อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหาร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

วิทยานิพนธ์

ของ

เรียวฤดี รันศรี

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

สิงหาคม 2565

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหาร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

วิทยานิพนธ์

ของ

เรียวฤดี รันศรี

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

สิงหาคม 2565

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

INFLUENCES OF ADMINISTRATIVE FACTORS AND STRATEGIC LEADERSHIP AFFECTING THE EFFICIENCY OF THE SERVICES OF MUEANG NAKON PHANOM LOCAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATIONS, NAHKON PHANOM PROVINCE

BY

REAWRUEDEE RUNSRI

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

The Master of Public Administration Degree in Public Administration

at Sakon Nakhon Rajabhat University

August 2022

All Rights Reserved by Sakon Nakhon Rajabhat University

ใบรับรองวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหาร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ เรียวฤดี รันศรี

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิธี การสมดี) และผู้ทรงคุณวุฒิ

..... กรรมการสอบและประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น)

..... กรรมการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร) แต่งตั้งเพิ่มเติม

..... กรรมการสอบและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง)

..... กรรมการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล) แต่งตั้งเพิ่มเติม

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรรับรองแล้ว

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร)
ประธานหลักสูตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ แสนทวีสุข)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เมื่อวันที่ 3 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2565

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้อย่างดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น ประธานกรรมการ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาแนะนำ เสนอแนะ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ตลอดมาตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญ และคณะกรรมการสอบเค้าโครงและสอบป้องกันทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พร้อมให้คำแนะนำการพัฒนาวิธีดำเนินการวิจัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งบุคคลที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม

ขอขอบพระคุณ นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนมทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์และความสะดวกในการเก็บรวมรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ตลอดจนบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนมทุกท่านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และญาติพี่น้องทุกท่านที่คอยช่วยเหลือสนับสนุนทั้งด้านกำลังใจและกำลังทรัพย์ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำและคอยให้กำลังใจตลอดมา นอกจากนี้ยังมีผู้ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่านซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด จึงขอขอบคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บิดา มารดาของผู้วิจัย และบูรพาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนจนผู้วิจัยสามารถดำรงตนและบรรลุผลสำเร็จในปัจจุบัน

เรียวฤดี รันศรี

ชื่อเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหาร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ผู้วิจัย เรียวฤดี รันศรี

กรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง

ปริญญา รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

สถาบัน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ปีที่พิมพ์ 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยทางการบริหาร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ และประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารและภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 273 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.98) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.06) และประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.00)

2. ปัจจัยทางการบริหาร ด้านคุณธรรมจริยธรรม (β =.563) ด้านงบประมาณ (β =.359) และด้านวิธีการทำงาน (β=.183) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.

05 โดยสามารถทำนายระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 67.10 (R^{2Adj}=.671) ส่วนปัจจัยทางการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการจัดการ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม

ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร ด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล (β =.290) และด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ (β=.268) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถทำนายระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 43.10 (R^{2Adj}=.431) ส่วนภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์การ ด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ และด้านการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม

คำสำคัญ : ปัจจัยการบริหาร, ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์, ประสิทธิภาพการให้บริการ

TITLE Influences of Administrative Factors and Strategic Leadership Affecting the Efficiency of the Services of Mueang Nakhon Phanom Local Administrative Organizations, Nakhon Phanom Province

AUTHOR Reawruedee Runsri

ADVISORS Asst. Prof. Dr. Lamai Romyen
Asst. Prof. Dr. Sanyasorn Swasthaisong

DEGREE M.P.A. (Public Administration)

INSTITUTION Sakon Nakhon Rajabhat University

YEAR 2022

ABSTRACT

The purposes of this research included the following: 1) To study the level of administrative factors, strategic leadership and the efficiency of the services of Mueang Nakhon Phanom Local Administrative Organizations, Nakhon Phanom Province, 2) To investigate the influences of administrative factors and strategic leadership on the efficiency of the services of Mueang Nakhon Phanom Local Administrative Organizations, Nakhon Phanom Province. The samples were composed of 273 personnel of Mueang Nakhon Phanom Local Administrative Organizations, Nakhon Phanom Province. They were obtained through stratified random sampling technique. The tool used for data collection was a questionnaire and statistics employed for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Multiple Regression Analysis.

The study revealed these results:

1. The overall administrative factors of Mueang Nakhon Phanom Local Administrative Organizations was at a high level ($\overline{X}$ =3.98). In the same vein, the administrators' overall strategic leadership of Mueang Nakhon Phanom Local Administrative Organizations was at a high level ($\overline{X}$ =4.06) while the overall efficiency of the services of Mueang Nakhon Phanom Local Administrative Organizations was also at a high level ($\overline{X}$ =4.00).

2. In terms of the administrative factors, these aspects significantly influenced on the efficiency of the services of Mueang Nakhon Phanom Local Administrative Organizations at .05 statistical level: ethics and morality (β =.563), budget (β =.359), and work style/method (β=.183). Altogether, these aspects could be used to correctly predict the efficiency of the services of Mueang Nakhon Phanom Local Administrative Organizations 67.10% (R^{2Adj}=.671). Nevertheless, these aspects did not influence on the efficiency of the services of Mueang Nakhon Phanom Local Administrative Organizations: administration, personnel, supplies/materials/devices, and management.

Regarding the administrators' strategic leadership, these aspects significantly influenced on the efficiency of the services of Mueang Nakhon Phanom Local Administrative Organizations at .01 statistical level: establishing the balanced organizational control (β =.290) and determining strategic direction (β=.268). In addition, these aspects could be used jointly to predict the efficiency of the services of Mueang Nakhon Phanom Local Administrative Organizations 43.10% (R^{2Adj}=.431). On the contrary, the administration of the organizational resources, an efficient support of the organizational culture, and the decent/moral performance did not influence on the efficiency of the services of Mueang Nakhon Phanom Local Administrative Organizations.

Keywords: Administrative factors, strategic leadership, efficiency of the services

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามของการวิจัย	5
ความมุ่งหมายของการวิจัย	5
สมมติฐานของการวิจัย	6
ความสำคัญของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	6
กรอบแนวคิดของการวิจัย	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร	15
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์	30
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ	46
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	72
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	90
งานวิจัยในประเทศ	90
งานวิจัยต่างประเทศ	100
3 วิธีดำเนินการวิจัย	104
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	104
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	105
วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ	108
การเก็บรวบรวมข้อมูล	112
การวิเคราะห์ข้อมูล	112
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	114

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 117
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 117
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 118

5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 149
สรุปผลการวิจัย 149
อภิปรายผลการวิจัย 154
ข้อเสนอแนะการวิจัย 165

บรรณานุกรม 168

ภาคผนวก 179
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการวิจัย 180
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ 201
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย 203
ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม 217

ประวัติย่อของผู้วิจัย 228

บัญชีตาราง

ตาราง **หน้า**

1 ขนาดของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามองค์การบริหารส่วนตำบล 105
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 118
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวม และรายด้าน 120
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านบุคลากร รายข้อ 122
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านงบประมาณ รายข้อ 123
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านวัสดุอุปกรณ์ รายข้อ 124
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการจัดการ รายข้อ 125
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านคุณธรรมจริยธรรม รายข้อ 126
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหาร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านวิธีการทำงาน รายข้อ 127

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ..ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน 128
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ รายข้อ 129
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์การ รายข้อ 130
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพรายข้อ . 131
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม รายข้อ 132
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล รายข้อ 133
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวม และรายด้าน 134
17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รายข้อ 135

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการให้บริการของค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา รายข้อ 136
19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการให้บริการของค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รายข้อ 137
20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการให้บริการของค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รายข้อ 138
21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการให้บริการของค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า รายข้อ 139
22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างปัจจัยทางการบริหาร และภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ กับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 141
23 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหาร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 144
24 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 145
25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 146

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ **หน้า**

1 กรอบแนวคิดของการวิจัย 8
2 แสดงตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นปัจจัยนำเข้า 3–11 ด้านที่เรียกว่า 3M–11M 26

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

กลไกสำคัญส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการภาครัฐในยุคปัจจุบันคือการปกครองท้องถิ่นโดยการปกครองท้องถิ่นจะมีการบริหารจัดการโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ โดยการปกครองจะเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายจากส่วนกลาง และมีคณะผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างอิสระ ไม่ต้องขอคำสั่งบริหารราชการจากส่วนกลาง โดยมีอำนาจอิสระในด้านการคลัง เช่น การจัดเก็บภาษีและการจัดหารายได้อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด และจัดทำงบประมาณของตนเอง รวมทั้งมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบายและมีการบริหารงานของตนเอง ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นนี้จะมีบุคลากรของตนเองบริหารงานภายในท้องถิ่นนั้น และได้รับเงินเดือนจากงบประมาณของท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงานได้โดยอิสระและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดตั้งหรือร่วมกันจัดตั้งองค์การเพื่อการจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ พัฒนาระบบการคลังท้องถิ่นให้จัดบริการสาธารณะได้อย่างครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าเป็นประโยชน์และให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง ในมาตรา 284 กำหนดรูปแบบสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น การเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ให้ใช้วิธีออกเสียงลงคะแนนโดยตรงและออกเสียงลงคะแนนโดยลับ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2557, หน้า 6)

การให้บริการประชาชนในระบบราชการถือเป็นกลไกของรัฐที่นำมาปฏิบัติ

เป็นภารกิจหลักของข้าราชการทุกกระทรวง ทบวง กรม โดยการแปรมาจากนโยบายที่ฝ่ายบริหารระดับสูงได้กำหนดไปสู่ประชาชน ยึดหลักที่ว่า ประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการขั้นพื้นฐานจากภาครัฐโดยเท่าเทียม เสมอภาคและทั่วถึง การเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง การปกครองตลอดจนสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันสูง ทำให้ประชาชนมีความต้องการการบริการจากภาครัฐและเอกชนที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐจัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย โดยเฉพาะเมื่อปี พ.ศ. 2545 ได้มีการรื้อปรับระบบราชการครั้งใหญ่ อันเป็นผลมาจากทั้งนโยบายของรัฐบาลในสมัยนั้น และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) มาใช้ ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ของการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 (นิดา โฆวงศ์ประเสริฐ, 2556, หน้า 1)

ในการบริหารงานของทุกองค์การ เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดได้นั้น จำเป็นที่จะต้องมีการประยุกต์ใช้ทรัพยากรการบริหารจัดการที่จะทำให้การบริหารงานต่าง ๆ สำเร็จได้ ประกอบด้วย ทรัพยากรการบริหาร 4 อย่างที่เรียกว่า “4M” ซึ่งได้แก่ บุคลากร (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Materials) และการจัดการ (Management) ถูกนำเข้าในระบบเพื่อการประมวลผลหรือการบริการที่เติบโตและพัฒนาก้าวหน้าไปพร้อมกับอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการที่เติบโตและพัฒนาขึ้นไปอย่างรวดเร็วทำให้ทรัพยากรเพียง 4 ประการเริ่มไม่เพียงพอสำหรับเป้าหมาย จึงได้เพิ่มขึ้นอีก 2 M เป็น 6 M ได้แก่ เครื่องจักรกล (Machine) และ การตลาด/การประชาสัมพันธ์ (Market) ในขณะเดียวกันการทำงานที่มองเห็นถึงความสำคัญ หรือคุณค่าของจิตใจ

ของผู้ปฏิบัติงานมีมากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคนงานมากขึ้น จึงเพิ่มขวัญและกำลังใจ (Morale) เข้าไปเป็น 7M ซึ่งถือว่ามีบทบาทสำคัญที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์กร ดังนั้น การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับทรัพยากรการบริหารจัดการทั้ง 7 อย่าง ที่เรียกว่า “7M” แต่ในปัจจุบันปัจจัยของการจัดการยุคใหม่มีกล่าวไว้ถึง 8 ประการ หรือ 8M โดยเพิ่มปัจจัยอีก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านวิธีการทำงานและปัจจัยด้านเวลา ในการบริหารงานเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้นั้น การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ทรัพยากรในองค์กรประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ซึ่งถือว่ามีบทบาทสำคัญที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์กร (สมคิด บางโม, 2558, หน้า 61-62)

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นผู้กำหนดทิศทาง การดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ เป็นหัวใจของการบริหาร เป็นผู้ที่สามารถดำเนินงานให้สำเร็จได้จากความร่วมมือของผู้อื่น ผู้นำที่ดีมีหน้าที่ประสานเพื่อนำไปสู่จุดหมาย เป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกลและสามารถทำให้ผู้อื่นยอมรับและยินดีที่จะเป็นผู้ตาม ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องมี “ภาวะผู้นำ” (Leadership) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การ หากองค์การใดมีผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำ คือ มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ รวมทั้งมีคุณธรรม จริยธรรม องค์การนั้นจะได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) อันจะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้นำในปัจจุบันต้องมีกิจกรรมต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นทั้งกิจกรรมภายในและภายนอกองค์การ ผู้นำจึงจำเป็นต้องมี “ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์” (Strategic Leadership) เพื่อพัฒนาศักยภาพการตัดสินใจในสถานการณ์ที่ซับซ้อนมากขึ้น พัฒนาความสามารถในการสร้างสรรค์วิสัยทัศน์ของตน และที่สำคัญอย่างยิ่งต้องพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม (Boal and Schultz, 2007) เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด 14 แห่ง ประกอบด้วย เทศบาลเมือง 1 แห่ง คือ เทศบาลเมืองนครพนม เทศบาลตำบล 1 แห่ง คือ เทศบาลตำบลหนองญาติ และองค์การบริหารส่วนตำบล 12 แห่ง ได้แก่ 1) องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย 2) องค์การบริหารส่วนตำบลนาราชควาย

3) องค์การบริหารส่วนตำบลกุรุคุ 4) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผึ้ง 5) องค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ 6) องค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า 7) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง 8) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ 9) องค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย 10) องค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง 11) องค์การบริหารส่วนตำบลวังตามัว และ 12) องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก ซึ่งที่ผ่านมาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 12 แห่ง ดำเนินการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในเรื่องการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบกรักษาความสะอาดทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ คุ้มครองดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ ศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม ทั้งนี้ประสิทธิภาพการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จะประสบความสำเร็จ มีประสิทธิผล และประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ อย่าง ซึ่งปัจจัยกระบวนการบริหาร อันประกอบด้วย การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การจัดโครงสร้างองค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารแบบมีส่วนร่วม การสื่อสารขององค์การ การรายงานผลลัพธ์ของโครงการ และการบริหารงบประมาณ ก็มีความสำคัญเป็นอย่างมากเช่นกัน เพราะในการบริหารกิจการใด ๆ ก็ตามต้องอาศัยปัจจัยกระบวนการบริหารในการสนับสนุนการดำเนินกิจการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้ เพราะปัจจัยการบริหารหรือทรัพยากรการบริหารนั้นมีความสำคัญและจำเป็นต่อการบริหารงานเป็นอย่างมากไม่ว่าการบริหารงานนั้นจะเป็นการบริหารภาครัฐหรือภาคเอกชนก็ตาม การนำเอาปัจจัยการบริหารมาเลือกใช้ให้เหมาะสมกับการบริหารงาน จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุด (สำนักงานท้องถิ่นอำเภอเมืองนครพนม, 2563)

จากหลักการและเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จึงสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารและภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เพื่อศึกษาว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม มีปัจจัยทางการบริหาร และประสิทธิภาพการให้บริการ อยู่ในระดับใด ภาวะผู้นำ

เชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ในระดับใด ปัจจัยทางการบริหาร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ และประสิทธิภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อกันอยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานการพัฒนา และเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาปรับปรุงปัจจัยทางการบริหาร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร และการให้บริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ให้มีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์สูงสุด และให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

คำถามของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามของการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยทางการบริหาร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ และประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับใด

2. ปัจจัยทางการบริหารและภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม หรือไม่

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยทางการบริหาร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ และประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารและภาวะผู้นำเชิงกลยุทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย คือ

ปัจจัยทางการบริหารและภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ความสำคัญของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีความสำคัญของการวิจัย ดังนี้

1. ทำให้ทราบระดับปัจจัยทางการบริหาร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ และประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

2. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารและภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

3. ผลจากการวิจัยทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นสารสนเทศและประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมการบริหารงานและประสิทธิภาพการให้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ให้มีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 938 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2564)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 273 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการเทียบตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1986, p. 345 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2554, หน้า 199) จะทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ตามแนวความคิดเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหาร 8M ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553, หน้า 12) (ยกเว้นการตลาด (Market) และการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message)) จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย

1) บุคลากร (man)

2) งบประมาณ (money)

3) วัสดุอุปกรณ์ (materials)

4) การจัดการ (management)

5) คุณธรรมจริยธรรม (Morality)

6) วิธีการทำงาน (Method)

2.1.2 ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ตามแนวคิดภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของ Hitt, Ireland and Hoskisson (2007 อ้างถึงใน มันทนา กองเงิน, 2554, หน้า 24) ประกอบด้วย

1) การกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์

2) การบริหารทรัพยากรในองค์การ

3) การสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ

4) การปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม

5) การควบคุมองค์การให้สมดุล

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ตามแนวคิดประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ Millet (2012) ประกอบด้วย

2.2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)

2.2.2 การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service)

2.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)

2.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

2.2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

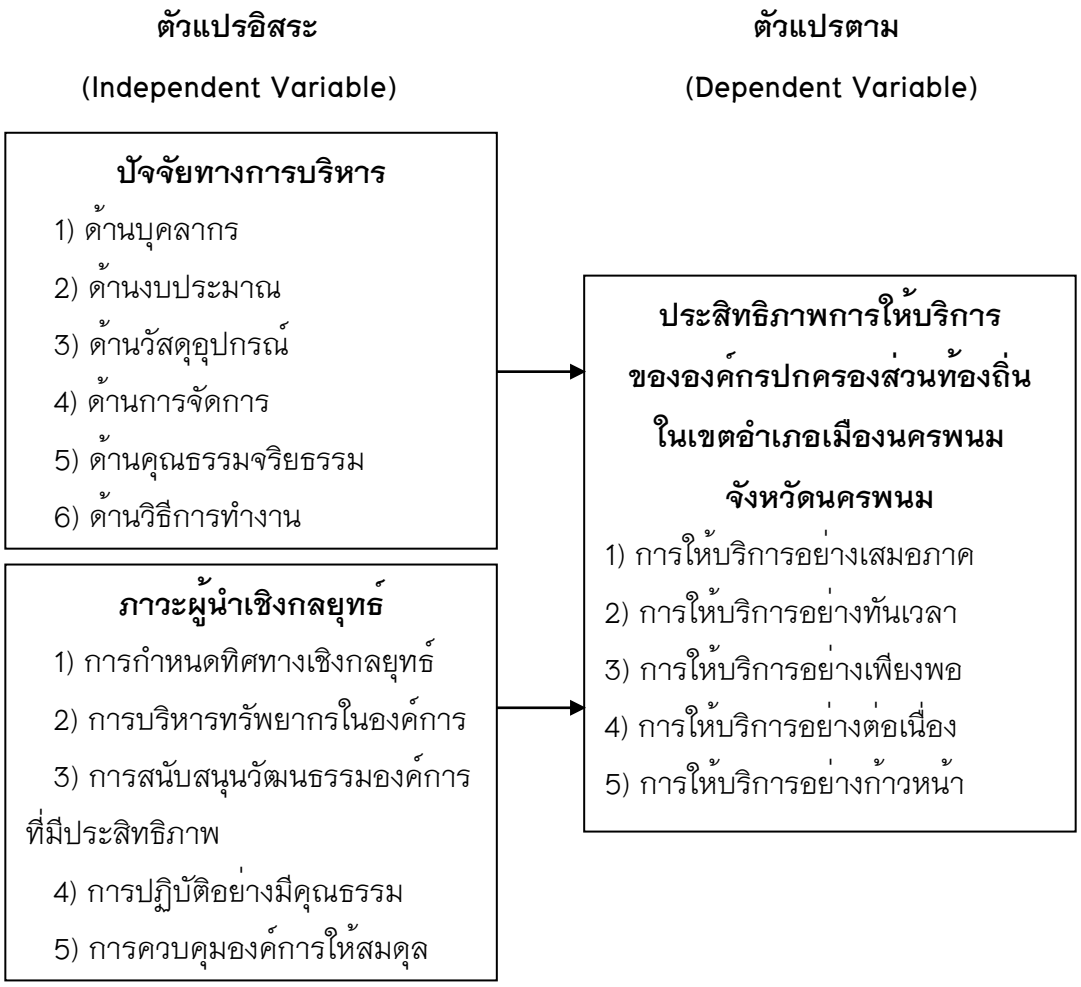
การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยทำการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือระหว่างเดือน เมษายน พ.ศ. 2564–พฤษภาคม พ.ศ. 2565

