

ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน THE PERFORMANCE RESULT OF MUNICIPAL OFFICERS IN LAMPHUN PROVINCE

วิไล ชัยสมการ

นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ดร.เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์

รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน 2) ศึกษาเปรียบเทียบระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลในจังหวัดลำพูน 3) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน และ 4) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาและเพิ่มระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน จำนวน 39 แห่ง ประกอบด้วยเทศบาลเมืองจำนวน 1 แห่งและเทศบาลตำบลจำนวน 38 แห่ง รวมจำนวนประชากรทั้งหมด 879 คน กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาครั้งนี้จำนวน 275 คน คำนวณโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ สุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็นด้วยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) จำนวน 1 ครั้ง คือ การหาสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทของเทศบาลและการหาสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างในเทศบาลตำบลแต่ละแห่ง โดยในการเลือกตัวอย่างแต่ละประเภทและเทียบสัดส่วนเพื่อหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .976 และสัมภาษณ์นายกเทศมนตรีจากเทศบาลที่มีผลการปฏิบัติงานโดดเด่น ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน มีค่าไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลในจังหวัดลำพูน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) แนวทางการพัฒนาและเพิ่มระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ได้แก่ ด้านบุคลากร ควรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น และมีอิสระทางความคิดในการปฏิบัติงาน ควรมีการสนับสนุนและเปิดโอกาสให้พนักงานพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ควรมีการสร้างจิตสำนึกความร่วมมือร่วมใจ ความสามัคคีของบุคลากรในหน่วยงาน ด้านเทคโนโลยี ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และด้านแนวทางการบริหารงาน การปฏิบัติงานควรยึดถือระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ควรมีการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน และการเปิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของพนักงานเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทำงานหรือร่วมกันแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมถึงการแก้ไขปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

คำสำคัญ ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการ พนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์

ABSTRACT

The purpose of this study were to 1) study the level of performance result of municipality officers in Lamphun Province 2) compare the level of performance result of municipality officers between town municipalities and sub-district municipalities 3) study factors influencing the performance result of

municipality officers in Lamphun Province and 4) recommend appropriate approaches to enhance the performance result of municipality officers in Lamphun Province.

This study was a survey research. Population consisted of 879 municipal officers of 39 municipalities in Lamphun Province, from which samples of 275 were drawn. Research instrument used was a questionnaire with has Cronbach value level at .976. Statistical tools employed were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and multiple regression analysis.

Research results revealed that 1) level of performance result of municipality officers in Lamphun Province was higher than 80 percent with level of significance at .05 2) level of performance result was different between town municipalities and sub-district municipalities at level of significance at .05 3) factors influencing the performance result of municipality officers in Lamphun Province were aligned with the principles of Good Governance, Strategic Management, Competency, Result - Based Management and paradigm, organizational culture, value of work (I AM READY) at level of significance at .05 4) recommendations were that human resource aspect : the organization should provide opportunities of giving opinions and freedom of thinking, develop skills and knowledge, motivate the mutual collaboration and congruity; technology aspect : the organization should apply information technology in enhancing the performance result and work development ; administration aspect : the principles of working should follow rules and regulations strictly, develop new bodies of knowledge, sharing experiences, solving the problems as well as amendment relevant laws to be in line with the current situation.

Keywords : Performance Result, Municipal Officers in Lamphun Province, Factors Influencing the Performance Result

บทนำ

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งจัดตั้งตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 โดยเทศบาลถือเป็นหน่วยงานภาครัฐที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และมีภารกิจในการจัดให้บริการสาธารณะด้านต่างๆให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยมีอำนาจหน้าที่ของตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ในการพัฒนาท้องถิ่นในด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านสังคม และวัฒนธรรม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษาและกีฬา ด้านสาธารณสุข ด้านการเมืองและการบริหารและด้านการจัดทำระบบฐานข้อมูลท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในทุกๆด้าน ดังนั้นผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของพนักงานในเทศบาล จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อประชาชนในท้องถิ่น ทำให้การศึกษาเรื่องผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน และศึกษาว่ากลุ่มปัจจัยด้านบุคลากรและกลุ่มปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ใดบ้างที่มี

อิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูนเพื่อให้มีระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้นต่อไป

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่สำคัญในการศึกษาวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีและหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่สำคัญ ได้แก่

1.1 แนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) การกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เป็นหลักการสากลที่ได้รับการยอมรับจากสถาบันนานาชาติว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้องค์การประสบความสำเร็จ โดยมีการนำคำว่า Good Governance มาใช้ครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ.1989 โดยปรากฏในรายงานของธนาคารโลก (World Bank) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552) ซึ่งองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดประกอบไปด้วย หลักประสิทธิภาพ หลัก

ประสิทธิผล หลักการตอบสนอง หลักการรับผิดชอบ/ตรวจสอบได้ หลักความเปิดเผย/โปร่งใส หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค หลักการกระจายอำนาจ หลักการมีส่วนร่วม/แสวงหานันทามติ และหลักคุณธรรม/จริยธรรม

1.2 แนวคิดการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management : RBM) การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นการบริหารที่เน้นการวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์เป้าหมาย และกลยุทธ์การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการให้ความสำคัญกับการจัดวางระบบการตรวจสอบผลงาน และการให้รางวัลตอบแทนผลงาน (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2543) ซึ่งองค์ประกอบของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ (Objective) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลผลิต (Outputs) และผลลัพธ์ (Outcomes) ซึ่งการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นการจัดหาให้ได้ทรัพยากรการบริหารมาอย่างประหยัด (Economy) การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และการได้ผลงานที่บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Effectiveness)

1.3 แนวคิดการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Management) เป็นแนวคิดหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงองค์กรให้เป็น “องค์กรเชิงยุทธศาสตร์” (Strategy-Focused Organization) มากขึ้น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวของ โรเบิร์ต เอส. แคปแลน และเดวิด พี. นอร์ตตัน (Robert S. Kaplan and David P. Norton) เห็นว่า องค์กรควรปรับตัวไปสู่การเป็นองค์กรเชิงยุทธศาสตร์มากขึ้น โดยหลักการสำคัญขององค์กรเชิงยุทธศาสตร์ คือการแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การดำเนินงาน การปรับองค์การให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่กำหนดขึ้น การทำให้ยุทธศาสตร์เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานของทุกคน การทำให้ยุทธศาสตร์เป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่อง และการกระตุ้นการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นแก่ผู้นำทางการบริหารขององค์กร (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2548 อ้างถึงใน สุริยพร กาญจนพิกุล 2553 : 52) ซึ่งกระบวนการของการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ และการควบคุมเชิงยุทธศาสตร์

