

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประมาณค่าแบบช่วงของระดับ
สมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร ของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์

n=349

สมรรถนะด้านคุณลักษณะของ บุคลากร	\bar{X}	S.D.	Interval estimate (95%)		ระดับ สมรรถนะ ^๑
			ขีดจำกัด ล่าง	ขีดจำกัดบน	
1. มีความต้องการเรียนรู้ในวิชาการและ เทคโนโลยีใหม่ๆ ในสายงานของตน	4.28	0.70	2.00	5.00	สูงที่สุด
2. มีการตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่	3.97	0.71	2.00	5.00	สูง
3. มีความเข้าใจโครงสร้างองค์กรสาย การบังคับบัญชาและขั้นตอนการ ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น	3.89	0.75	2.00	5.00	สูง
4. มีความมุ่งมั่น ตั้งใจและระตือรือร้นที่ จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ	4.26	0.65	3.00	5.00	สูงที่สุด
5. มีความเสียสละในการปฏิบัติงานใน ตำแหน่งหน้าที่	4.24	0.66	2.00	5.00	สูงที่สุด
6. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับ มอบหมายให้ปฏิบัติ	4.32	0.63	2.00	5.00	สูงที่สุด
7. มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์งานใน หน้าที่จนสามารถติดต่อประสานงาน กับผู้เกี่ยวข้อง ได้ดีเป็นระบบ	4.00	0.68	2.00	5.00	สูง
8. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส/ ซื่อสัตย์/สุจริต /ยึดหลักการตาม ระเบียบวินัยโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.36	0.66	2.00	5.00	สูงที่สุด
9. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงาน	4.29	0.71	1.00	5.00	สูงที่สุด
10. ปฏิบัติงานโดยมีความสำนึกในด้าน คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติตาม ภารกิจหน้าที่	4.36	0.65	2.00	5.00	สูงที่สุด
รวม	4.20	0.49	2.70	5.00	สูง

จากตารางที่ 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างสมาชิกสภาเทศบาล ข้าราชการประจำและพนักงานเทศบาล ของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ มีระดับสมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร โดยรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับสมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร อยู่ในระดับสูงที่สุด จำนวน 7 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ข้อที่ 8. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส/ซื่อสัตย์/สุจริต /ยึดหลักการตามระเบียบวินัยโดยไม่เลือกปฏิบัติ และข้อที่ 10. ปฏิบัติงานโดยมีความสำนึกในด้าน คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติตามภารกิจหน้าที่ เท่ากัน ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.66 รองลงมา คือ ข้อที่ 6. มีความรับผิดชอบต่อภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ ข้อที่ 9. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงาน ข้อที่ 1. มีความต้องการเรียนรู้ในวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสายงานของตน ข้อที่ 4. มีความมุ่งมั่น ตั้งใจและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และ ข้อที่ 5. มีความเสียสละในการปฏิบัติงาน ในตำแหน่งหน้าที่ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 4.32, 4.29, 4.28, 4.26 และ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.66, 0.63, 0.71, 0.70, 0.65 และ 0.66 ตามลำดับ ส่วน ระดับสมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร ที่อยู่ในระดับสูง จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ข้อที่ 7. มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์งานในหน้าที่จนสามารถติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง ได้ดีเป็นระบบ ข้อที่ 2. มีการตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 0.71 และ ข้อที่ 3. มีความเข้าใจโครงสร้างองค์กร สายการบังคับบัญชาและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 4.00, 3.97 และ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.68, 0.71 และ 0.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประมาณค่าแบบช่วงของระดับ
สมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ของเทศบาลตำบลในจังหวัด
บุรีรัมย์

n=349

สมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงาน ของบุคลากร	\bar{x}	S.D.	Interval estimate (95%)		ระดับ สมรรถนะฯ
			ขีดจำกัด ล่าง	ขีดจำกัด บน	
			1. มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ	3.78	0.83
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการสาธารณะแก่ ประชาชนในการทำงาน	4.23	0.70	2.00	5.00	สูงที่สุด
3. ได้รับมอบหมายงานที่มีอำนาจการตัดสินใจ สำคัญๆ จากผู้บริหารในงานที่รับผิดชอบ	3.85	0.84	1.00	5.00	สูง
4. มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตน สามารถปรับวิธีปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับ สถานการณ์	4.07	0.66	2.00	5.00	สูง
5. มีอุดมการณ์ ปรัชญา ค่านิยมและหลักการ ขององค์กรร่วมกันกับบุคลากรขององค์กร เพื่อประโยชน์ส่วนรวม	4.00	0.69	2.00	5.00	สูง
6. มีความรักใคร่ สามัคคี มีความผูกพันกัน ช่วยเหลือกันในการทำงานจนสามารถ เป็นทีม	4.09	0.75	2.00	5.00	สูง
7. สามารถใช้ความรู้ ความสามารถในการ ทำงานอย่างเต็มที่เพื่อทำให้การบริหารงาน ของเทศบาลเกิดประสิทธิภาพ	4.09	0.71	2.00	5.00	สูง
8. สามารถใช้ความรู้ ความสามารถ ปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จและบรรลุ ตามเป้าประสงค์ขององค์กรหรือเกิด ประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง	4.05	0.68	2.00	5.00	สูง

สมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงาน ของบุคลากร	\bar{x}	S.D.	Interval estimate (95%)		ระดับ สมรรถนะ
			ขีดจำกัด ล่าง	ขีดจำกัด บน	
9. มีความอิสระสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ด้วยตนเอง	3.69	0.87	1.00	5.00	สูง
10. ผู้บริหาร ข้าราชการและพนักงานเทศบาลมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในการทำงาน	3.66	0.88	1.00	5.00	สูง
11. มีการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม	3.98	0.67	2.00	5.00	สูง
12. ปฏิบัติงานโดยยึดเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	4.11	0.68	1.00	5.00	สูง
13. มีทักษะมีความรอบรู้งานในตำแหน่งหน้าที่	3.99	0.68	2.00	5.00	สูง
14. มาตรฐานปฏิบัติงานตรงเวลาที่กำหนดไว้	4.10	0.71	1.00	5.00	สูง
15. อุทิศเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อให้ประชาชนได้รับสิ่งที่ดีดีเพิ่มขึ้น	4.12	0.68	2.00	5.00	สูง
รวม	4.19	0.74	2.70	5.00	สูง

จากตารางที่ 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างสมาชิกสภาเทศบาล ข้าราชการประจำและพนักงานเทศบาล ของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ มีระดับสมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร โดยรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีสมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร อยู่ในระดับสูงที่สุด จำนวน 1 ข้อ คือ ข้อที่ 2. มีจิตสำนึกในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในการทำงาน ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.70 และ ส่วนที่เหลือมีสมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร อยู่ในระดับสูง จำนวน 14 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ข้อที่ 15. อุทิศเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อให้ประชาชนได้รับสิ่งที่ดีดีเพิ่มขึ้น รองลงมา ข้อที่ 12. ปฏิบัติงานโดยยึดเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ข้อที่ 14.

มาปฏิบัติงานตรงเวลาที่กำหนดไว้ ข้อที่ 6. มีความรักใคร่ สามัคคี มีความผูกพันกัน ช่วยเหลือกันในการทำงานจนสามารถเป็นทีม เท่ากับ ข้อที่ 7. สามารถใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อทำให้การบริหารงานของเทศบาลเกิดประสิทธิภาพ ข้อที่ 4. มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตน สามารถปรับวิธีปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ข้อที่ 8. สามารถใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จและบรรลุตามเป้าประสงค์ขององค์กรหรือเกิดประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง ข้อที่ 5. มีอุดมการณ์ ปรัชญา ค่านิยมและหลักการขององค์กรร่วมกันกับบุคลากรขององค์กรเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ข้อที่ 13. มีทักษะมีความรอบรู้งานในตำแหน่งหน้าที่ ข้อที่ 11. มีการดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ข้อที่ 3. ได้รับมอบหมายงานที่มีอำนาจการตัดสินใจสำคัญๆ จากผู้บริหารในงานที่รับผิดชอบ ข้อที่ 1. มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์พันธกิจ ข้อที่ 9. มีความอิสระสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ด้วยตนเอง และ ข้อที่ 10. ผู้บริหาร ข้าราชการและพนักงานเทศบาลมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในการทำงาน ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.12, 4.11, 4.10, 4.09, 4.09, 4.07, 4.05, 4.00, 3.99, 3.98, 3.85, 3.84, 3.69, และ 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.68, 0.68, 0.71, 0.75, 0.71, 0.66, 0.68, 0.69, 0.68, 0.67, 0.84, 0.83, 0.87 และ 0.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประมาณค่าแบบช่วงของระดับสมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM

n=349

สมรรถนะด้านการจัดบริการ สาธารณะ	\bar{X}	S.D.	Interval estimate (95%)		ระดับ สมรรถนะฯ
			ขีดจำกัด ล่าง	ขีดจำกัด บน	
1. ผู้บริหารเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนบริการสาธารณะ	3.99	0.79	1.00	5.00	สูง
2. ผู้บริหารเทศบาลนำข้อมูลการมีส่วนร่วมมาจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลด้านการบริการ	4.03	0.75	1.00	5.00	สูง
3. ผู้บริหารเทศบาลได้ประกาศผลการดำเนินงาน/โครงการให้ประชาชนทราบ	3.97	0.81	1.00	5.00	สูง

