

บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์	: ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารของเทศบาลเมืองนราธิวาส
ชื่อผู้เขียน	: นางสาวณัฐกุล จอมบดินทร์
ชื่อปริญญา	: ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา	: 2544

ในการศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานของเทศบาลเมืองนราธิวาส มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลเมืองนราธิวาส 2) เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้ตัวแบบ สิ่งที้นำเข้า-สิ่งทีผลิิตออก (Input-Output Model) โดยมีตัวชี้วัดในแต่ละด้าน ดังนี้ ในด้านประสิทธิภาพ ปัจจัยนำเข้า (Input) มี 6 ตัวชี้วัดได้แก่ วัสดุภัณฑ์ นโยบาย เป้าประสงค์พันธกิจ กลยุทธ์/กลวิธี และแผนกลยุทธ์ ในด้านกระบวนการ (Process) มี 6 ตัวชี้วัด ได้แก่ ระบบงาน บุคลากร การเงิน สถานที่ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านเทคโนโลยีและระบบข้อมูล ด้านประชาสัมพันธ์ สำหรับในด้านประสิทธิผล ผลงาน (Output) มี 11 ตัวชี้วัด ได้แก่ ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจ ด้านการส่งเสริมการศึกษา ด้านศาสนาและวัฒนธรรม ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ด้านการอนุรักษ์และส่งเสริมสิ่งแวดล้อม และภูมิทัศน์ ด้านนันทนาการและการกีฬา ด้านบำรุงเส้นทางคมนาคมทางบกและทางน้ำ ด้านการป้องกันสาธารณภัย ด้านส่งเสริมการเมืองการปกครอง และด้านการทะเบียน

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มผู้ใช้บริการ โดยกลุ่มผู้ให้บริการแบ่งเป็น 2 กลุ่มย่อย คือ กลุ่มผู้กำหนดนโยบาย ได้แก่ นายกเทศมนตรี และคณะเทศมนตรี และกลุ่มผู้ปฏิบัติตามนโยบาย ได้แก่ ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการส่วน หัวหน้าฝ่ายและหัวหน้างาน จำนวน 20 คน แต่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 70 และกลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตเทศบาล จำนวน 396 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 3 ประเภท ประกอบด้วย แบบสอบถามสัมภาษณ์ ชุดที่ 1 สำหรับผู้บริหารฝ่ายกำหนดนโยบาย แบบสัมภาษณ์ ชุดที่ 2 สำหรับผู้บริหารฝ่ายกำกับควบคุมการปฏิบัติตามนโยบาย และชุดที่ 3 เป็นแบบสอบถามใช้สำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อ

(2)

ประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS/PC สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

1) ผู้บริหารของเทศบาลเมืองนราธิวาสทั้งหมดเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 45-50 ปี มากที่สุด มีอายุโดยเฉลี่ย 46.25 ปี ดำรงตำแหน่งเป็นนายกเทศมนตรี เทศมนตรี มีระยะเวลาทำงานในตำแหน่งโดยเฉลี่ย 6 ปี ผู้ปฏิบัติตามนโยบายของเทศบาลเมืองนราธิวาส เป็นเพศชาย และเพศหญิง จำนวนเท่ากัน มีอายุโดยเฉลี่ย 44.2 ปี ดำรงตำแหน่งเป็นปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการ ส่วน หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน มีระยะเวลาทำงานในตำแหน่งโดยเฉลี่ย 7.5 ปี

2) กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 36.48 ปี สมรสแล้ว มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพรับราชการ ค้าขาย ใช้แรงงานและธุรกิจ มีรายได้โดยเฉลี่ย 10,702.58 บาท มีระยะเวลาอาศัยอยู่ในท้องถิ่นโดยเฉลี่ย 18.59 ปี

3) ด้านประสิทธิภาพ ปัจจัยนำเข้า เทศบาลเมืองนราธิวาสได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์นโยบาย เป้าหมาย แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการพัฒนาเมืองนราธิวาสได้อย่างชัดเจน แต่การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของเป้าหมายไม่ชัดเจน ขาดการติดตามในช่วงการนำแผนไปใช้ ด้านกระบวนการ เทศบาลเมืองนราธิวาสมีการวางแผนการพัฒนาสำหรับเป็นกรอบทำงานไว้เป็นการล่วงหน้าหลายปี มีการวางแผนปฏิบัติการประจำปีซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนา แต่ขาดในเรื่องระบบการติดตามงานและระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานของงานที่ทุกคนจะต้องปฏิบัติได้และการควบคุมการปฏิบัติงานเป็นไปตามระบบที่กำหนดไว้ยังไม่ชัดเจน ควรปรับปรุงสถานที่ อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการให้ดีขึ้น