2. แนวคิด ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ (Motivation) การจูงใจจะเป็นเรื่องสำคัญในการทำ ความเข้าใจพฤติกรรมของบุคคล และเป็นเครื่องมือที่จะกระตุ้นให้

บุคคลแสดงพฤติกรรมที่ต้องการ ซึ่งประกอบไปด้วยทฤษฎีที่เกี่ยวข้องหลายทฤษฎีด้วยกัน ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ทฤษฎีเฮิร์ซเบิร์กเน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการได้แก่ปัจจัยตัวกระตุ้น (Motivators) ประกอบด้วยการสัมฤทธิ์ผล การยอมรับนับถือจากผู้อื่น ลักษณะงานที่น่าสนใจ ความรับผิดชอบ โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า และการเจริญเติบโต และปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคลากรยังคงทำงานอยู่และยังรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกจากงานเมื่อไม่ได้จัดให้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency) สมรรถนะ เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548 : 4) สมรรถนะเป็นเครื่องมือบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญอย่างหนึ่งที่น่าสนใจในการสรรหา รักษา และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถและบุคลิกลักษณะเฉพาะตรงตามที่ตำแหน่งกำหนด เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ได้ตามผลตามที่คาดหวังไว้ ในส่วนของการบริหารงานของเทศบาล คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (2557) ได้กำหนดสมรรถนะที่จำเป็นในงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ไว้เป็น 3 ประเภท โดยประกอบด้วย 1) สมรรถนะหลัก ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน การบริการที่เป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม 2) สมรรถนะประจำผู้บริหาร ได้แก่ การเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง การเป็นผู้นำ การพัฒนาคนและการคิดเชิงกลยุทธ์ และ 3) สมรรถนะประจำสายงาน ที่จำเป็นสำหรับสายงานต่างๆ อย่างน้อย 3 สมรรถนะ เช่น การกำกับติดตามอย่างสม่ำเสมอ การควบคุมและจัดการสถานการณ์ต่างๆ อย่างสร้างสรรค์ ความสามารถในการวางแผนและการจัดการ การสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน ความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน ความเข้าใจพื้นที่และการเมืองท้องถิ่น การสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น เป็นต้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบราชการในช่วงปี พ.ศ. 2546 - 2550 มุ่งไปสู่การพัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และประโยชน์สุขของประชาชน โดยวางเป้าประสงค์หลักหรือผลลัพธ์สุดท้ายที่พึงประสงค์ไว้ คือ 1) พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้น 2) ปรับบทบาทภารกิจและขนาดให้มีความเหมาะสม 3) ยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่าเกณฑ์สากล และ 4) ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย โดยสำนักงาน ก.พ.ร ได้กำหนดกรอบในการประพฤติปฏิบัติของข้าราชการไทยไว้ 8 ประการ ได้แก่ 1) การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี

(Integrity) 2) ขยันตั้งใจทำงาน (Activeness) 3) มีศีลธรรม คุณธรรม(Morality) 4) ปรับตัวได้ทันโลก(Relevancy) 5) มุ่งเน้นประสิทธิภาพ(Efficiency) 6) รับผิดชอบต่อผลงาน(Accountability) 7) มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย (Democracy) และ 8) ทำงานมุ่งเน้นผลงาน (Yield)

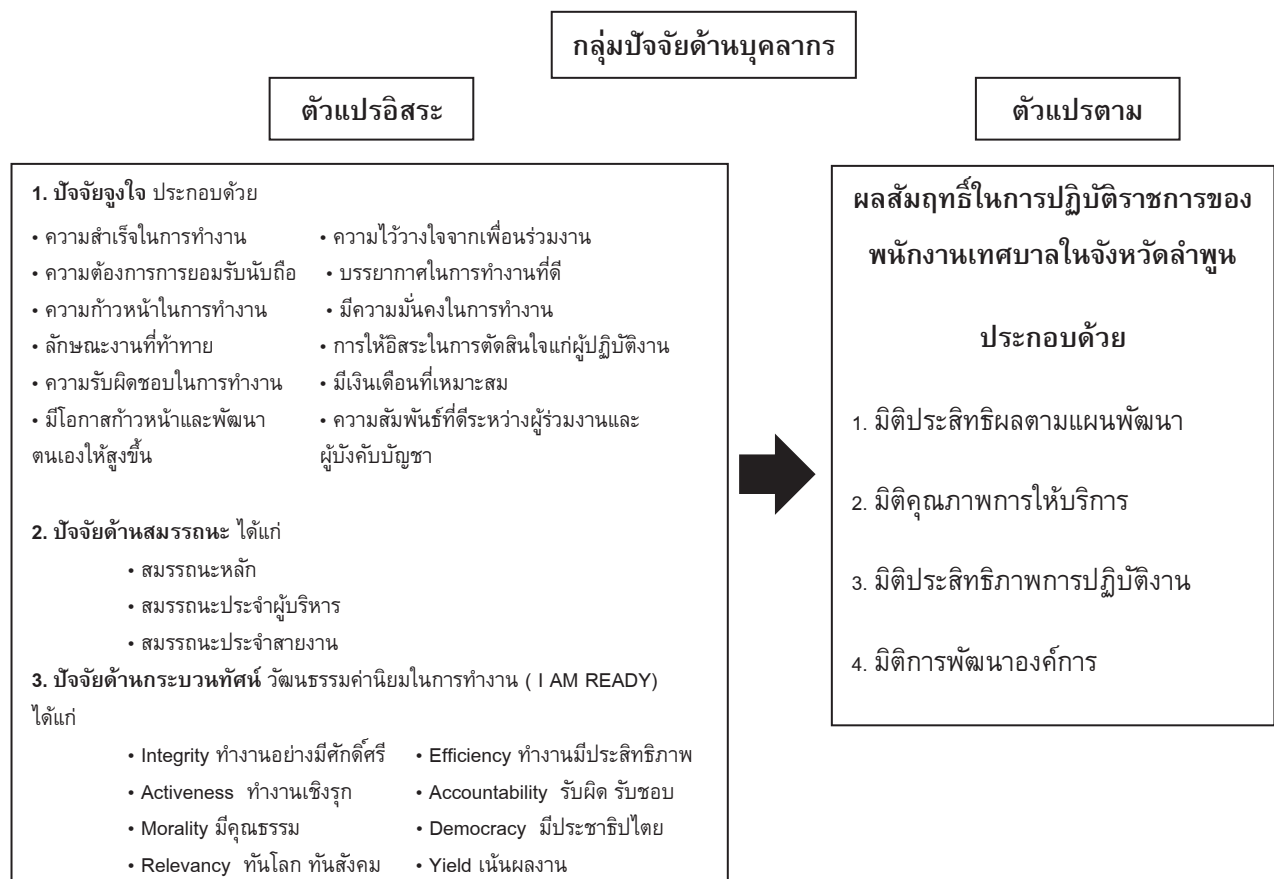
3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น แล้วนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังภาพที่ 1