สมรรถนะด้านการจัดบริการ สาธารณะ	\bar{x}	S.D.	Interval estimate (95%)		ระดับ สมรรถนะฯ
			ขีดจำกัด ล่าง	ขีดจำกัด บน	
			4. ผู้บริหารเทศบาลให้ความรู้เกี่ยวกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ถูกต้องครบถ้วนและทันสมัย	3.80	
5. จัดโครงการหรือกิจกรรมด้าน บริการสาธารณะที่เทศบาล ดำเนินการให้แก่ชุมชน/ท้องถิ่น ได้รับความสะดวกสบาย	4.00	0.75	1.00	5.00	สูง
6. ผู้บริหารเทศบาลจัดให้มีการป้องกัน โรคติดต่อ	3.97	0.84	1.00	5.00	สูง
7. ผู้บริหารจัดให้มีรถพยาบาลที่ ทันสมัยไว้บริการ	3.47	0.71	1.00	5.00	สูง
8. ผู้บริหารเทศบาลมีการสำรวจความ พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียทุกๆ 6 เดือน	3.32	0.69	1.00	5.00	ปานกลาง
9. มีการดำเนินการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลแก่ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียอย่างถูกต้องรวดเร็ว และประทับใจ	3.66	0.84	1.00	5.00	สูง
10. มีการประเมินผลการดำเนินการ ของเทศบาลตามมิติด้านคุณภาพการ ให้บริการ	3.81	0.87	1.00	5.00	สูง
11. จัดให้มีระดับเพลิงไว้บริการเพื่อ ความปลอดภัยในการแก้ปัญหา อัคคีภัย	4.16	0.86	1.00	5.00	สูง
12. จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ไว้เพื่อจัด ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ทันที	3.97	0.87	1.00	5.00	สูง
รวม	3.85	0.65	1.00	5.00	สูง

จากตารางที่ 16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างสมาชิกสภาเทศบาล ข้าราชการประจำและพนักงานเทศบาล ของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ มีสมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับสมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ อยู่ในระดับสูง จำนวน 11 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ คือ ข้อที่ 11. จัดให้มีระดับเพลิงไว้บริการเพื่อความปลอดภัยในการแก้ปัญหาอัคคีภัย รองลงมา ข้อที่ 2. ผู้บริหารเทศบาลนำข้อมูลการมีส่วนร่วมมาจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลด้านการบริการ ข้อที่ 5. จัด โครงการหรือกิจกรรมด้านบริการสาธารณะที่เทศบาลดำเนินการให้แก่ชุมชน/ท้องถิ่น ได้รับความสะดวกสบาย ข้อที่ 1. ผู้บริหารเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนบริการสาธารณะ ข้อที่ 3. ผู้บริหารเทศบาลได้ประกาศผลการดำเนินงาน/โครงการให้ประชาชนทราบ ข้อที่ 6. ผู้บริหารเทศบาลจัดให้มีการป้องกันโรคติดต่อ และข้อที่ 12. จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ไว้เพื่อขจัดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ทันทั่วทั้งเท่ากัน ข้อที่ 10. มีการประเมินผลการดำเนินการของเทศบาลตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อที่ 4. ผู้บริหารเทศบาลให้ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ถูกต้องครบถ้วนและทันสมัย ข้อที่ 9. มีการดำเนินการให้บริการสาธารณะของเทศบาลแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างถูกต้องรวดเร็วและประทับใจ และ ข้อที่ 7. ผู้บริหารจัดให้มีโรงพยาบาลที่ทันสมัยไว้บริการ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 4.16, 4.03, 4.00, 3.99, 3.97, 3.97, 3.97, 3.81, 3.80, 3.66 และ 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.86, 0.75, 0.75, 0.79, 0.81, 0.84, 0.87, 0.87, 0.84, 0.84 และ 0.71 ตามลำดับ ส่วนสมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือ ข้อที่ 8. ผู้บริหารเทศบาลมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกๆ 6 เดือน ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.69

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประมาณค่าแบบช่วงของระดับ
สมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี ของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์

n=349

สมรรถนะด้านการบริหาร บ้านเมืองที่ดี	\bar{x}	S.D.	Interval estimate (95%)		ระดับ สมรรถนะฯ
			ขีดจำกัด ล่าง	ขีดจำกัด บน	
1. การบริหารงานของเทศบาล ยึด หลักคุณธรรมเป็นสำคัญ	3.95	0.91	1.00	5.00	สูง
2. การบริหารงานขององค์กร เทศบาล ได้ดำเนินงาน โดยให้ ความสำคัญกับหลักการบริหาร จัดการบ้านเมืองที่ดี	3.94	0.85	1.00	5.00	สูง
3. ผู้บริหารเทศบาล ได้มีส่วน สนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานได้ อย่างถูกต้องตามระเบียบ และ กฎหมายให้เกิดความซื่อสัตย์สุจริต	3.92	0.85	1.00	5.00	สูง
4. มีการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและ คิดแนวทางแก้ไขในการดำเนินงาน ของเทศบาลที่ดี	3.81	0.86	1.00	5.00	สูง
5. การบริหารบ้านเมืองที่ดีของ เทศบาล ได้ให้ขวัญกำลังใจ ภาคภูมิใจและแรงจูงใจกับบุคลากร ของเทศบาล	3.69	0.95	1.00	5.00	สูง
6. ผู้บริหารเทศบาล ทั้งฝ่ายการเมือง และฝ่ายข้าราชการประจำมีการ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ดำเนินงานกับบุคลากรเทศบาลอย่าง เปิดกว้างในการบริหารบ้านเมือง	3.67	0.93	1.00	5.00	สูง

สมรรถนะด้านการบริหาร บ้านเมืองที่ดี	\bar{x}	S.D.	Interval estimate		ระดับ สมรรถนะฯ
			(95%)		
			ขีดจำกัด ล่าง	ขีดจำกัด บน	
7. ผู้บริหารเทศบาลประจำ มีการบริหาร แบบมีคุณธรรม จริยธรรมและความ รับผิดชอบต่อส่วนรวม	3.79	0.85	1.00	5.00	สูง
8. ผู้บริหาร เทศบาลบริหารงาน จัดบริการสาธารณะด้วยความยุติธรรม และเสมอภาคต่อชุมชน	3.80	0.84	1.00	5.00	สูง
9. ผู้บริหาร เทศบาลมีการจัดทำ แผนพัฒนาเทศบาล 3 ปีโดยใช้การ วิเคราะห์แบบ SWOT (จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและสิ่งคุกคาม	3.91	0.84	1.00	5.00	สูง
10. การบริหารงบประมาณในการ จัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลได้คำนึงถึง ประโยชน์สาธารณะและความคุ้มค่า โดยรวม	3.90	0.85	1.00	5.00	สูง
11. การปกครองของเทศบาล มีการ ประเมินผลการดำเนินการตามหน้าที่ ตามมติด้านการพัฒนาองค์การอย่างมี ประสิทธิภาพ	3.87	0.83	1.00	5.00	สูง
12. เทศบาลมีหน้าที่ รับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสำนึกถึง ผลประโยชน์ของประชาชนท้องถิ่น และชุมชนเป็นสำคัญ	3.92	0.86	1.00	5.00	สูง
13. ผู้บริหารเทศบาลมีโครงการหรือ กิจกรรมการพัฒนามูลากรของ เทศบาล ให้มีประสิทธิภาพ	3.80	.88	1.00	5.00	สูง

สมรรถนะด้านการบริหาร บ้านเมืองที่ดี	\bar{X}	S.D.	Interval estimate (95%)		ระดับ สมรรถนะฯ
			ขีดจำกัด ต่ำ	ขีดจำกัด บน	
			14. เทศบาลจัดทำบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับ	3.83	
15. เทศบาลมีแนวทางในการจัดการบริหารงานบริการสาธารณะแก่ประชาชนสามารถแก้ปัญหาได้ตามเป้าหมายที่วางไว้	3.83	0.82	1.00	5.00	สูง
16. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก การตอบสนองความต้องการ	3.90	0.80	1.00	5.00	สูง
17. การปฏิบัติงานมุ่งประโยชน์สุขของประชาชน	4.02	0.83	1.00	5.00	สูง
18. มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น	3.83	0.85	1.00	5.00	สูง
19. มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์	3.88	0.84	1.00	5.00	สูง
รวม	3.86	0.70	1.00	5.00	สูง

จากตารางที่ 17 กลุ่มตัวอย่างสมาชิกสภาเทศบาล ข้าราชการประจำและพนักงานเทศบาลของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ มีระดับสมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี โดยรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีสมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 17. การปฏิบัติงานมุ่งประโยชน์สุขของประชาชน รองลงมาคือ ข้อที่ 1. การบริหารงานของเทศบาล ยึดหลักคุณธรรมเป็นสำคัญ และ ข้อที่ 2. การบริหารงานขององค์การเทศบาลได้ดำเนินงาน โดยให้ความสำคัญกับหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.02, 3.95 และ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.83, 0.91 และ 0.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประมาณค่าแบบช่วงของระดับ
สมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ ในจังหวัดบุรีรัมย์

n=349

สมรรถนะด้านการสื่อสาร สาธารณะ	\bar{X}	S.D.	Interval estimate (95%)		ระดับ สมรรถนะฯ
			ขีดจำกัด ล่าง	ขีดจำกัด บน	
1. ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร จากเทศบาลอย่างครบถ้วนทั่วถึง ในหลายช่องทาง เช่น ป้าย โฆษณา วิทยุสื่อสารชุมชน และ เสียงตามสาย เป็นต้น	3.81	0.89	1.00	5.00	สูง
2. ประชาชนเข้าใจข้อมูลข่าวสาร ในแนวทางสื่อสารสาธารณะของ เทศบาลอย่างถูกต้อง เช่น เครื่อง ฉายภาพ แผ่นภาพและคลิปภาพ และเสียง เป็นต้น	3.64	0.90	1.00	5.00	สูง
3. ผู้บริหารเทศบาลได้ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมการ จัดทำแผนชุมชน	3.90	0.82	1.00	5.00	สูง
4. ผู้บริหารเทศบาลได้แจ้งหรือ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ทราบถึงโครงการหรือกิจกรรม ต่างๆที่จะให้บริการประชาชน. ก่อนจะดำเนินงาน	3.88	0.79	1.00	5.00	สูง
5. มีช่องทางการแจ้งข่าวหรือ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ทราบข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ	3.82	0.83	1.00	5.00	สูง

สมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ	\bar{X}	S.D.	Interval estimate (95%)		ระดับ สมรรถนะฯ
			ขีดจำกัด ล่าง	ขีดจำกัด บน	
			6. มีการนำระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เพื่อ การตัดสินใจทางการบริหารงาน	3.67	
7. ผู้บริหารเทศบาลมีการ ประสานงานกับส่วนราชการอื่นๆ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ และเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ ต่อพื้นที่และชุมชน	3.75	0.81	1.00	5.00	สูง
8. ผู้บริหารเทศบาลมีการติดตาม ประเมินผลการสื่อสารภายใน องค์กรเพื่อการพัฒนากระบวนการรับ ส่งเอกสาร และการจัดเก็บเอกสาร	3.69	0.85	1.00	5.00	สูง
9. ผู้บริหารเทศบาลได้สื่อสารในการ จัดทำประกาศเพื่อชี้แจง รายละเอียดของการใช้งบประมาณ ประจำปีของท้องถิ่นให้ประชาชน ทราบ	3.81	0.89	1.00	5.00	สูง
10. ผู้บริหารเทศบาลมีวิธีการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เป็น รูปแบบอย่างชัดเจนต่อสาธารณะ	3.78	0.88	1.00	5.00	สูง
รวม	3.78	0.72	1.00	5.00	สูง

จากตารางที่ 18 กลุ่มตัวอย่างสมาชิกสภาเทศบาล ข้าราชการประจำและพนักงานเทศบาล
ของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ มีระดับสมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ โดยรวม
อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.72 เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า มีสมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ย

จากมาก ไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 3. ผู้บริหารเทศบาลได้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมการจัดทำแผนชุมชน รองลงมา คือ ข้อที่ 4. ผู้บริหารเทศบาลได้แจ้งหรือประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงโครงการหรือกิจกรรมต่างๆที่จะให้บริการประชาชนก่อนจะดำเนินงาน และ ข้อที่ 5. มีช่องทางการแจ้งข่าวหรือประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.90, 3.88 และ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.82, 0.79 และ 0.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประมาณค่าแบบช่วงของระดับสมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาลตำบล ในจังหวัดบุรีรัมย์

n=349

สมรรถนะด้านสภาพแวดล้อม ของเทศบาล	\bar{X}	S.D.	Interval estimate		ระดับ สมรรถนะฯ
			(95%)		
			ขีดจำกัด ล่าง	ขีดจำกัด บน	
1. ผู้บริหารเทศบาลจัด โครงสร้าง องค์กร สถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน มีการ ปฏิบัติตามหลัก 5 ส.	3.76	0.82	1.00	5.00	สูง
2. ผู้บริหารเทศบาล มีการปรับปรุง ภูมิทัศน์ขององค์กรเพื่อให้เป็น สถานที่เหมาะสมกับทำงานตาม ขนาด / ชั้น	3.74	0.83	1.00	5.00	สูง
3. ผู้บริหารเทศบาลส่งเสริมการจัด ระเบียบใช้สถานที่ราชการเพื่อ เหมาะสมกับการทำงานแก่ บุคลากรของเทศบาลตำบล	3.77	0.81	1.00	5.00	สูง
4. อาคาร และสถานที่ของเทศบาลมี สภาพที่มั่นคงและมีความ ปลอดภัยในการทำงาน	3.90	0.86	1.00	5.00	สูง

สมรรถนะด้านสภาพแวดล้อม ของเทศบาล	\bar{X}	S.D.	Interval estimate		ระดับ สมรรถนะฯ
			(95%)		
			ขีดจำกัด ล่าง	ขีดจำกัด บน	
5. สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อม ที่ดี เช่น อากาศถ่ายเทได้สะดวก ปราศจากเสียงรบกวน	3.89	0.85	1.00	5.00	สูง
6. สภาพแวดล้อมสถานที่บริเวณ ของเทศบาลมีความสะอาด สบาย ต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	3.95	0.81	1.00	5.00	สูง
7. สถานที่ทำงานต้องรักษา สิ่งแวดล้อมให้น่าอยู่มีบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมโดยรอบ บริเวณร่มรื่น	3.88	0.82	1.00	5.00	สูง
8. จัดสถานที่ที่ทำงานสร้าง บรรยากาศทำให้ความรู้สึกที่ดีต่อ การทำงานของบุคลากรในองค์กร	3.82	0.81	1.00	5.00	สูง
9. เทศบาลมีเครื่องมืออุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างเพียงพอ ต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	3.71	0.87	1.00	5.00	สูง
10. มีการจัดกิจกรรมหรือสวัสดิการ เพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดีแก่ บุคลากร เช่น มีลานกีฬาเพื่อออก กำลังกาย ในบริเวณโดยรอบ เทศบาล	3.72	0.92	1.00	5.00	สูง
รวม	3.82	0.68	1.00	5.00	สูง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับสมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 6. สภาพแวดล้อมสถานที่บริเวณของเทศบาลมีความสะดวก สบายต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี รองลงมา คือ ข้อที่ 4. อาคาร และสถานที่ของเทศบาลมีสภาพที่มั่นคงและมีความปลอดภัยในการทำงาน และ ข้อที่ 5. สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น อากาศถ่ายเทได้สะดวก ปราศจากเสียงรบกวน ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.95, 3.90 และ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.81, 0.86 และ 0.85 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง สมาชิกสภาเทศบาล ข้าราชการประจำและพนักงานเทศบาล ของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 349 คน แล้วทดสอบสมมติฐานในการวิจัย เพื่อหาระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ ทั้งหมดจำนวน 38 ตัวชี้วัด จำแนกเป็น 7 ด้าน คือ ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดกระบวนการและ ด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน ผู้วิจัยวิเคราะห์ระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการประมาณค่าแบบช่วง (Interval estimate) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 20 – 27

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประมาณค่าแบบช่วงของระดับ
ความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม

n=349

ตัวชี้วัดการดำเนินงาน ของเทศบาลตำบล	\bar{x}	S.D.	Interval estimate (95%)		ระดับ ความสำเร็จ
			ขีดจำกัด ล่าง	ขีดจำกัด บน	
			ด้านการนำองค์กร	3.85	
ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	3.88	0.67	1.43	5.00	สูง
ด้านการให้ความสำคัญ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.78	0.70	1.25	5.00	สูง
ด้านการวัด การวิเคราะห์และการ จัดการความรู้	3.77	0.67	1.50	5.00	สูง
ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	3.80	0.76	1.00	5.00	สูง
ด้านการจัดกระบวนการ	3.82	0.69	1.60	5.00	สูง
ด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน	3.83	0.74	1.20	5.00	สูง
รวม	3.82	0.65	1.45	5.00	สูง

จากตารางที่ 20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างสมาชิกสภาเทศบาล ข้าราชการประจำและพนักงานเทศบาล ของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ มีระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล โดยรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล อยู่ในระดับสูง ทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ คือ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ รองลงมา ด้านการนำองค์กร ด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน ด้านการจัดกระบวนการ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.88, 3.85, 3.83, 3.82, 3.80, 3.78, และ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.67, 0.68, 0.74, 0.69, 0.76, 0.70, และ 0.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประมาณค่าแบบช่วงของระดับ

ความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการนำองค์กร

n=349

ด้านการนำองค์กร	\bar{X}	S.D.	Interval estimate		ระดับ ความสำเร็จ
			(95%)		
			ขีดจำกัด ล่าง	ขีดจำกัด บน	
1. มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และทิศทางของเทศบาลตำบลอย่าง ชัดเจนและทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วม	3.98	0.80	1.00	5.00	สูง
2. มีการทบทวนผลการดำเนินงาน ของเทศบาลทุกปี	3.89	0.78	2.00	5.00	สูง
3. มีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์และตัวชี้วัดอย่างบูรณาการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลตาม วิชาการ	3.86	0.77	1.00	5.00	สูง
4. มีการถ่ายทอดแปลงกลยุทธ์จาก ระดับเทศบาลตำบลสู่ระดับกอง/ สำนักงานและสู่ระดับข้าราชการ เทศบาลผู้ปฏิบัติ	3.80	0.80	1.00	5.00	สูง
5. มีการกำหนดอุดมการณ์ ปรัชญา และค่านิยมหลักของเทศบาล ร่วมกันในการทำงานเพื่อส่วนรวม	3.79	0.81	1.00	5.00	สูง
6. มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล	3.95	0.83	1.00	5.00	สูง
รวม	3.85	0.68	1.00	5.00	สูง

จากตารางที่ 21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างสมาชิกสภาเทศบาล ข้าราชการประจำและพนักงาน
เทศบาล ของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ มีระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล
ด้านการนำองค์กร โดยรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(S.D.) เท่ากับ 0.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบลด้านการนำองค์กร มีระดับความสำเร็จการดำเนินงาน อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 1. มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และทิศทางของเทศบาลตำบลอย่างชัดเจนและทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วม รองลงมา ข้อที่ 6. มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล และ ข้อที่ 2. มีการทบทวนผลการดำเนินงานของเทศบาลทุกปี ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.98, 3.95, และ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.68, 0.83, และ 0.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประมาณค่าแบบช่วงของระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์

n=349

ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	\bar{x}	S.D.	Interval estimate (95%)		ระดับ ความสำเร็จ
			ขีดจำกัด ล่าง	ขีดจำกัด บน	
1. มีการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล 3 ปี โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์สถานการณ์ที่เรียกว่า SWOT Analysis (จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และสิ่งคุกคาม)	3.92	0.78	1.00	5.00	สูง
2. มีการจัดทำวิสัยทัศน์ของเทศบาลที่ชัดเจนและทุกคนในเทศบาลมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์	3.79	0.85	1.00	5.00	สูง
3. มีการจัดทำพันธกิจของเทศบาลที่ชัดเจนและทุกคนในเทศบาลมีความเข้าใจตรงกัน	3.79	0.81	1.00	5.00	สูง
4. มีการดำเนินการที่มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม	3.93	0.77	1.00	5.00	สูง
5. มีการดำเนินการที่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	3.89	0.77	1.00	5.00	สูง

ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์	\bar{x}	S.D.	Interval estimate (95%)		ระดับ ความสำเร็จ
			ขีดจำกัด ล่าง	ขีดจำกัดบน	
6. มีการดำเนินการที่มีคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ	3.85	0.79	1.00	5.00	สูง
7. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหาร ทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับ แผนพัฒนาเทศบาล 3 ปี	3.99	0.80	1.00	5.00	สูง
รวม	3.88	0.67	1.00	5.00	สูง

จากตารางที่ 25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างสมาชิกสภาเทศบาล ข้าราชการประจำและพนักงานเทศบาล ของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ มีระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ โดยรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ มีระดับความสำเร็จการดำเนินงาน อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 7. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหาร ทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเทศบาล 3 ปี รองลงมา ข้อที่ 4. มีการดำเนินการที่มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม และข้อที่ 1. มีการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล 3 ปี โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์สถานการณ์ที่เรียกว่า SWOT Analysis (จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และสิ่งคุกคาม) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.99, 3.93, และ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.80, 0.77 และ 0.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประมาณค่าแบบช่วงของระดับความสำเร็จ การดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

n=349

ด้านการให้ความสำคัญ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	\bar{x}	S.D.	Interval estimate (95%)		ระดับ ความสำเร็จ
			ขีดจำกัด ล่าง	ขีดจำกัด บน	
1. มีการดำเนินการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้ มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาล อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	3.78	0.79	1.00	5.00	สูง
2. มีความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้ มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลที่ ถูกต้องครบถ้วน ทันสมัย	3.80	0.77	1.00	5.00	สูง
3. มีการดำเนินการให้การบริการแก่ ผู้รับบริการกับผู้มีส่วนได้และส่วน เสียอย่างถูกต้องรวดเร็วและมี ความพึงพอใจ	3.82	0.74	1.00	5.00	สูง
4. มีการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วน เสียของเทศบาล	3.73	0.82	1.00	5.00	สูง
รวม	3.78	0.70	1.00	5.00	สูง

จากตารางที่ 23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างสมาชิกสภาเทศบาล ข้าราชการประจำและพนักงาน เทศบาล ของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ มีระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสำเร็จ การดำเนินงานของเทศบาลตำบล ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มี ระดับความสำเร็จการดำเนินงาน อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ

แรก คือ ข้อที่ 3. มีการดำเนินการให้บริการแก่ผู้รับบริการกับผู้มีส่วนได้และส่วนเสียอย่างถูกต้องรวดเร็วและมีความพึงพอใจ รองลงมา ข้อที่ 2. มีความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลที่ต้องครบถ้วนทันสมัย และ ข้อที่ 1. มีการดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาล อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.82, 3.80, และ 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.74, 0.77 และ 0.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประมาณค่าแบบช่วงของระดับความสำเร็จ การดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้	\bar{X}	S.D.	Interval estimate		ระดับความสำเร็จ
			(95%)		
			ขีดจำกัดล่าง	ขีดจำกัดบน	
1. มีการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและคิดหาแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานเทศบาล	3.85	.81	1.00	5.00	สูง
2. มีการวัดผลสำเร็จของการดำเนินงานตามเป้าหมายและตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้	3.76	.80	1.00	5.00	สูง
3. มีการจัดการความรู้โดยจัดกิจกรรมการถ่ายทอดความรู้ การประยุกต์ใช้ความรู้ให้กับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเทศบาล	3.72	.78	1.00	5.00	สูง
4. มีการจัดทำฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเทศบาล	3.70	.82	1.00	5.00	สูง

ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้	\bar{X}	S.D.	Interval estimate (95%)		ระดับความสำเร็จ
			ขีดจำกัดล่าง	ขีดจำกัดบน	
			5. มีการดำเนินการพัฒนาเทศบาลสู่องค์การแห่งการเรียนรู้	3.76	
6. มีการใช้ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) นำมาใช้อย่างเหมาะสม	3.86	.78	1.00	5.00	สูง
รวม	3.77	.67	1.00	5.00	สูง

จากตารางที่ 24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างสมาชิกสภาเทศบาล ข้าราชการประจำและพนักงานเทศบาล ของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ มีระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ โดยรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ มีระดับความสำเร็จการดำเนินงาน อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 6. มีการใช้ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) นำมาใช้อย่างเหมาะสม รองลงมา ข้อที่ 1. มีการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและคิดหาแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานเทศบาล และ ข้อที่ 2. มีการวัดผลสำเร็จของการดำเนินงานตามเป้าหมายและตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้ เท่ากันกับ ข้อที่ 5. มีการดำเนินการพัฒนาเทศบาลสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.86, 3.85, 3.76 และ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.74, 0.81, 0.80 และ 0.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประมาณค่าแบบช่วงของระดับความสำเร็จ การดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

n=349

ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	\bar{X}	S.D.	Interval estimate (95%)		ระดับความสำเร็จ
			ขีดจำกัดล่าง	ขีดจำกัดบน	
1. มีการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยยึดหลัก คุณธรรม	3.76	0.87	1.00	5.00	สูง
2. มีการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยยึดหลัก สมรรถนะการดำเนินงานเป็นสำคัญ	3.80	0.84	1.00	5.00	สูง
3. มีการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยยึดหลักผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ	3.83	0.86	1.00	5.00	สูง
4. มีการดำเนินงานสร้าง ความสุขและความพึงพอใจใน งานของบุคลากรเทศบาล	3.78	0.86	1.00	5.00	สูง
5. มีการส่งเสริมการเรียนรู้และ พัฒนาบุคลากรของเทศบาล อย่างสม่ำเสมอ	3.82	0.81	1.00	5.00	สูง
รวม	3.80	0.76	1.00	5.00	สูง

จากตารางที่ 25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างสมาชิกสภาเทศบาล ข้าราชการประจำและพนักงานเทศบาล ของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ มีระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล โดยรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มีระดับความสำเร็จการดำเนินงาน อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 3. มีการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยยึดหลักผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ รองลงมา ข้อที่ 5. มีการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรของเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ และ ข้อที่ 2. มีการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยยึดหลัก

สมรรถนะการดำเนินงานเป็นสำคัญ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.83, 3.82 และ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.86, 0.81 และ 0.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประมาณค่าแบบช่วงของระดับความสำเร็จ การดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการจัดกระบวนการ

n=349

ด้านการจัดการกระบวนการ	\bar{X}	S.D.	Interval estimate (95%)		ระดับ ความสำเร็จ
			ขีดจำกัด ล่าง	ขีดจำกัด บน	
1. มีการดำเนินการปรับปรุงและกระบวนการบริการเทศบาล เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	3.85	0.73	2.00	5.00	สูง
2. มีการดำเนินการปรับปรุงการประสานงานภายในเทศบาลทุกฝ่าย ให้ปฏิบัติงานอย่างบูรณาการ ประสานงานเป็นทีมเดียวกัน	3.83	0.76	1.00	5.00	สูง
3. มีการดำเนินการเปลี่ยนกรอบแนวคิดของผู้บริหารเทศบาลสู่องค์การมุ่งเน้นกลยุทธ์โดยนำเครื่องมือดัชนีสมดุล มาประยุกต์ใช้	3.67	0.86	1.00	5.00	สูง
4. มีการดำเนินการคุณธรรม จริยธรรมและความรับผิดชอบต่อส่วนรวม	3.91	0.79	1.00	5.00	สูง
5. มีผลการดำเนินงานที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย	3.82	0.82	1.00	5.00	สูง
รวม	3.82	0.69	1.60	5.00	สูง

จากตารางที่ 26 พบว่า กลุ่มตัวอย่างสมาชิกสภาเทศบาล ข้าราชการประจำและพนักงานเทศบาล ของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ มีระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ด้านการจัดการกระบวนการ โดยรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ด้านการจัดการกระบวนการ มีระดับความสำเร็จการดำเนินงาน อยู่ในระดับสูงทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 4. มีการดำเนินการคุณธรรมจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อส่วนรวม รองลงมา ข้อที่ 1. มีการดำเนินการปรับปรุงและกระบวนการบริการเทศบาล เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว และข้อที่ 2. มีการดำเนินการปรับปรุงการประสานงานภายในเทศบาลทุกฝ่ายให้ปฏิบัติงานอย่างบูรณาการประสานงานเป็นทีมเดียวกัน ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.91, 3.85 และ 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.79, 0.73 และ 0.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประมาณค่าแบบช่วงของระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ ด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน

n=349

ด้านการผลลัพธ์การดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	Interval estimate (95%)		ระดับ ความสำเร็จ
			ขีดจำกัด ล่าง	ขีดจำกัด บน	
1. มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน บุคลากรของเทศบาลอย่าง โปร่งใส มีหลักฐานตรวจสอบได้	3.87	0.83	1.00	5.00	สูง
2. มีการประเมินผลการดำเนินงาน ของเทศบาลตามมิติด้าน ประสิทธิภาพ	3.77	0.84	1.00	5.00	สูง
3. มีการประเมินผลการดำเนินงาน ของเทศบาล ตามมิติด้านคุณภาพ การให้บริการ	3.83	0.80	1.00	5.00	สูง

ด้านการผลั้การดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	Interval estimate (95%)		ระดับ ความสำเร็จ
			ขีดจำกัด ล่าง	ขีดจำกัด บน	
			4. มีการประเมินผลการดำเนินงาน ของเทศบาลตามมิติด้าน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	3.85	
5. มีการประเมินผลการดำเนินงาน ของเทศบาลตามมิติด้านการ พัฒนาองค์กร	3.84	0.79	1.00	5.00	สูง
รวม	3.83	0.74	1.00	5.00	สูง

