

วารสารรัชต์ภาคย์ ปีที่ 11 ฉบับที่ 24 กันยายน-ธันวาคม 2560

TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

หลักการประเมินแห่งดุลยภาพ ของ เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์

กับเทศบาลตำบลบางละมุง จังหวัดชลบุรี

The Principle of equilibrium evaluation

in Chao Phraya Surasak Municipality and Banglamung Municipality

¹รศ.ดร.แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ ²ดร.นิคม เจียรจินดา ,³ดร.วิรมล เวศสุนทรเทพ ³
สาขาทรัพยากรมนุษย์สาขารัฐประศาสนศาสตร์ และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

E-mail: keawta99@yahoo.com

Abstract

The research of : The Principle of equilibrium evaluation with the management of Thailand local administrative organization have an objective is to study the differentiate of effectiveness in management follow the principle of equilibrium evaluation of local administrative. This research is a surveying research. The population are Managers , official , the member of the Chao Phraya Surasak Municipality, Sriracha District, Chonburi Province and Banglamung Municipality, Banglamung District, Chonburi Province. Using a Questionnaire and analyze the data by using Statistic tools such as Frequency distribution , Percentage , Standard Deviation and Test the hypothesis by Pearson's product moment correlation and Multiple Regrersstion Analysis The result of the research found that the most effectiveness of the management of Banglamung Municipality and Chao Phraya Surasak Municipality according to the principle of equilibrium evaluation in the vision of Internal processes have the same opinion in the high level at the mean of 3.82 and 3.83 the second vision is the financial that have mean of 3.77 and 3.76 the vision of related people have the men of 3.75 and 3.76 and the lowest opinion level is the vision of Learning and innovation in the organization that have the mean of 3.74 and 3.68

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลในการบริหารงาน ตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพของการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีประชากร คือ คณะผู้บริหารข้าราชการ สมาชิกของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี กับเทศบาลอำเภอบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรีโดยใช้แบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องมือทางสถิติ



TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ สถิติการวิเคราะห์ การหาค่าประสิทธิผลสัมพัทธ์เพียร์สัน และ สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางละมุง และเทศบาลนครพระ ยาสูรศักดิ์ ตามมุมมองการประเมินแห่งคุณภาพมีความคิดเห็นเหมือนกันกล่าวคือ มุมมองด้านกระบวนการ ภายในองค์การ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82 และ 3.83 รองลงมาคือ มุมมองด้านการเงิน โดยมี ค่าเฉลี่ย 3.77 และ 3.76 มุมมองส่วนของผู้เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ย 3.75 และ 3.76 และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ มุมมองด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์การ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.74 และ 3.68 ตามลำดับ

บทนำ

องค์การที่จะบริหารงานให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้อง มีหลัก การบริหารที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะองค์การนั้น จะเป็นองค์การของภาครัฐ หรือองค์การในภาค ธุรกิจก็ตาม การที่องค์การมีหลักการบริหารที่ดี เพื่อให้องค์การมีความสามารถในการปรับตัวต่อ การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม และนำไปสู่ ความอยู่รอดขององค์การต่อไป

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นก็ เช่นเดียวกัน ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับ สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่ง การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมเป็นปัญหาที่ องค์การประสบอยู่ อาทิเช่น ปัญหาที่เกิดจาก โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการ กำหนดไว้อย่างชัดเจน แต่เป็นการกำหนดอำนาจ หน้าที่ ที่เป็นภาระความรับผิดชอบที่กว้างขวาง เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานจำนวนมาก และใน

ขณะเดียวกันผู้มาขอรับบริการมีเป็นจำนวนมาก การให้บริการต้องเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา และที่สำคัญต้องสามารถแก้ไขปัญหาของผู้มาขอรับ บริการ ซึ่งหากการปฏิบัติงานด้วยความล่าช้าย่อม ส่งผลต่อประชาชน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การให้บริการ ที่ล่าช้าเป็นการบริหารงานที่ผิดพลาด ทำให้ไม่ สามารถที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ ตามที่องค์การ กำหนดไว้ (สำนักงานคณะกรรมการกระจาย อำนาจ. 2545 ,หน้า 20)