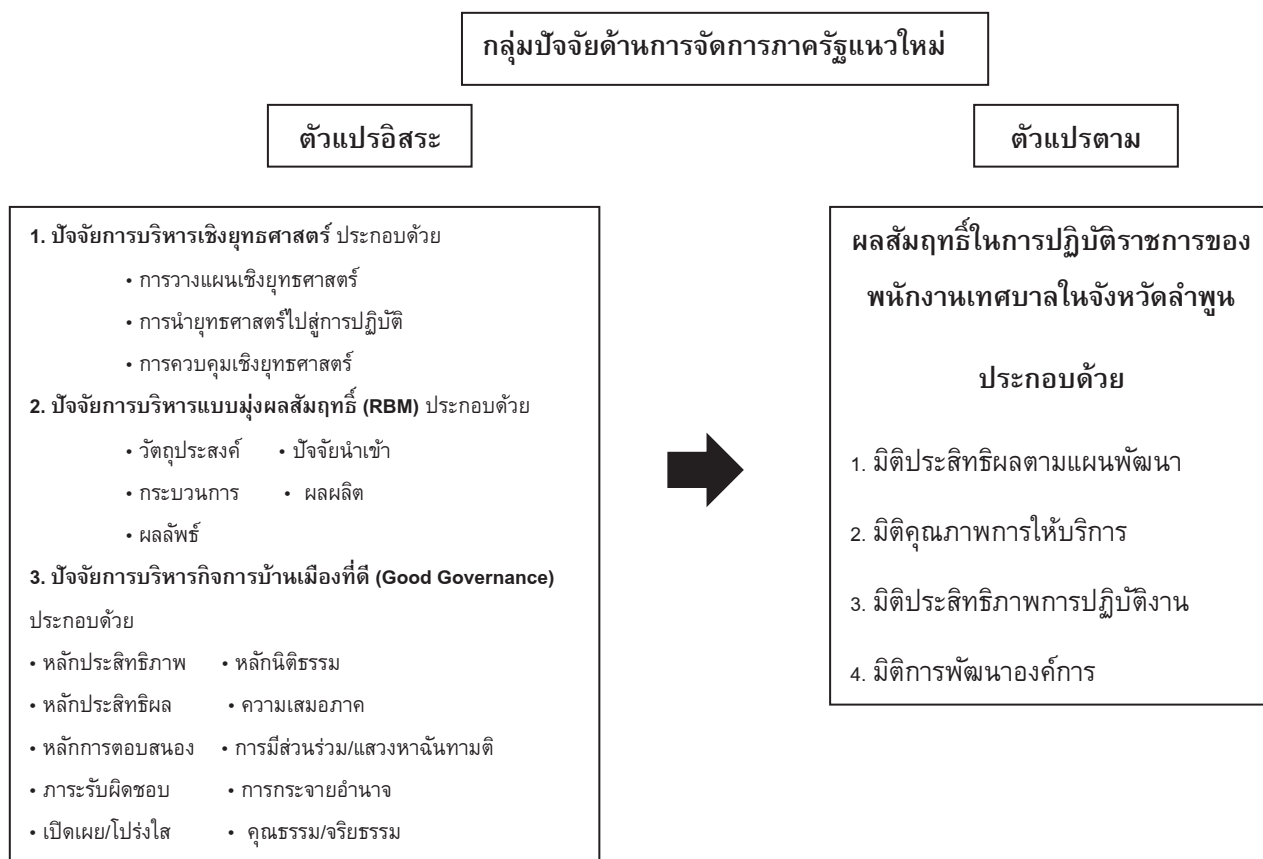
วิธีการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณและมีการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (ต่อ)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูนที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 879 คน (ข้อมูลอัตรากำลังพนักงานเทศบาลจังหวัดลำพูน ณ เมษายน 2557) ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 275 คน

3. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็นด้วยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิแบบสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) จำนวน 1 ครั้ง คือ การหาสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทของเทศบาล ได้แก่ เทศบาลเมือง จำนวน 21 คน และเทศบาลตำบลจำนวน 254 คน และเทียบหาสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างในเทศบาลตำบลแต่ละแห่ง ทั้ง 38 แห่ง เพื่อหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม จนครบ 254 คน สำหรับ

ผู้บริหารของเทศบาลจะเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเพื่อสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 3 คน ได้แก่ นายกเทศมนตรีตำบลอุโมงค์ นายกเทศมนตรีตำบลบ้านกลาง และรองนายกเทศมนตรีเมืองลำพูน

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบสอบถาม ใช้รวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูนจำนวน 275 คน และ 2) แบบสัมภาษณ์ ใช้รวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารจากเทศบาลที่มีผลการปฏิบัติงานโดดเด่น จำนวน 3 คน โดยเลือกแบบเจาะจง

แบบสอบถามในการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานที่ทำงานกลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา

รายได้ต่อเดือน โดยใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ซึ่งเป็นการสอบถามระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง รวมจำนวน 95 ข้อ โดยใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบโดยใช้มาตราไลเกิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลใน จังหวัดลำพูน โดยแบ่งเป็นการพิจารณาใน 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนา มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งเป็นการสอบถามระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างรวมจำนวน 28 ข้อ โดยใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบโดยใช้มาตราไลเกิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (open end) เพื่อสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัด ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาล รวมถึงข้อเสนอแนะในการเพิ่มระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน

แบบสัมภาษณ์ เป็นชุดคำถามที่ผู้วิจัยใช้ถามและบันทึกคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interview) มีประเด็นคำถามที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ และความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูนให้มีผลสัมฤทธิ์เพิ่มมากขึ้น

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่ 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) กับพนักงานเทศบาลในจังหวัดใกล้เคียงซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Coefficients) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

เท่ากับ 0.976 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น ผลการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของเทศบาลในจังหวัดลำพูน ผลการตรวจนิเทศติดตามการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แผนพัฒนาสามปีของเทศบาล รวมถึงเว็บไซต์ทั้งในอินเทอร์เน็ต (Internet) และอินทราเน็ต (Intranet)

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักสถิติ โดยมีรายละเอียดดังนี้ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรอิสระ สำหรับสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสถิติ t-test ใช้วิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยเรื่องระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน และการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูนใช้ค่าสถิติ F-test โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) และ 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์ มาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และบรรยายสรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและข้อจำกัด ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน และข้อเสนอแนะในการเพิ่มระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.3 ช่วงอายุที่พบมากที่สุดอยู่ระหว่าง 36-40 ปี ร้อยละ 30.5 ทำงานอยู่ในเทศบาลตำบล ร้อยละ 92.4 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานธุรการ/วิเคราะห์นโยบาย/สถิติ/ประชาสัมพันธ์/ฯ ร้อยละ 31.3 ระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ที่ 6-9 ปี ร้อยละ 30.5 ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับ

ปริญญาตรี ร้อยละ 62.5 และส่วนใหญ่ได้รับเงินเดือนอยู่ที่ 20,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 36.4

2. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรอิสระ

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อตัวแปรอิสระในภาพรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.69 เมื่อพิจารณารายปัจจัยผลเป็นดังนี้ ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.78 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.74 ปัจจัยด้านสมรรถนะ มีค่าเฉลี่ย 3.72 ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์และปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.66 และ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ

3. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรตาม

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อตัวแปรระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และเมื่อพิจารณาระดับผลสัมฤทธิ์ในแต่ละมิติ พบว่า ใน มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร มีระดับผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.34 เท่ากัน

4. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1

เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัยว่า “ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูนมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80” ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูนมีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2

เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัยว่า “ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลมีความแตกต่างกัน” ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

6. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3

เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานว่า “กลุ่มปัจจัยด้านบุคคล อย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจ

ปัจจัยด้านสมรรถนะ และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีอิทธิพลต่อ ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน” ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านสมรรถนะ เป็นตัวแปรลำดับแรกที่เข้าสู่สมการถดถอย มีความสามารถในการอธิบายความผันแปร เรื่องระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ได้ร้อยละ 62.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นลำดับที่สอง คือ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 4.4 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นลำดับที่สาม คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 0.7 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 และเมื่อรวมตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรเข้าด้วยกัน ปรากฏว่าสามารถอธิบายความผันแปรเรื่องระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ได้ร้อยละ 68 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบน้ำหนักในการอธิบายของตัวแปรอิสระ ทั้ง 3 ตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลและสามารถอธิบายความผันแปรเรื่อง ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านสมรรถนะ 2) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) และ 3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ โดยพบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ถ้าเทศบาลในจังหวัดลำพูนมีการนำปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) และปัจจัยด้านแรงจูงใจ ไปใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลจะทำให้ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูนเพิ่มมากขึ้น โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

$$Y = 0.128 + 0.464 X_2 + 0.315 X_3 + 0.134 X_1$$

เมื่อ Y คือ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน

X_2 คือ ปัจจัยด้านสมรรถนะ

X_3 คือ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY)

X_1 คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ

7. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 4

เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานว่า “มีอย่างน้อย 1 ปัจจัยจากกลุ่มปัจจัยการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ปัจจัยด้านการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ และปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน” ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นตัวแปรลำดับแรกที่เข้าสู่สมการถดถอย มีความสามารถในการอธิบายความผันแปร เรื่องระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ได้ร้อยละ 64.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นลำดับที่สอง คือ ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 7.7 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นลำดับที่สาม คือ ปัจจัยด้านบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 1.2 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 และเมื่อรวมตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรเข้าด้วยกัน ปรากฏว่าสามารถอธิบายความผันแปรเรื่องระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ได้ร้อยละ 73 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบน้ำหนักในการอธิบายของตัวแปรอิสระ ทั้ง 3 ตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลและสามารถอธิบายความผันแปรเรื่อง ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 2) ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ และ 3) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยพบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ถ้าเทศบาลในจังหวัดลำพูนมีการนำปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ และปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ไปใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลจะทำให้ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูนเพิ่มมากขึ้น โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

$$Y = 0.112 + 0.388 X_6 + 0.320 X_4 + 0.207 X_5$$

เมื่อ Y คือ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน

X_6 คือ ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

X_4 คือ ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์

X_5 คือ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

8. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 5

เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานว่า “มีอย่างน้อย 1 ปัจจัยจากกลุ่มปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ และปัจจัยด้านกระบวนทัศน์วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) และกลุ่มปัจจัยการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ปัจจัยด้านการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ และปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน” ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นตัวแปรลำดับแรกที่เข้าสู่สมการถดถอย มีความสามารถในการอธิบายความผันแปร เรื่อง ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ได้ร้อยละ 64.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นลำดับที่สอง คือ ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 7.7 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นลำดับที่สาม คือ ปัจจัยด้านสมรรถนะ มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 5.0 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นลำดับที่สี่ คือ ปัจจัยด้านบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 0.9 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 และตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอยเป็นลำดับที่ห้า คือ ปัจจัยด้านกระบวนทัศน์วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีความสามารถในการอธิบายเพิ่มได้ร้อยละ 0.3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 และเมื่อรวมตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปรเข้าด้วยกัน ปรากฏว่าสามารถอธิบายความผันแปรเรื่องระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ได้ร้อยละ 78 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบน้ำหนักในการอธิบายของตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลและ

สามารถอธิบายความผันแปรเรื่อง ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านสมรรถนะ 2) ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ 3) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ 4) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และ 5) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) โดยพบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ถ้าเทศบาลในจังหวัดลำพูนมีการนำปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) ไปใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลจะทำให้ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูนเพิ่มมากขึ้น โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = -0.258 + 0.154 X_6 + 0.250 X_4 + 0.331 X_2 + 0.180 X_5 + 0.102 X_3$$

เมื่อ Y คือ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน

X_6 คือ ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

X_4 คือ ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์

X_2 คือ ปัจจัยด้านสมรรถนะ

X_5 คือ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

X_3 คือ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY)

9. ผลสรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน

จากการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด โดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผู้วิจัยสรุปผลได้ดังนี้

1) จุดแข็ง (Strength) ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน คือ พนักงานเทศบาลมีความสามัคคี ส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ที่มีความเข้าใจใกล้ชิด

ประชาชน ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์กว้างไกล กำหนดนโยบายการบริหารอย่างชัดเจน

2) จุดอ่อน (Weakness) ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน คือ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจและความแม่นยำในการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน บุคลากรไม่มีวินัยในการทำงาน ขาดความกระตือรือร้น ไม่เปิดโอกาสรับรูสิ่งใหม่ๆ

3) โอกาส (Opportunity) หรือวิธีการใหม่ๆที่จะพัฒนาการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน คือ การพัฒนาและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาทักษะความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานกับเทศบาลอื่นที่มีผลการปฏิบัติงานโดดเด่น เพื่อนำวิธีการปฏิบัติงานที่ดีกว่ามาปรับใช้

4) ข้อจำกัด (Threat) ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน คือ การขาดความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน การขาดแคลนงบประมาณในการปฏิบัติงาน และการขาดความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน

5) ข้อเสนอแนะที่จะทำให้พนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ปฏิบัติราชการให้มีผลสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้น คือ การเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น การสร้างจิตสำนึก ความสามัคคี ของบุคลากรในหน่วยงาน การปฏิบัติงานด้วยการยึดถือระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

10. ผลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์นายกเทศมนตรี จากเทศบาลในจังหวัดลำพูน จำนวน 3 ท่าน คือ รองนายกเทศมนตรีเมืองลำพูน นายกเทศมนตรีตำบลอุโมงค์ และนายกเทศมนตรีตำบลบ้านกลาง แล้วทำการวิเคราะห์เนื้อหา มีข้อสรุป ดังนี้

1) จุดแข็งในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ได้แก่ ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล และมีความสามารถในการเป็นผู้นำ รวมถึงความสามัคคีของทุกคนในองค์กร และบุคลากรมีความรู้ความสามารถ

2) จุดอ่อนในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ได้แก่ บุคลากรขาดวินัยในการทำงาน ขาดความกระตือรือร้น ไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน รวมถึงจำนวนบุคลากรที่ยังไม่เพียงพอกับการปฏิบัติงาน

3) โอกาสหรือวิธีการใหม่ๆที่จะพัฒนาการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ได้แก่ การอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร การจัดองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ การจัดกิจกรรมหรือจัดสรรเงินรางวัลพิเศษเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

4) ข้อจำกัดในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ได้แก่ ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่เอื้ออำนวย และความขัดแย้งทางการเมืองในท้องถิ่น

5) ข้อเสนอแนะที่จะทำให้พนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ปฏิบัติราชการให้มีผลสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้น ได้แก่ ควรหล่อหลอมค่านิยมความเป็นเจ้าขององค์การให้กับพนักงานเทศบาล การสร้างความเข้าใจร่วมกัน การส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ทุ่เมเท รวมถึงการคำนึงถึงความต้องการประชาชน

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน มีไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน สอดคล้องกับรูปแบบของการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ใน 4 มิติ กล่าวคือ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนา มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และ มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ ที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้กำหนดไว้ ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานดังกล่าว สอดคล้องตามสาระสำคัญข้อหนึ่งของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ โจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston) และคณะได้สรุปไว้ คือ การปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญต่อการควบคุมปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรและกฎระเบียบต่าง ๆ มาเป็นการควบคุมในเรื่อง

ของการผลิตและผลลัพธ์ หรือ ปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในการรับผิดชอบต่อกระบวนการของการทำงาน มาเน้นการรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ (accountability for results) แทน (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2556)

2. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลของเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลในจังหวัดลำพูน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่าเทศบาลเมืองมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 มากกว่าเทศบาลตำบล รวมถึงยังสามารถจัดเก็บรายได้จากภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆในพื้นที่รับผิดชอบได้มากกว่า จึงทำให้เทศบาลเมืองมีศักยภาพด้านงบประมาณ บุคลากร และอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ได้มากกว่าเทศบาลตำบล นอกจากนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบล สอดคล้องกับงานวิจัยของ สรรพพัทธ์ เอี้ยวเจริญ (2555) ในเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดนครปฐม ซึ่งพบว่า เมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดนครปฐมจำแนกตามประเภทเทศบาล พบว่า พนักงานเทศบาลเมืองมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงที่สุด รองลงมาคือ พนักงานเทศบาลนคร และพนักงานเทศบาลตำบล

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านสมรรถนะสามารถอธิบายความผันแปรเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูนมากที่สุดถึงร้อยละ 62.9 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน สอดคล้องกับแนวคิดของเดวิด แมคลีแลนด์ (David McClelland) (1993) อ้างถึงใน สุกัญญา รัชมีธรรมโชติ ที่กล่าวว่า สมรรถนะ (Competency) คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใน ปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคล

นั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงาน สอดคล้องตามที่สำนักงาน ก.พ. มองว่าสมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร

สำหรับปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่สามารถอธิบายความผันแปรเรื่องปัจจัยมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูนได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ที่ 5 ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 – 2550 ที่ได้กำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน วัฒนธรรมและค่านิยมของข้าราชการให้เอื้อต่อการพัฒนาระบบราชการ โดยรอบในการประพฤติปฏิบัติของข้าราชการ ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนดไว้เป็นแนวปฏิบัติ 8 ประการ ได้แก่ การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี ขยันตั้งใจทำงาน มีศีลธรรม คุณธรรม ปรับตัวได้ทันโลก รับผิดชอบต่อผลงาน มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย และทำงานมุ่งเน้นผลงาน