4) ด้านประสิทธิผล ผลงาน พบว่า ระดับประสิทธิผลของการดำเนินงานของเทศบาลเมืองนราธิวาสโดยภาพรวมทั้ง 11 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.90 เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการดำเนินด้านศาสนาและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและต่ำสุดในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจมีค่าเฉลี่ย 2.97

5) เทศบาลควรมีการมีกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จเป้าหมายของแผน กำหนดระบบการติดตามประเมินผลและรายงาน พัฒนาระบบการควบคุมการปฏิบัติงานของบุคลากร ปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน พัฒนาเทคโนโลยีและระบบข้อมูล

ABSTRACT

Title of Research Paper : Efficiency and Effectiveness of the Administration of Muang Narathiwat Municipality
Author : Miss Nattakul Chombodin
Degree : Master of Arts (Social Development)
Year : 2001

The study on Efficiency and Effectiveness of the Administration of Muang Narathiwat Municipality had two objectives; 1) to study efficiency and effectiveness of the Administration of Muang Narathiwat Municipality 2) to use results of the study as a guideline for improvement of the municipality's works.

The study used Input-Output Model with indicators employed for each aspect. On efficiency, input and process aspects were studied. The Input aspect had six indicators; namely vision, policy, commitment goal, strategy/means and strategic plans, while the process aspect had six indicators, namely working system, personnel, finance, places, equipment, technology and information system.

On effectiveness, the output had 11 indicators, namely economic promotion, education promotion, religion and culture, health promotion, elimination of garbage and unwanted things, conservation and promotion of environment and location, recreation and sports, improvement of land and water transportation, prevention of disasters, promotion of politic and administration and registration.

Information was collected from two groups of people, the municipal executives and administrators and the residents.

Tools used in the research were 3 sets of questionnaire; the first questionnaire was for the administrative staff who were in charge of setting policies, the second questionnaire was for the administrative staff who were responsible for supervising the policy implementation and the third one was to survey the people's opinions on the efficiency of the municipality. SPSS/PC and descriptive statistics, frequency, percentage, mean and standard deviation were used.

The study results were as follows;

1. All administrators of Narathiwat Municipality were male, most of them most of them were between 45-50 years of age and the average age was 46.25 years. The average duration in the position was 6 years. Supervising staff were male and female equally with average age at 44.2. They were municipality chiefs, section directors, sector chiefs and chiefs. Their average duration in the positions was 7.5 years.

2. Most of sampling residents were female, with average age at 36.48, holding marriage status, having educational background lower than bachelor degree, serving as governmental officials, trader and labour. Their average income was 10,702.58 Baht and the average duration of their residence in the area was 18.59 year.

3. Administrative Efficiency. Narathiwat Municipality has clear vision, policy, strategic plans and implementation plans. But it had no indicator to evaluate the success of the municipality. The administration lack monitoring system during the policy implementation. On the Process aspect, Narathiwat Municipality had development plan system which they used as working guideline in advance for many

(4)

year. They had annual implementation plans which were prepared in accordance with the development plan. It did not have monitoring system and continuous reporting system of the implementation results. Setting of standard criteria of works that everyone could follow and controlling procedure of implementation were not clear. Improvement of places, equipment and implementation appliance as well as to provide better service, were mentioned by the residents.

4. Administrative Effectiveness. It was found that when considered overall, the implementation of Narathiwat Municipality in 11 aspects was at medium level, with a mean at 3.13 and Standard Deviation at 0.90. When considering by each aspect, effectiveness in the implementation of culture and religion aspect had the highest mean value and the implementation of economic promotion had the lowest Mean value with a mean of 2.97.

5. Recommendations: The municipality should adopt indicators for use to evaluate the success of the municipal plan, for use in monitoring, evaluation and reporting system. The Municipality should develop system to control implementation of personnel, improve operational places, provide service to the people, develop technology and information system.