ปัญหาอีกเรื่องหนึ่งคือ เรื่องอำนาจของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่เกิดจากการ กระจายอำนาจการปกครอง ที่ต้องการให้การ ปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถที่จะบริหารจัดการ องค์การของตนเอง ตามบริบทขององค์การนั้น ๆ ซึ่งหลักการกระจายอำนาจนั้น เป็นการมอบหมาย อำนาจในการบริหารให้กับองค์การ แต่ข้อเท็จจริง ถึงแม้มีการกระจายอำนาจ แต่กฎหมายก็ยังบัญญัติ ให้ นายกรัฐมนตรี คณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี



TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

กระทรวงมหาดไทย หรือผู้ว่าราชการจังหวัด สามารถที่จะยุบสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงสามารถถอดถอนนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ ซึ่งลักษณะดังกล่าวอาจกล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีอิสระในการบริหาร ปกครองอย่างแท้จริง แต่ถ้าว่ายังอยู่ภายใต้การ กำกับดูแลของรัฐบาลส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ซึ่งอาจนำไปสู่ผลของการจัดการบริการสาธารณะ ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของ ประชาชนได้อย่างแท้จริง (สำนักงานคณะกรรมการ กระจายอำนาจ. 2545 ,หน้า 20)

นอกจากนี้ยังมีปัญหาอื่น ๆ เช่น การ ปฏิบัติตามภารกิจหลัก ปัญหาด้านการบริหารงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัญหาด้าน นโยบายและแผนการบริหารท้องถิ่น ที่ไม่สอดคล้อง กับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่หรือปัญหาการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยเฉพาะ การจัดซื้อจัดจ้างในโครงการต่าง ๆ ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมักถูกกล่าวหาว่ามีปัญหาการ ทุจริตฉ้อราษฎร์บังหลวง จะเห็นได้ว่าหากองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น จะบริหารองค์การให้สำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีหลักการบริหารที่ดี ซึ่งมีองค์ประกอบ หลายประการประกอบกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง บุคลากร เงิน วัสดุและอุปกรณ์

จากที่มาและความสำคัญดังที่ได้กล่าว มาแล้วข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะ วิเคราะห์และศึกษาประสิทธิภาพตามหลักของ หลักการประเมินแห่งคุณภาพขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพใน การบริหารงาน ตามหลักการประเมินแห่งคุณภาพ ของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ กับเทศบาล ตำบลบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ขอบเขตของการศึกษา

1. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษา ประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักการประเมิน แห่งคุณภาพ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่ง เป็นการศึกษามาจากการวิจัย และนำผลที่ได้มา เปรียบเทียบโดยเป็นการศึกษาประสิทธิภาพในการ บริหารงานระหว่าง เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสัตร์ราชา จังหวัดชลบุรี กับเทศบาลอำเภอบาง ละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

2. ประชากรในการศึกษา ได้แก่ คณะ ผู้บริหาร ข้าราชการ สมาชิก ของเทศบาลนคร เจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสัตร์ราชา จังหวัดชลบุรี กับเทศบาลอำเภอบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี



3. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม

การทบทวนวรรณกรรม

Steers and other (1977, p55) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือการที่ผู้นำได้ใช้ความสามารถในการแยกแยะ การบริหารงาน และการใช้ทรัพยากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ ประสงค์ตามที่กำหนดไว้ และ Kopelman (1986 ,หน้า27) พิจารณาประสิทธิภาพขององค์การ ว่าขึ้นอยู่กับผลิตภาพขององค์การ (productivity) โดยผลิตภาพ คือ อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยนำเข้า โดย Nahavendi and Malekzadeh (1999, p352) ได้สรุปความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง บุคคล หรือ องค์การ ได้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามแผนที่กำหนดไว้ อันหมายถึง 4 ประการ ดังนี้ 1) คุณภาพของงาน 2) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ 3) นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ดีจากเดิม 4) ความพึงพอใจของบุคลากรที่ทำงาน

สำหรับเกณฑ์การวัดประสิทธิภาพ ขององค์การนั้น มีนักวิชาการได้นำเสนอหลายเกณฑ์การวัด ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

Gibson, Ivancevich, and Donnelly (1979, p.27) ได้ทำการศึกษา และกำหนดเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพขององค์การ โดยใช้หลายเกณฑ์ดังนี้ (1) ความสามารถในการผลิตของ