จากตารางที่ 27 พบว่า กลุ่มตัวอย่างสมาชิกสภาเทศบาล ข้าราชการประจำและพนักงานเทศบาล ของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ มีระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ด้านการผลั้การดำเนินงาน โดยรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ด้านการผลั้การดำเนินงาน มีระดับความสำเร็จการดำเนินงาน อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 1. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรของเทศบาลอย่าง โปร่งใสมีหลักฐานตรวจสอบได้ รองลงมา คือ ข้อที่ 4. มีการประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตามมิติด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ ข้อที่ 5. มีการประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตามมิติด้านการพัฒนาองค์กร ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.87, 3.85 และ 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.83, 0.79 และ 0.79 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ในจังหวัดบุรีรัมย์

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยมีตัวแปรพยากรณ์ จำนวนรวม 6 ตัวแปร แล้วนำมาทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

1. กำหนดรหัสตัวแปรสำหรับการวิเคราะห์ ตัวแปร Interval/Ratio Scale
2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมดกับตัวแปรตาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน(Pearson Product Correlation Coefficient) หรือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย
3. การวิเคราะห์ค่าอำนาจการพยากรณ์ของตัวแปรพยากรณ์แต่ละสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) รวมจำนวนตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 6 ตัว

1. กำหนดรหัสตัวแปรสำหรับการวิเคราะห์

ตัวแปรในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย เป็นตัวแปรที่มีระดับการวัดในระดับ Interval/Ratio Scale กำหนดรหัสเพื่อทำการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 11.17 และ 11.18 ตารางที่ 28 แสดงการกำหนดรหัสตัวแปรพยากรณ์ จำนวนรวม 6 ตัวแปร ที่มีระดับการวัดในระดับ Interval/Ratio Scale

n=349

ลำดับที่	ประเภทตัวแปรInterval/Ratio Scale	ค่าเฉลี่ยของตัวแปร	รหัสตัวแปร
1	สมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร	4.20	X1
2	สมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร	4.19	X2
3	สมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ	3.85	X3
4	สมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี	3.86	X4
5	สมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล	3.82	X5
6	สมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ	3.78	X6
7	ความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล	3.82	Y

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมดกับตัวแปรตามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Correlation Coefficient) หรือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด ได้แก่ สมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร(x1) สมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร(x2) สมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ (x3) สมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี (x4) สมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล(x5) และ สมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ(x6) กับระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล (y) โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน(Pearson Product Correlation Coefficient) หรือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย ในรูปของเมตริกซ์สหสัมพันธ์(Correlation matrix) ปรากฏดังตารางที่ 29-30



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 29 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมดกับตัวแปรตามในรูปของเมตริกซ์สหสัมพันธ์
(Correlation matrix)

ตัวแปร	x1	x2	x3	x4	x5	x6	y
1. สมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร(x1)	-	.721(**)	.413(**)	.374(**)	.459(**)	.269(**)	.320(**)
2. สมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร(x2)		-	.591(**)	.605(**)	.598(**)	.465(**)	.567(**)
3. สมรรถนะด้านการจัดการบริการสาธารณะ(x3)			-	.730(**)	.612(**)	.631(**)	.698(**)
4. สมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี(x4)				-	.684(**)	.703(**)	.801(**)
5. สมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล(x5)					-	.613(**)	.645(**)
6. สมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ(x6)						-	.793(**)
7. ความพึงพอใจการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ในจังหวัดบุรีรัมย์(y)							-

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระหรือตัวแปร
 พยากรณ์ด้วยกัน ซึ่ง ได้แก่ สมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร(x1) สมรรถนะด้านพฤติกรรม
 การทำงานของบุคลากร(x2) สมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ (x3) สมรรถนะด้านการบริหาร
 บ้านเมืองที่ดี (x4) สมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล (x5) และ สมรรถนะด้านการสื่อสาร
 สาธารณะ (x6) พบว่า ไม่มีตัวแปรพยากรณ์ ใดมีปัญหาความสัมพันธ์กันเองสูง เนื่องจากค่า
 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ทุกคู่มีค่าระหว่าง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่
 ระหว่าง 0.269 ถึง 0.730 ดังนั้นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) น้อยกว่า 0.75 จึงไม่เกินข้อตกลงของ
 การวิเคราะห์ด้วยสถิติ Multiple Linear Regression Analysis ($r < 0.75$) โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กัน
 กันสูงสุด คือ สมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ (x3) กับ สมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมือง
 ที่ดี (x4) มีความสัมพันธ์ 0.730 รองลงมา คือ สมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร (x1) กับ
 สมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร (x2) มีความสัมพันธ์ 0.721 สมรรถนะด้านการ
 บริหารบ้านเมืองที่ดี (x4) กับ สมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ (x6) มีความสัมพันธ์ 0.703
 สมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี (x4) กับ สมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล (x5)
 มีความสัมพันธ์ 0.684 สมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ (x3) กับ สมรรถนะด้านการสื่อสาร
 สาธารณะ (x6) มีความสัมพันธ์ 0.631 สมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล (x5) กับ
 สมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ (x6) มีความสัมพันธ์ 0.613 สมรรถนะด้านการจัดบริการ
 สาธารณะ(x3) กับ สมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล (x5) มีความสัมพันธ์ 0.612
 สมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร (x2) กับ สมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี
 (x4) สมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล (x5) สมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ (x3)
 และ กับสมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ (x6) มีความสัมพันธ์ 0.605, 0.598, 0.591 และ 0.465
 สมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร (x1) กับ สมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล (x5)
 สมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ(x3) สมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี (x4) และ กับ
 สมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ(x6) มีความสัมพันธ์ 0.459 , 0.413 , 0.374 และ 0.269
 ตามลำดับ ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า เมื่อพิจารณาตัวแปรพยากรณ์ ทั้ง 6 ตัว ที่มี
 ความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ในจังหวัดบุรีรัมย์ (y)
 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย มีค่าระหว่าง 0.320 - 0.801 โดย สมรรถนะด้านการ
 บริหารบ้านเมืองที่ดี (x4) มีความสัมพันธ์สูงสุด 0.801 รองลงมา สมรรถนะด้านการสื่อสาร
 สาธารณะ (x6) มีความสัมพันธ์ 0.793 สมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ (x3) สมรรถนะด้าน
 สภาพแวดล้อมของเทศบาล (x5) สมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร (x2) และ
 สมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร (x1) กับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ใน

จังหวัดบุรีรัมย์ (y) มีความสัมพันธ์ 0.698, 0.645, 0.567 และ 0.320 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า

3. การวิเคราะห์ค่าอำนาจการพยากรณ์ของตัวแปรพยากรณ์ แต่ละสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ในจังหวัดบุรีรัมย์ และการสร้างสมการพยากรณ์รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์การเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ ด้วยตัวแปรพยากรณ์ที่ดี

3.1 การวิเคราะห์ค่าอำนาจการพยากรณ์ของตัวแปรพยากรณ์ แต่ละสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ ด้วยการค้นหาตัวแปรพยากรณ์ที่ดี

การวิเคราะห์ค่าอำนาจการพยากรณ์ของตัวแปรพยากรณ์หรือตัวแปรอิสระ แต่ละสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) รวมจำนวนตัวแปรพยากรณ์ ทั้งหมด 6 ตัว ได้แก่ สมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร(x1) สมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร (x2) สมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ (x3) สมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี (x4) สมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล(x5) และสมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ (x6) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ (y) เป็นการเลือกเฉพาะตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อตัวแปรตามสูง จึงใช้วิธีการค้นหาตัวแปรพยากรณ์ที่ดีด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นบันได (Stepwise Regression) โดยพิจารณาตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรตามสูงสุด ถ้าผ่านเกณฑ์ก็จะถูกนำเข้ามาสมการในลำดับเดียวกันจนสิ้นสุดกระบวนการปรากฏผลดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อค้นหาตัวแปรพยากรณ์ที่ดี โดยวิธีขั้นบันได

(Stepwise Multiple Linear Regression)

ตัวพยากรณ์	R	R ²	R ² Adjusted	SE _{est}	R ² Change	F	p
X4	.801	.641	.640	.420	.641	619.82	.000**
X4 x6	.864	.746	.745	.353	.105	508.25	.000**
X4 x6 x3	.868	.754	.752	.349	.008	352.76	.000**
X4 x6 x3 x2	.870	.758	.755	.347	.004	268.96	.000**
X4 x6 x3 x2 x1	.872	.760	.757	.345	.003	217.83	.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 30 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อค้นหาตัวแปรพยากรณ์ที่ดีแบบขั้นบันได ในขั้นที่ 1 เมื่อปัจจัยสมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี (x4) เป็นตัวแปรพยากรณ์ ค่าอำนาจในการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .641 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ .420 ในขั้นที่ 2 เมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์ซึ่งเป็นปัจจัยสมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ(x6) เข้าไปในสมการ ค่าอำนาจการพยากรณ์เท่ากับ .746 เพิ่มขึ้นจากเดิม .105 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ .353 ลดลงจากเดิม .067 ในขั้นที่ 3 เมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์ซึ่งเป็นปัจจัยสมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ (x3) เข้าไปในสมการ ค่าอำนาจการพยากรณ์เท่ากับ .754 เพิ่มขึ้นจากเดิม .008 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ .349 ลดลงจากเดิม 0.004 ในขั้นที่ 4 เมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์ซึ่งเป็นปัจจัยสมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร(x2) เข้าไปในสมการ ค่าอำนาจการพยากรณ์เท่ากับ .758 เพิ่มขึ้นจากเดิม .004 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ .347 ลดลงจากเดิม 0.002 ในขั้นที่ 5 เมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์ซึ่งเป็นปัจจัยสมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร(x1) เข้าไปในสมการ ค่าอำนาจการพยากรณ์เท่ากับ .760 เพิ่มขึ้นจากเดิม .003 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ .345 ลดลงจากเดิม 0.002 จะเห็นได้ว่าเมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์ในแต่ละขั้นตอนปรากฏว่าค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ มีค่าลดลงทุกขั้นตอนแสดงว่า ตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวที่เข้าสู่สมการพยากรณ์ร่วมกัน สามารถพยากรณ์สมรรถนะที่ส่งผลต่อความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 5 ตัว คือ สมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี (x4) สมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ (x6) สมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ (x3) สมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร (x2) และสมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร(x1) ซึ่งเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าอำนาจการพยากรณ์เดิมกับค่าอำนาจการพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้นในแต่ละขั้นตอนพบว่า ลักษณะการเพิ่มของอำนาจการพยากรณ์และการลดลงของค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานจากเดิมในแต่ละขั้นตอนนี้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หลังจากนั้น เมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์ที่เหลือเข้าไปในสมการแล้วทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเดิมกับค่าสหสัมพันธ์พหุคูณเมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์เข้าไปอีก 1 ตัว ปรากฏว่า ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณลดลง อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรพยากรณ์ที่เหลือ ได้แก่ สมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล (x5) อธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะที่ส่งผลต่อความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ได้น้อย จึงถูกนำออกจากสมการพยากรณ์

