาระบบเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ให้เกิดผลและการฝึกอาชีพและส่งเสริมอาชีพเสริมให้แก่ประชาชน

3.4 ด้านสังคม การศึกษา และวัฒนธรรม

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ด้านสังคม การศึกษาและวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ การดำเนินงานด้านการควบคุมและป้องกันโรคต่าง ๆ ในพื้นที่ รองลงมาคือ ส่งเสริมให้บริการด้านสาธารณสุข การรักษาพยาบาล แก่ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส และ

ประชาชนทั่วไป และการแก้ไขปัญหา และรณรงค์ป้องกันยาเสพติด การดำเนินงานด้านสุขภาพ อาหาร การจัดระเบียบร้านค้าแผงลอย สถานที่สะสมอาหารให้ได้มาตรฐาน

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร โดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ($r = 0.352$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าความสัมพันธ์ทางบวกทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านค่านิยมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านการปกครอง ด้านทักษะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านการปกครอง และด้านรูปแบบการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านการปกครอง

การอภิปรายผล

ในการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพรมีประเด็นตามวัตถุประสงค์ที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ด้านระบบการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านสมาชิก และ ด้านโครงสร้างองค์การ สอดคล้องกับแนวคิดของ Daft (1986) กล่าวว่า โครงสร้างองค์การเป็นสิ่งที่แสดงถึงกิจกรรมและกระบวนการทั้งหมดภายในองค์การ ได้แก่ โครงสร้างองค์การอธิบายถึง การจัดสรรงานและความรับผิดชอบของบุคคลและหน่วยงานทั้งองค์การ เป็นสิ่งที่กำหนดความสัมพันธ์ในการรายงานที่เป็นทางการ การจัดลำดับการบังคับบัญชา ช่วงการควบคุมของผู้บริหาร โครงสร้างองค์การเป็นสิ่งที่แสดงถึงการจัดกลุ่มของบุคคลและการจัดกลุ่มของงานภายในองค์การ เป็นการออกแบบระบบที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน

1.1 ด้านกลยุทธ์ขององค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยกลยุทธ์ที่เทศบาลกำหนดขึ้นจะเน้นเรื่องการให้บริการประชาชนซึ่งก็ส่งผลให้เทศบาลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุดสอดคล้องกับแนวคิดของ Robert Waterman, Tom Peter & Julien Phillips (1980 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2548 : 125) ที่ได้กล่าวไว้ว่า กลยุทธ์จะช่วยให้้องค์การสามารถบรรลุวัตถุประสงค์โดยสร้างความเข้าใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องว่า ้องค์การดำเนินการไปในทิศทางใด และกลยุทธ์ว่า มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเพราะจะช่วยให้บุคคลภายในองค์กรรู้ว่า จะใช้ความพยายามไปในทิศทางใด การทำงานจึงจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ แต่อย่างไรก็ตามยังพบว่า เรื่องท่านเข้าใจถึงเป้าหมายที่เทศบาลได้ตั้งไว้ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งชี้ให้เห็นว่า แม้เทศบาลตำบลจะมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างต่อเนื่อง แต่พนักงานของเทศบาลตำบลยังขาด

ความเข้าใจในเป้าหมายการทำงาน ดังนั้น เทศบาลตำบลจึงจำเป็นต้องมีกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับการทำความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารที่ทำการเผยแพร่ให้แก่พนักงานอีกด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งนภา ตาอินทร์ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลบริหารจัดการที่ดี: กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านกลยุทธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีกลยุทธ์ที่ชัดเจนและมองการณ์ไกล สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

1.2 ด้านโครงสร้างองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยโครงสร้างองค์กรของเทศบาลที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่รู้หน้าที่รับผิดชอบไม่สับสนส่งผลให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งประเด็นดังกล่าวถือเป็นข้อดีของการทำงานที่ทำให้การทำงานเกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิผลในการทำงานระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ McKinsey ที่ได้กล่าวถึงการจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม และสอดคล้องกับภารกิจว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งในหน้าที่ รวมถึงช่วยให้สมาชิกได้ทราบถึงขอบเขตและความรับผิดชอบ เกิดความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ทั้งยังทำให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ซึ่งจะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อีกด้วย นอกจากนี้ แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับผลวิจัยของ นัฐกานต์ อัสวแก้วฟ้า (2551) ที่พบว่า โครงสร้างองค์กรที่มีลักษณะการบริหารภายในที่มีความคล่องตัวและมีความยืดหยุ่นสูง จะช่วยให้การทำงานเกิดความคล่องตัวและประสบผลสำเร็จได้ในระดับสูง ดังนั้น เทศบาลตำบลจึงควรมีการจัดโครงสร้างในการทำงานภายใต้ข้อจำกัดของระเบียบกฎหมาย เพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติเกิดความคล่องตัว และสามารถบรรลุผลสำเร็จขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ด้านระบบการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระเบียบ วิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจนของเทศบาลส่งผลให้ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ และระบบการทำงานที่มีเป้าหมายชัดเจนของเทศบาลส่งผลทำให้การดำเนินงานเป็นขั้นตอน และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งประเด็นดังกล่าวถือเป็นสิ่งที่จะช่วยให้พนักงานเทศบาลเกิดการเรียนรู้งานได้อย่างต่อเนื่องและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดของ กิดานันท์ มลิทอง (2543 : 74) ที่กล่าวถึงระบบว่าเป็นกระบวนการที่ช่วยให้เกิดการทำงานอย่างต่อเนื่องจนบรรลุผลสำเร็จ รวมทั้งระบบการปฏิบัติงานขององค์กรว่าเป็นการรวบรวมองค์ประกอบทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับการบรรลุผลสำเร็จ เพื่อนำมาจัดลำดับขั้นตอนในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสำหรับการบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ และผลวิจัยยังสอดคล้องกับผลวิจัยของ นัฐกานต์ อัสวแก้วฟ้า (2551) ที่พบว่า การสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันของพนักงานจะช่วย

ให้เกิดทิศทางและเป้าหมายในการทำงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตามยังคงพบว่า เรื่องเทศบาลมีการพัฒนาระบบการทำงานให้เป็นไปตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาระบบการทำงานยังทำได้ช้ากว่าที่ควรจะเป็นดังนั้น เทศบาลตำบลจึงควร มีการเร่งพัฒนาระบบการทำงาน โดยอาจเรียนรู้จากต้นแบบที่ดีในแต่ละด้าน หรืออาจจ้างเหมาภาคเอกชนเข้ามาพัฒนาระบบการทำงานให้ก็ได้

