

บทคัดย่อ

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

ในการศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานของเทศบาลเมืองนราธิวาส มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลเมืองนราธิวาส 2) เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้ตัวแบบ สิ่งนำเข้า-สิ่งผลิตออก (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 ด้านเทคโนโลยี และระบบข้อมูล 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 เทศบาลเมืองนราธิวาสมีการวางแผนการพัฒนาสำหรับเป็นกรอบทำงานได้เป็นการล่วงหน้าหลายปี 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