องค์การ (2) ประสิทธิภาพ (3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขององค์การ (4) ความสามารถในการปรับตัวขององค์การ และ (5) การพัฒนาและการอยู่รอด ส่วน Hall (2002, หน้า7) กล่าวถึงการที่องค์การจะมีประสิทธิภาพได้นั้น จำเป็นต้องทำการจัดวางองค์การใหม่ โดยพิจารณาถึงประเด็นที่สำคัญ คือ ทิศทางของกลยุทธ์หรือจุดมุ่งเน้นขององค์การ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ความเป็นผู้นำการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า กระบวนการภายในขององค์การ และการตรวจสอบความก้าวหน้าในการบรรลุถึงสิ่งที่องค์การปรารถนา

สำหรับเกณฑ์ชี้วัดประสิทธิภาพขององค์การจะได้มาจากการศึกษาการประเมินประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่งมีการศึกษากันอย่างกว้างขวางทั้งในต่างประเทศและภายในประเทศ โดยได้ให้แนวความคิดและตัวแปรที่สำคัญ ในการประเมินประสิทธิภาพขององค์การ

การประเมินแห่งดุลยภาพ (Balanced Scorecard) เป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์หาประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การ เพื่อพิจารณาองค์การจากมุมมองด้านต่าง ๆ อย่างครบถ้วน โดยปกติหน่วยงานราชการจะให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในองค์การโดยมุ่งเน้นที่กระบวนการทำงาน และตัวหน่วยงานเองมากกว่าปัจจัยภายนอก เช่น ประชาชนผู้รับบริการ หรือผู้มี



ส่วนได้ส่วนเสีย ประโยชน์ และให้ความสำคัญกับเรื่องการเงินเฉพาะเวลาเสนอของบประมาณประจำปีเท่านั้น

Balanced Scorecard มีรูปแบบ และวิธีการที่ช่วยให้การถ่ายทอดทิศทางขององค์การ กลยุทธ์ และเป้าหมาย ลงสู่การปฏิบัติ เป็นไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ดี ในการสื่อสารทั้งกลยุทธ์ และผลงานสู่พนักงานทุกระดับในองค์การ อันนำไปสู่การพัฒนาผลงานอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น การประเมินแห่งดุลยภาพ (Balanced Scorecard) จึงเป็นแนวคิดที่ค่อนข้างทันสมัยที่จะนำมาเป็นตัวแบบของการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การ ในปัจจุบันการนำการประเมินแห่งดุลยภาพ (Balanced Scorecard) มาใช้นั้นได้รับการยอมรับและนำไปประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือด้านการบริหาร จัดการองค์การอย่างแพร่หลายทั้งในหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน (พลุ เตชะรินทร์ ,2548 ,หน้า24)

การประเมินแห่งดุลยภาพ (Balanced Scorecard) เป็นแนวความคิด ของ Robert Kaplan อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย Harvard และ David Norton ที่ปรึกษาทางด้านการจัดการ พบว่าองค์การส่วนใหญ่โดยเฉพาะ ในภาคธุรกิจของอเมริกันนิยมใช้ ตัวชี้วัดทางการเงิน (financial

indicators) เป็นหลักเพียงอย่างเดียว ดังนั้น ต่อมาเมื่อประมาณปี ค.ศ. 1992 Robert Kaplan และ David Norton ได้นำเสนอแนวความคิด ในเรื่องการ ประเมินผลขององค์การ ซึ่งตีพิมพ์ในวารสาร Harvard Business Review โดยจากเดิม องค์การจะประเมินโดยมุ่งเน้นเฉพาะตัวชี้วัดทางการเงินเพียงอย่างเดียว ควรเปลี่ยนมาประเมินและพิจารณาในมิติอื่น ๆ ด้วย และได้นำเสนอแนวทางการประเมินองค์การใน 4 มิติคือ คือ 1) มิติด้านการเงิน (financial perspective) 2) มิติด้านลูกค้า (customer perspective) 3) มิติด้านกระบวนการภายใน (internal process perspective) 4) มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (learning and growth perspective) เป็นมิติสุดท้าย (Kaplan and Norton ,1996 ,pp71-79)