1.4 ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารเทศบาลเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีผลทำให้สามารถพัฒนาเทศบาลให้มีความพร้อมในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ ซึ่งประเด็นดังกล่าวถือได้ว่า มีความสอดคล้องกับบริบทของสังคมแบบไทยๆ เนื่องจากความเป็นผู้บริหารจะได้รับการยอมรับจากผู้ปฏิบัติเสมอ ดังนั้น ผู้บริหารของเทศบาลจึงใช้วิธีการการจูงใจให้พนักงานเทศบาลเพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงานตามที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดของ กิติ ติยัคคานนท์ (2543 : 21) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้นำ คือ ผู้ที่มีความสามารถในการจูงใจผู้อื่นให้มีความกระตือรือร้นที่จะแสวงหาเป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน ดังนั้น ผู้นำจึงต้องเป็นผู้ให้ทั้งงานและกำลังใจในทางจิตวิทยาแก่ลูกน้อง ทั้งนี้ผู้บริหารขององค์การว่า มีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร ซึ่งผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลและสามารถเชื่อมโยงนโยบายขององค์การกับการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติให้ไปด้วยกันได้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผลวิจัยยังสอดคล้องกับผลวิจัยของ นัฐกานต์ อัสวแก้วฟ้า (2551) ที่พบว่าผู้บริหารจะมีบทบาทสำคัญในการจูงใจให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และส่งผลให้การทำงานประสบผลสำเร็จในระดับสูง แต่อย่างไรก็ตามยังคงพบว่า เรื่องผู้บริหารของเทศบาลมีความสามารถการทำงานเหมาะกับตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งชี้ให้เห็นว่าพนักงานเทศบาลยังคงสงสัยในความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหาร ดังนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นโดยการทำตัวเป็นต้นแบบที่ดีในการทำงานรวมถึงต้องแสวงหาวิธีการต่างๆ เพื่อใช้ในการจูงใจให้พนักงานเทศบาลได้ทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่

1.5 ด้านสมาชิก โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถส่งผลทำให้เทศบาลสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี ซึ่งประเด็นดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า พนักงานเทศบาลได้ให้ความสำคัญกับวิธีการกระตุ้นจูงใจเพื่อให้เกิดแรงผลักดันในการทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ดิน ปรัชญพุทธิ (2550 : 56) และบรรยงค์ โดจินดา (2543 : 16) ที่ได้กล่าวไว้อย่างสอดคล้องกันว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญต่อการประสบความสำเร็จขององค์การ ดังนั้น การพัฒนามนุษย์ให้มีศักยภาพในการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กร แต่อย่างไรก็ตามยังคงพบว่า เรื่องเทศบาลมีกระบวนการคัดเลือกที่น่าเชื่อถือเพื่อให้พนักงานเข้ามาทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ

ปานกลาง ซึ่งชี้ให้เห็นว่า พนักงานเทศบาลยังไม่เชื่อมั่นกับแนวทางการคัดเลือกพนักงานเข้าสู่ตำแหน่ง ซึ่งถือเป็นข้อจำกัดของเทศบาลตำบลที่ยังขาดศักยภาพในการคัดเลือกพนักงานอย่างมืออาชีพ ดังนั้น เทศบาลตำบลจึงอาจขอให้ส่วนกลางเข้าร่วมกำหนดหลักเกณฑ์ที่น่าเชื่อถือในการคัดเลือกพนักงาน ด้วย รวมถึงการช่วยพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลของเทศบาลอย่างต่อเนื่องอีกด้วย

1.6 ด้านทักษะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้บริหารมีแนวทางที่จะบริหารจัดการองค์การต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งประเด็นดังกล่าวถือเป็นเรื่องดีที่เทศบาลได้เปิดโอกาสให้พนักงานเทศบาลได้ใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ในการทำงาน เพื่อนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Robert Waterman, Tom Peter & Julien Phillips (1980 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2548 : 125) ได้กล่าวถึงทักษะไว้ว่า เป็นสิ่งที่องค์การต้องให้ความสำคัญในการสนับสนุน และส่งเสริมเพื่อพัฒนาให้พนักงานมีศักยภาพสูงขึ้น และเป็นทักษะที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์การ และผลวิจัยยังสอดคล้องกับผลวิจัยของ นัฐกานต์ อัสวแก้วฟ้า (2551) ที่พบว่า การที่พนักงานได้รับการพัฒนาทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ จะช่วยให้พนักงานเกิดรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ทั้งยังช่วยให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ดังนั้นการที่พนักงานมีโอกาสได้ใช้ทักษะในการทำงานที่สูงขึ้น ย่อมส่งผลให้การทำงานประสบผลสำเร็จในระดับสูง แต่อย่างไรก็ตามยังคงพบว่า เรื่องเทศบาลส่งเสริมให้ท่านได้รับการพัฒนาตนเองตามความสนใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งชี้ให้เห็นว่า เทศบาลตำบลยังคงมีข้อจำกัดในการพัฒนาพนักงานเทศบาลอยู่พอสมควร จึงทำให้การพัฒนาศักยภาพของพนักงานมีค่าน้อยกว่าเรื่องอื่น ดังนั้น เทศบาลตำบลจึงจำเป็นต้องแสวงหาวิธีการที่เหมาะสมกับข้อจำกัดของตน เพื่อช่วยให้พนักงานเทศบาลได้รับการพัฒนาศักยภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

1.7 ด้านค่านิยมร่วมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเทศบาลจะมุ่งเน้นให้ทุกคนในองค์การตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงการปรับองค์กรให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนไปตลอดเวลา ซึ่งประเด็นดังกล่าวได้ชี้ให้เห็นว่า พนักงานเทศบาลเข้าใจถึงค่านิยมของเทศบาลตำบลเป็นอย่างดี ทั้งนี้ อาจเกิดจากการที่ภายในเทศบาลตำบลได้มีการพบปะพูดคุยระหว่างพนักงานด้วยกันอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้ทุกคนเกิดการรับรู้และเข้าใจในค่านิยมองค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของ Robert Waterman, Tom Peter & Julien Phillips (1980 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2548 : 125) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ค่านิยมร่วมเป็นแนวความคิดที่องค์กรได้สร้างขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องนำทางในการทำงานของคนในองค์การ ซึ่งค่านิยมร่วมจะช่วยให้สมาชิกเห็นถึงคุณค่าหรือเป้าหมายที่สำคัญขององค์การ ซึ่งจะก่อให้เกิดการยอมรับจากสมาชิก และช่วยให้เกิดความเข้มแข็งขององค์กรได้ในที่สุด และผลวิจัยยังสอดคล้องกับผลวิจัยของ นัฐกานต์ อัสวแก้วฟ้า (2551) ที่พบว่า การสอดแทรกค่านิยมลงไปในการทำงานทุกขั้นตอน

ตั้งแต่การวางแผน การกำหนดนโยบาย หรือจนกระทั่งการดำเนินงาน จะช่วยให้พนักงานมีค่านิยมร่วมกันและเกิดความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในการทำงาน และส่งผลให้การทำงานประสบผลสำเร็จในระดับสูง ดังนั้น เทศบาลตำบลจะสามารถพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้นั้น จึงจำเป็นต้องสร้างค่านิยมร่วมให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานเทศบาลเกิดการยอมรับและปฏิบัติตาม

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ รองลงมา คือด้านการปกครอง และ ด้านสังคม การศึกษา และวัฒนธรรมซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรสุณี หงษ์ลอย (2550) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาในจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า การบริหารงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดนครปฐม ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก

2.1 ด้านการปกครอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเทศบาลมีการเมืองจะต้องมีความบริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้ และเทศบาลมีการพัฒนาระบบการบริหารราชการและบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ เทศบาลมีการปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และเทศบาลมีให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของชูวงศ์ ฉายะบุตร (2545 : 125-126) กล่าวว่า หลักเกณฑ์ในการกำหนดส่วนบริหารของเทศบาล โดยพิจารณาถึงความเจริญและศักยภาพของเทศบาลในด้านต่างๆ ตลอดจนปริมาณและคุณภาพของงานที่เทศบาลต้องรับผิดชอบ ด้านการปกครองเป็นการปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาข้อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการ ของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีการเมืองจะต้องมีความบริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้ พัฒนาระบบการบริหารราชการของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพ และพัฒนาการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิรัตน์ ศานติอาภา (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลเมืองลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลทำให้การบริหารจัดการและการปกครองของเทศบาลเมืองลำพูนบรรลุเป้าหมายคือ กระบวนการสร้างนโยบายที่มีลักษณะของการกระจายอำนาจ การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