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำ 1) แนวความคิดเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหาร 8 M ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553, หน้า 12) (ยกเว้นการตลาด (Market) และการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message)) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ซึ่งปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M–11M (หรืออาจเรียกว่าทรัพยากรบริหารจัดการ หรือทรัพยากรการจัดการ (Management resources) แต่ที่ผู้วิจัยเลือกบุคลากร (Man) งบประมาณ (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Materials) การจัดการ (Management) คุณธรรมจริยธรรม (Morality) และวิธีการทำงาน (Method) เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่มีความสอดคล้องกับการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) แนวคิดภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของ Hitt, Ireland and Hoskisson (2007 อ้างถึงใน มันทนา กองเงิน, 2554, หน้า 24) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม และ 3) ตามแนวคิดประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ Millet (2012) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. ปัจจัยทางการบริหารจัดการ หมายถึง ทรัพยากรหรือองค์ประกอบที่มีส่วนสำคัญในการบริหารงาน การดำเนินงานเพื่อไปสู่เป้าหมายตามนโยบาย แผนงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ที่ได้กำหนดไว้ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์เพื่อที่จะนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งบุคลากร วัสดุ งบประมาณมาบริหารจัดการตามหลักการที่วางไว้ โดยมีกระบวนการที่ชัดเจนเพื่อทำให้เกิดความสำเร็จเป็นรูปธรรมตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ประกอบด้วย

1.1 ด้านบุคลากร (Man) หมายถึง การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เช่น การคัดเลือก

การบรรจุแต่งตั้งให้เหมาะสมกับงาน การพัฒนา ให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ

1.2 ด้านงบประมาณ (Money) หมายถึง การบริหารที่เกี่ยวข้องกับรายรับรายจ่าย การเงินการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เช่น การจัดสรร งบประมาณที่เหมาะสมกับปริมาณงาน และการให้ประชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน โครงการต่าง ๆ รวมถึงการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้เกิดความประหยัด คุ้มค่า โปร่งใส

1.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) หมายถึง การบริหารวัสดุอุปกรณ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เช่น การนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การเลือกใช้ติดตั้งอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยคำนึงถึง ความประหยัด คุ้มค่า และประโยชน์ใช้สอย

1.4 ด้านการจัดการ (Management) หมายถึง เทคนิคหรือวิธีการบริหารทั่วไปขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ที่นำมาใช้เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เช่น มีการวางแผนการดำเนินงานตามภารกิจอย่างชัดเจน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน มีการบริหารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จริง มีการกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและปฏิบัติตามแผนที่กำหนดทุกครั้ง และมีการตรวจสอบการบริหารงานโดยให้รายงานผลการดำเนินงานทุก 3 เดือน

1.5 ด้านคุณธรรมจริยธรรม (Morality) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม มีการส่งเสริมการนำหลักธรรมและจริยธรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งความซื่อสัตย์สุจริต เสมอภาค ความเพียร การมีจิตสำนึกดีงาม รับผิดชอบ เสียสละ การวางตัวเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าพวกพ้องหรือส่วนตน ประกอบกับมีการกำหนดมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรมและกำหนดบทลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนหรือประพฤติผิดอย่างชัดเจน

1.6 ด้านวิธีการทำงาน (Method) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม มีการให้ความสำคัญและพัฒนาวิธีการหรือเทคนิคการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา กับส่งเสริมบุคลากรอบรมวิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติงานที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง มีการจัดการความรู้เกี่ยวกับเทคนิควิธีการให้สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ รวมทั้งการมุ่งมั่นปฏิบัติตามกฎระเบียบ

ของราชการอย่างเคร่งครัด

2. ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ในการมองเหตุการณ์หรือคาดเดา เหตุการณ์ในอนาคตความเป็นไปได้ในวิสัยทัศน์รักษาความยืดหยุ่นและให้อำนาจบุคคลอื่นใน การสร้างสรรค์เปลี่ยนแปลงทางกลยุทธ์สามารถชักจูงให้ผู้อื่นให้ความร่วมมือมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้ เป็นไปตามแผนงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ประกอบด้วย

2.1 การกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ หมายถึง ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม สามารถวิเคราะห์ปัจจัยภายในภายนอกและนำมากำหนดเป็นแผนกลยุทธ์ได้ สามารถให้วิสัยทัศน์แจ่มชัด สามารถปรับเปลี่ยนแผนการบริหารงานได้สอดคล้องทันต่อการเปลี่ยนแปลงเชื่อมโยง สามารถตัดสินใจปรับเปลี่ยนแผนการบริหารงานได้สอดคล้องและทันต่อการเปลี่ยนแปลง และสามารถถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเข้าใจง่ายสามารถมีกลวิธีในการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานและประชาชนในพื้นที่

2.2 การบริหารทรัพยากรในองค์การ หมายถึง ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้ของบุคลากรในหน่วยงานและประชาชนในพื้นที่ เพิ่มสมรรถนะในการทำงาน มีการบริหารจัดการงบประมาณได้อย่างเหมาะสม คุ้มค่า มีการจัดสรรหน้าที่รับผิดชอบได้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถในหน่วยงาน มีการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน และมีการส่งเสริมระบบการจัดการค่าตอบแทนยกย่องชมเชยรวมถึงการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนยุติธรรม

2.3 การสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ดำเนินกิจกรรมที่เป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมความมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืนขององค์การ กำหนดค่านิยมเพื่อเป็นหลักยึดในการทำงานร่วมกันในกลุ่มงานกำหนดแบบแผนในการทำงานได้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงจากภายนอก เป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานสร้างค่านิยมให้บุคลากรในหน่วยงานและประชาชนในพื้นที่เกิดความรักความสามัคคีเป็นพลังผลักดันให้แก่องค์กร

2.4 การปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม หมายถึง ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ยึดมั่นและมุ่งเน้นแนวปฏิบัติต่าง ๆ อย่างมีจริยธรรมปฏิบัติต่อบุคลากรในหน่วยงานและประชาชนในพื้นที่ทุกคนโดยยึดหลักคุณธรรมจริยธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานอย่างเสมอต้นเสมอปลาย คำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตนมีความรักและเอื้ออาทรต่อบุคลากรในหน่วยงานและประชาชนในพื้นที่ทุกคน และมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความโปร่งใสยุติธรรม

2.5 การควบคุมองค์การให้สมดุล หมายถึง ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม สามารถสร้างความเข้าใจ และตอบสนองความต้องการของบุคลากรในหน่วยงานและประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม มีความยืดหยุ่นในการบริหารงาน สามารถจัดบุคลากรเพื่อมาปฏิบัติงานบริหารงานได้เหมาะสมกับภาระงานบริหารงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงานและประชาชนในพื้นที่ มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานมีความสุขในการทำงาน

3. ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติราชการและความสามารถในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ที่บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของแผนงานการปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประกอบด้วย

3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม พึงมีให้แก่ประชาชนโดยไม่มีการแบ่งแยก หรือเลือกให้บริการโดยเฉพาะเจาะจง ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ และให้บริการด้วยความถูกต้องยุติธรรม

3.2 การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จะต้องมีความตรงต่อเวลากับประชาชน ในทุกกรณีที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยอาศัย การใช้ทักษะเครื่องมือหรือเทคนิคในการบริหารจัดการงานหรือบริการให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ในเวลาที่กำหนด รวมถึงการวางแผนและการจัดลำดับความสำคัญ ในการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการเครื่องมือ และเทคนิคต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อกำหนดและควบคุม

การปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานที่รับผิดชอบ

3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม มีการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในทุก ๆ ด้านอย่างเพียงพอ เช่น ด้านจำนวนบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนมมีการให้บริการที่มีความสม่ำเสมอ มีความพร้อมและเตรียมตัวต่อความสนใจตลอดเวลา มีการฝึกอบรมพนักงานผู้ให้บริการอยู่เป็นประจำและมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ

3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนมมีการบริการที่มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานในทุกด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม รวมถึงความสามารถในการพัฒนาการให้บริการด้านปริมาณและคุณภาพด้วย

4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย ในพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 14 แห่ง ประกอบไปด้วย เทศบาลเมือง 1 แห่ง คือ เทศบาลเมืองนครพนม เทศบาลตำบล 1 แห่ง คือ เทศบาลตำบลหนองญาติ และองค์การบริหารส่วนตำบล 12 แห่ง ได้แก่ 1) องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย 2) องค์การบริหารส่วนตำบลนาราชควาย 3) องค์การบริหารส่วนตำบลกุรุคุ 4) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผึ้ง 5) องค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ 6) องค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า 7) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง 8) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ 9) องค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย 10) องค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง 11) องค์การบริหารส่วนตำบลวังตามัว และ 12) องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก

5. ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ผู้บริหารท้องถิ่นของเทศบาลเมือง เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี นายกองค์การบริหารส่วนตำบล และรองนายกองค์การบริหาร

ส่วนตำบล

6. บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานจ้าง สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ทั้ง 14 แห่ง ที่ปฏิบัติงานตามโครงสร้างการบริหารงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหาร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหาร
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยมีรายละเอียดในแต่ละประเด็น ดังนี้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหาร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยพื้นฐานทางการบริหาร ในครั้งนี้มีรายละเอียดที่จะศึกษาในคำจำกัดความอยู่ 3 คำ คือ การบริหาร การจัดการ และการบริหารจัดการ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ความหมายของการบริหาร

คำว่า การบริหาร ในภาษาอังกฤษมักใช้อยู่สองคำ คือ “Administration” และ “Management” ความแตกต่างของสองคำนี้ คือ “Administration” นิยมใช้ไปในทางการบริหารราชการ ส่วนคำว่า “ Management” นิยมใช้ไปในทางบริหารธุรกิจ แต่สองคำนี้ก็อาจใช้แทนกันได้ ซึ่งหมายถึงการบริหารเช่นเดียวกัน นักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริหารหลายทัศนะแตกต่างกัน ดังนี้

วิโรจน์ สารรัตนะ (2555, หน้า 1) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการดำเนินงานเพื่อให้ บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยหน้าที่ในการบริหาร ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การชี้นำ (leading) และการควบคุมองค์กร (Controlling)

พิทยา บวรวัฒนา (2556) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริหารว่าเป็นการนำเอากฎหมาย และนโยบายต่าง ๆ ไปปฏิบัติให้เกิดผลซึ่งเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่ต้องทำงานด้วยความเต็มใจและ ความเที่ยงธรรมอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

สมพงษ์ เกษมสิน (2556) ได้ให้ความเห็นว่า "การบริหาร" เป็นการใช้ศาสตร์และศิลป์ การนำเอาทรัพยากรการบริหาร (Administrative Resource) มาประกอบกับกระบวนการบริหาร (Process of Administration) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและเห็นว่าการบริหารมีลักษณะเด่นอยู่หลายประการ ดังนี้

1. การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์
2. การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบสำคัญ
3. การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
4. การบริหารมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการ
5. การบริหารเป็นการดำเนินการร่วมกันของกลุ่มบุคคล
6. การบริหารอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคคลฉะนั้นจึงต้องอาศัยความร่วมใจ (Collective Mind) เพื่อให้เกิดความร่วมมือของกลุ่ม (Group Cooperation) อันจะนำไปสู่พลังรวมกลุ่ม (Group Effort) ในอันที่จะทำให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์
7. การบริหารมีลักษณะการร่วมมือกันดำเนินการอย่างมีเหตุผล
8. การบริหารมีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
9.การบริหารไม่มีตัวตน (Intangible) แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์

ศิริ ถีอาสนา (2557, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของการบริหารว่า เป็นกิจกรรมของกลุ่ม ตั้งแต่สองคน ขึ้นไป ร่วมมือกันจัดการทรัพยากร ที่เหมาะสมเพื่อได้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ จัดการกระบวนการบริหารหรือหน้าที่การบริหาร ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดคณะทำงาน (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting)

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2559, หน้า 2–3) ได้กล่าวถึงความหมายของ “การบริหาร” ที่บางครั้งเรียกว่า “การบริหารจัดการ” ไว้ 2 แนวทาง โดยความหมาย

แรก เป็นการนำ“ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร” มาเป็นแนวทางในการให้ความหมาย ซึ่งในที่นี้ “การบริหารหรือการบริหารจัดการ” หมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติใด ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ และ/หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ถ้าเป็นหน่วยงานภาคเอกชน หมายถึง ของหน่วยงาน และ/หรือบุคคล) ที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของ และหน่วยงาน เช่น (1) การบริหารคน (Man) (2) การบริหารเงิน (Money) (3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (4) การบริหารงานทั่วไป (Management) (5) การบริหารการให้บริการประชาชน (Market) (6) การบริหารคุณธรรม (Morality) (7) การบริหารข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) การบริหารเวลา (Minute) และ (9) การบริหารการวัดผล (Measurement) เป็นต้น

จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปความหมายของการบริหาร หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยการใช้กระบวนการอย่างมีระเบียบโดยอาศัยทรัพยากรทางการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ดังนั้น การบริหารจึงเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้ทั้ง “ศาสตร์” และ “ศิลป์” ในการชักจูงให้คนหันมาช่วยเหลืองานขององค์การ เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงานให้ได้รับผลสำเร็จตามจุดหมายที่วางไว้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์โดยที่ผู้บริหารต้องทำหน้าที่เป็นทั้งหัวหน้า ผู้นำ ผู้ประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยอาศัยกระบวนการ 7 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดการด้านบุคคล การอำนวยการ การประสานงาน การรายงาน และการจัดการงบประมาณ

ทรัพยากรในการบริหาร

เมื่อกล่าวถึงคำว่า การบริหารส่วนใหญ่มักจะนึกถึงการบริหารราชการคำศัพท์ที่ใช้มี 2 คำ คือ การบริหาร (Administration) นิยมใช้กับการบริหารราชการหรือการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย ศัพท์อีกคำหนึ่ง คือ การจัดการ (Management) นิยมใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชนหรือการดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามคำว่า การบริหาร กับคำว่าการจัดการใช้แทนกันได้ มีความหมายเหมือนกัน (สมคิด บางโม, 2558, หน้า 61) ในเอกสารคำสอนเล่มนี้จะใช้สองคำนี้ปะปนกันตลอดไปตามความเหมาะสมจึงจำเป็นที่จะต้องใช้ความรู้ทั้งที่เป็นศาสตร์และศิลป์เพื่อ เอาคนทรัพยากรมารวมกันแล้วอำนวยการให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการปัจจัยในการบริหารมีองค์ประกอบที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. คนหรือบุคคล (Man) เป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารงาน หน่วยงานหรือองค์การต่าง ๆ จำเป็นต้องมีคนที่ปฏิบัติงาน ผลงานที่ดีจะออกมาได้ต้องประกอบด้วย

บุคคลที่มีคุณภาพและ มีความรับผิดชอบต่อองค์การหรือหน่วยงานนั้น ๆ

2. เงิน (Money) หน่วยงานจำเป็นที่จะต้องมีงบประมาณเพื่อการบริหารงาน หากขาด งบประมาณ การบริหารงานของหน่วยงานก็ยากที่จะบรรลุเป้าหมาย

3. ทรัพยากรหรือวัตถุ (Material) การบริหารจำเป็นต้องมีวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการบริหาร หากหน่วยงานขาดวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการบริหารแล้วก็ย่อมจะเป็นอุปสรรคหรือก็ให้เกิดปัญหาในการบริหารงาน

4. การจัดการ (Management) เป็นภารกิจของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรง คือ เป็นกลไกและตัวประสานที่สำคัญที่สุดในการประมวล ผลักดันและกำกับปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 3 ประการให้สามารถดำเนินไปได้โดยมีประสิทธิภาพจนบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตามที่ต้องการ

ปัจจัยในการบริหารทั้ง 4 ประการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการจัดการ เพราะประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์และคุณภาพของปัจจัยดังกล่าวนี้

ในด้านธุรกิจเอกชนหรือการจัดการธุรกิจ ได้กล่าวถึงปัจจัยของการจัดการไว้ว่ามี 6 M โดยเพิ่มเรื่องตลาดจำหน่ายสินค้าและเครื่องจักรสำหรับผลิตสินค้า แต่ในปัจจุบันปัจจัยของการจัดการยุคใหม่มีกล่าวไว้ถึง 8 ประการ หรือ 8M โดยเพิ่มปัจจัยอีก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านวิธีการทำงานและปัจจัยด้านเวลา ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้ (Harold D.Koontz, 1972 อ้างถึงใน สมคิด บางโม, 2558, หน้า 61-62)

1. คน (Man) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2. เงิน (Money) สำหรับเป็นค่าจ้างและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

3. วัสดุสิ่งของ (Material) ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และอาคารสถานที่

4. ความรู้ด้านการจัดการ (Management) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการจัดการ

5. ตลาด (Market) เป็นที่สำหรับจำหน่ายสินค้าและบริการ

6. เครื่องจักรกล (Machine) ใช้สำหรับผลิตสินค้าและบริการ

7. วิธีการทำงาน (Method) หมายถึง วิธีหรือขั้นตอนในการทำงาน

8. เวลา (Minute) หมายถึง เวลาในการดำเนินงาน

ปัจจุบันทรัพยากรในการบริหารได้พัฒนาออกไปอย่างกว้างขวางตามแนวคิดของนักวิชาการแต่ละคน อาจสรุปได้ดังนี้

1. ทรัพยากรคน
2. ทรัพยากรด้านทุน
3. ทรัพยากรด้านวิทยาการ
4. ทรัพยากรด้านลูกค้า
5. ทรัพยากรด้านเวลา

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553, หน้า 24-26) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” ได้กล่าวถึงกรอบแนวคิดทางวิชาการที่นำมาใช้ในการจัดกลุ่ม เป็นกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วย “กลุ่มคำ” หลายด้านหรือหลายขั้นตอน กรอบแนวคิดแบบนี้นำมาใช้ในการศึกษา การทำวิจัย หรือการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมทั้งใช้ใน “การจัดกลุ่มหรือการจัดกลุ่มปัญหา” ด้วย ดังนี้

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) หมายถึง การบริหารที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของหน่วยงาน เช่นการวางแผนกำลังคน การแสวงหาบุคลากร การบรรจุแต่งตั้ง การบำรุงรักษาและจัดสวัสดิการ การพัฒนาบุคลากร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. การบริหารงบประมาณ (Money) หมายถึง การจัดให้มีงบประมาณ การควบคุมการตรวจสอบด้านการเงิน การพัฒนาระบบบัญชี การเสนอความต้องการ การจัดหางบประมาณ การใช้จ่ายงบประมาณ ตลอดจนการบันทึกและรายงานการใช้จ่ายงบประมาณ

3. การบริหารงานทั่วไป (Management) หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารกระบวนการปฏิบัติขององค์กร คือ การวางแผนงาน การจัดองค์กร การจัดการทรัพยากรบุคคล การประสานงานภายในองค์กร การรายงาน และการประเมินภายในหน่วยงานภายในองค์กร การรายงาน และการประเมินภายในหน่วยงาน

4. การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) หมายถึง การประมาณการและเสนอความต้องการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ การเก็บรักษา การแจกจ่ายและการใช้วัสดุอุปกรณ์ และการจำหน่ายจากบัญชี

5. การบริหารคุณธรรม (Morality) หมายถึง การนำหลักธรรมในการบริหาร การมีจิตสำนึกดีงามในการปฏิบัติราชการหรือการปฏิบัติงาน การวางตนที่เหมาะสม

6. การให้บริการประชาชน (Market) หมายถึง ให้ประชาชนมาเลือกรับบริการ การจัดการต้อนรับในการให้บริการ การบริการที่ประทับใจ และการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

7. การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) หมายถึง การกำหนดความต้องการข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น การรวบรวมข่าวสาร การดำเนินกรรมวิธีต่อข่าวสารที่ได้มาด้วยการประเมินค่าและตีความ การกระจายการใช้ข่าวสารให้ทันสมัยและทันเวลาที่ต้องการใช้

8. วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) หมายถึง การเตรียมข้อมูลและการวางแผนงานอย่างเป็นระบบด้วยวิธีการที่ทันสมัย

9. การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) หมายถึง มีแผนการใช้เวลาอย่างรัดกุมและชัดเจน การกำกับเวลาที่ทันสมัยในการติดตามแผนงานที่ได้วางไว้

10. การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับบุคลากร ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่อหน่วยงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่อประชาชน เช่น ประสานด้านนโยบายและวัตถุประสงค์ ประสานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ประสานการเงินและวัสดุอุปกรณ์ และประสานความขัดแย้งของบุคลากร เป็นต้น

11. การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) หมายถึง มีระบบการติดตามงานระหว่างปฏิบัติงาน ตลอดจนการประเมินผลที่เป็นจริงและทันสมัย ประกอบตัวชี้วัดที่ชัดเจนให้ผลเที่ยงตรง

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M–11M (หรืออาจเรียกว่าทรัพยากรบริหารจัดการ หรือทรัพยากรการจัดการ (Management resources)

1. 3M เช่น Man (การบริหารทรัพยากรมนุษย์) Money (การบริหารงบประมาณ) Management (แปลว่า การบริหารงานทั่วไป หรือการจัดการทั่วไป เช่น การวางแผน การควบคุมดูแล การตัดสินใจ และการประชาสัมพันธ์)

2. 4M เช่น Man Money Management Material (การบริหารวัสดุอุปกรณ์) หรือ Man Machine Medium Mission

3. 5M เช่น Man Money Management Material Morality (การบริหารคุณธรรม หรือจริยธรรมของบุคลากรในหน่วยงาน) หรือ Machinery Manpower Material Method Measurement

4. 6M เช่น Man Money Management Material Morality Market (ตลาดผู้รับบริการหรือประชาชนผู้รับบริการ)

5. 7M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message (การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร)

6. 8M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method (วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค)

7. 9M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method Minute (การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน)

8. 10M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method Minute Mediation (การประสานงาน หรือการประนีประนอม)

9. 11M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method Minute Mediation Measurement (การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน)

โดยแต่ละด้านประกอบด้วยตัวชี้วัด ดังต่อไปนี้

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์

1.1 หน่วยงานบรรจุ แต่งตั้ง และใช้บุคลากรเหมาะสมกับงาน

1.2 หน่วยงานเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรโดยให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาหรือฝึกอบรมเป็นประจำ

1.3 หน่วยงานเชิญบุคคลภายนอก เช่น ผู้มีประสบการณ์ เข้ามาช่วยพัฒนาหรือให้คำแนะนำปรึกษาแก่บุคลากรเป็นประจำ

1.4 หน่วยงานแลกเปลี่ยนหรือยืมตัวบุคลากรจากหน่วยงานอื่น

1.5 ผู้บริหารของหน่วยงานทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น ไม่สนับสนุนระบบพวกพ้อง หรือระบบอุปถัมภ์ เป็นต้น

2. การบริหารงบประมาณ

2.1 หน่วยงานได้รับการจัดสรรงบประมาณเพียงพอแก่การบริหารจัดการ

2.2 การรายงานการบริหารงบประมาณของหน่วยงานถูกต้องตามระเบียบ

2.3 หน่วยงานสนับสนุนให้ตรวจสอบภายในด้านงบประมาณอย่างเข้มงวด

2.4 หน่วยงานสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบงบประมาณ

2.5 หน่วยงานใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

3. การบริหารงานทั่วไปหรือการจัดการทั่วไป

3.1 หน่วยงานวางแผน ปฏิบัติตามแผน และประเมินผลแผนอย่างเป็นระบบ

3.2 หน่วยงานมีการบังคับบัญชาอย่างเป็นเอกภาพ

3.3 หน่วยงานประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

3.4 ผู้บริหารมีภาวะผู้นำสูง เช่น กล้าตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

3.5 ผู้บริหารของหน่วยงานมีลักษณะเป็นผู้นำมืออาชีพ เช่น มีวิสัยทัศน์ มีความคิดริเริ่ม ใช้วิชาความรู้ในการปฏิบัติราชการ และคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก

4. การบริหารวัสดุอุปกรณ์

4.1 หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ ที่มีคุณภาพเพียงพอแก่การปฏิบัติงาน

4.2 หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์มากเพียงพอแก่การปฏิบัติงาน

4.3 หน่วยงานปฏิบัติตามระเบียบการพัสดุอย่างเคร่งครัด

4.4 หน่วยงานมีระบบการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์อย่างชัดเจน

4.5 ผู้บริหารของหน่วยงานมีความคิดริเริ่มที่จะนำวัสดุอุปกรณ์ใหม่มาใช้ในหน่วยงาน

5. การให้บริการประชาชน

5.1 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น

5.2 หน่วยงานให้บริการในลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

5.3 หน่วยงานดำเนินงานโดยยึดถือผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

5.4 หน่วยงานค้นหาข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการให้บริการประชาชน

5.5 หน่วยงานประเมินผลความต้องการของประชาชน

6. การบริหารคุณธรรม

6.1 บุคลากรของหน่วยงานนำหลักธรรม เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่

6.2 บุคลากรของหน่วยงานมีจิตสำนึกที่ดีงามในการปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ

6.3 หน่วยงานวางตัวบุคลากรได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่

6.4 บุคลากรของหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ตามกฎ ข้อบังคับ ระเบียบ วินัยอย่างเคร่งครัด

6.5 บุคลากรของหน่วยงานใช้ตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง

7. การบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร

7.1 หน่วยงานนำข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารมาใช้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมากเพียงพอ

7.2 ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานเชื่อถือได้

7.3 หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอต่อการสนับสนุนการรับและส่งข้อมูลข่าวสาร

7.4 หน่วยงานแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นเครือข่ายและระบบ

7.5 หน่วยงานมีระบบการควบคุมตรวจสอบข้อมูลข่าวสารอย่างมีมาตรฐาน

8. วิธีการ ระเบียบแบบแผน หรือเทคนิค

8.1 หน่วยงานบริหารจัดการบนพื้นฐานของกฎหมายหรือยึดถือหลักนิติธรรม

8.2 หน่วยงานยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบของการปฏิบัติราชการอย่างเคร่งครัด

8.3 หน่วยงานเห็นถึงความสำคัญและได้พัฒนาวิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติราชการอยู่ตลอดเวลา

8.4 หน่วยงานจัดการฝึกอบรมบุคลากรเรื่องวิธีการและเทคนิคในการปฏิบัติหน้าที่เป็นประจำ

8.5 ผู้บริหารของหน่วยงานสนับสนุนให้บุคลากรนำวิธีการหรือเทคนิคมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่

9. การบริหารเวลาหรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

9.1 หน่วยงานมีนโยบายสนับสนุนการปฏิบัติราชการด้วยความรวดเร็วและทันเวลา

9.2 หน่วยงานกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติราชการแล้วเสร็จที่ชัดเจนและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

9.3 หน่วยงานลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการเพื่อใช้งานหรือกิจกรรมแล้วเสร็จโดยเร็ว

9.4 บุคลากรของหน่วยงานผัดผ่อนหรือเลื่อนวันเวลาการปฏิบัติราชการเป็นประจำ

9.5 ผู้บริหารของหน่วยงานให้ความสำคัญกับเวลาหรือความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่

10. การประสานงานหรือการประนีประนอม

10.1 หน่วยงานประสานงานภายในและภายนอกของหน่วยงานอย่างชัดเจน

10.2 หน่วยงานวางระบบการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อลดขั้นตอนและเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ

10.3 หน่วยงานให้เวลาสำหรับการประสานงานกับหน่วยงานอื่นอย่างมากเพียงพอ

10.4 หน่วยงานจัดการฝึกอบรมบุคลากรเรื่องการประสานงานในการปฏิบัติหน้าที่เป็นประจำ

10.5 หน่วยงานปรึกษาหารือกับหน่วยงานอื่นเพื่อจัดแบ่งหน้าที่การปฏิบัติราชการที่ซ้ำซ้อนกันหรือคล้ายคลึงของแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจนขึ้น

11. การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

11.1 หน่วยงานมีระบบการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานและชัดเจน

11.2 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

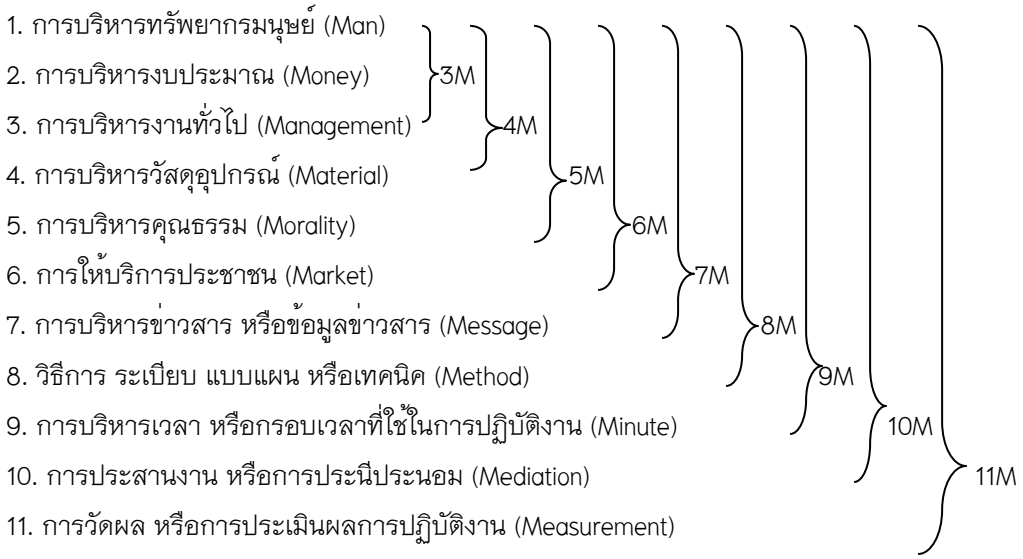
11.3 หน่วยงานควบคุมตรวจสอบการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเข้มงวด

11.4 หน่วยงานฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในเรื่องการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นประจำ

11.5 ผู้บริหารของหน่วยงานเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2555, หน้า 11) ได้กล่าวถึง การจัดแบ่งตัวชี้วัดการบริหารจัดการออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หมายถึง ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการหรือประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ หรือทรัพยากรการจัดการ (management resources) ตัวอย่างเช่น 3M ที่ประกอบด้วย คนหรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) เงินหรือการบริหารงบประมาณ (Money) และการบริหารงานทั่วไป (Management) ที่ถูกนำเข้าไปในระบบการบริหารจัดการ ตัวชี้วัดดังกล่าวนี้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากการบริหารจัดการมีความซ้ำซ้อนเพิ่มมากขึ้น จนเป็น 11M ตัวอย่างเช่น 1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) 2) การบริหารงบประมาณ (Money) 3) การบริหารงานทั่วไป (Management) 4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) 5) การบริหารคุณธรรม (Morality) 6) การให้บริการประชาชน (Market) 7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) 8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) 9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Minute) 10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ 11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เป็นทรัพยากรการจัดการเหล่านี้อาจจะเพิ่มขึ้นไปเรื่อย ๆ ตราบเท่าที่ระบบการบริหารจัดการยังคงพัฒนาและก้าวไปอย่างไม่หยุดยั้ง ดังแสดงไว้ในภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 แสดงตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นปัจจัยนำเข้า 3–11 ด้านที่เรียกว่า 3M–11M

ที่มา : วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2555, หน้า 12)

2. กระบวนการ (Process) หมายถึง ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่ประกอบด้วยการดำเนินงานหลายขั้นตอนที่หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐพึงดำเนินการ หรือ หมายถึงตัวชี้วัดที่ประกอบด้วยหลายขั้นตอนที่อยู่ในระบบการบริหารจัดการ โดยนำแต่ละขั้นตอนมาใช้เป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าให้เป็นปัจจัยนำออกหรือผลผลิตตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงานต่อไป เช่น พอลค์ (POLC) ที่ประกอบด้วย 4 ด้าน/ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing), การชี้นำ (Leading), และการควบคุม(Controlling) ตัวชี้วัดที่เป็นกระบวนการนี้ได้มีพัฒนาการตลอดมา โดยในสมัยของ เฮ็นรี ฟาโย (Henri Fayol) ปี ค.ศ. 1916 ประกอบด้วย 5 ด้าน/ขั้นตอน เรียกว่า พอคค์ (POCCC) ที่ประกอบด้วยการวางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing), การสั่งการ (Commanding), การประสานงาน (Coordinating), และการควบคุม (Controlling) ต่อมาในปี ค.ศ. 1937 กูลิคและเออร์วิค (Gulick และ Urwick) เรียกว่า โพสคอร์บ (POSDCoRB) ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน/ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing), การบริหารงานบุคคล (Staffing), การอำนวยการ (Directing), การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน

(Reporting), และการงบประมาณ (Budgeting) ครั้นถึงปี ค.ศ. 1972 แฮร์โรลด์ คูนตซ์ (Harold D. Koontz) เห็นว่าประกอบด้วย 5 ด้าน/ขั้นตอน เรียกว่า โพสดค์ (POSDC) ได้แก่ การวางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing), การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing), การอำนวยการ (Directing), และการควบคุม (Controlling) จากนั้น แนวคิดได้เปลี่ยนแปลงไปบ้าง โดยในปี ค.ศ. 1988 คูนตซ์ และ เวียห์ริช (Koontz และ Weihrich) ได้ร่วมกันเขียนหนังสือ เรื่อง Management โดยได้เปลี่ยนขั้นตอนจากตัว D (Directing) เป็น L (Leading) เรียกว่า โพสลส์ (POSLC) พัฒนาการของตัวชี้วัดที่เป็นกระบวนการที่กล่าวมานี้ยังคงก้าวต่อไปไม่หยุดยั้ง เช่น ได้มีการพัฒนาเป็น แพ็มส์–โพสคอร์บ (PAMS–POSDCoRB) ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน/ขั้นตอน โดยพัฒนามาจาก โพสคอร์บ ข้างต้น และได้เพิ่มเติมเข้าไปอีก 4 ด้าน/ขั้นตอน ได้แก่ การบริหารนโยบาย (Policy) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) การบริหารคุณธรรม (Morality) และการบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) ในอนาคตตัวชี้วัดที่เป็นกระบวนการดังกล่าวนี้ อาจมีจำนวนขั้นตอนเพิ่มมากขึ้นอีก หรืออาจลดลงก็ได้

3. ปัจจัยนำออก (Output) หมายถึง ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เป็นผลลัพธ์ ผลผลิต ผลการดำเนินงาน หรือเป็นจุดหมายปลายทาง (End(s)) เป้าหมาย (Goal(s)) หรือวัตถุประสงค์ (Objective(s)) ของหน่วยงานที่ออกมาจากกระบวนการในขั้นตอนที่สอง ตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยนำออกหรือเป็นเป้าหมายของหน่วยงานนี้ อาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ตัวชี้วัดที่มีเป้าหมายที่มุ่งแสวงหากำไร (Profit) และตัวชี้วัดที่มีเป้าหมายไม่มุ่งแสวงหากำไร (Non–profit) หรือแบ่งเป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการผลิตสินค้าหรือผลผลิต (products) และตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการ (Services) ก็ได้ ตัวอย่างเช่น ตัวชี้วัดการบริหารจัดการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาตรา 6 โดยบัญญัติให้เป็นจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมายที่ประกอบด้วย 7 ด้าน

Herbert A. Simon (1966, p. 23) ได้กล่าวว่า ปัจจัยการบริหารเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีองค์ประกอบสำคัญ คือ 7 M's ประกอบด้วย

1. บุคลากร (Man)
2. เงิน (Money)
3. การบริหารทั่วไป (Management)
4. การบริหารประชาชน (Market)

5. คุณธรรม (Moral)

6. ข้อมูลข่าวสาร (Massage)

7. การวัดผล (Measurement)

William T. Greenwood (1988, p.33) ได้กล่าวว่า ทรัพยากรการบริหารควรมีอย่างน้อย 7 ประการ คือ

1. คน (Man)

2. เงิน (Money)

3. วัสดุสิ่งของ (Material)

4. อำนาจหน้าที่ (Authority)

5. เวลา (Time)

6. กำลังใจในการทำงาน (Will)

7. ความสะดวกต่าง ๆ

ประเภทของระบบการบริหาร

โดยทั่วไประบบการบริหารแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้ (สมคิด บางโม, 2562, หน้า 60)

1. การบริหารราชการ (Public Administration)

2. การบริหารธุรกิจ (Business Administration)

3. การบริหารการศึกษา (Education Administration)

การพิจารณาบริการแต่ละระบบบริหารแตกต่างกันอย่างไร ให้ใช้หลัก 4P เป็นเครื่องวิเคราะห์ ดังนี้ (สมคิด บางโม, 2562, หน้า 60)

1. ความมุ่งหมาย (Purpose) การบริหารการศึกษาไม่มุ่งหวังกำไร แต่มุ่งพัฒนาคนให้เจริญงอกงามในด้านต่าง ๆ การบริหารธุรกิจนั้นมุ่งหวังกำไรเป็นสำคัญ สำหรับการบริหารราชการนั้นมุ่งบริการ ให้ความสะดวกและคุ้มครองสวัสดิภาพของประชาชน

2. บุคคลที่เกี่ยวข้อง (People) ในระบบการบริหารการศึกษา บุคคลที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่เป็นผู้เยาว์ที่ยังไม่มีรายได้ แต่บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการราชการส่วนใหญ่ที่จะเป็นผู้บรรลุนิติภาวะแล้ว สำหรับการบริหารธุรกิจนั้นผู้เกี่ยวข้องมีตั้งแต่เด็กจนถึงผู้บรรลุนิติภาวะ

3. วิธีการดำเนินการ (Process) การดำเนินการของระบบการศึกษาต้องใช้ระยะเวลายาวนาน และสลับซับซ้อนมาก การดำเนินการของระบบราชการต้องเป็นพิธีการยึดระเบียบแบบแผน แต่การบริหารธุรกิจนั้นการดำเนินการไม่ยึดถือวิธีการ ไม่สลับซับซ้อนและไม่ใช้เวลายายนาน ต้องการความรวดเร็ว

4. ผลผลิต (Product) ผลผลิตของการบริหารธุรกิจ คือ สินค้าและบริการ ผลผลผลิตของการบริหารราชการ คือ ความอยู่ดีกินดีของประชาชน แต่ผลผลิตของการบริหารการศึกษา คือ บุคคลที่มีคุณภาพ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยทางการบริหารจัดการ หมายถึง ทรัพยากรหรือองค์ประกอบที่มีส่วนสำคัญในการบริหารงาน การดำเนินงานเพื่อไปสู่เป้าหมายตามนโยบาย แผนงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ที่ได้กำหนดไว้ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์เพื่อที่จะนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งบุคลากร วัสดุ งบประมาณมาบริหารจัดการตามหลักการที่วางไว้ โดยมีกระบวนการที่ชัดเจนเพื่อทำให้เกิดความสำเร็จเป็นรูปธรรมตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M–11M หรืออาจเรียกว่าทรัพยากรบริหารจัดการ หรือทรัพยากรการจัดการ (Management resources) แต่ที่ผู้วิจัยเลือกบุคลากร (Man) งบประมาณ (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Materials) การจัดการ (Management) คุณธรรมจริยธรรม (Morality) และวิธีการทำงาน (Method) เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่มีความสอดคล้องกับการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหาร 8M ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553, หน้า 12) (ยกเว้นการตลาด (Market) และการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message)) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) บุคลากร (Man) 2) งบประมาณ (Money) 3) วัสดุอุปกรณ์ (Materials) 4) การจัดการ (management) 5) คุณธรรมจริยธรรม (Morality) และ 6) วิธีการทำงาน (Method)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์

ความสำเร็จขององค์กรใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรจากภาครัฐ หรือภาคเอกชน สิ่งที่คอยช่วยขับเคลื่อนและผลักดันให้องค์กรเหล่านั้นประสบความสำเร็จได้ส่วนหนึ่งเป็นผลพวงมาจากการที่องค์กรนั้นมีผู้นำที่ดีและมีคุณภาพในการบริหารงาน บริหารคน และบริหารการเปลี่ยนแปลงจนสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จดังที่มุ่งหวังไว้ได้ แต่การที่องค์กรจะมีภาวะผู้นำที่ใช้ในเวลาที่ต้องการและเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพสามารถนำพาองค์กรสู่การบรรลุผลลัพธ์ตามเป้าหมาย

ความหมายของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์

มีนักทฤษฎีและนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความมากมาย ดังนี้

นฤมล สุภาทอง (2550) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ เป็นรูปแบบของภาวะผู้นำที่มองการณ์ไกลในการสร้างและพัฒนาองค์กรตามแผนกลยุทธ์เพื่อไปสู่เป้าหมาย

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2551, หน้า 10) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความสามารถในการคาดการณ์ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีความยืดหยุ่น และสามารถนำวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

เนตร์พัณณา ยาวิราช (2552, หน้า 44) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ หมายถึง รูปแบบของผู้นำเชิงกลยุทธ์เริ่มจากการเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ หมายถึง ผู้นำที่มองการณ์ไกลในอนาคตถึงสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นในระยะยาวข้างหน้า เช่น 5-10 ปี ข้างหน้า วางแผนกลยุทธ์เพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางที่ตั้งใจไว้ ผู้นำเชิงกลยุทธ์มีความสนใจต่อสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบต่อการกำหนดกลยุทธ์