สำหรับปัจจัยด้านแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่สามารถอธิบายความผันแปรเรื่องปัจจัยมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูนได้เพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 0.7 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ซึ่งมีความสำคัญกับการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานให้มีผลสัมฤทธิ์มากขึ้นได้ สอดคล้องกับ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง นั่นคือ 1) ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และทำใหบุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และ 2) ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และยังรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกจากงาน สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ สรรพพัทธ์ เอี้ยวเจริญ (2555) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดนครปฐม ซึ่งพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

เทศบาลในจังหวัดนครปฐม ได้แก่ นโยบายและการบริหารความสำเร็จในงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความยอมรับนับถือความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน ความรับผิดชอบและความสัมพันธ์กับผู้อื่น

4. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 4

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) สามารถอธิบายความผันแปรเรื่องปัจจัยมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูนมากที่สุดถึงร้อยละ 64.1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน สอดคล้องกับการที่ธนาคารโลก (World Bank) นำกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) มาใช้ครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ.1989 ซึ่งเป็นหลักการสากลที่ได้รับการยอมรับจากสถาบันนานาชาติว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้องค์การประสบความสำเร็จ จากแนวคิดดังกล่าว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงมุ่งเน้นและให้ความสำคัญเกี่ยวกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ต่อการพัฒนาระบบราชการไทยอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง โดยกำหนดเป็นหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งเป็นหลักการปฏิบัติราชการที่จะทำให้มีผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการสูงขึ้น

สำหรับปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ เป็นปัจจัยที่สามารถอธิบายความผันแปรเรื่องปัจจัยมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูนได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.7 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน สอดคล้องกับแนวคิดของ โรเบิร์ต เอส แคปแลน และเดวิด พี นอร์ตัน (Robert S. Kaplan & David P. Norton) ที่ให้แนวคิดเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนองค์การให้เป็น “องค์การเชิงยุทธศาสตร์” (Strategy-Focused Organization) มากขึ้น โดยกระบวนการของการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ประกอบไปด้วย 1) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 2) การนำไปสู่การปฏิบัติ และ 3) การควบคุมเชิงยุทธศาสตร์

สำหรับปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management : RBM) เป็นปัจจัยที่สามารถอธิบายความผันแปรเรื่องปัจจัยมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูนได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.2 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน สอดคล้องกับแนวคิดของ โจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston) และคณะ (อ้างถึงใน ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2556) ที่ให้แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ว่าควรปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในการรับผิดชอบต่อกระบวนการของการทำงาน (process accountability) มาเน้นการรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ (accountability for results) แทน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ สำนักงาน ก.พ. (2547) ที่กล่าวว่า การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ จะเน้นที่ผลลัพธ์ (Outcomes) ของงาน โดยจะให้ความสำคัญที่การกำหนดพันธกิจและวัตถุประสงค์ของโครงการ/งาน เป้าหมายที่ชัดเจน การกำหนดผลผลิตและผลลัพธ์ที่ต้องการของทุกโครงการในองค์กรให้สอดคล้องกันไปในทางเดียวกับการกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (Key Performance Indicators : KPI) ไว้อย่างชัดเจนเป็นที่เข้าใจของทุกคนในองค์กร รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ตัวชี้วัดดังกล่าว ตลอดจนการปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

5. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 5

เมื่อพิจารณาทั้งปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) สามารถอธิบายความผันแปรเรื่องปัจจัยมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูนมากที่สุดถึงร้อยละ 64.1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน สอดคล้องกับการที่ ธนาคารโลก (World Bank) ได้นำกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) มาใช้ครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ.1989 และยังมี ความสอดคล้องกับแนวคิดของ ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ (2545) ที่กล่าวว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล เป็นเรื่องของหลักการบริหารแนวใหม่ที่มุ่งเน้นหลักการ

ทำงานที่จะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุด คือ ความเป็นธรรม ความสุจริต ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สำหรับสำหรับปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ เป็นปัจจัยที่สามารถอธิบายความผันแปรเรื่องปัจจัยมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูนได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.7 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน สอดคล้องกับแนวคิดของ โรเบิร์ต เอส แคปแลน และ เดวิด พี นอร์ตัน ที่ให้แนวคิดเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนองค์การให้เป็น “องค์การเชิงยุทธศาสตร์” (Strategy-Focused Organization) มากขึ้น โดยในภาครัฐของประเทศไทยนั้น รัฐบาล คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงบประมาณ และสำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดเป็นนโยบายและแนวปฏิบัติให้ส่วนราชการทุกแห่งต้องดำเนินการจัดทำแผนกลยุทธ์ พร้อมทั้งต้องระบุตัวชี้วัดผลสำเร็จการดำเนินงานตามแผน (key performance indicator) ของหน่วยงานขึ้น และดำเนินการตามกลยุทธ์หรือแนวทางที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ องค์การบรรลุเป้าประสงค์ที่ต้องการ รวมทั้งการติดตาม และ ประเมินผล เพื่อจะได้ทราบถึงผลการดำเนินงาน ความก้าวหน้า ปัญหาอุปสรรค เพื่อปรับปรุงแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนทิศทางการดำเนินงานขององค์การให้เหมาะสม และประสบผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ร่วมกัน

สำหรับ ปัจจัยด้านสมรรถนะสามารถอธิบายความผันแปรเรื่องปัจจัยมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.0 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน สอดคล้องกับแนวคิดของ David McClelland (1993) อ้างถึงใน สุภัญญา รัตมิมรรษิต, 2548 : 4) ที่กล่าวว่า สมรรถนะ (Competency) คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงาน สำหรับในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (2557) ได้กำหนดสมรรถนะที่จำเป็นในงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ไว้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ สมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำผู้บริหาร และสมรรถนะประจำสายงาน

สำหรับปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ สามารถอธิบายความผันแปรเรื่องปัจจัยมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.9 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน สอดคล้องกับแนวคิดของ โจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston) และคณะ (อ้างถึงใน ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2556) ที่ให้แนวคิดการบริหารการจัดการภาครัฐแนวใหม่ว่า ปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในการรับผิดชอบต่อการกระบวนการของการทำงาน (process accountability) มาเน้นการรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ (accountability for results) แทน โดยมีจุดประสงค์หลักเพื่อให้การบริหารภาครัฐมีความทันสมัย หันมาเน้นถึงวัตถุประสงค์และผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานทั้งในแง่ผลผลิต (output) ผลลัพธ์ (outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (value of money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ

สำหรับปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) สามารถอธิบายความผันแปรเรื่องปัจจัยมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน สอดคล้องตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ได้สนับสนุน และส่งเสริมให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติตามแนวปฏิบัติ 8 ประการ ได้แก่ การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรีขยันตั้งใจทำงาน มีศีลธรรม คุณธรรม ปรับตัวได้ทันโลก รับมือกับผลกระทบ มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย และทำงานมุ่งเน้นผลงาน ซึ่งจะส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น

สำหรับในส่วนของปัจจัยด้านแรงจูงใจที่พบว่าไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน อาจเป็นเพราะ พนักงานเทศบาลมีความรู้สึกว่าได้รับปัจจัยด้านแรงจูงใจเพียงพอแล้ว เช่น การได้รับการยอมรับนับถือทั้งจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา งานมีความมั่นคงอยู่แล้ว ลักษณะงานไม่มีความท้าทาย เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่มีอิทธิพลต่อ

ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน มีจำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Management) ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management) และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูนมีผลสัมฤทธิ์เพิ่มสูงขึ้น และส่งผลให้ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน อยู่ในระดับที่มากกว่าร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.5 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลควรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและหน่วยงาน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย และปฏิบัติหน้าที่ตาม พันธกิจ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน โดยยึดถือการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาสามปีของเทศบาล ให้บริการที่มีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม และสามารถตอบคำถามและชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ ให้ประชาชนได้รับทราบ ยึดถือกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด และให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีการมอบอำนาจ กระจายอำนาจ หรือกระจายความรับผิดชอบในการดำเนินงานให้กับผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ อย่างเหมาะสม เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หรือเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ และหาข้อตกลงร่วมกัน เช่น การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการร่างและจัดทำแผนพัฒนาสามปีของเทศบาล เป็นต้น

1.2 ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Management) ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลควรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการตามกระบวนการของการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) การวางแผนเชิง

ยุทธศาสตร์ ทั้งในส่วนของการรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญของท้องถิ่น ในด้านการเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ สังคม เพื่อประเมินสถานภาพการพัฒนาของเทศบาลในปัจจุบัน เพื่อวิเคราะห์ถึงโอกาส และข้อจำกัด อันเป็นสภาวะแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อการพัฒนาด้านต่าง ๆ ของเทศบาล รวมทั้งการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งของเทศบาล อันเป็นสภาวะแวดล้อมภายในท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่การกำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจในการพัฒนาเทศบาลที่ชัดเจน เพื่อกำหนดจุดมุ่งหมายการพัฒนา หรือเป็นการกำหนดขอบเขตหรือประเภทของกิจกรรมที่ควรดำเนินงานทั้งในด้าน เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม ที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจหลักของเทศบาล รวมทั้งการกำหนดวัตถุประสงค์การพัฒนาหรือผลสำเร็จที่ต้องการอย่างชัดเจน และการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาเทศบาล ซึ่งเป็นการกำหนดปริมาณหรือจำนวนสิ่งที่ต้องการให้บรรลุในแต่ละแนวทางการพัฒนา ภายในเวลาที่กำหนด 2) การแปลงแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลควรให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนพัฒนาสามปีของเทศบาล โดยจะต้องทำการคัดเลือกยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่จัดทำไว้ มีการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อประเมินผลการพัฒนาที่ผ่านมา การจัดลำดับความสำคัญของยุทธศาสตร์การพัฒนา การกำหนดแนวทางการพัฒนาในห้วงเวลาสามปี การกำหนดวัตถุประสงค์ของแนวทางการพัฒนา และการจัดทำรายละเอียดโครงการ/กิจกรรมการพัฒนา โดยมีการกำหนดเป้าหมาย ผลผลิต ผลลัพธ์ งบประมาณ ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ และตัวชี้วัดความสำเร็จ และการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยนำโครงการ/กิจกรรมจากแผนพัฒนาสามปี ในปีที่จะจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี ไปจัดทำงบประมาณ ให้เหมาะสมสอดคล้องตามแผนพัฒนาสามปี 3) การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาสามปี ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลควรให้ความสำคัญกับการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนพัฒนาสามปี โดยจุดมุ่งหมายสำคัญของการประเมินผลแผนพัฒนาสามปี คือ การประเมินว่ามีการนำโครงการ/กิจกรรมที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติอย่างแท้จริงมากน้อยเพียงใด และได้ผลเป็นอย่างไร เพื่อที่จะสามารถวัดสัมฤทธิ์ผลของแผนได้ ตามตัวชี้วัดความสำเร็จที่กำหนดไว้ในขณะเดียวกันก็สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนพัฒนาสามปีฉบับต่อไปได้

1.3 ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency)

1) สมรรถนะหลัก ควรส่งเสริมให้พนักงานเทศบาลทำงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมีความตั้งใจ และขยันหมั่นเพียรเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายและมาตรฐานที่กำหนดไว้ ปฏิบัติอย่างถูกต้องตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม มีความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ให้บริการที่ดีโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชน และมีความสามัคคีร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของทีม เพื่อให้ทีมงานบรรลุเป้าหมายร่วมกันได้

2) สมรรถนะประจำผู้บริหาร ควรส่งเสริมให้ข้าราชการในตำแหน่งบริหาร ได้แก่ ปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกอง หัวหน้าฝ่าย มีการพัฒนาความสามารถในการกระตุ้นผลักดันบุคลากร ให้เกิดความต้องการในการเปลี่ยนแปลงไปในแนวทางที่เป็นประโยชน์ มีความเป็นผู้นำ สามารถกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ แผนงาน เป้าหมาย และวิธีการทำงานต่าง ๆ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือทีมงานปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น เต็มประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรอย่างเต็มที่