2.2 ด้านการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารและการพัฒนาร่วมกันอย่างยั่งยืน รองลงมาคือ การพัฒนาบุคลากร เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อให้มีความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล และการส่งเสริมให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของประชาชนที่มีต่อการบริหารบ้านเมืองและอำนาจหน้าที่ของ ประชาชนที่มีต่อการบริหารบ้านเมืองตาม รัฐธรรมนูญ สอดคล้องกับแนวคิดของ ชวงส์ ฉายะบุตร (2545 : 125-126) กล่าวว่า ด้านการบริหาร เป็นการส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารและการพัฒนาร่วมกันอย่างยั่งยืน โดยร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบและติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้การบริหารและพัฒนาบ้านเมืองมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สร้างระบบการบริหารงานโดยเน้นหลักประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์สุริย์ ชาญตะบะ (2551) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนา อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนา อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านบทบาทหน้าที่ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางนาต้องทำ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผล ด้านการเมืองการบริหาร

2.3 ด้านเศรษฐกิจโดยรวมอยู่ในระดับ ได้แก่ ส่งเสริม สนับสนุนการรวมกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ให้เกิดความเข้มแข็ง รองลงมาคือ ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ให้มีความสวยงามและการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนใช้วิถีชีวิตโดยนาระบบเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ให้เกิดผลและ การฝึกอาชีพและส่งเสริมอาชีพเสริมให้แก่ประชาชนกับแนวคิดของ ชวงส์ ฉายะบุตร (2545 : 125-126) กล่าวว่า ด้านเศรษฐกิจ เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพให้แก่ประชาชนโดยมุ่งเน้นอาชีพที่มีศักยภาพของแต่ละพื้นที่ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนใช้วิถีชีวิตโดยนาระบบเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ให้เกิดผล ทางปฏิบัติอย่างแท้จริง ฝึกอาชีพและส่งเสริมอาชีพเสริมให้แก่ประชาชน ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ให้มีความสวยงาม พร้อมประชาสัมพันธ์ให้เป็นรู้จักของนักท่องเที่ยว และส่งเสริม สนับสนุนการรวมกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ให้เกิดความเข้มแข็ง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์สุริย์ ชาญตะบะ (2551) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนา อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลด้านเศรษฐกิจ มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านสังคม การศึกษา และวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การดำเนินงานด้านการควบคุมและป้องกันโรคต่าง ๆ ในพื้นที่ รองลงมาคือ ส่งเสริมให้บริการด้านสาธารณสุข การรักษาพยาบาลแก่ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส และประชาชนทั่วไป และการแก้ไข ปัญหา และบรรเทาภัยป้องกันยาเสพติด การดำเนินงานด้านสุขภาพโภชนาการ การจัดระเบียบร้านค้า แผงลอย สถานที่สะสมอาหารให้ได้มาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์สุริย์ ชาญตะบะ (2551) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนา อำเภอมหาราช จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนา อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรม และด้านบทบาทหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางนาอาจต้องทำ ด้านบทบาทหน้าที่ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางนาต้องทำ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการ ปฏิบัติงานของเทศบาลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร โดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าความสัมพันธ์ทางบวกทุกด้าน ได้แก่ ด้าน ค่านิยมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านการปกครอง ด้านทักษะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านการ ปกครอง และด้านรูปแบบการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านการปกครอง สอดคล้องกับ งานวิจัยของ นิทัศน์ กับเป็ง (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งข้อเสนอแนะเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยปัจจัยที่มีต่อประสิทธิผลองค์การและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ เทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

1.1 ด้านกลยุทธ์ขององค์การ เทศบาลควรมีนโยบายในการปรับปรุงในการกำหนด กลยุทธ์ให้มีความยืดหยุ่นและมองการณ์ไกลว่าในอนาคตจะทำอะไร ส่งผลให้เทศบาลมีความพร้อมอยู่ เสมอในการพัฒนาองค์กรให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

1.2 ด้านโครงสร้างองค์กร ควรมีนโยบายในการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรของเทศบาลที่ชัดเจนและมีความยืดหยุ่นเพื่อให้ง่ายต่อการพัฒนาองค์กรให้สามารถสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกได้

1.3 ด้านระบบการปฏิบัติงาน ควรมีนโยบายในการปรับปรุงระบบการทำงานมีความคล่องตัวด้านติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการของเทศบาลส่งผลให้ง่ายต่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้ทันสมัย

1.4 ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ เทศบาลควรมีนโยบายในการบริหารจัดการพัฒนาท้องถิ่นและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง

1.5 ด้านสมาชิก เทศบาลควรมีนโยบายในการบริหารงานบุคคลของเทศบาลที่ให้เจ้าหน้าที่สามารถพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีการเรียนรู้ตลอดเวลา

1.6 ด้านทักษะ เทศบาลควรมีนโยบายในการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างอิสระแสวงหาความรู้ใหม่ๆ อย่างเต็มที่

1.7 ด้านค่านิยมร่วมเทศบาลควรมีนโยบายด้านค่านิยมโดยมุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

1.8 ด้านการปกครอง เทศบาลควรมีนโยบายในการให้บริการและแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดตรงต่อความต้องการของประชาชนให้มากขึ้น เพื่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาล

1.9 ด้านการบริหาร เทศบาลควรปรับปรุงโดยมีนโยบายในการเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมคิดร่วมทำ ร่วมตรวจสอบและติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน

1.10 ด้านเศรษฐกิจ เทศบาลควรมีนโยบายในการส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพให้แก่ประชาชนโดยมุ่งเน้นอาชีพที่มีศักยภาพของแต่ละพื้นที่ให้มากขึ้น เพื่อการบริการประชาชนได้ทั่วถึงมากขึ้น

1.11 ด้านสังคม การศึกษา และวัฒนธรรม เทศบาลควรมีนโยบายในการกำหนดมาตรการแนวทางการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของประชาชนให้มากขึ้น เพื่อประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนในชุมชน

2. ข้อเสนอแนะในระดับปฏิบัติ

2.1 เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงในการให้บริการและแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดตรงต่อความต้องการของประชาชน

2.2 ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงตนเองในการทำงานให้มีค่านิยมที่มุ่งการพัฒนาองค์กร พัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปให้มากขึ้นเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2.3 เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

2.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานควรปฏิบัติงานตามกระบวนการทำงานวัฒนธรรมภายในองค์การบริหารส่วนตำบล

2.5 ผู้บริหารควรบริหารงานโดยให้ความสำคัญในความร่วมมือร่วมใจของบุคคลหลายฝ่ายในเทศบาลให้มากขึ้น เพื่อการบริหารในระบบทีมเพื่อส่งผลให้การบริหารงานบรรลุตามเป้าหมาย

2.6 เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการทำงานและพยายามที่จะคิดค้นสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อนำมาพัฒนางานการให้บริการกับประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.7 ผู้บริหารเทศบาลควรพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถส่งผลให้พัฒนาท้องถิ่น และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง

2.8 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงด้านการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้น เพื่อให้การทำงานของเทศบาลมีความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาภาวะผู้นำในการบริหารงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

3.2 ควรศึกษาการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย. (2541). คู่มือการปฏิบัติงานการจัดทำ

แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : อาสาศึกษาคินแดน.