เชวงศักดิ์ พฤกษเทเวศ (2553, หน้า 55) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ เป็นกระบวนการของอิทธิพลผู้นำมีต่อบุคคลอื่นให้มีพฤติกรรมไปในทิศทางที่ต้องการเพื่อการบรรลุและรักษาไว้ซึ่งวัตถุประสงค์ขององค์การ ที่ครอบคลุมทั้งเป้าหมาย (Ends) และวิธีการ (Means) โดยการกำหนดทิศทางขององค์การ การวางแผนหรือการสร้างทางเลือก การนำไปสู่การปฏิบัติ และการควบคุมหรือการประเมิน

Finkelstein and Hambrick (1996, p. 7) ให้ความหมาย ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ หมายถึง ผู้นำหรือกลุ่มผู้นำระดับสูงที่มีความสามารถในการคาดการณ์ มีมุมมองระยะยาว และสร้างความยืดหยุ่นให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย โดยขอบเขตความรับผิดชอบงานทั้งองค์การ

Nahavandi (2000) ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ หมายถึง ความสามารถในการทำนายอนาคตด้วยมี สายตาที่กว้างไกลรักษาความยืดหยุ่นและใจกว้างพอที่จะให้อำนาจหรือรับฟังบุคคลอื่นในการสร้างสรรค์ และเปลี่ยนแปลงเชิงกลยุทธ์เท่าที่จำเป็น ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์โดยธรรมชาติต้องทำหลายหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการผ่านบุคคลอื่นในการบริหารจัดการทั้งองค์กรมากกว่า ที่จะผ่านหน่วยงานย่อยตาม และกำหนดขอบเขตเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง (Dynamic) ต้องเรียนรู้วิธีการเข้าไปมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์ อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ สภาพแวดล้อมที่ไม่แน่นอนโดยคำพูดหรือโดยทำเป็นตัวอย่าง (Role Model) และส่งผ่านความสามารถในการมองอนาคตที่กว้างไกลไปยังองค์กรโดยรวมได้ ผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง การมีอิทธิพลในพฤติกรรม ความคิดและความรู้สึกของบุคคลที่พวกเขาทำงานด้วย ผู้นำเชิงกลยุทธ์ต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (Human Capital) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดของความชำนาญ (Skill) มีความรู้ในองค์กร (Knowledge Management) สร้างสรรค์นวัตกรรมเชิงพาณิชย์ (Innovation) สร้าง ผลตอบแทนที่สูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย (Above-average Return) ให้กับ Stakeholders จุดยุ่งยากของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์คือความสามารถในการบริหารการดำเนินงานขององค์การอย่างมีประสิทธิผลและรักษาผลการดำเนินงานที่สูงตลอดเวลา สนับสนุนค้ำจุนวัฒนธรรมที่ดี (Corporate Culture) ใช้ประโยชน์จากความสามารถหลัก (Core Competency) ใช้ระบบการควบคุมองค์กรอย่างมีประสิทธิผล ตลอดจนต้องวัดได้ และจัดให้มีการปฏิบัติทางคุณธรรม

Rowe (2001, p. 82) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ (Strategic Leadership) เป็นความสามารถใช้อิทธิพลสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ซึ่งเป็นการสร้างศักยภาพให้กับองค์กรในระยะยาว

Nongthanathorn (2002) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ หมายถึง บุคคลที่มีผลต่อผลลัพธ์ขององค์การ เป็นผู้มีวิสัยทัศน์ ความคิดสร้างสรรค์ออกแบบวัฒนธรรมองค์การ วิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกทันท่วงที รับฟังและเข้าใจผู้ร่วมงาน สามารถกำหนดและใช้แผนกลยุทธ์มีความยืดหยุ่นและเป็นผู้ริเริ่มการเปลี่ยนแปลงสร้างสรรค์องค์การในอนาคต

Daft (2005) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ หมายถึง ผู้ที่มีความสามารถในการมองอนาคต รักษาความยืดหยุ่น มีความคิดเชิงกลยุทธ์ และกระตุ้นริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เพื่อเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน

Hitt, Ireland, and Hoskisson (2007) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ เป็นภาวะการณ์ที่ผู้นำนำโดยการกำหนดทิศทาง การสร้างทางเลือกและการนำไปสู่การปฏิบัติ ผู้นำตามทฤษฎีนี้เชื่อว่า การที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การนั้นไม่ใช่จะอาศัยโชคช่วย แต่จะต้องเป็นผลจากการที่ต้องคอยติดตามสถานการณ์เปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การ การคาดการณ์ถึงอนาคตขององค์การในระยะยาวและการพัฒนายุทธศาสตร์ เพื่อมุ่งไปสู่อนาคตที่พึงประสงค์ โดยผู้นำเชิงกลยุทธ์จะต้องมีการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ การบริหารทรัพยากรในองค์การ การสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิผล การมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม การควบคุมองค์การให้เหมาะสม

Lear (2012) ที่กล่าวไว้ว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ เป็นกระบวนการสร้างวิสัยทัศน์ และการสื่อสารไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจ ให้ติดตามและมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บรรลุและรักษาความสามารถในการแข่งขัน และเพื่ออนาคตองค์กร เช่นเดียวกับ

Robbins & Coulter (2013) ที่ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ เป็นกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การนำไปปฏิบัติ และการควบคุมหรือการประเมินผล รวมทั้งการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน โดยใช้ความเป็นผู้นำให้คนอื่นดำเนินการด้วยความสมัครใจ

จากความหมายของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์จากนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน สรุปได้ว่าภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ หมายถึง ผู้นำที่มีความสามารถในการคาดคะเนมองในอนาคตและกำหนดวิสัยทัศน์ได้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ มีความคิดสร้างสรรค์สามารถกำหนดแผนกลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบต่อคู่แข่งขัน รวมทั้งสามารถถ่ายทอดผลักดันให้การบริหารเชิงกลยุทธ์ประสบความสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ลักษณะภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์

สมยศ นาวีการ (2548) ได้เสนอแนวคิดภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ไว้ในตำราเรื่องการบริหารเชิงกลยุทธ์ โดยกล่าวว่า ผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ ควรมีคุณลักษณะ 6 ประการ คือ

1. การกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์
2. การใช้ประโยชน์ความสามารถแกน
3. การสร้างวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ

4. การสร้างระบบการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

5. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

6. การรักษาจริยธรรมทางธุรกิจ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) ได้กล่าวไว้ในตำราภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ว่าภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำที่มีความสามารถพิเศษ และภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป ซึ่งประกอบด้วย คุณลักษณะเฉพาะเชิงพฤติกรรม และแนวทางการปฏิบัติ ดังนี้

1. ผู้นำที่มีความคิดความเข้าใจในระดับสูง (Highlevel cognitive activity) การคิดทางกลยุทธ์ต้องอาศัยทักษะด้านความรู้สึกนึกคิด และความเข้าใจระดับสูง เช่น ความสามารถในการคิดเชิงมโนภาพ (Conceptually) การซึมซับและการรับรู้แนวโน้มของสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างมีเหตุมีผล และมีความสามารถในการสรุปข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำไปกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการตลอดจนสามารถประมวลข้อมูลต่าง ๆ และเข้าใจผลที่ตามมาขององค์การที่มีปฏิกิริยากับสภาพแวดล้อมนี้ เรียกว่า วิธีการคิดเชิงระบบ (Systems thinking)

2. ความสามารถในการนำปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ มากำหนดกลยุทธ์ (Gathering multiple inputs to formulate strategy) ต้องเป็นผู้ที่มีสมาธิในการทำงานสูง และสามารถกำหนดอนาคตได้

3. การมีความคาดหวังและการสร้างโอกาสสำหรับอนาคต (Anticipating and creating a future) ต้องอาศัยทักษะการคาดคะเนอนาคต “การมองอนาคตอย่างทะลุปรุโปร่งเป็นเรื่องของความแตกต่างระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว” ดังนั้น ผู้นำเชิงกลยุทธ์จึงต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับอนาคต มีการคาดคะเนอย่างแม่นยำเกี่ยวกับรสนิยมและความต้องการของลูกค้า ตลอดจนการคาดคะเนทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับองค์การในอนาคต

4. วิธีการคิดเชิงปฏิวัติ (Revolutionary thinking) เป็นการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบ ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับคำว่า การสร้างสรรค์อนาคตใหม่ (Reinventing the future) Hamel กล่าวไว้ว่า “กลยุทธ์ใดก็ตามหากไม่สามารถท้าทายสถานการณ์หรือสภาพที่เป็นอยู่ได้ ก็ไม่อาจเรียกว่า กลยุทธ์” หลายองค์การที่ไม่ประสบความสำเร็จ ก็เพราะกลยุทธ์ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เหนือกว่าคู่แข่งขัน

5. การกำหนดวิสัยทัศน์ (Creating a vision)

Davies and Davies (2004) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลของผู้นำเชิงกลยุทธ์ไว้ว่า คุณลักษณะของผู้นำเชิงกลยุทธ์ประกอบด้วย

1. เป็นผู้ที่ไม่พึงพอใจกับสิ่งที่มีอยู่ในปัจจุบัน คือ มีความคิดสร้างสรรค์ ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ ปรับปรุง พัฒนาองค์การอยู่ตลอดเวลา

2. มีความสามารถในการดูดซับความรู้ใหม่ ๆ สามารถนำความรู้มาวิเคราะห์ ประยุกต์ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ใหม่ต่อองค์การ มีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา

3. มีความสามารถในการปรับตัว เป็นผู้ที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและมีความยืดหยุ่นสูง และ

4. มีภาวะผู้นำ และมีสติปัญญา มีการตัดสินใจที่ถูกต้องในเวลาที่เหมาะสม สามารถวิเคราะห์และตัดสินใจได้ว่า สิ่งไหนคือความคิดที่ดีหรือไม่ดี ทำให้ผู้อื่นยอมรับในคุณค่าและความคิดของตน นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์

ในเรื่ององค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์นั้น มีผู้กล่าวถึงไว้หลายแนวคิด ดังนี้

เชวงศักดิ์ พฤกษเทเวศ (2553, หน้า 73-80) ได้สรุปองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์เกี่ยวกับองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน คือ 1) ด้านการกำหนดทิศทางขององค์การ 2) ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และ 3) ด้านการควบคุมและประเมินกลยุทธ์ รายละเอียดแต่ละองค์ประกอบ สรุปได้ดังนี้

1. ด้านการกำหนดทิศทางขององค์การ หมายถึง วิธีการที่จะบรรลุวิสัยทัศน์จะต้องใช้วิธีการอย่างไร องค์การที่ประสบความสำเร็จต้องสามารถแปลงวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติอย่างมีคุณค่าและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ โดยผู้นำต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญ ได้แก่ ความเข้าใจในระดับสูง ความสามารถในการนำปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ มากำหนดกลยุทธ์ความสามารถในการพยากรณ์และกำหนดอนาคต ความสามารถในการคิดเชิงปฏิวัติ และความสามารถในการกำหนดวิสัยทัศน์

2. ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ หมายถึง การตัดสินใจและการลงมือดำเนินการปฏิบัติของผู้บริหารซึ่งเป็นการกำหนดการดำเนินการระยะทางขององค์การ การจัดการเชิงกลยุทธ์จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการจัดการที่เป็นพื้นฐานขององค์การหรือหน้าที่ของการบริหารจัดการ (Functions of Management) ได้แก่ การวาง (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำไปปฏิบัติ (Leading) และการควบคุมการปฏิบัติการ (Controlling)

3. ด้านการควบคุมและประเมินกลยุทธ์ หมายถึง กระบวนการวัดการปฏิบัติงานที่ได้มีการวางแผน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์กลยุทธ์ขององค์การ โดยครอบคลุมการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานที่กำหนด และการแก้ไขปรับปรุงสิ่งที่ผิดพลาดไปจากมาตรฐาน ได้แก่ การวัดผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานที่กำหนด และการแก้ไขหรือปรับปรุงสิ่งที่ผิดพลาดหรือเบี่ยงเบนไปจากมาตรฐาน

สืบวงศ์ กาฬวงศ์ (2554, หน้า 76-87) ได้สังเคราะห์และจำแนกคุณลักษณะของผู้นำเชิงกลยุทธ์มี่มีประสิทธิภาพภายใต้แนวคิดบทบาทของผู้นำเชิงกลยุทธ์และแนวคิดของผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิผลที่สะท้อนทั้งลักษณะของขอบข่ายความรับผิดชอบและสมรรถนะ (Competency) ที่ผู้นำเชิงกลยุทธ์พึงมี จากแนวคิดของนักวิชาการประกอบด้วย Boal and Hooljberg (2000); Davies and Davies (2004); Gandz (2006) โดยแบ่งคุณลักษณะของผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิผลออกเป็น 5 คุณลักษณะดังนี้

1. สามารถพัฒนาวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์การได้ กล่าวคือ ผู้นำเชิงกลยุทธ์ต้องสามารถเห็นภาพในอนาคตอย่างชัดเจน สามารถคาดการณ์บริบทของการแข่งขันโอกาสและอุปสรรคขององค์การได้อย่างแม่นยำ เพื่อนำมากำหนดเป็นเป้าหมายระยะทางขององค์การหรือวิสัยทัศน์ที่ท้าท้าย และสร้างคุณค่าเป็นที่รับรู้ของผู้เกี่ยวข้องตลอดจนมีความสามารถในการนำวิสัยทัศน์ดังกล่าว ไปสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้อง เกิดความเข้าใจตระหนักถึงความสำคัญและคุณค่าของวิสัยทัศน์ จนเกิดเป็นความเชื่อมั่นของผู้เกี่ยวข้องในอันที่จะยึดถือวิสัยทัศน์นั้นเป็นหลักแห่งคุณค่า

2. สามารถพัฒนากลยุทธ์ที่มีประสิทธิผล เนื่องจากกลยุทธ์เป็นแนวทางการบรรลุวิสัยทัศน์ที่สร้างความได้เปรียบให้แก่องค์การ หรือเป็นการดำเนินการในแนวทางที่องค์การใช้ทรัพยากรน้อยแต่ได้ผลตอบแทนสูง ผู้นำเชิงกลยุทธ์ต้องสามารถระบุและมีความเข้าใจถึงสมรรถนะหลัก (Core Competency) ขององค์การ สามารถเข้าในบริบทสภาพแวดล้อมของการแข่งขัน สามารถมองภาพรวมของการแข่งขัน การดำเนินงานจุดแข็งจุดอ่อนที่มีความซับซ้อนของเหตุการณ์ ความทับซ้อนในความเป็นเหตุและผลสามารถสังเคราะห์หรือคิดเชิงกลยุทธ์ให้องค์การได้เปรียบ เป็นกลยุทธ์ที่สะท้อนความต้องการของประชาชนหรือเป็นกลยุทธ์ที่ช่วยให้องค์การใช้ทรัพยากรน้อย เพื่อการบรรลุเป้าหมายองค์การ

3. สามารถเชื่อมโยงกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ ซึ่ง หมายถึง กลยุทธ์นั้นต้องถูกนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิผล ผู้นำเชิงกลยุทธ์ต้องมีสมรรถนะในการประสานกิจกรรมและทรัพยากรของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำมาขับเคลื่อนกลยุทธ์ในฐานะที่เป็นศูนย์กลางของการเปลี่ยนแปลง โดยผู้นำต้องทราบถึงข้อกำหนด ระเบียบและวัฒนธรรมของแต่ละหน่วยย่อย มีความสามารถในการวินิจฉัยตัดสินใจ ลำดับการใช้ทรัพยากรและจัดลำดับความสำคัญของกลยุทธ์ได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนสามารถดำเนินการเชิงกลยุทธ์ได้อย่างสมดุล ไม่เน้นแต่งานพัฒนาโดยละเลยการเรียนรู้ขององค์การและบุคลากรหรือผลตอบแทนทางการเงิน

4. สามารถสร้างปัจจัยสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากการจัดการเชิงกลยุทธ์ เป็นการจัดการที่ตั้งอยู่บนการยอมรับอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมองค์การ การเปลี่ยนแลงนำไปสู่ผลที่คาดหวัง ผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิผลต้องมีความฉลาดในการใช้อำนาจและมีความฉลาดทางสังคมเพื่อกระตุ้นให้เกิดวัฒนธรรมที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงเป็นผู้นำที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงาน มีความตั้งใจจริงในการมอบอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และการปรับตัวอย่างมีประสิทธิผล นอกจากนั้นผู้นำเชิงกลยุทธ์ต้องสามารถเป็นแบบอย่างในการดำเนินงานบนฐานของจริยธรรมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณค่าของการดำเนินงาน ในบริบทสังคมที่พิสูจน์ความตั้งใจจริงและความจริงใจจากจริยธรรมของผู้นำ สุดท้ายผู้นำต้องไม่ละเลยต่อการพัฒนาทุนทางสังคม ซึ่งจะมีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืน

5. สามารถพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การจัดการเชิงกลยุทธ์เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติจำนวนมาก ซึ่งทุกคนมีความสำคัญต่อความสำเร็จเชิงกลยุทธ์ เนื่องจากการจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ไปสู่การบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ ผลการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ได้สำเร็จหรืออาจไม่สำเร็จซึ่งเป็นผลมาจากบุคลากรของแต่ละฝ่ายขาดความรู้ ขาดความเข้าใจ ขาดความผูกพันและขาดทักษะในการจัดการเชิงกลยุทธ์ ผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิผลต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพในการดำเนินงานเชิงนวัตกรรม และให้มีสมรรถนะสอดคล้องกับการดำเนินงานที่มีประสิทธิผล

ตวัญลักษณ์ พวงนิล (2555, หน้า 63-80) สรุปองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์เพื่อใช้ในการวิจัยและพัฒนาโปรแกรมพัฒนาผู้นำเชิงกลยุทธ์ไว้ 4 องค์ประกอบ คือ

องค์ประกอบที่ 1 ความคิดความเข้าใจระดับสูง (High-level Cognitivity) หมายถึง ความคิดความเข้าใจที่ใช้ในการซึมซับและการรับรู้แนวโน้มปัจจัยต่าง ๆ จำนวนมากได้อย่างมีเหตุผล และสามารถสรุปข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำไปกำหนดแผนปฏิบัติการ ตลอดจนสามารถประมวลผลข้อมูลต่าง ๆ และเข้าใจผลที่ตามมาสำหรับองค์กรที่มีปฏิกิริยากับสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย การคิดเชิงระบบ การคิดเชิงมโนทัศน์ และการคิดเชิงสร้างสรรค์

องค์ประกอบที่ 2 การกำหนดทิศทางขององค์การ (Strategic Direction Setting) หมายถึง การวิเคราะห์สถานการณ์ภายนอกและภายในองค์การ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปกำหนดทิศทางขององค์การได้อย่างเป็นรูปธรรมประกอบด้วย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment Analysis) และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment Analysis)

องค์ประกอบที่ 3 การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy formulation) หมายถึง การนำข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับจากการวิเคราะห์สถานการณ์ขององค์การมาจัดทำกลยุทธ์แต่ละระดับในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งการประเมินและคัดเลือกว่ากลยุทธ์ใดที่มีความเหมาะสมกับองค์การมากที่สุด ประกอบด้วยการนำปัจจัยต่าง ๆ มากำหนดกลยุทธ์ และความสามารถในการพัฒนากลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นไปประยุกต์ในการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม ผ่านการวางแผนอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วยการวางแผนกลยุทธ์ (Strategy Planning) และการวางแผนปฏิบัติการ (Operation Planning)

Robbins and Coulter (2003) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ประกอบด้วยกระบวนการเชิงกลยุทธ์ 8 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) คือขั้นที่ 1 การระบุพันธกิจ วัตถุประสงค์และกลยุทธ์ขององค์การ ขั้นที่ 2 การวิเคราะห์สถานการณ์ ขั้นที่ 3 กำหนดโอกาสและอุปสรรค ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์ทรัพยากรและความสามารถขององค์การ ขั้นที่ 5 การกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อน และขั้นที่ 6 การกำหนดกลยุทธ์

2. การนำไปปฏิบัติ (Implementation) คือ ขั้นที่ 7 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และ 3) การควบคุมหรือประเมินผล (Evaluation) คือ ขั้นที่ 8 การประเมินผลงาน ซึ่งจะเห็นว่าการดำเนินกระบวนการเชิงกลยุทธ์จะเน้นการวางแผน แต่หาการวางแผนกลยุทธ์เป็นอย่างดีแล้วมิได้นำไปปฏิบัติ หรือประเมินผลอย่างเหมาะสม องค์การก็จะไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้ ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทุกกระบวนการต่างก็มีความสำคัญ