จะเห็นได้ว่ามิติทั้ง 4 ด้าน ได้ถูกกำหนดขึ้นมาโดยอาศัยปรัชญาในการดำเนินธุรกิจต่างๆ ไป โดยในแต่ละมิติจะมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ขององค์การเพราะจะทำให้ทราบว่าสิ่งที่องค์การจำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อสนับสนุนความสำเร็จขององค์การนั้นมีเรื่องอะไรบ้าง และในขณะที่เดียวกันในแต่ละมิติทั้ง 4 มิติยังต้องมีความสัมพันธ์ต่อกันในเชิงเหตุและผล (cause and effect relationships) ในลักษณะที่องค์การจะทำได้ถ้าได้ต้องมาจากลูกค้า ซึ่งการจะหาลูกค้าได้ต้อง



TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มีการดำเนินงานภายในที่ดี ซึ่งการจะดำเนินงานภายในให้ดีพนักงานต้องมีทักษะ ความพร้อมในการทำงาน

สำหรับการบริหารงานของหน่วยงานที่สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ได้มีการนำเอาหลักการประเมินแห่งดุลยภาพ (balanced scorecard) มาเป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับหน่วยงานอื่น ๆ ของภาครัฐ ซึ่ง พสุ เดชะรินทร์ (2548, หน้า 25) ได้กล่าวไว้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามมุมมองการประเมินแห่งดุลยภาพนั้นจะประกอบด้วย 1. มุมมองด้านกระบวนการภายใน องค์การ 2. มุมมองด้านการเงิน 3. มุมมองด้านผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกองค์การ 4. มุมมองด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์การ

การดำเนินการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือ ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลตามมุมมองการประเมินแห่งดุลยภาพ
2. กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย
3. นิยามตัวแปรสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิด คำนียามเชิงปฏิบัติการ และตัวป่งชี้

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับคณะผู้บริหาร ข้าราชการ สมาชิกของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชลบุรี และเทศบาลอำเภอบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ที่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.996

5. นำแบบสอบถาม ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเชื่อมั่น ไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท โดยผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร สมาชิกสภา พนักงานและลูกจ้าง ในเขตเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชลบุรี และเทศบาลอำเภอบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป จากเอกสาร



TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

รายงานผลการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิด และการวิเคราะห์สรุปผล

การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย

ใช้วิธีการวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) มาตรฐาน (Standard

Deviation) สูตร และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในรูปตารางประกอบความเรียง

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ประสิทธิผลของการบริหารงานตามหลักการประเมินแห่งคุณภาพของเทศบาล นครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี และเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิผลของการบริหารงาน ตามหลักการประเมินแห่งคุณภาพ ของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี

ประสิทธิผลของการบริหารงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านกระบวนการภายใน	3.83	.641	มาก
2. ด้านการเงิน	3.76	.613	มาก
3. ด้านส่วนของผู้เกี่ยวข้อง	3.76	.668	มาก
4. ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์การ	3.68	.622	มาก
รวม	3.76	.600	มาก

ที่มา : มาจากงานวิจัย “ธรรมาภิบาล กับ ประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักการประเมินแห่งคุณภาพของเทศบาลนคร เจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี”



TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

จากตาราง 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงาน ของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ตามมุมมองการประเมินแห่ง

ดุลยภาพ มากที่สุดคือ มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์การ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือ มุมมองด้านการเงิน และมุมมอง ส่วนของผู้เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ มุมมองด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์การ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิผลของการบริหารงานตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพ ของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ประสิทธิผลของการบริหารงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์การ	3.82	.638	มาก
2. มุมมองด้านการเงิน	3.77	.613	มาก
3. มุมมองส่วนของผู้เกี่ยวข้อง	3.75	.674	มาก
4. ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์การ	3.74	.647	มาก
รวม	3.77	.601	มาก

ที่มา : มาจากงานวิจัย “ภาวะผู้นำ กับ ประสิทธิภาพ ในการบริหารงานตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี”

จากตาราง 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลบางละมุง ตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพ ในภาพรวมอยู่ใน

ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางละมุง ตาม



TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มุมมองการประเมินแห่งดุลยภาพ มากที่สุดคือ มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์การ อยู่ใน ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82 รองลงมาคือ มุมมองด้านการเงิน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.77 มุมมองส่วนของผู้เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75 และระดับความคิดเห็นน้อย ที่สุดคือ มุมมองด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมใน องค์การ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.74 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เป็นรายด้านตาม