กาญจนา อินทรักษ์. (2545). ประสิทธิภาพการดำเนินงานป้องกันและควบคุมโรค

ไข้เลือดออกของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ระดับตำบล ในจังหวัดสระบุรี.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

กิดานันท์ มลิทอง. (2543). เทคโนโลยีการสอนร่วมสมัย. กรุงเทพฯ : เอ็ดดิสัน เพรส โปรดัก.

กิติ ตยัคคานนท์. (2543). เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ : บัณฑิตเฮอร์ฟลาย.

โกวิท พวงงาม. (2550). รัฐธรรมนูญฉบับปี 2540 รัฐธรรมนูญเพื่อปฏิรูปองค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.

จินตนา บุญบงการ และณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2544). การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : ระพีลัมและ

ไซเท็กซ์.

จักรกฤษ สิงห์ศิริรักษ์. (2551). การจัดทำแผน. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ.

จรัส สุวรรณมาลา. (2542). ปฏิรูประบบการคลังไทย : กระจายอำนาจสู่ภูมิภาคและท้องถิ่น.

กรุงเทพมหานคร : สำนักกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

จุฑามาศ ศรีศิริพรพันธ์. (2548). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานองค์การบริหาร

ส่วนตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขุด อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัด

ฉะเชิงเทรา. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย

สาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2545). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : พิมพ์ศรีพรินต์ติ้ง เซ็นเตอร์.

ดำรงค์ วัฒนา. (2544). ระบบการบริหารจัดการท้องถิ่น : รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์.

กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2550). ปทานุกรมการบริหาร. กรุงเทพฯ : สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย.

ประเทศไทย.

_____. (2543). ภาวะผู้นำและการมีส่วนร่วม. เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรม

มนุษย์ในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 18. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ธงชัย สันติวงษ์. (2545). องค์การและการจัดการ ทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ :

บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

- นัฐกานต์ อัสวแก้วฟ้า. (2551). การศึกษารูปแบบการบริหาร ลักษณะองค์การและกระบวนการ
ทำงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโรงเรียนกึ่งอาชีวศึกษาของโรงเรียน. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิทัศน์ กับเป้ง. (2551). ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิโบล สุขรองแพ่ง. (2542). การพัฒนาข้าราชการกับประสิทธิผลองค์การ. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เนาวรัตน์ พุ่มจันทร์. (2550). ความสำเร็จของการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปใช้ในการ
บริหารงานเทศบาล กรณีศึกษาเทศบาลจังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- บรรยงค์ ไชจินดา. (2543). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์
- บุญทัน ดอกไธสง. (2532). การบริหารเพื่อการสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- ประจักษ์ เจ็ดโหม และศิษฐ์ วงษ์กมลเศรษฐ์. (2537). การวิเคราะห์ระบบ. กรุงเทพฯ: บริษัท
สกายบุ๊กส์ จำกัด.
- ปรีชาดี วลัยเสถียร และคณะ. (2543). กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา. กรุงเทพฯ
: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ประเมิน นาคดี. (2549). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อคุณลักษณะผู้นำของสมาชิกสภา
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พงศ์สุริย์ ชาญตะบะ. (2551). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนา อำเภ
มหาสาร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พนัส หันนาคินทร์. (2542). ประสบการณ์ในการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พรานนกการพิมพ์.
- พรสุณี หงษ์ลอย. (2550). การบริหารงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิผลของสถานศึกษาในจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2544). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จามจุรีโปรดักท์.
- พิชาย รัตนดิถก ณ ภูเก็ต. (2552). ชนชั้นกับการเลือกตั้ง : ความรู้เรื่องและความตกต่ำของสาม
พรรคการเมืองในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : ศูนย์วิจัยและผลิตตำรา มหาวิทยาลัย
เกริก.

พิทยา บวรวัฒนา. (2531). **รัฐศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา**. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2541). **ทฤษฎีองค์การสาธารณะ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภัทราวดี ศรีสมลักษณ์. (2550). **การปลูกฝังค่านิยมหลักขององค์กร : กรณีศึกษา บริษัท โตโยต้า
มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด**. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์) คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มัลลี เวชชาชีวะ. (2534). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.

ยุทธ ไกยวรรณ. (2550). **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

รศคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. (2551). **การสังเคราะห์แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่**. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

รัชนิวรรณ วิษย์ถนอม. (2551). **บริหารการปรับเปลี่ยนระบบบริหารทรัพยากรบุคคล**. กรุงเทพฯ :
สำนักงานข้าราชการและพลเรือน.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2544). **ภาวะผู้นำ**. กรุงเทพฯ : ธนัช.

รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร. (2546). **เอกสารการสอนชุดวิชาการวิจัยการบริหาร
การศึกษา หน่วยที่ 10-12**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช .

รุ่งนภา ตาอินทร์. (2551). **ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่
ได้รับรางวัลบริหารจัดการที่ดี: กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม
จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วรเทพ เชื้อเจ็ดองค์. (2546). **การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรของ
เทศบาลตำบลหางดงและเทศบาลตำบลสันทรายหลวง จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วนิดา ชุมนุ. (2544). **การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบล บึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานี กับองค์การบริหารส่วนตำบล เกาะยอ จังหวัด
สงขลา**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิบูลย์ ไตวงษบุตร และภาวิดา ธาราศิริสุทธิ. (2542). **หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา**.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วีระ ภูระหงษ์. (2550). **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกเทศมนตรีในทัศนะของประชาชนผู้มี
สิทธิ์เลือกตั้ง กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ**.

- วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิรัตน์ สานติอาภา. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลเมืองลำพูน. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัชรพงษ์ อินทรวงศ์. (2552). อิทธิพลของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อผลการปฏิบัติงานบุคลากรสายผู้สอนในสถาบันอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- ศราวุธ สังกะเพศ. (2551). การประเมินประสิทธิผลของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลสบเตี๊ยะ อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริพงษ์ ตดาวัลย์ ณ อยุธยา .(2551). แนวความคิดและทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. เชียงใหม่: ธนุขพรินติ้ง.
- ศิริพร พงศ์ศิริโรจน์. (2540). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักวิชาการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. (2542). การบริหาร การศึกษาเฉพาะกรณีธุรกิจ. กรุงเทพฯ : ศูนย์พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สายสวาท โสขวิญญา. (2551). การประเมินประสิทธิผลในการดำเนินงานของสภาวัฒนธรรมจังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2547-2549. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมยศ นาวิการ. (2548). การพัฒนาองค์กรและการจูงใจ. กรุงเทพฯ : ดวงกมล.
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. (2545). การบริหารเชิงกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พรินติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- สมิหรา จิตตลดากร. (2546). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ : แสงเทียนการพิมพ์.
- เสาวณี ตรีพุทธรัตน์. (2547). การปฏิบัติงานการเงินและบัญชีของสถานศึกษาในเขตอำเภอเขาสวน กวาง สังเกตเขตพื้นที่ศึกษาขอนแก่น เขต 4. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เสาวลักษณ์ ตัญคำ. (2548). การประเมินประสิทธิผลของการถ่ายโอนงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กแก่