และต่อเนื่องซึ่งกันและกัน ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียด ดังนี้

ขั้นที่ 1 การระบุพันธกิจ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ขององค์การ (Indentify Current Mission, Objection Strategies) การสำรวจและทบทวนพันธกิจ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ปัจจุบันขององค์การ พันธกิจจะทำให้ผู้บริหารทราบถึงความมุ่งหมาย (Purpose) องค์การจะได้ยึดเป็นหลักในขอบเขตของสินค้าหรือบริการขององค์การ ส่วนเป้าหมายปัจจุบันขององค์การจะทำให้ทราบถึงรายละเอียดของพันธกิจที่กำหนดไว้ ผู้บริหารต้องพิจารณาว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้สอดคล้องของกลยุทธ์กับเป้าหมายขององค์การ และพิจารณาความเหมาะสมของกลยุทธ์ว่าควรมีการปรับเปลี่ยนหรือไม่ในสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคต

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์สถานการณ์ (Analyzing the Environment) คือ การวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายนอก (External Environment) ซึ่งมีผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์การ ผู้บริหารจำเป็นต้องวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายนอกอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมากำหนดกลยุทธ์ขององค์การอย่างถูกต้อง ทั้งสิ่งแวดล้อมภายนอกทั่วไป (General Environment) ซึ่งได้แก่ภาวะเศรษฐกิจ การเมือง กฎหมาย สังคม วัฒนธรรม ประชากรศาสตร์ เทคโนโลยี และโลกาภิวัตน์ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมเฉพาะ (Specific Environment) เช่นผู้รับบริการ วัตถุดิบ คู่แข่ง กลุ่มผลประโยชน์ ซึ่งผู้บริหารต้องพิจารณาแนวโน้ม (Trends) ของสิ่งแวดล้อมเหล่านี้ เพื่อให้เป็นข้อมูลในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ขององค์การให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดโอกาสและอุปสรรค (Identify Opportunities and Threats) เป็นขั้นตอนที่มีผลมาจากขั้นตอนที่ 2 เมื่อวิเคราะห์สถานการณ์ที่เป็นสิ่งแวดล้อมภายนอกแล้วหากผลกระทบต่อองค์การ แต่หากผลกระทบต่อองค์การเป็นลบ (Negative) แสดงว่าเป็นอุปสรรค (Threats) ต่อองค์การ แต่อย่างไรก็ตามสถานการณ์เดียวกันอาจเป็นโอกาสต่อองค์การหนึ่งแต่เป็นอุปสรรคต่ออุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน อาจเป็นโอกาสต่อองค์การหนึ่งแต่เป็นอุปสรรคต่อองค์การหนึ่งก็ได้ แม้จะเป็นองค์การที่อยู่ในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน (Same industry) ทั้งนี้เพราะแต่ละองค์การอาจมีสิ่งแวดล้อมภายใน คือ ทรัพยากรขององค์การแตกต่าง หรือความสามารถในการจัดแตกต่างกัน บางครั้งแนวโน้มของสถานการณ์เดียวกันอาจมีผลกระทบทั้งที่เป็นโอกาสและอุปสรรคต่อองค์การเดียวกันทั้งสองอย่างพร้อม ๆ กัน

ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์ทรัพยากรและความสามารถขององค์การ (Analyzing the Organization' s Resources and Capabilities) คือ การวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายในองค์การ (Internal Environment) เช่น พิจารณาทักษะ (Skills) และความสามารถ (Abilities) ของพนักงานขององค์การ ผลิตภัณฑ์ (Product) สถานะทางการเงิน (Financial Position) สิ่งแวดล้อมภายในองค์การจะเป็นกรอบกำหนดความสำเร็จในการบริหารงานขององค์การอย่างหนึ่ง องค์การที่มีความสามารถเด่น (Core Competencies) ทางใดทางหนึ่ง เช่น ทักษะความชำนาญ เทคโนโลยี เงินทุน เหนือองค์การอื่น ใครจะเป็นอาวุธ (Competitive Weapons) ที่สร้างได้เปรียบทางด้านการแข่งขัน องค์การธุรกิจปัจจุบันจึงพยายามสร้างความสามารถเด่นที่คู่แข่งไม่อาจมีหรือเทียบเทียมได้

ขั้นที่ 5 การกำหนดจุดแข็ง และจุดอ่อน (Identifying Strength and Weakness) จากการวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 4 หากองค์การมีสิ่งแวดล้อมภายในที่ดีเด่นหรือเหนือกว่าเมื่อเทียบกับคู่แข่ง หมายถึง องค์การนั้นมีจุดแข็ง (Strength) แต่หากสิ่งแวดล้อมภายในด้อยกว่าคู่แข่งจะเป็นจุดอ่อน (Weakness) ขององค์การ เมื่อองค์การมีจุดแข็งต้องรักษาไว้ให้มีอยู่โดยตลอด ขณะเดียวกันต้องแก้ไขจุดอ่อนหรือพยายามปรับเปลี่ยนให้เป็นจุดแข็งให้ได้ อย่างไรก็ดี วัฒนธรรมองค์การ (Organization's Culture) ซึ่งเป็นสิ่งแวดล้อมอย่างหนึ่งขององค์การที่เป็นบุคลิกภาพ (Personality) ที่สะท้อนค่านิยม ความเชื่อร่วมกันของคนในองค์การ อาจเป็นจุดแข็งหรือจุดอ่อนขององค์การได้ เช่น หากวัฒนธรรมองค์การมีผลทำให้พนักงานมีความสามัคคี ภักดีต่อองค์การร่วมมือกันทำงานหนักเพื่อองค์การก็จะเป็นจุดแข็ง แต่หากวัฒนธรรมองค์ที่เคยปฏิบัติมาตลอดไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น การแต่งตั้งพนักงานที่ใช้ระบบอาวุโสอย่างเดียวโดยไม่พิจารณาความสามารถอาจถือเป็นจุดอ่อนขององค์การได้เช่นเดียวกัน ดังนั้นวัฒนธรรมองค์การจึงเป็นปัจจัยที่ผู้บริหารต้องพิจารณาเพื่อประกอบการกำหนดกลยุทธ์ขององค์การด้วยหากองค์การใดมีวัฒนธรรมองค์การและอาจจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การ

ขั้นที่ 6 การกำหนดกลยุทธ์ (Formulating Strategies) องค์การทั้งหลายจำเป็นต้องมีกลยุทธ์ระดังองค์การ ระดับกลุ่ม และระดับหน้าที่ การกำหนดกลยุทธ์จะดำเนินตามขั้นตอนการตัดสนใจ ผู้บริหารจะกำหนดกลยุทธ์หลากหลาย แล้วเลือกกลยุทธ์ที่ให้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด และต้องพยายามผนวกกลยุทธ์ให้เข้ากันได้กับกลยุทธ์อื่น ๆ ขององค์การ และต้องเป็นกลยุทธ์ที่สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน จากจุดแข็งและโอกาสเหนือคู่แข่งโดยพยายามให้เกิดความได้เปรียบอย่างยั่งยืน (Sustainable)

ขั้นที่ 7 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Implementing Strategies) กลยุทธ์จะบังเกิดผลเมื่อนำไปปฏิบัติ แม้ผู้บริหารจะวางแผนกลยุทธ์ไว้ดีเพียงใด หากไม่มีการปฏิบัติอย่างเหมาะสมก็ไม่เกิดประโยชน์อะไรต่อองค์การ การปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ซึ่งต้องอาศัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นทีม การจูงใจและความเป็นผู้นำ

ขั้นที่ 8 การประเมินผลงาน (Evaluating Results) เพื่อให้ทราบว่ากลยุทธ์ (Strategies) ที่ปฏิบัติไปทำให้องค์การบรรลุเป้าหมาย (Goals) หรือวัตถุประสงค์ (Objectives) ภายใต้พันธกิจ (Mission) เพียงใด มีความคลาดเคลื่อนระหว่างวัตถุประสงค์กับการปฏิบัติจริงตรงไหน ควรต้องมีการปรับแก้อย่างไร กระบวนการประเมินผลงานหรือการควบคุม (Control Process) ซึ่งเป็นกระบวนการในการตรวจสอบกิจกรรมที่ปฏิบัติเพื่อให้แน่ใจว่าจะบรรลุผลสำเร็จตามแผน หากมีการเบี่ยงเบนจากแผนต้องดำเนินการแก้ไข ผู้บริหารต้องเกี่ยวข้องกับหน้าที่ในการควบคุม แม้เป็นผู้บริหารในส่วนงานหรือกิจกรรมย่อย ๆ ในแผนก็ตาม

Dubrin (2004, pp. 333-336) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของผู้นำที่มีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ว่า ประกอบด้วย คุณลักษณะเฉพาะพฤติกรรมและแนวทางการปฏิบัติโดยรวม คุณลักษณะทั้งของภาวะผู้นำที่มีความสามารถพิเศษ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเข้าด้วยกันโดยมีองค์ประกอบ 5 ประการ

1. ผู้นำที่มีความคิดความเข้าใจระดับสูง การคิดเชิงกลยุทธ์นั้น ต้องอาศัยทักษะด้านความเข้าใจที่เกิดขึ้นในระดับสูง เช่น ความสามารถในการคิดเชิงมโนภาพในการซึมซับและการรับรู้แนวโน้มของสิ่งต่าง ๆ จำนวนมาก ได้อย่างมีเหตุผล และมีความสามารถในการสรุปข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำไปกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการ ตลอดจนสามารถประมวลข้อมูลต่าง ๆ และผลที่เข้าใจตามมาสำหรับองค์การที่มีปฏิกิริยากับสภาพแวดล้อมนี้เรียกว่าการคิดเชิงระบบ เป็นความสามารถในการบริหารธุรกิจให้ฝ่ายต่าง ๆ ได้ทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างเดียวกัน ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1.1 ต้องคำนึงถึงทั้งความเกี่ยวข้องกันและมีความอิสระต่อกัน

1.2 การวิเคราะห์และการเก็บรวบรวมเกี่ยวกับสิ่งที่จำเป็นสำหรับด้านความเข้าใจ

1.3 การแยกงานด้านบริหารออกเป็นระบบที่มีหลายระดับ โดยแต่ละระดับนั้นก็ยังมีความแตกต่างในเรื่องของตัวแทน และทักษะสำหรับงานนั้น ๆ ซึ่งบางคนอาจข้ามกระโดดไปมาระหว่างชั้นที่สูงกว่าและต่ำกว่าได้

1.4 ผู้จัดการ ที่มีอายุงานมากเท่าใดก็ยิ่งจะเป็นผู้ที่มีทักษะและไหวพริบในการแก้ปัญหามากขึ้นเท่านั้น เช่น ผู้จัดการที่มีอายุงาน 25 ปี ย่อมมีทักษะในการแก้ปัญหาได้ดีกว่าผู้จัดการที่มีอายุงานเพียงแค่ 1 ปี เป็นต้น และยิ่งตำแหน่งที่สูงขึ้นก็ยิ่งจำเป็นต้องมีทักษะดังกล่าวมากยิ่งขึ้นเช่นกัน

1.5 นักคิดเชิงระบบต้องมีความสามารถด้านการจินตนาการเพื่อรับมือกับปัญหาซึ่งเป็นเรื่องของความสามารถในการสร้างมโนภาพ ในแต่ละองค์การจะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อองค์การนั้นมีผู้นำที่มีความสามารถในการด้านความคิด ความเข้าใจและเรื่องของการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ก็มีความสำคัญอีกเช่นกัน เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยในการกำหนดทางเลือกปฏิบัติ เพื่อกำหนดทิศทางขององค์การที่จะดำเนินไป และการตั้งคำถามแบบสร้างเงื่อนไขก็เป็นเรื่องที่ ต้องอาศัยด้านการจินตนาภาพ

2. ความสามารถในการนำปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ มากำหนดกลยุทธ์ ผู้นำเชิงกลยุทธ์นั้นอาจเปรียบได้กับผู้ที่มีสมาธิสูงในการทำงานโดยอิสระ และสามารถกำหนดอนาคตได้ในทางปฏิบัติแล้วผู้นำก็จะปรึกษาหารือกับบรรดาผู้ที่เกี่ยวข้องหลาย ๆ ฝ่ายซึ่งเป็นลักษณะของความเป็นประชาธิปไตยในการทำงานร่วมกันเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ แต่ข้อควรระวังอย่างหนึ่งก็คือ อย่าพยายามใช้คตินิยมแบบเพิ่มขึ้นทีละน้อย ซึ่ง หมายถึงแนวทางการตัดสินใจที่ใช้พื้นฐานของสถานการณ์ที่แล้ว ๆ มาเป็นหลัก กล่าวคือ ถ้าปีที่ผ่านมาเคยทำอย่างไร ก็มักจะใช้สิ่งนั้นเป็นจุดเริ่มต้นในการเพิ่มหรือลดในปีต่อไป ทำให้ขาดการพิจารณาข้อมูล ณ เวลาปัจจุบันซึ่งแตกต่างจากอดีตไปแล้ว

3. การมีความคาดหวังและการสร้างโอกาสสำหรับอนาคต ซึ่งต้องอาศัยทักษะการคาดคะเนอนาคต จากคำกล่าวที่ว่าการมองอนาคตอย่างทะลุปรุโปร่งเป็นเรื่องของความแตกต่างระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว ดังนั้นจึงต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับอนาคต เป็นการคาดคะเนอย่างแม่นยำเกี่ยวกับรสนิยมและความต้องการของลูกค้า ตลอดจนเป็นการคาดคะเนทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับองค์การในอนาคต

4. วิธีการคิดเชิงปฏิวัติ ได้กล่าวไว้ว่า กลยุทธ์ใดก็ตามหากไม่สามารถท้าทายสถานการณ์หรือสภาพที่เป็นอยู่ได้ก็ไม่อาจเรียกสิ่งนี้ว่ากลยุทธ์เป็นการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับคำว่า การสร้างสรรค์

อนาคตใหม่ หลายองค์การที่ไม่ประสบความสำเร็จเพราะกลยุทธ์ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เหนือกว่าคู่แข่ง แนวความคิดเชิงปฏิวัติจึงเป็นเรื่องของการจัดแนวความคิดใหม่เกี่ยวกับสินค้า บริการตลาด และแม้แต่ภาคอุตสาหกรรมโดยรวม ซึ่งสามารถให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมายที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การมากกว่าการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยดังตัวอย่างต่อไปนี้

4.1 การสร้างแนวคิดใหม่เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ เป็นแนวทางของการปรับปรุงด้านสมการเชิงมูลค่าของสินค้า/บริการอย่างแท้จริง สมการเชิงมูลค่า หมายถึง การพิจารณาว่าบุคคล (ลูกค้า) ต้องจ่ายเงินมากเท่าใดเพื่อให้ได้คุณค่าของสิ่งนั้นกลับมา มูลค่านี้ หมายถึง ตัวอย่าง เมื่อ 10 ปีที่แล้ว พริ้นเตอร์เลเซอร์มีราคาประมาณ 120,000 บาท แต่ปัจจุบัน มีราคาเพียงประมาณ 30,000 บาท อีกความหมายของสมการเชิงมูลค่า คือ การใช้ประโยชน์จากคุณประโยชน์หลักหรือหน้าที่หลักของสินค้า/บริการนั้นไปในรูปแบบใหม่ ตัวอย่าง ประโยชน์หลักของบัตรเครดิต คือ การสร้างความมั่นใจให้กับผู้ขายเกี่ยวกับการซื้อที่ปรากฏบนบัตรนั้น หมายถึง ผู้ที่กำลังใช้บัตรเครดิต (เจ้าของบัตร) ในขณะเดียวกันอาจสร้างความมั่นใจในแบบเดียวกันนี้ได้ในรูปแบบอื่น เช่น การพิมพ์ลายนิ้วมือ การบันทึกเสียง (และคนที่คิดได้แบบนี้คือ ผู้ที่มีความคิดแบบสร้างสรรค์นั่นเอง)

4.2 การกำหนดนิยามตลาดใหม่ เป็นวิธีของการกำหนดขอบเขตเกี่ยวกับสภาพตลาดแบบกว้างให้ได้ครอบคลุมมากที่สุด โดยมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

วิธีที่ 1 การผลิตสินค้า / บริการให้เหมาะกับตลาดสากล (ความต้องการของคนส่วนใหญ่ในโลก) ราคาสากลไม่สูงมากันก เพื่อทดแทนสินค้า/บริการที่ราคาแพง ๆ

วิธีที่ 2 การผลิต/การให้บริการตามความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้าเพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้กับลูกค้า

วิธีที่ 3 เพิ่มช่องทางใหม่ในการเข้าถึงลูกค้า เช่น การขายผ่านทางอินเทอร์เน็ต

4.3 การปรับของเขตอุตสาหกรรมใหม่ โดยมีวิธีการดำเนินการดังนี้

วิธีที่ 1 การปรับขนาดอุตสาหกรรมใหม่ เช่น การขยับตัวจากอุตสาหกรรมระดับท้องถิ่น ขึ้นไปเป็นระดับภูมิภาค แล้วเพิ่มเป็นระดับชาติและระดับโลก

วิธีที่ 2 การลดจำนวนผู้ค้าคนกลาง หรือเครือข่ายของผู้ขาย ปัจจัยการผลิต และยัง หมายถึง การเปลี่ยนโกดังเป็นร้านค้า เป็นต้น

วิธีที่ 3 การเพิ่มบริการเสริม เช่น บริการรถจักรยานยนต์จัดส่งสินค้าถึงที่แก่ลูกค้าซุปเปอร์มาร์เก็ตอาจบริการขายอาหารร้อน ๆ สำหรับนำกลับบ้านได้ด้วย

5. การกำหนดวิสัยทัศน์ เป็นการกำหนดสภาพขององค์การที่ต้องการจะเป็นในอนาคตหรือเป็นเป้าหมายที่มีลักษณะกว้าง ๆ ซึ่งเป็นความต้องการในอนาคต โดยยังไม่ได้กำหนดวิธีการเอาไว้เป็นการสร้างความคิดโดยการใช้คำถาม เช่น คำถามถึงสิ่งที่ดีที่สุด ยิ่งใหญ่ที่สุดบริการที่ดีที่สุด ฯลฯ และวิสัยทัศน์ ซึ่งเป็นรูปแบบของข้อเสนอแนะแบบไม่เจาะจง และเป็นตำแหน่งของทิศทางที่จะไปองค์ประกอบของวิสัยทัศน์ มีดังนี้

5.1 การกำหนดวิสัยทัศน์ เป็นการกำหนดสิ่งที่องค์การต้องการในอนาคตในลักษณะกว้างขวางในระยะยาว

5.2 การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ เป็นการปฏิบัติตามภารกิจที่กำหนดเอาไว้เพื่อให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดเอาไว้ ซึ่งต้องอาศัยความสามารถและความเต็มใจจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

5.3 นวัตกรรมที่เป็นจริงได้ วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้นั้นจะต้องมีลักษณะใหม่และเป็นจริงได้ ซึ่งต้องอาศัยผู้นำที่มีความสามารถพิเศษ

5.4 แบบกว้าง ๆ ลักษณะวิสัยทัศน์อาจจะเป็นเป้าหมายที่มีลักษณะกว้างขวางเกี่ยวกับความต้องการในอนาคต โดยไม่ได้เจาะจงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

5.5 แบบเจาะลึกลงรายละเอียด ลักษณะวิสัยทัศน์อาจจะเป็นลักษณะเจาะจงในรายละเอียดของเรื่องหนึ่งก็ได้

5.6 การเผชิญความเสี่ยง ลักษณะวิสัยทัศน์จะมีลักษณะที่ต้องเผชิญความเสี่ยงเพราะสิ่งที่ต้องการในอนาคตนั้นไม่ใช่สิ่งที่จะทำได้โดยง่ายดาย ซึ่งใครจะทำก็ได้ลักษณะนี้ จึงถือว่าวิสัยทัศน์จะต้องมีความเสี่ยงเกิดขึ้น

5.7 การมุ่งกำไร โดยทั่วไปแล้ววิสัยทัศน์จะมุ่งที่การสร้างกำไร ตัวอย่างบริษัทมีวิสัยทัศน์ว่า เพื่อผดุงรักษาความสำเร็จทางด้านการค้าในฐานะบริษัทการตลาดชั้นนำของโลกในด้านเสื้อผ้ายี่ห้อดัง ๆ และเหนือกว่าสิ่งอื่นใด คือ ทุกคนต้องการได้รับความพึงพอใจจากความสำเร็จคุณภาพชีวิตที่สมดุลทั้งส่วนตัวกับหน้าที่การงาน และสนุกกับการบุกบั่นความเพียรพยายามในการทำงานจะเห็นว่าวิสัยทัศน์นี้เมื่อทำสำเร็จจะส่งผลต่อการสร้างกำไรเพิ่มขึ้น