หลักการประเมินแห่งดุลยภาพ

การศึกษาวิจัยเรื่อง“ ประสิทธิภาพในการ บริหารงานตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพ ของ เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชลบุรี กับเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี” โดยที่ประสิทธิผลของ การบริหารงาน ตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพ ซึ่งการปฏิบัติงานนั้น เป็นไปตามที่ผู้บริหารของ เทศบาลเป็นวางแผนเอาไว้ การดำเนินงานได้ปฏิบัติ ตามหลักการประเมินแห่งดุลยภาพในทุกด้าน ไม่ว่าจะ เป็น ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน ด้าน ส่วนของผู้เกี่ยวข้อง และด้านการเรียนรู้และ นวัตกรรมในองค์การ จึงทำให้องค์การบรรลุตาม วัตถุประสงค์ตามที่วางเอาไว้ ซึ่งสามารถอภิปราย

ผล ตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังต่อไปนี้

ด้านกระบวนการภายในองค์การ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความ คิดเห็นตามมุมมองด้านกระบวนการภายในองค์การ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งเทศบาลนคร เจ้าพระยาสุรศักดิ์ และเทศบาลตำบลบางละมุง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 และ 3.82 ตามลำดับ เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นตาม มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์ การทั้ง เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ และเทศบาลตำบล บางละมุง มีความคิดเห็นเหมือนกัน กล่าวคือ มาก ที่สุด คือ มีการนำข้อคิดเห็นไปดำเนิน การและ ปรับปรุงแก้ไข ทั้งในส่วนการดำเนินการของ เทศบาลและการให้บริการต่อประชาชน มีการนำ เทคโนโลยีที่เหมาะสม/ทันสมัยมาใช้ในการ ดำเนินงาน มีความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง และ มีการลดรอบระยะเวลา ในการให้บริการของเทศบาล สร้าง ความพึงพอใจ ให้กับประชาชน

ด้านการเงิน

มีระดับความคิดเห็นตามมุมมองด้าน การเงินในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งเทศบาล นครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ และเทศบาลตำบลบางละมุง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 และ 3.77 ตามลำดับ เมื่อ



TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

พิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นตามมุมมองด้านการเงิน ทั้งเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ และเทศบาลตำบลบางละมุง มีความคิดเห็นเหมือนกัน มากที่สุด คือ งบประมาณของเทศบาลถูกใช้จ่ายตามเหตุผลและความจำเป็น โดยยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก มีกระบวนการพิจารณางบประมาณที่ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดไว้ มีการควบคุมกำกับดูแลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปด้วยความถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย โปร่งใส และตรวจสอบได้

ด้านส่วนของผู้เกี่ยวข้อง

มีระดับความคิดเห็นในการบริหารงานตามมุมมองส่วนของผู้เกี่ยวข้อง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ และเทศบาลตำบลบางละมุง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 และ 3.75 ตามลำดับเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าระดับความคิดเห็น ตามมุมมองส่วนของผู้เกี่ยวข้อง ทั้งเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ และเทศบาลตำบลบางละมุง มีความคิดเห็นเหมือนกัน กล่าวคือมากที่สุดคือ มีการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารให้ประชาชนบุคคลทั่วไป และองค์กรต่างที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล และสามารถตรวจสอบได้ รองลงมาคือ มีการติดต่อ สื่อสารการประสานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินงานร่วมกับ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปได้ด้วยดี และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างให้แก่ประชาชน และหน่วยงานที่มาติดต่อ

ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร

มีระดับความคิดเห็นในการบริหารงานตามมุมมองการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ และเทศบาลตำบลบางละมุง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.68 และ 3.74 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็น ตามมุมมองด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร ทั้งเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ และเทศบาลตำบลบางละมุง มีความคิดเห็นเหมือนกัน กล่าวคือมากที่สุดคือ มีการนำความรู้สมัยใหม่มาใช้พัฒนาเทศบาลให้ทันสมัย มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลในเทศบาล เพื่อนำไปใช้ในการบริหาร การตัดสินใจ และการวางแผนมากขึ้น และมีการอบรมสร้างองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรของเทศบาลอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย จะเห็นได้ว่าการบริหารงานของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์และเทศบาลตำบลบางละมุง จังหวัด ชลบุรี มีการ



TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

บริหารงานหรือได้ปฏิบัติตามหลักการประเมินแห่งหลักคุณภาพเหมือนกัน ทั้ง 4 ด้านอันประกอบด้วย 1. ด้านกระบวนการภายในองค์กร 2. ด้านการเงิน 3. ด้านส่วนของเกี่ยวข้อง 4. ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร การบริหารงานตามหลักการประเมินแห่งหลักคุณภาพ ของเทศ บาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ และเทศบาลตำบลบางละมุง นั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Kaplan and Norton (1996 ,pp. 71-79) และแนวคิดของ พสุ เดชะรินทร์ (2548, หน้า25) โดยที่การดำเนินงานของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ได้ปฏิบัติตามหลักการประเมินแห่งหลักคุณภาพใน ทุก ๆ ด้าน ได้อย่างดี ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรใช้หลักการประเมินแห่งคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย 1. ด้านกระบวนการภายใน โดยให้ความสำคัญกับระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ นำเทคโนโลยี เครื่องมือและอุปกรณ์ ที่ทันสมัย และเพียงพอมาใช้ในการปฏิบัติงาน 2. ด้านการเงิน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการบริหารการเงินตามนโยบาย และแผนงานที่กำหนดไว้ ตรงต่อความต้องการของประชาชน เป็นการค้าดำเนินงาน

ตามกฎหมาย มีการกำกับดูแล การประเมินผล ให้เกิดความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ 3. ด้านส่วนของผู้เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะประชาชน ผู้รับบริการ ควรได้รับความเสมอภาค มีการสื่อสาร และให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการ มีการจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชน และ 4. ด้านสุดท้าย ได้แก่ ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร การบริหาร องค์กรควรมีการพัฒนาความรู้ และทักษะของเจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติงานได้กับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งเสริมการศึกษา อบรม สัมมนา ด้งาน เสริมสร้างให้เกิดนวัตกรรม การคิดที่สร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดการพัฒนางานให้บริการ ประชาชน สามารถบริการให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น อันนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจให้กับประชาชนต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษา กลุ่มตัวอย่างเฉพาะ ของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ และเทศบาลตำบลบางละมุง จังหวัดชลบุรี เท่านั้น เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้นควรจะทำการศึกษา กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ อาจแบ่งออกเป็นภาคต่าง ๆ ของประเทศ เพื่อนำผลการศึกษา ไปใช้เป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุงแก้ไข การบริหารงานของ



หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ , นิคม เจียรจินดา ,วิรมล เวศสุนทรเทพ (2559), *ภาวะผู้นำ กับ ประสิทธิภาพใน*

*การบริหารงานตามหลักการประเมินแห่งคุณภาพของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบาง
ละมุง จังหวัดชลบุรี* ,กรุงเทพมหานคร

พลุ เดชะรินทร์. (2548). *เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard และ Key
Performance Indicators*. พิมพ์ครั้งที่12. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมชาย น้อยฉ่ำ,นิคม เจียรจินดา,ชัชวาลิต เลาหวิเชียร, (2558) , *ธรรมาภิบาล กับ ประสิทธิภาพในการ
บริหารงานตามหลักการประเมินแห่งคุณภาพของเทศบาลนคร เจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรี
ราชา จังหวัดชลบุรี* ,กรุงเทพมหานคร.

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัด

สำนักงานกฤษฎีกา.รายงานการติดตามผลการดำเนินโครงการถ่ายโอนงานกิจกรรมบริการ สาธารณะ
ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2545.

Gibson, Ivancevich & Donnelly. (1997). *Organizations Behavior.9thed* .Chicago: Irwin.

Hall, M. J. (2002). *Aligning the organization to increase performance results*. The Public Manager,
31(2), 7-10.

Kopelman .(1986). E.R. *Managing Productivity in Organization* . McGraw-Hill

Kaplan, Robert S. & Norton. David P. (1996). *The Balanced Scorecard : translating strategy in
action*. Boston : Harvard Business School Publishing Corporation. Nahavendi ,Afsaneh and

Malekzadeh, Alir. (1999). *Organization Behavior : The person organizational fit*. New Jersey:



วารสารรัชต์ภาคย์ ปีที่ 11 ฉบับที่ 24 กันยายน-ธันวาคม 2560

TCI กลุ่มที่ 2 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Prentice Hall, Inc. Steers, Richard M, Gerardo R, Ungson and Richard T. Mowday. (1977) . *Organizational Effectiveness: A Behavioral view* . Santa Monica . California : Goodyear Publishing Company , Inc.