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- สุทธิพงษ์ ชัยกมล. (2543). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน ที่ใช้
ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอน. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- สุทธิ ตัดติยะ. (2545). ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในกลุ่มงานของเจ้าหน้าที่ผลิตรายการโทรทัศน์
ในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 กรมประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : กลุ่ม
งานวิชาการ ส่วนผลิตรายการ สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย.
- สุภรณ์ วิชัย. (2546). ปัญหาการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเขตอำเภอ
เมือง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุทธิชัย จรูญเนตร. (2542). ประสิทธิภาพในการวางแผนพัฒนาของคณะกรรมการบริหารองค์การ
บริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี.
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2551). เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : ธเนศวร พรินต์ติ้ง.
- สิรินทร์ญาภา จันทพิรกิจ. (2546). การประเมินประสิทธิผลในการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการ
ปฏิบัติงานกองนิติการ การสื่อสารแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชุมพร. (2551). ข้อมูลแผนพัฒนาจังหวัดชุมพร ปี 2551-
2554. ชุมพร : สำนักงานการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชุมพร.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2550). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและ
สังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 - 2554). กรุงเทพฯ : สำนักงาน.
- สำนักงานพัฒนาระบบราชการ. (2552). คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัด การพัฒนาคุณภาพการบริหาร
จัดการภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ.2553 สำหรับส่วนราชการระดับกรม. กรุงเทพฯ :
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2547). รายงานการประเมินผลแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ
ฉบับที่ 7 ด้านการบริหารและการระดมสรรพกำลังเพื่อการจัดการศึกษา. กรุงเทพฯ :
สำนักงาน.

- ลัมฤทธิ์ กางเพ็ง. (2551). **ปัจจัยทางการบริหารที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน : การพัฒนาและการตรวจสอบความตรงของตัวแบบ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร ดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เสน่ห์ จุ้ยโต. (2545). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : รัฐสภาสาร.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2536). **ความขัดแย้งการบริหารเพื่อสร้างสรรค์**. กรุงเทพฯ : เลิฟแอนด์เลิฟเพรส.
- อรุณ รักธรรม. (2532). **การพัฒนาองค์การ: การสร้างและพัฒนาการทำงานเป็นทีม**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- อุทัย บุญประเสริฐ. (2545). **การบริหารจัดการสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School Based Management)**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุดม ทุมโฆสิต. (2551). **การกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่นของไทย : การศึกษาวิเคราะห์ผล การดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และการแก้ไข**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อนันตชัย นาระถิ. (2553). **ความรู้เกี่ยวกับเทศบาล**. กรุงเทพฯ : สุตรไพศาล.
- อดิสร่า เกิดทอง. (2546). **ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อักรพันธุ์ พูลศิริ. (2541). **วัฒนธรรมทางการเมืองกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเปรียบเทียบ อบต.บ้านมะเกลือ อ.เมือง และอบต.หนองโพ อ.ตาคลี จ.นครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



ที่ ศธ 0555.45/ว.006

ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
อ.เมือง จ.เพชรบุรี 76000

18 มกราคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน นางสาวปารณีย์ จุลเพชร

ด้วยศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้เปิดสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท ปัจจุบันมีนักศึกษาอยู่ในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ เพื่อให้ได้วิทยานิพนธ์ที่มีคุณภาพและมีคุณค่าทางวิชาการ ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในทางวิชาการเป็นอย่างสูง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยของนักศึกษา ซึ่งมีหัวข้อเรื่อง และรายละเอียดดังนี้ คือ

ชื่อนักศึกษา	ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	อาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์
นางสาวอัญญรัตน์ คลี่เกษร รหัสประจำตัว 519722S58	การศึกษาประสิทธิผลองค์การของเทศบาล ตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร	ผศ.ดร.วรวิทย์ จินดาพล

ทั้งนี้ นักศึกษาได้ส่งต้นฉบับโครงร่างวิทยานิพนธ์มาเพื่ออ่านและพิจารณาประกอบไปด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาโรช เพื่อกบัวขาว)

ผู้ช่วยอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี



ที่ ศธ 0555.45/ว.006

ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
อ.เมือง จ.เพชรบุรี 76000

18 มกราคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน นายสานิต ชีวาสันต์

ด้วยศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้เปิดสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท ปัจจุบันมีนักศึกษาอยู่ในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ เพื่อให้ได้วิทยานิพนธ์ที่มีคุณภาพและมีคุณค่าทางวิชาการ ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในทางวิชาการเป็นอย่างสูง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยของนักศึกษา ซึ่งมีหัวข้อเรื่อง และรายละเอียดดังนี้ คือ

ชื่อนักศึกษา	ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	อาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์
นางสาวอัญญรัตน์ คลี่เกษร รหัสประจำตัว 519722858	การศึกษาประสิทธิผลองค์การของเทศบาล ตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร	ผศ.ดร.วรวิทย์ จินดาพล

ทั้งนี้ นักศึกษาได้ส่งต้นฉบับโครงร่างวิทยานิพนธ์มาเพื่ออ่านและพิจารณาประกอบไปด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาโรช เผือกบัวขาว)

ผู้ช่วยอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

บัณฑิตศึกษา ศูนย์จัดการศึกษาฯ

โทรสาร. 0 32-493290



ที่ ศธ 0555.45/ว.006

ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
อ.เมือง จ.เพชรบุรี 76000

18 มกราคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน นายอานนท์ กิตยากาญจน์กุล

ด้วยศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้เปิดสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท ปัจจุบันมีนักศึกษาอยู่ในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ เพื่อให้ได้วิทยานิพนธ์ที่มีคุณภาพและมีคุณค่าทางวิชาการ ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในทางวิชาการเป็นอย่างสูง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยของนักศึกษา ซึ่งมีหัวข้อเรื่อง และรายละเอียดดังนี้ คือ

ชื่อนักศึกษา	ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	อาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์
นางสาวอัญญรัตน์ คลี่เกษร รหัสประจำตัว 519722858	การศึกษาประสิทธิผลองค์การของเทศบาล ตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร	ผศ.ดร.วรวิทย์ จินดาพล

ทั้งนี้ นักศึกษาได้ส่งต้นฉบับโครงร่างวิทยานิพนธ์มาเพื่ออ่านและพิจารณาประกอบไปด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาโรช เพ็ญบัวขาว)

ผู้ช่วยอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัย



ที่ ศธ 0555.45/ว.007

ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
อ.เมือง จ.เพชรบุรี 76000

18 มกราคม 2554

เรื่อง ขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน

เนื่องด้วย นางสาวอัญญรัตน์ คลีเกษร รหัสประจำนักศึกษา 519722S58 เป็นนักศึกษาหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเพชรบุรี ได้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาประสิทธิผลองค์การของเทศบาลตำบล ในอำเภอเมือง
จังหวัดชุมพร จึงขออนุญาตส่งแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลในการวิจัย โดยขอความอนุเคราะห์
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตอบแบบสอบถามดังกล่าวเพื่อประโยชน์ในการศึกษา โดยผู้วิจัยจะเป็นผู้มาเก็บ
แบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาโรช เผือกบัวขาว)

ผู้ช่วยอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ประสิทธิผลองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลองค์การของเทศบาลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร 2) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีต่อประสิทธิผลองค์การกับประสิทธิผลองค์การของเทศบาลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

2. ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามจะนำไปพิจารณาและเสนอผลในภาพรวม และนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

3. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ขนาดของเทศบาลตำบล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาวอัญญรัตน์ คลีเกษร