Hill and Jones (2008) กล่าวว่า ผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จในการจัดการจัดเชิงกลยุทธ์ ดังนั้นผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิผลมีลักษณะดังนี้

1. มีความชัดเจนในวิสัยทัศน์ (Clalify of vision) การจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นการพิจารณาภาพรวมขององค์การและบริบท เพื่อกำหนดเป้าหมายระยะยาวหรือวิสัยทัศน์ขององค์การ หากผู้นำซึ่งมีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทาง ไม่สามารถระบุเป้าหมายในอนาคตได้อย่างชัดเจนให้แก่บุคลากร ความล้มเหลวในการจัดการเชิงกลยลยุทธ์ย่อมเกิดขึ้นได้ เพราะทุกคนมีความเข้าใจในเป้าหมายที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้นำจึงต้องสร้างความชัดเจนในเชิงเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ และสามารถสื่อสารภาพในอนาคตขององค์การรวมถึงคุณค่าภายใต้วิสัยทัศน์นั้นให้แก่ผู้เกี่ยวข้องได้รับรู้และตระหนัก รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์การที่สนับสนุนการจัดการเชิงกลยุทธ์ให้มีความเข้มแข็ง

2. ผู้นำต้องสามารถระบุตัวแบบธุรกิจ (Articulation Business Model) โดยผู้นำต้องแสดงให้เห็นแนวทางหรือกลยุทธ์ขององค์การที่จะใช้เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ได้ เช่น การใช้เครือข่ายของการพัฒนาท้องถิ่นเป็นฐานในการระดมทรัพยากรเชิงบูรณาการ การประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปากเพื่อเพิ่มยอดขายในกลุ่มแม่บ้าน เป็นต้น แสดงให้เห็นว่าองค์การจะดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนได้ผลต่อเนื่องจนบรรลุวิสัยทัศน์

3. ผู้นำต้องสามารถสร้างความผูกพันต่อภารกิจ (Commitment) แก่ผู้ปฏิบัติ เนื่องจากความสำเร็จของการจัดการเชิงกลยุทธ์ยังขึ้นอยู่กับความสำเร็จในการปฏิบัติ หน้าที่ของผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิผลคือ การส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติตระหนักในคุณค่าของเป้าหมายและการเชื่อมโยงประโยชน์ในการบรรลุเป้าหมายกับผลตอบแทนของหน่วยงานย่อยและบุคคล

4. ผู้นำต้องสามารถให้ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิผล (Being Well Informed) เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นตลอดเวลา กลยุทธ์ขององค์การจึงต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ผู้นำจึงต้องมีข้อมูลของการเปลี่ยนแปลงที่ดี โดยการสร้างเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกองค์การ เพื่อการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลของสถานการณ์

5. ผู้นำต้องมีความตั้งใจจริงที่จะมอบอำนาจแก่ผู้ปฏิบัติ (Willingness to Delegate and Empowerment) สืบเนื่องจาการดำเนินงานตามกลยุทธ์เกี่ยวข้องกับบุคลจำนวนมาก ซึ่งผู้ปฏิบัติต้องมีอำนาจในการบริหารและตัดสินใจใช้ดุลยพินิจในระดับหนึ่ง

เพื่อให้ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ผู้นำที่ไม่มอบอำนาจให้แก่ผู้ปฏิบัติหรือมอบแต่ไม่เพียงพอย่อมทำให้การจัดการเชิงกลยุทธ์ในช่วงของการปฏิบัติมีอุปสรรค

6. ผู้นำต้องฉลาดในการใช้อำนาจ (Astute Use of Power) คือ การจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เพียงพอต่อความต้องการของทุกหน่วยงานเพื่อให้เกิดความสมดุลของการดำเนินงานและสร้างความผูกพันและการทำงานที่เชื่อมดยงกันของหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การ

Hitt, Ireland and Hosskission (2007 อ้างถึงใน มันทนา กองเงิน, 2554, หน้า 24) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติของความเป็นผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ ไว้ 5 ประการ

1. การกำหนดทิศทางกลยุทธ์ (Determining Strategic Direction) คือ ความสามารถในการกำหนดวิสัยทัศน์ และสามารถนำวิสัยทัศน์มาถ่ายทอดตลอดจนจูงใจกระตุ้นผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติตามได้อย่างสม่ำเสมอ สามารถวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก เพื่อกำหนดแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงได้

2. การบริหารทรัพยากรในองค์การ (Effectively Managing the Firm is resource Portfolio) มีความสามารถในการใช้กลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรในองค์การทั้งด้านงบประมาณและด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ทรัพยากรเหล่านั้นเกิดประโยชน์สูงสุด มีความคุ้มค่า คุ้มทุน เพื่อเกิด ความได้ เปรียบทางการแข่งขันผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ

3. สนับสนุนวัฒนธรรมองค์การให้มีประสิทธิภาพ (Sustaining an Effective Organizational Culture) มีความสามารถในการกำหนดเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การและค่านิยมให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมภายนอก สามารถเลือกวัฒนธรรมองค์การทีมีอิทธิพลต่อ การดำเนินงานและเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการทำงานของสมาชิก

4. มุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม (Emphasizing Ethical Practices) เป็นผู้นำที่มีคุณธรรม จริยธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต เป็นที่น่าไว้วางใจ มีการตัดสินใจโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว

5. การจัดตั้งควบคุมองค์การให้สมดุล (Establishing Balance Organizational Controls) มีการจัดการบริหารงานดูแลในกระบวนการทำงานให้ได้ มาตรฐาน คุณภาพการ

บริหาร ผู้รับบริการ พึงพอใจในบริการที่ได้รับ และผู้ให้บริการมีความสุขและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในการมองเหตุการณ์หรือคาดเดาเหตุการณ์ในอนาคตความเป็นไปได้ ในวิสัยทัศน์รักษาความยืดหยุ่นและให้อำนาจบุคคลอื่นในการสร้างสรรค์ เปลี่ยนแปลงทางกลยุทธ์ สามารถชักจูงให้ผู้อื่นให้ความร่วมมือ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้ เป็นไปตามแผนงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการมองเหตุการณ์หรือคาดเดาเหตุการณ์ในอนาคตความเป็นไปได้ในวิสัยทัศน์รักษาความยืดหยุ่นและให้อำนาจบุคคลอื่นในการสร้างสรรค์เปลี่ยนแปลงทางกลยุทธ์สามารถชักจูงให้ผู้อื่นให้ความร่วมมือมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ในการวิจัย ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของ Hitt, Ireland and Hoskisson (2007 อ้างถึงใน มันทนา กองเงิน, 2554, หน้า 24) มาประยุกต์และกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย ซึ่งภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ 2) ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์การ 3) ด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ 4) ด้านการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม และ 5) ด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ

ในหัวข้อนี้ เป็นการกล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความหมายของประสิทธิภาพการให้บริการ

การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ได้มีนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิ หลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ไว้ดังนี้

จำลักษณ์ ขุนพลแก้ว (2551, หน้า 148) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรต่าง ๆอย่างคุ้มค่าโดยไม่ให้เกิดความสูญเปล่าหรือความสูญเสีย

ทรัพยากรต่าง ๆคือ ปัจจัยที่ใช้ในการบริหารจัดการ ได้แก่ แรงงาน ต้นทุนการดำเนินงาน พลังงาน เครื่องมือ วัตถุดิบและเวลา

1. ปัจจัยด้านแรงงานที่สำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) จำนวนพนักงาน 2) ค่าจ้างเงินเดือนพนักงาน และ 3)จำนวนชั่วโมงทำงาน

2. ปัจจัยด้านต้นทุนการดำเนินงานที่สำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตหรือประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) เงินลงทุน 2) ชั่วโมงการทำงานของเครื่องจักรหรือพาหนะ

3. ปัจจัยด้านพลังงานที่สำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตหรือประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกอบด้วย 1) น้ำมัน 2) ไฟฟ้า และ3) ก๊าซธรรมชาติ

4. ปัจจัยด้านเครื่องมือที่สำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตหรือประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกอบด้วย ความพร้อมใช้ของเครื่องจักรหรือพาหนะ

5. ปัจจัยด้านวัตถุดิบสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตหรือประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกอบด้วย 1) ปริมาณ หรือจำนวนเครื่องจักรหรือพาหนะ 2) ระดับราคาเพื่อการลงทุน

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2559, หน้า 58) ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) การทำงานที่ได้ผล ผลิตหรือผลลัพธ์ตามที่ต้องการ โดยใช้ทรัพยากรที่มีมูลค่าน้อยกว่ามูลค่าของผลลัพธ์

คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2560) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากรแรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน และคำว่าการปฏิบัติ หมายถึง การดำเนินไปตามระเบียบ แบบแผน การกระทำ เพื่อให้เกิดความชำนาญ ปฏิบัติ ปรนนิบัติ รับใช้

กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2550, หน้า 13) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมาโดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือ สามารถผลิตของได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม โดยที่ต้นทุน

ไม่เพิ่ม หรือสามารถผลิตของทุกอย่างได้มากเหมือนเดิม แต่มีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2552 อ้างถึงใน ไพบูลย์ ตั้งใจ, 2554) กล่าวว่าประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปจะ หมายถึง การทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา

ไพบูลย์ ตั้งใจ (2554, หน้า 8) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหมายถึง การกระทาของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อมพยายามทุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน สรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กรงานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

ศิรวิชญ์ เวชกิจ (2556, หน้า 9) ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานจะเกิดประสิทธิภาพได้นั้นคือการดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุดโดยมีกฎระเบียบเป็นกรอบกำหนดแนวทางในการปฏิบัติโดยมีส่วนประกอบที่เอื้ออานวยให้งานบรรลุและเกิดประสิทธิภาพได้มากขึ้นหากงานนั้นเป็นที่สนใจต่อผู้ปฏิบัติและความสำเร็จของงานเป็นผลให้ผู้ปฏิบัติได้รับการยอมรับเป็นที่ไว้วางใจมากขึ้นได้รับการยกย่องจะเป็นปัจจัยเสริมกระตุ้นส่งผลให้การปฏิบัติงานในโอกาสต่อไปมีประสิทธิภาพสูงขึ้นและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร

Millet (1994) ได้นิยามคำว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์ และได้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย และความพึงพอใจนั้น หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการ Satisfactory Service) ซึ่งพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

Harrington (1996, pp. 1853–1931) ได้ให้คำนิยามประสิทธิภาพรวมขององค์กรโดยให้ ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (Organization's Structure and its Goals) ซึ่งกำหนดหลักประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่ มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly Defined Ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ ต้องการเพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน

2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common Sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถสร้างความแตกต่างโดยค้นหาความรู้ และคำแนะนำให้มากเท่าที่จะทำได้

3. คำแนะนำที่ดี (Competent Counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น

4. วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์กรเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัยต่าง ๆ

5. ความยุติธรรม (Fair Deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม

6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และแน่นอน (Reliable, Diate, Accurate, and Permanent Records) ผู้บริหารควรจะมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ

7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลัก วิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย

8. มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and Schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการ ทำงานและกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่

9. สภาพมาตรฐาน (Standardized Conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี

10. การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (Standardized Operations) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบ มาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี

11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written Standard–practice Instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร

12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency Reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงาน สำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ

Certo (2000, p. 9) ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยสามารถ บรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุดอาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing Things Right)”

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติราชการและความสามารถในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ที่บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของแผนงานการปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มีนักทฤษฎีได้ทำการศึกษาและ สรุปเป็นปัจจัยที่น่าสนใจดังนี้

สมใจ ลักษณะ (2552) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพส่วนบุคคล บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคในการสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินการต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมทั้งกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่วัตถุประสงค์ได้ด้วยดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และบุคคล องค์กรระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อผลผลิตและการให้บริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ วิธีการเทคนิค และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานอย่างเหมาะสม มีความ

ราบรื่นในการดำเนินงาน มีอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

จิตติมา อัครธิติพงศ์ (2556) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์การเป็นหัวใจของการนำองค์การไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์การจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การให้บริการ มีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจทั้งแก่ลูกค้า และแก่บุคลากรขององค์การ ก็ขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์การ ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการให้บริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสารขนส่ง การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น ประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออีเล็กทรอนิกส์ สภาวะการซื้อขาย ส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งขันทางการผลิตการให้บริการ แหล่งวัตถุดิบคุณภาพ วัตถุดิบ และผู้ร่วมทุน

2. สิ่งแวดล้อมในองค์การ ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์การที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์การ วัฒนธรรมองค์การ และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์การ ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์การในด้านที่ดินอาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนาไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ สิ่งสำคัญ ดังต่อไปนี้

3.1 ปรัชญาและอุดมการณ์

3.2 บุคลิกภาพ

3.3 ความต้องการ

3.4 ค่านิยม

3.5 การมีเป้าประสงค์ที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน

3.6 ความสามารถในการสำรวจตนเอง

3.7 ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน

3.8 การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

กระบวนการขององค์การ เป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นลำดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์การ คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิต และการให้บริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์การที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์การ การวางแผน การจัดองค์การในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ความหมายของการให้บริการ

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิกิริยาหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า การให้บริการ คือ การปฏิบัติ

ที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำ หรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) กล่าวว่า ความหมายของการให้บริการ คือ กระบวนการของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในการส่งมอบการให้บริการให้ผู้รับบริการ โดยมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ (Intangible) เป็นสิ่งที่ไม่มีลักษณะทางกายภาพ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าตนเองจะได้รับบริการรูปแบบใด เนื่องจากการให้บริการ ในลักษณะนี้เป็นผลการปฏิบัติงาน (Performance) มากกว่าวัตถุ (Objects) ไม่สามารถสัมผัส หรือเห็นได้เหมือนสินค้า การให้บริการลักษณะนี้ผู้รับบริการจะอาศัยประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการมาเป็นข้อมูลประกอบในการตัดสินใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับบริการกล้าตัดสินใจซื้อบริการได้เร็วขึ้น ได้แก่

– สถานที่ (Place) การจัดเตรียมสถานที่ให้มีความคล่องตัวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เช่น มีสะอาด กว้างขวาง ที่นั่งเพียงพอ และบรรยากาศที่ดี

– บุคคล (People) พนักงานต้องมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ เต็มใจที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ

– เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ และมีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

– วัสดุสื่อสาร (Communication) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณา จะต้องมี ความสอดคล้องกับลักษณะการให้บริการ และลักษณะของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

– สัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า หรือเครื่องหมายการค้าต้องสื่อถึงการให้บริการได้ดีและมีความชัดเจน

– ราคา (Price) เป็นการกำหนดราคาการให้บริการที่ควรมีความเหมาะสมกับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิต และการบริโภคในเวลาเดียวกัน ซึ่งผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการพร้อมกันหลายรายในเวลาเดียวกันได้ เนื่องจากลักษณะของตัวผู้รับบริการไม่เหมือนกัน

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการให้บริการไม่แน่นอนนั้น ขึ้นอยู่กับ ผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ เพื่อขจัดปัญหาความไม่แน่นอนนี้ 2 ขั้นตอน ได้แก่

– ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ

– สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการโดยรับฟังคาแนะนา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากการสำรวจข้อมูล และการเปรียบเทียบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไป แก้ไขปรับปรุงกระบวนการให้บริการดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การให้บริการที่ไม่สามารถเก็บไว้ได้ ซึ่งมีกาลังการผลิตที่ไม่ใช้บางเวลา และบริการไม่มีสินค้าคงคลัง ถ้าความต้องการของผู้รับบริการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาการให้บริการที่ไม่ทัน หรือไม่มีผู้รับบริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตนจับต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการให้บริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

Kotler (2003) ได้ให้ความหมายของการให้บริการไว้หลากหลาย ดังนี้

การให้บริการ หมายถึง ประโยชน์และความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

การให้บริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือ ส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น

การให้บริการ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจาก ผู้ใช้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

การให้บริการ เป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลิตออกมาในรูปของเวลาสถานที่รูปแบบหรือสิ่งประเทืองหรือเอื้ออำนวยทางจิตวิทยา

การให้บริการ เป็นสิ่งที่จับ สัมผัส แตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไป ได้ง่ายบริการจะได้รับการทำขึ้นและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือใน เวลาเกือบจะทันทีที่มีบริการนั้น หลักการให้บริการประชาชน ปัญหา หมายถึง อุปสรรคที่ทำให้สภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ไม่เป็นไปตามความคาดหวังหรือวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการ คือ การปฏิบัติรับใช้หรือการให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่คนกลุ่มหนึ่ง จะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ความตั้งใจและ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการต่อการให้บริการนั้น ๆ รวมถึงการให้บริการที่ได้รับการปรับปรุงให้ทัน กับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ลักษณะของการให้บริการ

เพียงพร บุญแสน (2550, หน้า 27) กล่าวว่า ลักษณะของการให้บริการประกอบด้วย

1. การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) คือ การให้บริการ ที่ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่ คือ ต้องไม่ให้ผู้รับบริการคอยนาน และมีแหล่งที่ตั้งเหมาะสม

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) คือ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) คือ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือมีความเป็นกันเอง และมีวิจารณญาณที่ดี

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ องค์กร และบุคลกรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และมีความไว้วางใจในการให้บริการได้ โดยเสนอการให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) คือ การให้บริการให้ผู้รับบริการมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) คือ บุคลากรจะต้องให้บริการและการแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามความต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) คือ การให้บริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) คือ บริการที่ผู้รับบริการได้รับจะทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการให้บริการดังกล่าว

10. การเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ (Understanding & Knowing Customer) คือ บุคลากรต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสนใจเพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว

การให้บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการดังนี้ (Kotler and Armstrong, 2008)

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การให้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนการซื้อและไม่สามารถคาดเดาผลที่จะเกิดขึ้นได้ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงผู้ซื้อจะมองหาสัญญาณที่บ่งบอกถึงคุณภาพของการให้บริการโดยจะพิจารณาจากสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และราคา ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างสิ่งเหล่านี้ขึ้นมาเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้ซื้อ

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันนั่นคือไม่มีตัวสินค้าที่สามารถเก็บรักษาทำการจำหน่ายและบริโภคทีหลังได้ผู้ให้บริการหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้เพียงหนึ่งรายทำให้เกิดปัญหาเรื่องข้อจำกัดด้านเวลาขึ้นซึ่งกลยุทธ์ที่จะแก้ปัญหาดังกล่าวนั้นผู้ให้บริการอาจทำการขยายกลุ่มผู้ใช้บริการให้มีขนาดใหญ่ขึ้นและกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการให้รวดเร็วซึ่งจะทำให้สามารถบริการลูกค้าได้มากขึ้น

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการให้บริการมีความไม่แน่นอนสูงขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ตัวผู้ให้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ ดังนั้นธุรกิจที่เป็นผ็ให้บริการจึงจำเป็นต้องควบคุมคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งสามารถทำได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 การคัดเลือก และการอบรมการให้บริการแก่พนักงาน

3.2 กำหนดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบของธุรกิจ

3.3 การตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า จากการสอบถามความคิดเห็น การเปิด

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การให้บริการนั้นไม่สามารถเก็บได้เหมือนกับสินค้าอื่นซึ่งจะเกิดปัญหาขึ้นเมื่อความต้องการไม่แน่นอนทำให้เกิดเหตุการณ์การให้บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้าเกิดขึ้น ดังนั้นธุรกิจที่ให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อที่จะปรับความต้องการซื้อและการให้บริการให้มีความสอดคล้องกัน เช่น การนำเอากลยุทธ์การตั้งราคาที่แตกต่างกัน เพื่อให้เกิดความต้องการซื้ออย่างสม่ำเสมอ หรือการจ้างพนักงานเพิ่มชั่วคราวในช่วงเวลาที่มีจำนวนลูกค้ามากกว่าปกติ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับงานให้บริการต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันต่างก็ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากทั้งในภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคเอกชน เกี่ยวกับความหมายของคุณภาพการให้บริการนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง ดังต่อไปนี้

สมิต สัชฌุกร (2550, หน้า 11) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ ซึ่งงานบริการมีลักษณะเฉพาะ คือ

1) ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็จะเกิดความรู้สึกทันที

2) ผลของการให้บริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และแปรผลได้รวดเร็ว

3) ผลของการให้บริการเชื่อมโยงไปถึงคน และหน่วยงาน

4) ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่น ก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ

5) สร้างทัศนคติต่อบุคคล หน่วยงานและองค์กรได้อย่างมาก

6) สร้างจินตภาพ หรือภาพลักษณ์ให้หน่วยงาน และองค์การเป็นเวลานาน

7) หากเกิดความบกพร่องจะเห็นได้ชัด

8) ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี

9) คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้าง และทำลายงานบริการ

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และคณะ (2550, หน้า 1) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพ คือ คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานเป็นที่พึงพอใจ