3) สมรรถนะประจำสายงาน ควรส่งเสริมให้พนักงานเทศบาล มีความสามารถในการการคิดวิเคราะห์ ทำความเข้าใจสถานการณ์ ประเด็น ปัญหา โดยคิดวิเคราะห์ออกเป็นส่วนย่อยๆ เป็นรายการ หรือเป็นขั้นตอน และเห็นความสัมพันธ์ของสถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาที่เกิดขึ้น โดยรู้ถึงสาเหตุ และผลกระทบของสถานการณ์ ปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบและคำนึงถึงความถูกต้องของงาน มีความเข้าใจพื้นที่และการเมืองท้องถิ่น โดยมีพฤติกรรมและความสามารถในการเข้าใจประชาชน พื้นที่ รวมทั้งระบบการเมืองในท้องถิ่นในพื้นที่ที่รับผิดชอบ และติดตามข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวต่างๆของประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองในท้องถิ่นในพื้นที่ที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งสามารถใช้ความเข้าใจที่ถูกต้องนั้นๆในการให้บริการ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ คำแนะนำ การพัฒนา หรือการส่งเสริมในด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ภายใต้ระเบียบ กฎหมาย หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด สร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วนเปิดโอกาสให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเทศบาล เพื่อสร้างและ

ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการและกลไกการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างแท้จริงและยั่งยืน

1.4 ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management)

ควรส่งเสริมให้ผู้บริหารกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน มีการกำหนดแผนงาน/โครงการให้สอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินงาน จัดสรรงบประมาณวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งจำนวนบุคลากรให้เหมาะสม และเพียงพอกับการดำเนินงานตามกระบวนการหรือมาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่กำหนดไว้โดยคำนึงถึงความประหยัดและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนให้มากที่สุด

1.5 ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) พนักงานเทศบาลควรปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา มีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวมอย่างเต็มความสามารถโดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการและประชาชน การยึดมั่นในความถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หรือการเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสพร้อมทั้งลงมือจัดการกับปัญหาหรือใช้โอกาสที่เกิดขึ้นให้เกิดประโยชน์ต่องานด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์ รวมทั้งการปรับตัวให้ทันโลกทันสังคม โดยต้องเรียนรู้และปรับตัวให้ทันกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและสังคมอยู่ตลอดเวลา และสามารถนำความรู้

และวิทยาการสมัยใหม่มาปรับใช้ในการทำงานได้ เช่น การนำหลักการจัดการความรู้มาใช้เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และนำมาพัฒนาการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

2.1 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลหรือพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดอื่นๆ ของประเทศ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้นำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนและกำหนดนโยบายการดำเนินงานตามสภาพความเป็นจริงในแต่ละพื้นที่

2.2 ควรศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาล เกี่ยวกับ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในหน่วยงาน ซึ่งจะส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการเพิ่มสูงขึ้น

2.3 ควรศึกษาการพัฒนาตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน เพื่อนำตัวชี้วัดที่ได้มาใช่วัดผลอย่างเป็นรูปธรรม และนำมาจัดระดับผลสัมฤทธิ์ของเทศบาลในจังหวัดลำพูน รวมถึงใช้เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2556). *แผนปฏิบัติ*

ราชการ 4 ปี กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

(พ.ศ. 2557-2560). กรุงเทพมหานคร: กรม

ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

กรวลัย เข้มสวัสดิ์. (2552). *การศึกษาสมรรถนะบุคลากร*

ของสำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ การศึกษา

ค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

แขนงวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาการ

จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,นนทบุรี

คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น.

(2557). *ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการ*

บริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนด

มาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

ฉบับที่ 4 ราชกิจจานุเบกษา

จุมพล หินมวนิช. (2548). *การบริหารจัดการภาครัฐใหม่ :*

หลักการ แนวคิดและกรณีตัวอย่างของไทย =

New public management : principle, concepts

and Thai case study. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ถวิลบุรี บุรีกุล และคณะ. (2545). *โครงการศึกษาเพื่อพัฒนา*

ดัชนีวัดผลการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี.

นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการ*

บริหารราชการแนวใหม่. กรุงเทพมหานคร :

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2556). *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด*

ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่

15, นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สาขาวิทยาการจัดการ

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *การบริหารราชการแนวใหม่*

บริบทและเทคนิควิธี. กรุงเทพมหานคร :

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2553). *การบริหารเชิงยุทธศาสตร์*. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2558, จาก http://www.stou.ac.th/knowledgemanagement/infoserve/kmdb/read_kb.asp?db_id=9
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2553). *การจัดการภาครัฐแนวใหม่*. สืบค้นเมื่อ 18 มิถุนายน 2558, จาก <http://www.drmanage.com/index.php?lay=show&ac=article&id=538633091>
- นิรมิต เทียมทัน. (2555). *Balanced Scorecard และยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ปัญญาชน
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2553). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์การพิมพ์ จำกัด. (2556). *การจัดการภาครัฐแนวใหม่*. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์การพิมพ์ จำกัด
- สรยุทธ เอี่ยมเจริญ. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,นนทบุรี
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). *คู่มือสมรรถนะข้าราชการพลเรือนไทย*. กรุงเทพมหานคร: สวัสดิการสำนักงาน กพ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2547). *คู่มือการพัฒนาระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์*. กรุงเทพมหานคร: สวัสดิการสำนักงาน กพ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2538). *แนวทางการประพฤติตามกรอบแห่งจรรยาบรรณข้าราชการพลเรือน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). *การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยม*. สืบค้นเมื่อ 16 มิถุนายน 2558, จาก http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=2&content_id=239 .
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2555). *หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี* (Good Governance).กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา
- สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดลำพูน. (2557). *เอกสารประกอบโครงการฝึกอบรมสัมมนาแนวทางการจัดทำแผนอัตรากำลัง 3 ปี (รอบปีงบประมาณ 2558-2560) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ชุด 2*. ลำพูน: สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดลำพูน
- สุริย์พร กาญจนพฤกษ์. (2553). *ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,นนทบุรี
- สุกัญญา รัตมิตรรมโชติ. (2548). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency = Competency based learning*. กรุงเทพมหานคร: ศิริวัฒนา อินเตอร์พรีนต์
- สุนทร แทบทับ. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,นนทบุรี
- โสภิส จันทศิริ. (2547). *ผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานภาครัฐตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ศึกษาเฉพาะกรณีวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร
- อัมภาวดี ปาณิกบุตร. (2554). *ธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี*. สืบค้นเมื่อ 18 มิถุนายน 2558, จาก <http://www.kpi.ac.th/wiki/index.php/>