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท

แบบสอบถาม

เรื่อง ประสิทธิภาพของการเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร
(สำหรับกลุ่มผู้บริหารระดับกลางและกลุ่มปฏิบัติงานหลัก)

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อความตามความเป็นจริง

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ 21-30 ปี

☐ 31-40 ปี

☐ 41-50 ปี

☐ 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งงาน ☐ พนักงานจ้างตามภารกิจ

☐ พนักงานจ้างทั่วไป

☐ ลูกจ้างประจำ

5. ขนาดของเทศบาล

☐ อบต. ขนาดเล็ก

☐ อบต. ขนาดกลาง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพองค์กรของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
คำชี้แจง จงพิจารณาข้อความต่อไปนี้จึงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น
ของท่าน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพองค์กร	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
กลยุทธ์ขององค์กร						
1. กลยุทธ์ที่เทศบาลกำหนดขึ้นจะเน้นเรื่องการให้บริการประชาชนซึ่งก็ส่งผลให้เทศบาลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด						
2. กลยุทธ์ของเทศบาลจะให้ความสำคัญกับประชาชนให้ประชาชนมีส่วนร่วมอยู่เสมอ ซึ่งก็ส่งผลให้เทศบาลทราบความต้องการของประชาชนได้และสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ตรงจุด						
3. เทศบาลมีกลยุทธ์ที่ชัดเจน มีแนวทางที่จะทำให้เกิดความสำเร็จ ส่งผลให้เทศบาลมีเกณฑ์ในการประเมินความมีประสิทธิภาพขององค์กรอยู่เสมอ เพื่อให้งานนั้นๆมีประสิทธิภาพ						
4. กลยุทธ์ที่เทศบาลกำหนดขึ้นจะมีความยืดหยุ่นและมองการณ์ไกลว่าในอนาคตจะทำอะไร ส่งผลให้เทศบาลมีความพร้อมอยู่เสมอในการพัฒนาองค์กรให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป						
5. การมีกลยุทธ์ที่ยืดหยุ่น และการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ ส่งผลให้เทศบาลสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว						

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์กร	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
โครงสร้างองค์กร						
1. การจัดโครงสร้างองค์กรที่มีรูปแบบที่เรียบง่ายของเทศบาล มีผลทำให้การบริหารงานมีความคล่องตัวสูง สามารถพัฒนาท้องถิ่นและตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้อย่างรวดเร็ว						
2. การจัดโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน มีการกระจายอำนาจในการบริหารของเทศบาลมีผลให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับการบริการอย่างรวดเร็วและสามารถแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้ตรงจุดมากขึ้น						
3. โครงสร้างองค์กรของเทศบาลที่มีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก มีผลให้การดำเนินงานของเทศบาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น						
4. โครงสร้างองค์กรของเทศบาลที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่รู้หน้าที่รับผิดชอบ ไม่สับสน ส่งผลให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น						
5. โครงสร้างองค์กรของเทศบาลที่ชัดเจนและมีความยืดหยุ่น ทำให้ง่ายต่อการพัฒนาองค์กรให้สามารถสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกได้						
ระบบการปฏิบัติงาน						
1. ระเบียบ วิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจนของเทศบาล ส่งผลให้ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์						
2. ระบบการทำงานที่มีเป้าหมายชัดเจนของเทศบาล ส่งผลทำให้การดำเนินงานเป็นขั้นตอน และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว						
3. ระบบการทำงานที่ชัดเจนและมีระบบการประเมินผลการทำงานที่ชัดเจน						

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์กร	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
4. ความพร้อมในระบบการบริหารด้านงบประมาณและอุปกรณ์ในการบริหารอื่นๆ						
5. ระบบการทำงานมีความคล่องตัวด้านติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการของเทศบาลส่งผลให้ง่ายต่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์การให้ทันสมัย						
รูปแบบการบริหารจัดการ						
1. ผู้บริหารเทศบาลมีความรู้ความสามารถส่งผลให้พัฒนาท้องถิ่นและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง						
2. ผู้บริหารเทศบาลที่เป็นกันเองกับชาวบ้านทำให้ทราบปัญหา ความเดือดร้อนของชาวบ้าน						
3. ผู้บริหารเทศบาลที่มีลักษณะคุ้นเคย เป็นกันเองกับทุกฝ่าย และสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้						
4. ผู้บริหารเทศบาลเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีผลทำให้สามารถพัฒนาเทศบาลให้มีความพร้อมในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดอยู่เสมอ						
5. ผู้บริหารเทศบาลเป็นผู้นำที่รับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และประชาชน เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม						

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพองค์กร	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
สมาชิก						
1. มีเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานและพยายามที่จะคิดค้นสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ						
2. มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี						
3. มีระบบการบริหารงานบุคคล ได้แก่การสรรหาคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาทำงาน						
4. การเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่มีอิสระ สามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ของเทศบาล						
5. การบริหารงานบุคคลของเทศบาลที่ให้เจ้าหน้าที่สามารถพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีการเรียนรู้ตลอดเวลา						
ทักษะ						
1. เทศบาลการพัฒนาท้องถิ่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึงมากขึ้น						
2. การบริหารงานของเทศบาลเกิดจากความร่วมมือร่วมใจของบุคคลหลายฝ่ายในเทศบาล						
3. เทศบาลมีความพยายามที่จะพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จในด้านต่างๆ เพื่อให้ได้รับการยกย่องในด้านต่างๆ มากขึ้น						

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์กร	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
4. ผู้บริหารมีแนวทางที่จะบริหารจัดการองค์กรต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ได้อย่างเหมาะสม						
5. เทศบาลเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างอิสระ แสวงหาความรู้ใหม่ๆ อย่างเต็มที่						
ค่านิยมร่วม						
1. เทศบาลมีค่านิยมที่มุ่งเน้นการให้บริการประชาชน มุ่งการพัฒนาท้องถิ่นเสมอ						
2. ค่านิยมที่เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพของเทศบาล						
3. เทศบาลมีค่านิยมที่มุ่งให้เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตนเอง อยู่ตลอดเวลา มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ						
4. มีค่านิยมที่มุ่งการพัฒนาองค์กร พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป						
5. เทศบาลจะมุ่งเน้นให้ทุกคนในองค์กรตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลง การปรับองค์กรให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา						

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กรของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
 คำชี้แจง จงพิจารณาข้อความต่อไปนี้จึงโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น
 ของท่าน

ประสิทธิผลองค์กร	ระดับประสิทธิผล					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
ด้านการปกครอง						
1. เทศบาลมีการปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย						
2. เทศบาลมิให้การบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี						
3. เทศบาลมีการให้บริการและแก้ไขปัญหาให้ถูกต้องตรงต่อความต้องการของประชาชน						
4. เทศบาลมีการพัฒนาระบบการบริหารราชการและบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ						
5. เทศบาลมีการเมืองจะต้องมีความบริสุทธิ์ ยุติธรรมสามารถตรวจสอบได้						
ด้านการบริหาร						
1. การส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารและการพัฒนาอย่างยั่งยืน						
2. เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบและติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน						
3. การสร้างระบบการบริหารงานโดยเน้นหลักประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สุจริต โปร่งใส สามารถ ตรวจสอบได้และตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง						
4. การพัฒนาบุคลากร เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อให้มีความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล						