จารุบูณณ์ ปาณานนท์ (2550, หน้า 11–12) ได้กล่าวถึง คุณภาพของการให้บริการว่ามีความหมาย คือ บริการดี ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพดีผู้รับบริการพอใจ การให้บริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ส่วนคุณภาพของการให้บริการ จะวัดระดับการให้บริการว่า อยู่ในระดับดีเพียงใดนั้น ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการให้บริการที่อาจใช้กับการให้บริการทั่วไปมี 10 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. ไว้ใจวางใจได้ หมายถึง การให้บริการนั้นต้องคงที่และไว้วางใจได้

2. ความพร้อมให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่พร้อม ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ

3. ความสามารถให้บริการ หมายถึง ผู้บริการจะต้องมีทักษะความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น ๆ อย่างแท้จริง

4. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีวิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย

5. ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ

6. การสร้างความสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการ ด้วยภาษาที่เข้าใจงายรวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ

7. ความเชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการนั้นมีความซื่อตรงและวางใจได้

8. ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง การให้บริการจะต้องไม่เป็น ที่สงสัยปราศจากการเสี่ยงและอันตรายต่าง ๆ

9. ความรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

10. พยายามให้สิ่งที่ผู้รับบริการสัมผัสได้ หมายถึง เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551, หน้า 13) ได้กล่าวถึง “การให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น”

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551, หน้า 91) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ

เป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการให้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการ กับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวัง ก็จะเกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการให้บริการเกินความคาดหวัง ก็จะเกิดความพึงพอใจสูงสุดและประทับใจในการให้บริการ

วิไลลักษณ์ โตโคกสูง (2553, หน้า 18) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการส่งมอบบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการที่สามารถรับรู้ได้ โดยมีการส่งมอบบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ สามารถวัดและประเมินได้จากกระบวนการให้บริการ และผลลัพธ์การให้บริการ

Corrall & Brewerton (1999, p. 37) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการ คือ ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

Kotler (2000, p. 428) ได้กล่าวว่า “การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง หรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้”

Fitzsimmons (2006, p. 129) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของลูกค้าตั้งแต่เริ่มแรกที่รับรู้เกี่ยวกับบริการ กับการให้บริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพบริการถูกตัดสินโดยผู้รับบริการ โดยเปรียบเทียบจากช่องว่างบริการที่คาดหวัง กับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งอาจจะเป็นผลบวกหรือผลลบก็ได้

Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ทัศนคติที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

Etzel (2014) กล่าวว่าการจัดการคุณภาพการให้บริการขององค์กรนั้นควรจะคำนึงถึง

1) การตั้งความคาดหวังของผู้บริโภค

2) ควรวัดระดับความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

3) พยายามรักษาคุณภาพการให้บริการให้เหนือกว่าระดับความคาดหวังของผู้บริโภค

คุณภาพการให้บริการที่ดี จำเป็นต้องพร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจธุระ ตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน ซึ่งเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็ต้องกระทำกิจกรรมเหล่านั้นด้วยพฤติกรรมที่ดี

ทำความสุข ความพอใจ ความชื่นชมยินดี มาสู่ผู้รับบริการด้วย ตามสภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แม้ประเทศไทยจะเป็นที่ยอมรับของนานาประเทศว่าประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจด้านการให้บริการ เช่น ธุรกิจการโรงแรมและธุรกิจการท่องเที่ยว แต่คุณภาพการให้บริการประชาชนในหน่วยงานภาครัฐบาลหลายแห่งยังมีปัญหายังไม่เป็นที่น่าพอใจอีกมากมาย ไม่ใช่เป็นเรื่องของการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือ ขาดบุคลาการ ที่แตกต่างกันมากก็คือ พฤติกรรมการให้บริการนั่นเอง (จารุบูณณ์ ปาณานนท์, 2550, หน้า 11–12)

คุณภาพการให้บริการที่ดี คือ การให้สิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการ เมื่อประชาชนมารับบริการจากเราสิ่งที่เราต้องการก็คือ ความถูกต้องรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ความสำคัญ ความอบอุ่น มิตรภาพ คุณภาพการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจบันเทิง หรือแม้แต่บริการสาธารณสุข ต่างเอาแพ้ชนะกันที่การให้ความสำคัญสะดวกกายสบายใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพบริการอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

1. ความรู้ (Knowledge) ความรู้ถูกต้องแม่นยำในงาน
2. ความรู้สึก (Felling) ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ
3. ประสบการณ์ (Experience) ความชัดเจนชำนาญในงาน

แต่ด้วยเหตุที่คุณภาพบริการวัดกันที่ความรู้สึกส่วนตัวของผู้รับบริการ คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มจากความรู้สึกที่ดีของผู้ให้บริการก่อนเสมอ ขณะให้บริการประชาชนต่อให้มีความรู้สึกมากเพียงใด มีประสบการณ์มากน้อยเพียงใด หากปราศจากความรู้สึกที่ดี หงุดหงิด รำคาญ อารมณ์บริการไม่พึงประสงค์ เหล่านี้นอกจากจะส่งกระแสไปรบกวนจิตใจให้ผู้รับบริการโดยตรงแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมบริการที่ไม่มีคุณภาพอันเป็นการทำลายภาพพจน์ของตัวเอง สถาบันและวิชาชีพได้เป็นอย่างมากด้วย ตรงกันข้าม ถ้าบริการ เริ่มจากความยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจ สร้างความพอใจ ถูกใจประทับใจแก่ผู้รับบริการก่อนแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างก็สะดวกสบายและง่ายต่อการจัดการ

ดังนั้น คุณภาพบริการ จึงต้องเริ่มขึ้นจากความรู้สึกที่ดีงามของผู้ให้บริการเป็นตัวก่อกระตุ้น ตัวชักนำ ความรู้สึกที่ดีงาม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ในการนำความรู้ประสบการณ์ และความชำนาญมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ใน 2 ระดับ คือ ระดับความสัมพันธ์ทางใจ และระดับความสัมพันธ์ทางพฤติกรรม

จิรุฒม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ (2551, หน้า 29–30) กล่าวไว้ว่า คุณภาพ

มีหลายความหมายที่มักใช้กันบ่อย คือ คุณภาพการให้บริการ (Quality of service) และคุณภาพของการดูแล (Quality of care) โดยคำจำกัดความ คุณภาพ หมายถึง ภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 106) กล่าวถึง ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า คุณภาพของการให้บริการ (Quality of service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นเลิศ (Excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty)

Gerson Richard (2006. p. 20) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพ ไว้ว่า สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอ เมื่อพวกเขาได้ใช้สินค้าหรือบริการต่าง ๆ

จากการศึกษาความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความสำคัญของคุณภาพในการให้บริการ เป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เพราะเกณฑ์การประเมินของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่จะบ่งบอกให้ทราบว่าผู้รับบริการมีความคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานของกิจการอย่างไร เพื่อกิจการจะได้นำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และการที่จะทำให้ผู้รับบริการพอใจนั้นต้องยึดหลักการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ การตอบสนองผู้รับบริการทันที การทำให้ผู้รับบริการมั่นใจ การเข้าใจผู้รับบริการ เพราะเป็นหลักในการให้บริการและยังจะเป็นการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการถือว่าหัวใจหลักสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การดำเนินงานให้บริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เข้าใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ความสำคัญของคุณภาพ การให้บริการประกอบด้วยแนวคิด ดังนี้

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2546, หน้า 5) ได้สรุปคุณประโยชน์ของการวัดคุณภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ ดังนี้

1. การวัดทำให้เกิดสัญชาตญาณที่มุ่งมั่น ที่จะเอาชนะและต้องการความสำเร็จ ซึ่งส่งผลต่อเนื่องไปสู่คุณภาพการให้บริการที่ดีกว่าให้แก่ผู้รับบริการ

2. การวัดทำให้รู้ถึงขีดขั้นมาตรฐานของผลงานตามปกติของเรา และรู้ถึงขั้นมาตรฐานที่ดีที่สุดที่เป็นไปได้ ซึ่งจะเป็นตัวที่นำพาไปสู่คุณภาพ ที่สูงขึ้น และความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น

3. การวัดทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ผลที่ได้ในทันที โดยเฉพาะอย่างยิ่งหาก ผู้วัดในที่นี้ คือ ลูกค้าซึ่งกำลังประเมินพนักงานผู้ที่เขาติดต่องานอยู่ด้วย

4. การวัดจะบอกคุณได้ว่าสิ่งใดบ้างที่คุณจำเป็นจะต้องทำเพื่อปรับปรุงคุณภาพ และความพึงพอใจ และบอกได้ด้วยว่าคุณต้องทำอย่างไร ซึ่งข้อมูลส่วนนี้คุณอาจทราบได้โดยตรงจากผู้รับบริการนั่นเอง

ฉัตยาพร เสมอใจ (2548, หน้า 168-169) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยสำคัญในการสร้างระบบข้อมูลของคุณภาพการให้บริการ คือ

1. แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ข้อมูลที่มีคุณภาพ ต้องมาจากแหล่งข้อมูลคุณภาพ และแหล่งที่สามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการได้ดีและน่าเชื่อถือ มี 2 แหล่ง ได้แก่

1.1 การสอบถามโดยตรงจากผู้รับบริการ แหล่งที่น่าเชื่อถือที่สุด คือ ต้นกำเนิดของข้อมูล คือผู้รับบริการที่มาใช้บริการโดยตรง จะทำให้ธุรกิจสามารถได้ข้อมูลที่เป็นเนื้อแท้ และยังไม่ผ่านการแปลความใด ๆ เหมือนการสอบถาม โดยผ่านผู้อื่น

1.2 พนักงานที่ให้บริการกับผู้รับบริการโดยตรง เป็นอีกแหล่งที่น่าเชื่อถือ เนื่องจากเป็นผู้ติดต่อและให้บริการกับผู้รับบริการโดยตรง และใช้เวลากับผู้รับบริการมากที่สุด ดังนั้น พนักงานผู้ให้บริการทราบดีว่า ผู้รับบริการต้องการชอบหรือไม่ชอบอะไร ข้อมูลที่ได้จึงเป็นความน่าเชื่อถือไม่แพ้กับการได้ข้อมูลจากผู้รับบริการโดยตรง

2. ข้อมูลที่ถูกต้อง และข้อมูลที่ต้องการ ได้แก่

2.1 คุณภาพการให้บริการ เพื่อต้องการทราบว่าบริการนั้น ๆ มีคุณภาพดีเพียงพอแล้วหรือไม่ เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความจงรักภักดีของผู้รับบริการในอนาคต

2.2 เปรียบเทียบกับคู่แข่ง นอกเหนือจากข้อมูลของเราเองแล้ว การที่จะทราบว่าเรามีความเข้มแข็งเพียงใด จะสามารถแข่งขันในตลาดได้หรือไม่ และจะวางแผนเติบโตได้อย่างไร จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทราบถึงข้อมูลของคู่แข่งขันด้วย เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาให้เหนือกว่าคู่แข่งในทุก ๆ ด้าน

2.3 ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ธุรกิจต้องทราบว่าผู้รับบริการพึงพอใจต่อบริการของเราแล้วหรือยัง เพราะว่าสิ่งที่เราให้บริการเป็นสิ่งที่ดีที่สุด แต่ไม่ใช่สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ และพึงพอใจเป็นการยากที่จะประสบความสำเร็จได้ เราต้องทราบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเพียงใดและอย่างไร

ซึ่งทั้งหมดต้องมีความถูกต้อง 3 ประการ ในที่นี้ หมายถึง

1. ข้อมูลถูกต้อง (Right information) ข้อมูลที่นำมาใช้สามารถตอบคำถามที่ต้องการไม่ใช่ต้องการตอบคำถามอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ได้ข้อมูลอีกอย่างหนึ่งที่ไม่สามารถตอบคำถามได้สมบูรณ์

2. เวลาถูกต้อง (Right time) ต้องคำนึงถึงทั้งการจัดสรรข้อมูลได้ทันเวลาและความทันสมัยของข้อมูล เช่น ข้อมูลที่ได้ถูกต้อง สามารถตอบคำถามได้ แต่ช้าเกินสำหรับการตัดสินใจ หรือข้อมูลที่ได้ เริ่มล้าสมัยไปแล้ว ก็จะไม่เกิดประโยชน์ตามที่คาดหวัง

3. ปริมาณถูกต้อง (Right quantity) มากเพียงพอที่จะตัดสินใจ ได้อย่างแม่นยำมีข้อมูลสนับสนุนที่เพียงพอ ข้อมูลเพียงอย่างเดียวอาจไม่สามารถตอบคำถามที่ต้องการได้อย่างละเอียดครบถ้วน หรือยังไม่เป็นตัวแทนของประชากร ที่เราต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2549, หน้า 290) กล่าวไว้ว่า โดยทั่วไปลูกค้าจะใช้หลักเกณฑ์ต่อไปนี้ พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ให้กับลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน สถานที่ตั้งเหมาะสม อันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในการทำงานบริการ

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) สำนักงานที่ให้บริการต้องมีบุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง และมีวิจารณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องมีความสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในการให้บริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่มีความถูกต้องและสม่ำเสมอให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ

7. การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) พนักงานจะต้องมีการให้บริการและแก้ปัญหาผู้รับบริการอย่างรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ปราศจากอันตรายความเสี่ยงจากปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ผู้รับบริการได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการให้บริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานพยามยามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว

การวัดคุณภาพการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 106–107) กล่าวไว้ว่า ลูกค้าจะวัดคุณภาพของการให้บริการจากองค์ประกอบของคุณภาพในการให้บริการ 5 ประการ คือ

1. การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม สิ่งที่นำเสนอทางกายภาพของบริการได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ปรากฏ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุสื่อสารสิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมาเป็นเครื่องแสดงทางกายภาพหรือภาพลักษณ์ของการให้บริการที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพกิจการให้บริการที่เน้นสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ได้แก่ ธนาคาร โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร และร้านค้าปลีก จึงมักจะใช้ปัจจัยนี้ในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของกิจการ และเป็นเครื่องหมายแสดงคุณภาพ และมักใช้กับตัวกำหนดคุณภาพอื่น ๆ ด้วยสิ่งซึ่งสะท้อนถึงการนำเสนอทางกายภาพ เช่น

1.1 บุคลิกภาพที่ปรากฏและการแต่งกายของบุคลากร

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ

1.3 การออกแบบ ตกแต่งอาคารสถานที่

1.4 วัสดุสื่อสาร เช่น บอร์ดความรู้โปสเตอร์

1.5 ลูกค้าอื่น ๆ ที่ใช้บริการ

2. ความเชื่อถือได้ ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้และถูกต้อง ปัจจัยนี้เป็นตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญและให้ความหมายที่กว้าง ความเชื่อถือได้ หมายถึง การนำเสนอการให้บริการตามคำสัญญาให้ไว้

โดยเฉพาะสัญญาเกี่ยวกับคุณลักษณะของบริการหลัก (Care service) กิจการให้บริการจึงควรตระหนักถึงความคาดหวังของลูกค้าในเรื่องนี้ หากไม่ได้ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในบริการหลักที่ลูกค้าต้องการแล้ว ก็จะทำให้ไม่ประสบความสำเร็จได้ การทำให้บริการเชื่อถือสามารถกระทำได้ คือ

2.1 ให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า

2.2 ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก

2.3 ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด

2.4 มีความถูกต้องด้านการรับชำระเงิน การบันทึกข้อมูลลูกค้า

3. การตอบสนองลูกค้าทันที ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการโดยทันที ปัจจัยที่เน้นให้ความสนใจและความพร้อมที่จะทำตามคำร้องตอบคำถาม รับฟังข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาให้ลูกค้า รวมถึงการยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน ความรวดเร็วและความพร้อมในการตอบสนองลูกค้าทันทีนี้ต้องเป็นไปตามทัศนะของลูกค้า มิใช่ผู้ให้บริการคิดว่าพร้อมหรือเป็นเวลาที่เหมาะสม การแสดงออกถึงการตอบสนองลูกค้าโดยทันทีอาจทำได้ ดังนี้

3.1 ให้บริการทันทีตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ

3.2 ให้บริการอย่างรวดเร็ว

3.3 มีความพร้อมในการให้บริการ

3.4 เอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้รับบริการ

3.5 ส่งเอกสารหรือโทรศัพท์กลับไปยังผู้รับบริการโดยเร็ว

4. การทำให้ผู้รับบริการมั่นใจ (Assurance) พนักงานมีความรู้ อัธยาศัยดีและมีความสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่น ข้อนี้มีความสำคัญสำหรับบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ว่า มีความเสี่ยงสูงหรือไม่สามารถประเมินผลของการให้บริการได้อย่างแน่ชัด เช่น บริการด้านการเงิน การรักษาพยาบาล และการให้บริการด้านกฎหมาย ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นมักเกิดจากบุคคลซึ่งเชื่อมโยงกับผู้รับบริการกับบริษัท เช่น แพทย์ ทนายความ นายหน้า ที่ปรึกษาทางการเงิน สิ่งที่แสดงถึง ความไว้วางใจและเชื่อมั่น ได้แก่ พนักงานมีความรู้ ทักษะ ในการให้บริการ และกิจการ มีชื่อเสียงไว้วางใจได้

5. การเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) การเอาใจใส่กับผู้รับบริการ

เป็นรายบุคคล เป็นการนำเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงตามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย เพื่อแสดงว่าผู้รับบริการเป็นคนพิเศษ ผู้รับบริการอยากให้ผู้ให้เข้าใจและเห็นความสำคัญ การแสดงความเข้าใจของผู้รับบริการทำได้โดย

5.1 เรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ

5.2 ให้ความสนใจกับผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

5.3 รู้จักและจดจำผู้รับบริการประจำได้

5.4 มีอัธยาศัย สุภาพ และเป็นมิตร

ทุกปัจจัยที่กล่าวมาขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของคนโดยตรง ยกเว้นปัจจัยด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ทั้งหมดส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นจึงควรให้ความสนใจต่อปัจจัยเหล่านี้ในการกำหนดกลยุทธ์การให้บริการอย่างมีคุณภาพ

Peter and Donnelly (2004, pp. 180–183) กล่าวถึงเกณฑ์ที่ผู้รับบริการใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการมี 5 ปัจจัย คือ

1. การให้บริการที่เป็นรูปธรรม หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องแบบพนักงาน การตกแต่งสถานที่ เป็นต้น

2. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความเต็มใจ ตั้งใจ ตื่นตัวที่จะให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ ให้บริการอย่างทันทีทันใด และรวดเร็วฉับไว

4. ความมั่นใจในบริการ หมายถึง พนักงานให้บริการต้องมีความรู้และทักษะความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความสุภาพ ความเป็นมืออาชีพ ต้องสื่อสารออกมาให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ มีความมั่นใจ ไว้วางใจในการใช้บริการ

5. ความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจ และรับฟังปัญหา มีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

คุณสมบัติของการให้บริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2550, หน้า 10–12) กล่าวถึง คุณภาพของการให้บริการประชาชนแต่ละประเภทมีคุณลักษณะแตกต่างกันออกไป ตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพการให้บริการ มีดังนี้

1. ความต้องการตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน บริการชำระภาษีอากร บริการออกใบอนุญาตและเอกสารสิทธิต่าง ๆ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริเวณที่มีจำนวนมากและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการเพราะหน่วยงานมีขีดความสามารถในการให้บริการต่ำกว่าความต้องการของประชาชน เช่น บริการเก็บขยะของเทศบาล ต้องเพียงพอกับความต้องการของประชาชน สามารถเก็บขยะได้หมดทุกวันไม่มีขยะตกค้าง

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการสาธารณะที่ดีจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่ม อาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้นใด

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้น ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ตามที่ต่าง ๆ และยังจะสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบ ตามสภาพของผู้ใช้บริการ เช่น ประชาชนสามารถชำระภาษีอากรและค่าบริการต่าง ๆ ได้โดยผ่านระบบธนาคาร หรือสามารถใช้บริการทะเบียนราษฎร์ได้ทางไปรษณีย์ หรือทางระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไป ที่ว่าการอำเภอ/เขต

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการบางประเภทจะต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ บริการให้คำปรึกษาด้านวิศวกรรม เกษตรกรรม เศรษฐกิจ การเงินการบัญชี กฎหมาย บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการเท่านั้น

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐบาลบางประเภทมีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการในกรณีดังกล่าวนี้ จะต้องนำเรื่องการเก็บค่าบริการมาพิจารณาด้วยเช่นเดียวกัน บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มซึ่งจำเป็นต้องใช้บริการถูกกีดกัน