3.2 การสร้างสมการพยากรณ์สมรรถนะที่ส่งผลต่อความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ จากกลุ่มตัวแปรพยากรณ์ที่ดี

ในการพยากรณ์หรือการทำนายผลสมรรถนะที่ส่งผลต่อความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ และการสร้างสมการพยากรณ์ จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของกลุ่มตัวแปรพยากรณ์ที่ดี ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าน้ำหนักความสำคัญหรือค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ (b , β) ทั้ง 5 ตัว และค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (a) ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของกลุ่มตัวแปรพยากรณ์ที่ดี โดยใช้ตัวแปรพยากรณ์ จำนวน 5 ตัว เพื่อพยากรณ์ตัวแปรตาม

ตัวพยากรณ์	b	β	SE _b	t	p
สมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี(x4)	.334	.368	.041	8.094	.000**
สมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ(x6)	.338	.418	.031	10.907	.000**
สมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ(x3)	.088	.116	.032	2.801	.005**
สมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร(x2)	.184	.137	.061	3.015	.003**
สมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร(x1)	-.110	-.077	.055	-1.995	.047*
R =.872		R ² =.760	SE _{est} =.345		
		a =.688	F =217.83		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของกลุ่มตัวแปรพยากรณ์ที่ดี โดยใช้ตัวแปรพยากรณ์ จำนวน 6 ตัว และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 4 ตัว คือ สมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี (x4) สมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ (x6) สมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ (x3) สมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร (x2) และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 ตัว คือ สมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร (x1) โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 5 ตัว มีค่าน้ำหนักความสำคัญในการพยากรณ์ ตามลำดับ ดังนี้ คือ สมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี (x4) สมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ (x6) สมรรถนะด้านการจัดบริการ

สาธารณสุข (x3) สมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร (x2) และ สมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร (x1) ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ ในรูปคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .334, .338, .088, .184, และ - .110 ตามลำดับ และค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .368, .418, .116, .137 และ -.077 ตามลำดับ โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 5 ตัว มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .872 มีค่าอำนาจการพยากรณ์หรือค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .760 ค่า F เท่ากับ 217.83 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE_{est}) เท่ากับ .345 และมีค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (a) เท่ากับ .688 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์หรือทำนายได้ร้อยละ 76.00 และเขียนเป็นสมการพยากรณ์สมรรถนะที่ส่งผลต่อความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 0.688 + 0.334 (x_4) + 0.338 (x_6) + 0.088 (x_3) + 0.184 (x_2) + (-0.110) (x_1)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.368 (x_4) + 0.418 (x_6) + 0.116 (x_3) + 0.137 (x_2) + (-0.077) (x_1)$$

ตอนที่ 6 การสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาล ตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์

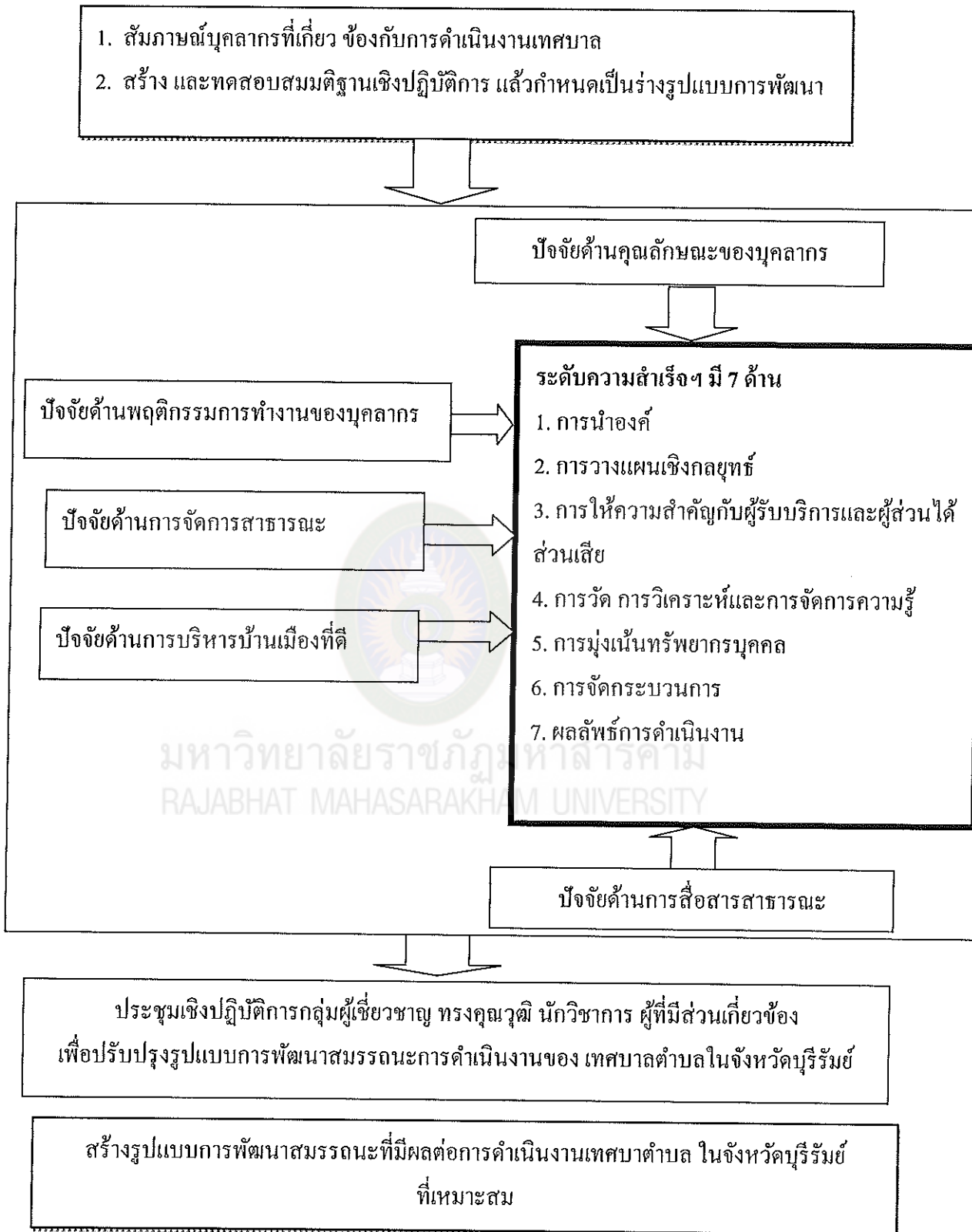
ขั้นตอนที่ 1. จากผลการวิจัยจากวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัย นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาประกอบการกำหนดเป็นตัวแปรปัจจัยสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ ในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน โดยสร้างข้อสรุปที่เชื่อมโยงกับกรอบแนวคิดในการวิจัย และสร้างสมมติฐานเชิงปฏิบัติการ ปรากฏได้ข้อสรุปสมมติฐานเชิงปฏิบัติการที่สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย จึงนำเข้าสู่วิธีการทดสอบสมมติฐาน ในขั้นตอนการวิจัยเชิงปริมาณต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 จากผลการวิจัยเชิงปริมาณ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ตัวแปรสมรรถนะที่ส่งผลต่อความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ มีจำนวน 5 ตัว ได้แก่ สมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี สมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ สมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณสุข สมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร และ สมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร ผู้วิจัยจึงนำสมการพยากรณ์สมรรถนะที่ส่งผลต่อความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล มาสร้างเป็นร่างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาล

ตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ พร้อมทั้งกำหนดกิจกรรมที่เหมาะสม นำเข้าสู่การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshops) เพื่อให้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง วิชาภักษ์ วิจารณ์และให้ข้อเสนอแนะ/ แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ ปราบกฏกระบวนกรยกร่างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ ดังแผนภาพที่ 6



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภาพที่ 6 แสดงกระบวนการร่างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ในจังหวัดบุรีรัมย์

ขั้นตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการแบ่งกลุ่ม (Focus Groups) การระดมสมอง (Brain Storming) และข้อวิพากษ์/ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญจากการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshops)

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นจากการแบ่งกลุ่ม (Focus Groups) การระดมสมอง (Brain Storming) และข้อวิพากษ์/ข้อเสนอแนะ เป็นการระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการวิจัยเชิงปริมาณที่พบว่า ร่องรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี ปัจจัยด้านการสื่อสารสาธารณะ ปัจจัยด้านการจัดบริการสาธารณะ ปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร และ ปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร ที่ส่งผลต่อความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งปรากฏข้อสรุปประเด็นสาระสำคัญ ดังนี้

1.1 ปัจจัยสมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร

บุคลากรของเทศบาลมาจากหลายส่วนด้วยกัน เช่น ข้าราชการการเมือง ข้าราชการประจำ พนักงาน และลูกจ้าง สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ข้าราชการการเมือง เป็น ผู้ที่ประชาชนในท้องถิ่นเลือกขึ้นมาเอง เพื่อบริหารงานตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนท้องถิ่นตนเองมากที่สุด และยังเป็นผู้กำหนดนโยบาย เพื่อจะนำไปสู่การปฏิบัติ ส่วนข้าราชการประจำ เป็นบุคลากรที่นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ดังนั้น ต้องเป็น คนดี มีความรู้ มีวิสัยทัศน์ คุณลักษณะของบุคลากรต้องมี

วิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ความกระตือรือร้นในการพัฒนา ปัจจัยด้านศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานที่ดี สร้างทัศนคติ ค่านิยม และภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร มีความพร้อมใจทำงานไปในทิศทางเดียวกัน มีความรู้ (knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ มีทักษะ (skill) คือ สิ่งที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไวเช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self – concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่คุณคนเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ แรงจูงใจ/เจตคติ (motives / attitude) ค่าตอบแทน เป็นแรงจูงใจ ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

1.2 ปัจจัยสมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร

พฤติกรรมการทำงานของบุคลากร เป็นเอกลักษณ์ของบุคคลที่แสดงออกมาต่อการทำงาน หรือพฤติกรรมและการกระทำของคนที่จะส่งผลต่อความสำเร็จต่องานของเขา โดยตรง

และพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของคนที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่ เช่นความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเข้าร่วมการฝึกอบรม อายุกับพฤติกรรมการทำงาน พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน ซึ่งมีปัจจัยหลายๆอย่างที่ทำให้ พฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะส่วนบุคคล ความคิด ทักษะ ค่านิยม แรงจูงใจ และความต้องการของแต่ละบุคคล ระดับของการศึกษา ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การประสบความสำเร็จในการทำงาน แรงจูงใจกับพฤติกรรมในการทำงาน ภาวะด้านจิตใจมีจิตอาสาหรือความตั้งใจ การได้รับการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ มีความสมดุลในชีวิตการทำงานและ สภาพครอบครัวที่ดี ต้องมีการพัฒนาตนเองก่อน โดยมีชุมชนเข้ามาเป็นแรงกดดันในพฤติกรรม การทำงานของบุคคลนั้น

1.3 ปัจจัยสมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ

กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยัง ผู้รับบริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย การ จัดการสาธารณะมีความสลับซับซ้อนมาก ต้องเอาใจใส่ รับผิดชอบในพื้นที่สูงสุด ประชาชนต้องมาก่อน เสมอให้บริการ ทักษะดี บุคลิกภาพ เช่น บริการด้วยหัวใจ มิตรไมตรี มีรอยยิ้ม ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ สร้างความพึงพอใจต่อผู้ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้องค์เป็นที่ ยอมรับของสังคมมากยิ่งขึ้น กิจกรรม หรือตัวการให้บริการ ต้องสนองต่อความต้องการเพียงใด ตรงวัตถุประสงค์ การวางแผนงานการให้บริการสาธารณะต่อชุมชน กระบวนการ ความสะดวก ความสบาย คล่องตัว ทัวถึง เป็นธรรม ต่อเนื่อง รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจต่อผู้ได้รับบริการและผู้ มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาวทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพดีเปิด ให้มีกิจกรรมร่วมกัน เช่น เวทีสาธารณะกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเข้าถึงได้ของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีช่องทางการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย มีการสำรวจปัญหาและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ปัญหาเรื่อง คุณภาพชีวิต ปัญหาเรื่องขยะชุมชน ปัญหาขยะอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสลายยากมาก ซึ่งเกิด ขึ้นกับเทศบาลขนาดใหญ่ หรือเทศบาลชุมชนเมือง

1.4 ปัจจัยสมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี

การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ผู้บริหารต้องยึดตามหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย 6 หลักการมีหลักนิติธรรม มีหลักคุณธรรม มีหลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม ขององค์กรกับประชาชน หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า ผู้บริหารที่เป็นราชการการเมือง ต้องเป็นคนดี เป็นมืออาชีพในการพัฒนา มีความรู้ ความสามารถ เสมอภาค กำหนดนโยบาย ด้วย หลักคุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริต เป็นผู้นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติต้องคิดถึงประชาชน

ต้องมาก่อน ไม่ติดกับระบบงาน ข้อกฎหมายระเบียบ คำสั่ง ประกาศของส่วนราชการ บริหารงาน โปร่งใสตรวจสอบได้ ความรับผิดชอบและเป็นธรรม เปิดให้มีการมีส่วนร่วมของประชาชนในการ เสนอความคิดเห็นการบริหารบ้านเมืองที่ดีโดยแท้จริง เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของ ประชาชนอย่างแท้จริง ผู้บริหารต้องคิดถึงการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่ามากที่สุด และความจำเป็น ของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการที่เป็นเทศบาลชุมชนเมืองก็มี ปัญหาเรื่องขยะ ทั้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ เทศบาลบาลที่เล็กมีปัญหา เรื่องงบประมาณการพัฒนา การ บริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิต รายได้ของบุคคลที่อยู่ในเทศบาล

1.5 ปัจจัยสมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ

วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร เทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสาร และใช้ในการปฏิบัติงาน สื่อสารออนไลน์ ความล้ำหน้าก้าวหน้าของเทคโนโลยีต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ตตำบล อินเทอร์เน็ตหมู่บ้าน ใช้สื่อสารสารสนเทศ ทุกอย่างให้เกิดประสิทธิภาพ สนับสนุนงบประมาณด้านการสื่อสารสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน หรือชุมชน ในเขตตนเองการสื่อสารยังมีบทบาทสำคัญต่อองค์กร องค์กรใดมีการสื่อสารที่ดี มีความเข้าใจง่าย และสื่อสารต่อเนื่อง โดย ผ่านทางเอกสาร ส่งเสียงตามสาย ป้ายโฆษณา วิทยุชุมชน โทรศัพท์ และ สื่ออื่นอีกมากมาย สื่อสารชัดเจนมีความถูกต้องทำให้เทศบาลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ การใช้ เครื่องมือสื่อสาร หรือบุคลากรในการส่งสารต้องทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนในปัจจัยสมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล แม้พบว่าจากการ ทดสอบสมมติฐานเชิงปฏิบัติการแล้ว ปรากฏว่า อธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ได้น้อย นั้น จึงถูกนำออกจากสมการ พยากรณ์ แต่ในสภาพความเป็นจริง ปัจจัยสมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล ก็นับว่ามี ความสำคัญมาก เพราะ สภาพแวดล้อมที่มีความแตกต่างด้าน โครงสร้าง ขนาด โครงสร้างเทศบาล ใหญ่และขนาดเล็ก การบริหารจัดการสภาพแวดล้อมย่อมมีความแตกต่างกัน ทั้งทางด้าน กำลังคน งบประมาณ และวิธีการ ถ้าสภาพแวดล้อมของเทศบาลใหญ่กว่ามีงบประมาณมากกว่า ปัญหาที่ต้อง แก้ไขก็ไปอีกทิศทางหนึ่ง ซึ่งใช้งบประมาณตามสัดส่วนของประชากร เทศบาลที่เล็กก็มีปัญหา ต่างกันกับเทศบาลที่ใหญ่กว่าการแก้ไขปัญหาเป็นตามสัดส่วนของสภาพแวดล้อม จึงไม่ค่อยส่งต่อ การพัฒนาสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลมากนัก

สำหรับรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ในจังหวัดบุรีรัมย์ ที่สำคัญคือ ต้องมีการพัฒนา คน เงิน (งบประมาณ) งาน การบริหารจัดการ และ พัสดุ/ครุภัณฑ์/เทคโนโลยี โดยมีรายละเอียดดังนี้

คน : ต้องพัฒนาตั้งแต่ องค์ความรู้ คุณลักษณะของบุคลากร พฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ทั้งข้าราชการการเมือง และข้าราชการประจำ ต้องเป็น คนดี มีความรู้ความสามารถ ภาวะเป็นผู้นำ มีวิสัยทัศน์ มีประสบการณ์ และจิตสำนึกอาสาบริการสาธารณะ สนองต่อความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ ข้าราชการการเมือง (นักการเมือง) ต้องเป็นผู้กำหนดนโยบาย / แผนงาน / โครงการ ต้องยึดหลักธรรมาภิบาล เสมอภาค โปร่งใส เจตคติที่ดี ข้าราชการประจำ เป็นผู้นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ต้อง เป็นคนดี มีความพร้อม ความรู้ความสามารถ มีความเสมอภาค เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม

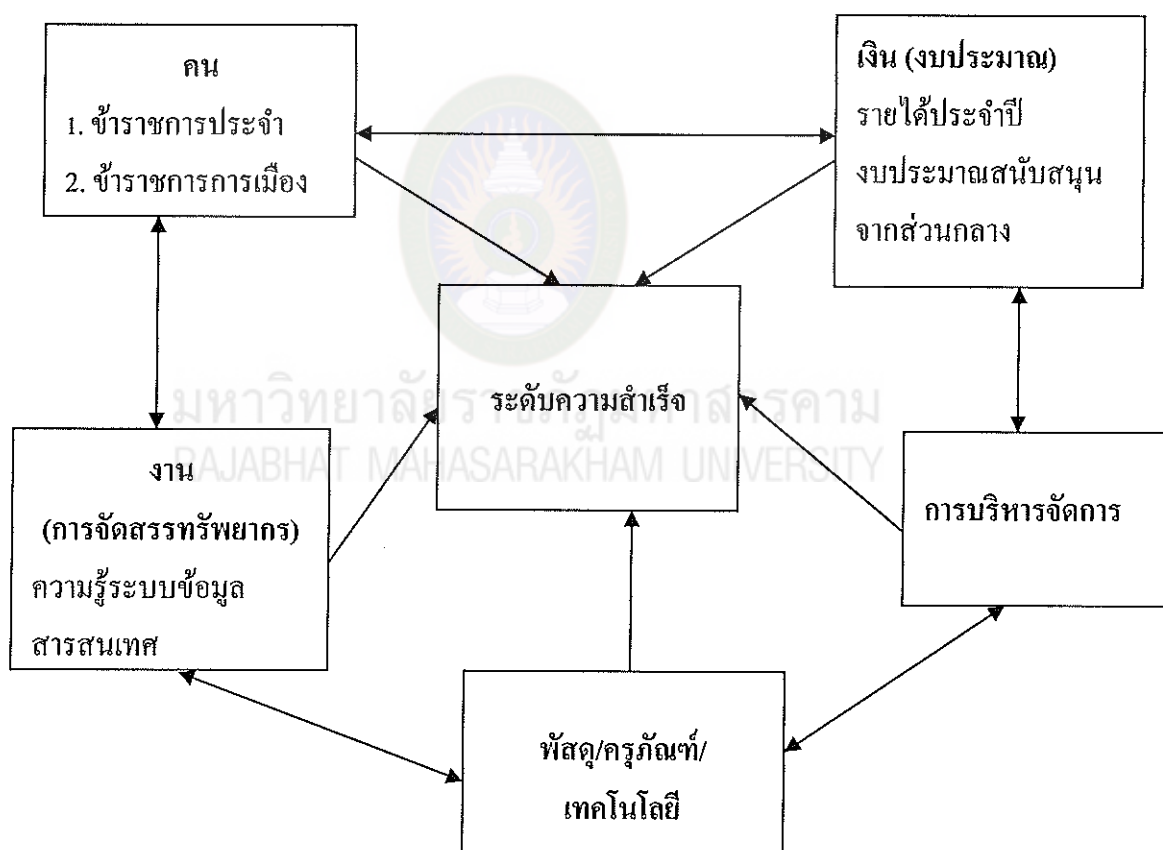
เงิน (งบประมาณ) : หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องต้องพิจารณาในการจัดสรรงบประมาณเพื่อการดำเนินการด้านการบริหารงานบ้านเมืองที่ดี ด้านการสื่อสารสาธารณะ และด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริหารจัดการเรื่องน้ำอย่างเหมาะสม เพราะงานทุกอย่างต้องอาศัยงบประมาณ อาจมากหรือน้อยแตกต่างกันไป ซึ่งงบประมาณได้มาจาก ภาษีต่างๆ ค่าเช่าอาคารสถานที่ เป็นงบประมาณประจำ ส่วนงบประมาณที่รัฐบาลอุดหนุนเป็นอีกส่วนหนึ่ง แต่ยังไม่เพียงพอต่อการพัฒนาในการบริหารจัดการงานของเทศบาลที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้นผู้บริหารต้องใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าที่สุด

งาน (การจัดสรรทรัพยากร) : การพัฒนาปัจจัยพื้นฐานที่เอื้อต่อองค์กร ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ วิสัยทัศน์ ระบบทุน ระบบข้อมูล ทรัพยากรของเทศบาล ค่าตอบแทนและแรงจูงใจของเทศบาล โดยมีภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานจัดสรรทรัพยากรของเทศบาลที่มีจำนวนจำกัด ให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนส่วนรวม การใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมกับการบริหารจัดการงบประมาณ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาล รวมถึงการตรวจสอบการใช้ทรัพยากรของเทศบาลอย่างคุ้มค่า การพัฒนาสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ต้องอาศัยผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ที่ดี มีความรู้ มีความสามารถ มีประสบการณ์ และมีจิตอาสาสาธารณะ คิดถึงประชาชนต้องมาก่อน

การบริหารจัดการ : หมายถึง การดำเนินการด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี ด้านการบริการสาธารณะ ผู้บริหารจัดการต้องบริหาร โดยยึดหลักธรรมาภิบาล การให้บริการสาธารณะ ต้องมีจิตอาสา มองเห็นประชาชนได้รับผลประโยชน์เป็นส่วนใหญ่ มีแผนงาน / นโยบายที่ / โครงการที่ชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีความเสมอภาค ผู้บริหารจัดการต้องคำนึงถึงคุณภาพชีวิตของประชาชน เน้นการบริหารจัดการขยะ ที่เป็นปัญหาของสังคมไทยในปัจจุบันนี้ ยิ่งเทศบาลมีความเจริญมาก การบริหารจัดการของเทศบาลก็มีเพิ่มมากยิ่งขึ้น ทั้งขยะอิเล็กทรอนิกส์ สุขภาพชุมชน รวมถึงการพัฒนาสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ต้องสามารถ

เชื่อมโยงกับเครือข่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ใช้หลักของการมีส่วนร่วมเป็นสำคัญ ให้ ความสำคัญกับทุกภาคส่วน มีการแข่งขันการทำงานระหว่างเทศบาลกับองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นอื่น เพื่อเพิ่มศักยภาพของการบริหารจัดการเทศบาล ให้การยอมรับ ให้เกียรติในความคิดเห็น ที่แตกต่าง ให้อิสระในการเสนอแนวคิด จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินการอย่างจริงจัง

พัสดุ/ครุภัณฑ์/เทคโนโลยี : ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ มาช่วยด้านการสื่อสาร สาธารณะ ใช้อินเทอร์เน็ตในทุกหมู่บ้าน ในการสื่อสาร ใช้เสียงตามสาย ป้ายโฆษณา วิทยุกระจายเสียง ชุมชน และการสื่อสารทางอื่นๆ อีกมากมาย เพื่อส่งข่าวสารไปยังผู้ได้บังคับบัญชา ประชาชนได้ อย่างชัดเจนและถูกต้อง การพัฒนาการดำเนินงานอย่างรวดเร็วเป็นที่พึงพอใจของประชาชนโดยรวม อย่างมีประสิทธิภาพ

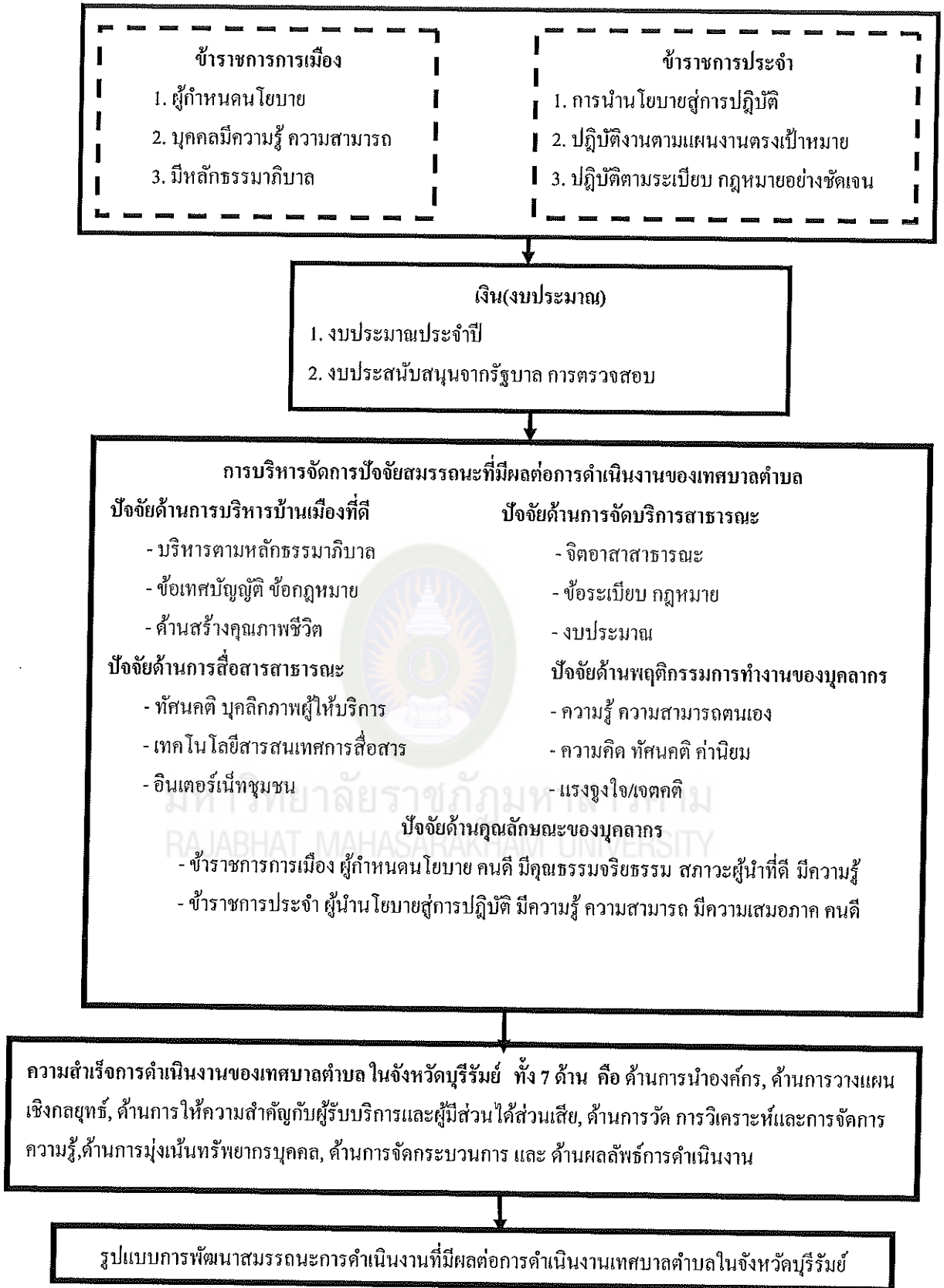


แผนภาพที่ 7 กระบวนการสร้างรูปแบบการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์

ขั้นตอนที่ 4 นำผลการวิเคราะห์มาจัดทำเป็นข้อสรุป แล้วปรับปรุงให้มีความสอดคล้องและเหมาะสม สร้างเป็นรูปแบบการพัฒนาศมรรถนะการดำเนินงานที่มีผลต่อการดำเนินงานเทศบาลตำบล ในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยผสานวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ปรากฏเป็นผังมโนทัศน์ รูปแบบการพัฒนาศมรรถนะการดำเนินงานที่มีผลต่อการดำเนินงานเทศบาลตำบล ในจังหวัดบุรีรัมย์ ดังแผนภาพที่ 8



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภาพที่ 8 รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการดำเนินงานที่มีผลต่อการดำเนินงานเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์