ประสิทธิผลองค์การ	ระดับประสิทธิผล					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
5. การส่งเสริมให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับ บทบาท หน้าที่ของประชาชนที่มีต่อการบริหารบ้านเมืองและ อำนาจในหน้าที่ของ ประชาชนที่มีต่อการบริหาร บ้านเมืองตาม รัฐธรรมนูญ						
ด้านเศรษฐกิจ						
1. การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพให้แก่ประชาชน โดย มุ่งเน้นอาชีพที่มีศักยภาพของแต่ละพื้นที่						
2. การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนใช้วิถีชีวิตโดย นำระบบเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ให้เกิดผล						
3. การฝึกอาชีพและส่งเสริมอาชีพเสริมให้แก่ประชาชน						
4. ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และการพัฒนาแหล่ง ท่องเที่ยว ให้มีความสวยงาม						
5. ส่งเสริม สนับสนุนการรวมกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ให้เกิด ความเข้มแข็ง						
ด้านสังคม การศึกษา และวัฒนธรรม						
1. การดำเนินงานด้านการควบคุมและป้องกันโรคต่าง ๆ ในพื้นที่						
2. ส่งเสริมให้บริการด้านสาธารณสุข การรักษาพยาบาล แก่ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส และประชาชนทั่วไป						
3. การแก้ไขปัญหา และบรรเทาภัยป้องกันยาเสพติด การ ดำเนินงานด้านสุขาภิบาลอาหาร การจัดระเบียบร้านค้า แผงลอย สถานที่สะสมอาหาร ให้ได้มาตรฐาน						
4. การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ เสริมสร้างความ เข้มแข็งของชุมชน ให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้						
5. กำหนดมาตรการแนวทางการรักษาความปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สิน ของประชาชน						

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ง

ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)

ผลการวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) การประเมินความสอดคล้องของข้อความแบบสอบถาม
เรื่อง การศึกษาประสิทธิผลองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ของ
ผู้เชี่ยวชาญ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลในอำเภอเมือง
ชุมพร จังหวัดชุมพร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิผลองค์การ	จำนวน (N=3)			คะแนน รวม	IOC	สรุป
กลยุทธ์ขององค์การ						
1. กลยุทธ์ที่เทศบาลกำหนดขึ้นจะเน้นเรื่องการให้บริการประชาชนซึ่งก็ส่งผลให้เทศบาลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด	1	1	1	3	1	ผ่าน
2. กลยุทธ์ของเทศบาลจะให้ความสำคัญกับประชาชนให้ประชาชนมีส่วนร่วมอยู่เสมอ ซึ่งก็ส่งผลให้เทศบาลทราบความต้องการของประชาชนได้และสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ตรงจุด	1	1	1	3	1	ผ่าน
3. เทศบาลมีกลยุทธ์ที่ชัดเจน มีแนวทางที่จะทำให้เกิดความสำเร็จ ส่งผลให้เทศบาลมีเกณฑ์ในการประเมินความมีประสิทธิภาพขององค์กรอยู่เสมอ เพื่อให้งานนั้นๆมีประสิทธิภาพ	1	1	0	2	0.66	ผ่าน
4. กลยุทธ์ที่เทศบาลกำหนดขึ้นจะมีความยืดหยุ่นและมองการณ์ไกลว่าในอนาคตจะทำอะไร ส่งผลให้เทศบาลมีความพร้อมอยู่เสมอในการพัฒนาองค์กรให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป	1	1	1	3	1	ผ่าน
5. การมีกลยุทธ์ที่ยืดหยุ่น และการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ ส่งผลให้เทศบาลสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	3	1	ผ่าน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร	จำนวน (N=3)			คะแนนรวม	IOC	สรุป
โครงสร้างองค์กร						
1. การจัดโครงสร้างองค์กรที่มีรูปแบบที่เรียบง่ายของเทศบาล มีผลทำให้การบริหารงานมีความคล่องตัวสูง สามารถพัฒนาท้องถิ่นและตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	3	1	ผ่าน
2. การจัดโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน มีการกระจายอำนาจในการบริหารของเทศบาลมีผลให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับการบริการอย่างรวดเร็วและสามารถแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้ตรงจุดมากขึ้น	1	1	1	3	1	ผ่าน
3. โครงสร้างองค์กรของเทศบาลที่มีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก มีผลให้การดำเนินงานของเทศบาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น	1	1	0	2	0.66	ผ่าน
4. โครงสร้างองค์กรของเทศบาลที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่รู้หน้าที่รับผิดชอบ ไม่สับสน ส่งผลให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น	1	1	1	3	1	ผ่าน
5. โครงสร้างองค์กรของเทศบาลที่ชัดเจนและมีความยืดหยุ่น ทำให้ง่ายต่อการพัฒนาองค์กรให้สามารถสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกได้	1	1	1	3	1	ผ่าน
ระบบการปฏิบัติงาน						
1. ระเบียบ วิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจนของเทศบาล ส่งผลให้ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์	1	1	1	3	1	ผ่าน
2. ระบบการทำงานที่มีเป้าหมายชัดเจนของเทศบาล ส่งผลทำให้การดำเนินงานเป็นขั้นตอน และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	3	1	ผ่าน
3. ระบบการทำงานที่ชัดเจนและมีระบบการประเมินผลการทำงานที่ชัดเจน	1	1	0	2	0.66	ผ่าน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร	จำนวน (N=3)			คะแนนรวม	IOC	สรุป
4. ความพร้อมในระบบการบริหาร ด้านงบประมาณและอุปกรณ์ในการบริหารอื่นๆ	1	1	1	3	1	ผ่าน
5. ระบบการทำงานมีความคล่องตัวด้านติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการของเทศบาลส่งผลให้ง่ายต่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์การให้ทันสมัย	1	1	1	3	1	ผ่าน
รูปแบบการบริหารจัดการ						
1. ผู้บริหารเทศบาลมีความรู้ความสามารถส่งผลให้พัฒนาท้องถิ่นและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง	1	1	1	3	1	ผ่าน
2. ผู้บริหารเทศบาลที่เป็นกันเองกับชาวบ้านทำให้ทราบปัญหา ความเดือดร้อนของชาวบ้าน	1	1	1	3	1	ผ่าน
3. ผู้บริหารเทศบาลที่มีลักษณะคุ้นเคย เป็นกันเองกับทุกฝ่าย และสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้	1	1	0	2	0.66	ผ่าน
4. ผู้บริหารเทศบาลเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีผลทำให้สามารถพัฒนาเทศบาลให้มีความพร้อมในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ	1	1	1	3	1	ผ่าน
5. ผู้บริหารเทศบาลเป็นผู้นำที่รับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และประชาชน เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม	1	1	1	3	1	ผ่าน
สมาชิก						
1. มีเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานและพยายามที่จะคิดค้นสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ	1	1	1	3	1	ผ่าน
2. มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี	1	1	1	3	1	ผ่าน
3. มีระบบการบริหารงานบุคคล ได้แก่การสรรหาคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาทำงาน	1	1	0	2	0.66	ผ่าน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร	จำนวน (N=3)			คะแนนรวม	IOC	สรุป
4. การเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่มีอิสระ สามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ของเทศบาล	1	1	1	3	1	ผ่าน
5. การบริหารงานบุคคลของเทศบาลที่ให้เจ้าหน้าที่สามารถพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีการเรียนรู้ตลอดเวลา	1	1	1	3	1	ผ่าน
ทักษะ						
1. เทศบาลการพัฒนาท้องถิ่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึงมากขึ้น	1	1	1	3	1	ผ่าน
2. การบริหารงานของเทศบาลเกิดจากความร่วมมือร่วมใจของบุคคลหลายฝ่ายในเทศบาล	1	1	1	3	1	ผ่าน
3. เทศบาลมีความพยายามที่จะพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จในด้านต่างๆ เพื่อให้ได้รับการยกย่องในด้านต่างๆ มากขึ้น	1	1	0	2	0.66	ผ่าน
4. ผู้บริหารมีแนวทางที่จะบริหารจัดการองค์กรต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1	ผ่าน
5. เทศบาลเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างอิสระ แสวงหาความรู้ใหม่ๆ อย่างเต็มที่	1	1	1	3	1	ผ่าน
ค่านิยมร่วม						
1. เทศบาลมีค่านิยมที่มุ่งเน้นการให้บริการประชาชน มุ่งการพัฒนาท้องถิ่นเสมอ	1	1	1	3	1	ผ่าน
2. ค่านิยมที่เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพของเทศบาล	1	1	1	3	1	ผ่าน
3. เทศบาลมีค่านิยมที่มุ่งให้เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ	1	1	0	2	0.66	ผ่าน
4. มีค่านิยมที่มุ่งการพัฒนาองค์กร พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป	1	1	1	3	1	ผ่าน
5. เทศบาลจะมุ่งเน้นให้ทุกคนในองค์กรตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลง การปรับองค์กรให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนไปตลอดเวลา	1	1	1	3	1	ผ่าน

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาล ในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร	จำนวน (N=3)			คะแนน รวม	IOC	สรุป
	1	2	3			
การปกครอง						
1. เทศบาลมีการปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย	1	1	1	3	1	ผ่าน
2. เทศบาลมิให้การบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี	1	1	1	3	1	ผ่าน
3. เทศบาลมีการให้บริการและแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดตรงต่อความต้องการของประชาชน	1	1	0	2	0.66	ผ่าน
4. เทศบาลมีการพัฒนาระบบการบริหารราชการและบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ	1	1	1	3	1	ผ่าน
5. เทศบาลมีการเมืองจะต้องมีความบริสุทธิ์ ยุติธรรมสามารถตรวจสอบได้	1	1	1	3	1	ผ่าน
การบริหาร						
1. การส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารและการพัฒนาอย่างยั่งยืน	1	1	1	3	1	ผ่าน
2. เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบและติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน	1	1	0	2	0.66	ผ่าน
3. การสร้างระบบการบริหารงานโดยเน้นหลักประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้และตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง	0	1	1	2	0.66	ผ่าน
4. การพัฒนาบุคลากร เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อให้มีความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล	1	1	1	3	1	ผ่าน

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาล ในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร	จำนวน (N=3)			คะแนน รวม	IOC	สรุป
5. การส่งเสริมให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับ บทบาท หน้าที่ของประชาชนที่มีต่อการบริหารบ้านเมืองและ อำนาจในหน้าที่ของ ประชาชนที่มีต่อการบริหาร บ้านเมืองตาม รัฐธรรมนูญ	1	1	1	3	1	ผ่าน
เศรษฐกิจ						
1. การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพให้แก่ประชาชนโดย มุ่งเน้นอาชีพที่มีศักยภาพของแต่ละพื้นที่	1	1	1	3	1	ผ่าน
2. การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนใช้วิถีชีวิตโดย นำระบบเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ให้เกิดผล	1	1	0	2	0.66	ผ่าน
3. การฝึกอาชีพและส่งเสริมอาชีพเสริมให้แก่ประชาชน	1	1	1	3	1	ผ่าน
4. ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และการพัฒนาแหล่ง ท่องเที่ยว ให้มีความสวยงาม	1	1	0	2	0.66	ผ่าน
5. ส่งเสริม สนับสนุนการรวมกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ให้เกิด ความเข้มแข็ง	1	1	1	3	1	ผ่าน
สังคม การศึกษา และวัฒนธรรม						
1. การดำเนินงานด้านการควบคุมและป้องกันโรคต่าง ๆ ในพื้นที่	1	1	1	3	1	ผ่าน
2. ส่งเสริมให้บริการด้านสาธารณสุข การรักษาพยาบาล แก่ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส และประชาชน ทั่วไป	1	1	1	3	1	ผ่าน
3. การแก้ไขปัญหา และรณรงค์ป้องกันยาเสพติด การ ดำเนินงานด้านสุขาภิบาลอาหาร การจัดระเบียบร้านค้า แผงลอย สถานที่สะสมอาหาร ให้ได้มาตรฐาน	1	1	0	2	0.66	ผ่าน
4. การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ เสริมสร้างความ เข้มแข็งของชุมชน ให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้	1	1	1	3	1	ผ่าน
5. กำหนดมาตรการแนวทางการรักษาความปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สิน ของประชาชน	1	1	1	3	1	ผ่าน

ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	A1	3.7000	.4661	30.0
2.	A2	3.8333	.4611	30.0
3.	A3	4.1333	.7303	30.0
4.	A4	3.6667	.4795	30.0
5.	A5	3.8000	.4068	30.0
6.	B1	4.0333	.7649	30.0
7.	B2	3.7000	.4661	30.0
8.	B3	3.7667	.4302	30.0
9.	B4	3.8000	.5509	30.0
10.	B5	3.5667	.6789	30.0
11.	C1	3.5000	.6297	30.0
12.	C2	3.6333	.7649	30.0
13.	C3	3.8000	.4068	30.0
14.	C4	3.7667	.5040	30.0
15.	C5	3.7667	.4302	30.0
16.	D1	4.1333	.9371	30.0
17.	D2	3.7000	.4661	30.0
18.	D3	3.9000	.4807	30.0
19.	D4	3.7333	.5208	30.0
20.	D5	3.7000	.5350	30.0
21.	E1	3.5667	.6789	30.0
22.	E2	3.4667	.5074	30.0
23.	E3	3.3667	.6149	30.0
24.	E4	3.7333	.4498	30.0
25.	E5	3.8000	.7611	30.0
26.	F1	3.7333	.5208	30.0
27.	F2	3.6333	.6687	30.0
28.	F3	3.8333	.6989	30.0
29.	F4	3.5667	.5040	30.0
30.	F5	4.1667	.7466	30.0
31.	G1	3.5333	.5713	30.0
32.	G2	3.6000	.4983	30.0
33.	G3	3.9667	.7184	30.0
34.	G4	3.9667	.8503	30.0
35.	G5	3.8667	.8193	30.0
36.	H1	4.2333	.7739	30.0
37.	H2	3.9000	.7589	30.0
38.	H3	3.7333	.5833	30.0
39.	H4	3.7667	.5040	30.0
40.	H5	4.2667	.7397	30.0
41.	I1	4.0000	.9097	30.0
42.	I2	3.7000	.4661	30.0
43.	I3	3.7667	.5040	30.0
44.	I4	3.7000	.5350	30.0
45.	I5	3.9333	.6915	30.0
46.	J1	3.7000	.5350	30.0
47.	J2	3.8667	.3457	30.0
48.	J3	3.7667	.5040	30.0
49.	J4	3.6000	.4983	30.0
50.	J5	4.0667	.9803	30.0

51.	K1	3.7667	.4302	30.0
52.	K2	3.7667	.4302	30.0
53.	K3	3.6667	.5467	30.0
54.	K4	3.7000	.4661	30.0
55.	K5	3.5000	.6297	30.0

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 55

Alpha = .8105