7. ความพอใจ ประทับใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการ คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นที่พึงพอใจและเป็นที่ไว้วางใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549, หน้า 23) ได้กล่าวถึง สาระสำคัญของการให้บริการ ดังนี้

1. สาระสำคัญของการให้บริการ คือ การให้บริการ เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ ขณะที่กระบวนการให้บริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือรับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไร จนกว่ากิจกรรมการให้บริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไป ที่ผู้บริโภคสามารถหยิบ จับ ตรวจดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ การให้บริการทำได้เพียงการให้คำอธิบาย สิ่งที่ลูกค้าจะได้รับการรับประกันคุณภาพหรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

2. สิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การให้บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อน ที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การให้บริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้น การซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการให้บริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การให้บริการมีลักษณะที่ไม่สามารถอาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้น ๆได้ การผลิตและการบริโภค การให้บริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้ว จึงเกิดการบริโภคภายหลัง เนื่องจากการให้บริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขาย ขอบเขตการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการตลอดเวลาในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การให้บริการมีลักษณะ

ที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการให้บริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน และมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นบริการอย่างเดียวกัน จากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการให้บริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการให้บริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการให้บริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลาย ๆอย่าง เป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการให้บริการอย่างเดียว แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การให้บริการในธนาคาร การให้บริการบนเครื่องบิน การให้บริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการนี้อาจแตกต่างกันได้ ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงาน และจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรการในการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับฟังคำติชม รับฟังข้อคิดเห็น รับฟังการเสนอบริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการให้บริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) หรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการ บริการจะก่อให้เกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ได้ใหม่ การให้บริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหารไว้บริการลูกค้าตามร้านอาหาร เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการการจัดเตรียมของไว้ก็อาจจะสูญเปล่าแต่ก็จำเป็นที่จะต้องจัดเตรียมไว้ เนื่องจากอาจมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลา การรักษาความสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องการวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non–ownership) การให้บริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็น เมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ใช้บริการจ่ายเงินซื้อสินค้าใด ก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ใช้บริการจ่ายเงินซื้อบริการใด ก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการให้บริการแต่ละประเภท เพราะการให้บริการไม่ใช่สิ่งของ แต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำ เช่น เมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้าซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง การให้บริการจะเกิดขึ้นขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่แห่งหนึ่งไปยังที่แห่งหนึ่งเมื่อถึงจุดหมายปลายทางการให้บริการก็จบสิ้นลง ผู้โดยสารไม่สามารถเป็นเจ้าของการให้บริการนั้นได้อีกเพราะ

การให้บริการหมดลงไม่ถาวรเหมือนสินค้าอื่น ๆ

Millet (1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545, หน้า 15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการให้บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ ตรงเวลา หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการ อย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Millet (1954, p. 397 อ้างถึงใน รังสิตรา สังอร่าม, 2550, หน้า 20) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุป ประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) 2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

แนวคิดประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ Millet (1954) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้าง

ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการงานของที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่มีการตรงเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไมพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไมเพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไมยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชนของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้นคือการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความมีอัธยาศัย สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล และเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้มารับบริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมทัศนคติและสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ นอกจากนั้นต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก กล่าวได้ว่า

ความสำคัญของงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติราชการและความสามารถในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ที่บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของแผนงานการปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกนำแนวคิดของ Millet (1954, p. 357) เกี่ยวกับแนวคิดประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ หรือความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) 2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) ไปใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการที่รัฐบาลได้มอบอำนาจส่วนกลางให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจในการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเองจึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจต่าง ๆ ที่ต้องดำเนินการมากมายซึ่งผู้ศึกษาจะได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นอันประกอบไปด้วยความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์ประกอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทย

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองรูปแบบหนึ่งที่ประชาชนในท้องถิ่นปกครองกันเองโดยมีการเลือกตั้งกลุ่มบุคคลในท้องถิ่นขึ้นมาบริหารจัดการองค์กร ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้มากมายซึ่งความหมายต่าง ๆ เหล่านี้มีลักษณะไปในทิศทางเดียวกัน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้โดยสามารถพิจารณาได้ดังนี้

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2549, หน้า 9) ได้ให้คำนิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง ส่วนการปกครองของประเทศหรือรัฐ ซึ่งมีหน้าที่สำคัญที่รับผิดชอบในการดำเนินเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในท้องที่หรือในขอบเขตแห่งหนึ่งแห่งใดโดยเฉพาะและเป็นการสมควรที่จะมอบเรื่องดังกล่าวให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นผู้บริหารโดยมีฐานะเป็นรองจากการบริหารของรัฐ ในส่วนกลางในขณะที่ลิขิต ธีรเวคิน (2545, บทคัดย่อ) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองในลักษณะการกระจายอำนาจปกครองจากส่วนกลางไปให้ท้องถิ่นดำเนินการเองซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาชุมชนและการปกครองระบอบประชาธิปไตย

อุทัย หิรัญโต (2553, หน้า 12) ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่างโดยดำเนินการเองเพื่อบำบัดความต้องการของตนเองการบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์กรมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วนทั้งนี้ความเป็นอิสระในการบริหารงานเพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ผู้ศึกษามีความเห็นว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองรูปแบบหนึ่งที่รัฐบาลส่วนกลางได้กระจายอำนาจการปกครองของตนให้แก่ท้องถิ่น โดยการมอบอำนาจให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นเลือกตัวแทนของตนขึ้นมาทำหน้าที่ในการบริหารท้องถิ่นในเขตอำนาจตน เพื่อดำเนินการปกครองและจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นด้วยตนเอง

ภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญ 3 มิติ ได้แก่

1. ด้านการสะท้อนถึงระดับของการกระจายอำนาจและความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในรัฐหนึ่ง ๆ

2. ด้านระดับความเป็นสถาบันทางการเมืองการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ

3. ด้านการกำหนดโครงสร้างภายในระบบการปกครองท้องถิ่นโดยผู้ที่กล่าวไว้ คือ โกวิทย์ พวงงาม. 2549. หน้า 2 นอกจากนี้ยังได้นำเสนอแนวคิดในการจัดภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ปรากฏโดยทั่วไปว่ามีการวางหลักการและรูปแบบในการจัดระบบภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอยู่ 3 แนวคิด ดังนี้

3.1 ภารกิจหน้าที่ตามบทบัญญัติในกฎหมาย (Ultra Vires) หมายถึง ภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีขอบข่ายเพียงใดและครอบคลุมในกิจกรรมอะไรบ้างนั้นจะถูกกำหนดโดยกฎหมายซึ่งให้อำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ในภารกิจนั้น ๆ

3.2 ภารกิจหน้าที่ตามหลักความสามารถทั่วไป (General Competence) ภายในรัฐที่ระบบการปกครองท้องถิ่นมีการจัดภารกิจหน้าที่ไปตามหลักความสามารถทั่วไป หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำภารกิจหน้าที่ได้อย่างกว้างขวางตราบเท่าที่ไม่เป็นการกระทำที่ละเมิดกฎหมายหรือกระทบต่ออำนาจของสถาบันทางปกครองอื่น ๆ นั้น คือ เป็นการถือหลักความจำเป็นและความต้องการของชุมชนเป็นหลักหากชุมชนท้องถิ่นเกิดข้อเรียกร้องต้องการอะไรก็ตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถดำเนินการในกิจกรรมนั้น ๆ เพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนได้

3.3 ภารกิจหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย (Mandatory Delegated Function) หมายถึง หลักการจัดภารกิจสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ถือว่าภารกิจหน้าที่กลุ่มนี้เป็นภารกิจของรัฐซึ่งรัฐจะต้องจัดให้มีขึ้น ได้แก่ ภารกิจหน้าที่ที่ถือเป็นความจำเป็นพื้นฐานของรัฐ ภายใต้กรอบวิธีการที่รัฐได้กำหนดไว้รัฐจึงได้ “มอบหมาย” หรือ “มอบอำนาจ” (Delegate) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการแทนในทางปฏิบัติจึงถือว่าภารกิจในกลุ่มนี้ถือเป็นหน้าที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องจัดทำและการจัดทำนั้นจะต้องเป็นไปตามแนวทางและวิธีปฏิบัติที่รัฐกำหนดไว้แล้ว และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ดีกว่ารัฐ เนื่องจากอยู่ใกล้ชิดกับชุมชนท้องถิ่นและมีความคล่องตัวมากกว่า เช่น งานด้านการทะเบียนราษฎร์การสำรวจสำมะโนประชากร เป็นต้น

ผู้ศึกษามีความเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจหน้าที่ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ ได้แก่

1. ภารกิจหน้าที่ตามบทบัญญัติในกฎหมายที่กำหนดอำนาจให้
2. ภารกิจหน้าที่ตามความจำเป็นและความต้องการของชุมชนและ
3. ภารกิจหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาล

องค์ประกอบการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตยซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่งซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง มีการเลือกตั้งมีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเองและที่สำคัญก็คือประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง อุทัย หิรัญโต (2553, หน้า 64) ได้กล่าวไว้ว่าระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศการปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่นเพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่าประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการเช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ประวัติศาสตร์เชื้อชาติและความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วยเช่น ประสิทธิภาพในการบริหารรายได้และบุคลากรเป็นต้น

3. การกระจายอำนาจและหน้าที่การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอนมีอำนาจในการกำหนดนโยบายออกกฎข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5. การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนโดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6. อิสระในการปกครองท้องถิ่น สามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลางและไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7. งบประมาณของตนเองมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นได้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวมโดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นเพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไปรัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการดูแลอยู่

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2547, หน้า 48) ได้กล่าวไว้ในนิตยสารท้องถิ่นถึงหลักการสำคัญในการปกครองท้องถิ่นต้องประกอบไปด้วย

1. การจัดให้มีการเลือกตั้ง (Election) เพื่อให้คนในท้องถิ่น (Local People) ได้มีโอกาสเข้าไปเป็นตัวแทนของประชาชนในการปกครองตนเองด้วยการเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารขององค์กรปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

2. ต้องมีองค์กรที่สำคัญ ซึ่ง หมายถึง สภาท้องถิ่น (Local Council) เพื่อเป็นสถาบันในการที่จะแสดงถึงเจตจำนงของคนในท้องถิ่น

3. ต้องมีเขตพื้นที่ (Territory) ในการบริหารและความรับผิดชอบตามที่มีหน้าที่กำหนดไว้ให้โดยกฎหมายและเขตพื้นที่จะต้องสอดคล้องกับงบประมาณหรือรายได้เพื่อการบริหารการปกครองตนเองอย่างเพียงพอ

4. ต้องให้องค์การที่จัดตั้งขึ้นเพื่อการบริหารการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ มีสภาพเป็นนิติบุคคล (Juristic Person) เพื่อผลสมบูรณ์ตามกฎหมายในการปกครองตนเอง

5. ต้องให้หน่วยการปกครองที่จัดตั้งขึ้นมีรายได้ (Revenue) และมีอำนาจในการจัดทางบประมาณ (Budget) เพื่อบริหารงานในท้องที่ความรับผิดชอบของตนได้

6. ต้องไม่ให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ อยู่ภายในสายการบังคับบัญชาหรืออยู่ใต้อำนาจการปกครองบังคับบัญชาของหน่วยการปกครองทางราชการหรือหน่วยการปกครองท้องถิ่นด้วยกันทั้งนี้เพื่อความมีอิสระในการปกครองตนเอง (Autonomy) แต่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องอยู่ในความควบคุมหรือการกำกับดูแลของรัฐจะปลอดจากการควบคุมของรัฐไม่ได้

7. ต้องมีอำนาจในการตราบทบัญญัติของท้องถิ่นเพื่อให้มีอำนาจบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย (Law Enforcement) ของท้องถิ่นและเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่กฎหมายบัญญัติให้อำนาจไว้แต่บทบัญญัติของท้องถิ่นจะขัดหรือละเมิดบทบัญญัติหรือกฎหมายของรัฐไม่ได้

8. ต้องให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นสถาบันทางการเมืองการปกครองและจะต้องได้รับการสนับสนุน (Support) และการมีส่วนร่วมทางการเมือง (Political Participation) ของประชาชนในท้องถิ่น

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นผู้ศึกษาสรุปได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่น คือการมอบอำนาจให้ท้องถิ่นมีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจตนเพื่อดำเนินการปกครองและจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นด้วยตนเองและการปกครองท้องถิ่นต้องมีองค์ประกอบสำคัญคือต้องมีความเป็นอิสระในการปกครองตนเองโดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลส่วนกลางและต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองทั้งโดยตรงและโดยอ้อม

ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

โกวิทย์ พวงงาม (2549, หน้า 2) ได้สรุปความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมืองอันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตย

2. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

3. การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ปัญหาของท้องถิ่นของตน

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคต

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองในความเห็นของผู้ศึกษาเห็นว่าการปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญเนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ฝึกสอนให้ประชาชนคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองทำให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นเพื่อตอบสนองความต้องการในท้องถิ่นของตนเองให้ตรงตามความต้องการ

การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินพุทธศักราช 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติมแบ่งการบริหารราชการแผ่นดินของไทยออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. การบริหารราชการส่วนกลางใช้หลักการรวมอำนาจ คือ ให้อำนาจการบังคับบัญชาและการวินิจฉัยสั่งการขั้นสูงสุดอยู่ในส่วนกลางโดยแบ่งหน่วยงานออกเป็นกระทรวงทบวงกรม (รวมทั้งหน่วยงานที่มีชื่อเรียกอย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรม)

2. การบริหารราชการส่วนภูมิภาคใช้หลักการแบ่งอำนาจ คือ ราชการส่วนกลางเป็น เจ้าของอำนาจแล้วแบ่งอำนาจการบังคับบัญชาและการวินิจฉัยสั่งการให้แก่ภูมิภาคนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนเป็นการลดขั้นตอนต่าง ๆ ลงและการปฏิบัติงานของภูมิภาคนั้นจะต้องให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและขนบธรรมเนียมประเพณีของแต่ละพื้นที่ทั้งนี้จะต้องไม่ขัดต่อนโยบายส่วนรกลางหรือของรัฐบาลหรือตัวบทกฎหมายของประเทศการบริหารราชการส่วนภูมิภาคมี5 ระดับ คือ จังหวัด อำเภอ กิ่งอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน

3. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นใช้หลักการกระจายอำนาจ คือ ส่วนกลางได้โอนมอบอำนาจระดับหนึ่งไปให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการการปกครองตนเองอย่างเป็นอิสระแต่ทั้งนี้จะต้องไม่ขัดต่อกฎหมายของประเทศหรือความสงบเรียบร้อย

ของประชาชนการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมี5 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา การบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทยปัจจุบันเป็นเรื่องที่สำคัญจะเห็นได้จากความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารราชการส่วนต่าง ๆ

ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาค

ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้จัดแบ่งกรอบการให้บริการสาธารณะออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ (กระทรวงมหาดไทย. 2551, หน้า 24)

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย การคมนาคมและการขนส่ง เช่น ทางบกและทางน้ำ สาธารณูปโภค เช่น แหล่งน้ำ ระบบประปาชนบท เพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตร งานให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น งานให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ งานการสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ งานการสาธารณูปการ

2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย งานส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ งานป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ งานให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬาการพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ งานการสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส งานการปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย งานการส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน งานการสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ประกอบด้วย งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน งานการผังเมือง งานจัดให้มีที่จอดรถ งานการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง งานการควบคุมอาคาร

4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ประกอบด้วย งานส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว งานจัดให้มีและส่งเสริมกลุ่ม

เกษตรกร และกิจการสหกรณ์ งานบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร งานจัดให้มีตลาด งานการท่องเที่ยว งานจัดกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ งานการส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ งานการพาณิชยกรรมและการส่งเสริมการลงทุน

5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย งานคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม งาน รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานการจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ

6. ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นประกอบด้วย งานบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม งานการจัดการศึกษา งานการส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนาธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดให้มีคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งคณะกรรมการชุดดังกล่าวพิจารณาและให้ความเห็นชอบการถ่ายโอนภารกิจทั้ง 6 ด้าน รวมมีการถ่ายโอนทั้งสิ้น 244 เรื่อง มีส่วนราชการที่ถ่ายโอนภารกิจ 50 กรม ใน 11 กระทรวง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

องค์การบริหารส่วนตำบลท้องที่อำเภอเมืองนครพนมประกอบด้วยองค์การบริหารส่วนตำบล 12 แห่ง เทศบาลเมือง 1 แห่ง และเทศบาลตำบล 1 แห่ง คือ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลนาทรายทั้งตำบล ที่ตั้ง ตำบลนาทราย

ประวัติความเป็นมา

ตำบลนาทราย เป็นตำบลเก่าแก่มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2441 ประชาชนส่วนใหญ่พูด
ภาษาอีสาน นับถือศาสนาพุทธ ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอเมือง ประกอบด้วย 9 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ 1 บ้านดอนย่านาง
หมู่ 2 บ้านนามูลฮิ้น
หมู่ 3 บ้านโพนงาม

หมู่ 4 บ้านนาคำกลาง

หมู่ 5 บ้านอ่างคำ

หมู่ 6 บ้านหัวโพน

หมู่ 7 บ้านโนนขาม

หมู่ 8 บ้านโคกทรายคำ

หมู่ 9 บ้านนามูลฮิ้น

พื้นที่ : สภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม มีพื้นที่ทั้งหมด 58.29 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 37,478 ไร่ ดินส่วนใหญ่เป็นดินผสมหินลูกรัง

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับตำบลรามราช อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม

ทิศใต้ ติดกับตำบลโพธิ์ตาก อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ทิศตะวันออก ติดกับตำบลหนองญาติ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ทิศตะวันตก ติดกับตำบลโพธิ์ตาก อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

อาชีพ อาชีพหลักคือ ทำนา อาชีพเสริมคือจักสาน ทำขนม แปรรูปอาหาร

สาธารณูปโภค มีไฟฟ้าใช้ครบทุกหมู่บ้าน มีโทรศัพท์สาธารณะครบทุกหมู่บ้าน

- มีน้ำประปาใช้ครบทุกหมู่บ้าน

การเดินทาง จากกรุงเทพมหานคร ถึงสระบุรีแล้วเลี้ยวขวาเข้าถนนมิตรภาพ ถึงจังหวัดขอนแก่นเข้าถนนสาย 213 ผ่านจังหวัดสกลนคร แล้วมุ่งหน้าไปจังหวัดนครพนม ก่อนถึงตัวเมืองนครพนมประมาณ 8 กิโลเมตร จะถึงตำบลนาทราย อยู่ฝั่งขวาของถนนสาย 212

2. องค์การบริหารส่วนตำบลนาราชควาย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลนาราชควายทั้งตำบล

ประวัติความเป็นมา ตำบลนาราชควาย ตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2403 โดยชาวบ้านได้อพยพมาจากประเทศสาธารณะรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) และได้ตั้งถิ่นฐานบริเวณที่ตั้งในปัจจุบัน ชื่อตำบลนาราชควาย มาจากคำเล่าขานว่า บริเวณนี้เป็นที่หากินของ "พญาควาย" ซึ่งเป็นควายที่มีรูปร่างใหญ่โตมาก พญาควายนี้เมื่อกินหญ้า

อิ่มแล้วก็จะไปกินน้ำที่แม่น้ำโขง บริเวณที่ลงไปกินน้ำก็กลายเป็นหมู่บ้านเช่นกัน คือ บ้านท่าควาย ตำบลในเมือง ที่นอนของพญาควายปัจจุบันเป็นหมู่บ้าน ชื่อหมู่บ้านนาคอกควาย

พื้นที่ : มีเนื้อที่ทั้งหมด 36 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 18,759 ไร่ สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ดอน มีที่ราบลุ่มบางส่วน

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับตำบลรามราช อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม

ทิศใต้ ติดกับตำบลหนองญาติและนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ทิศตะวันออก ติดกับตำบลอาจสามารถ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ทิศตะวันตก ติดกับตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

สาธารณูปโภค

จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล 1,478 ครัวเรือน จำนวนบ้านที่มีโทรศัพท์ 225 หลังคาเรือน คิดเป็นร้อยละ 3.12 ของจำนวนหลังคาเรือน

การเดินทาง เดินทางออกจากจังหวัดนครพนมตามเส้นทางถนนสายนิตโย (สายนครพนม–สกลนคร) ถึงบ้านดอนโมง แยกเข้าตำบลนาราชควาย รวมระยะทาง 8 กิโลเมตร

3. องค์การบริหารส่วนตำบลกุรุคุ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลกุรุคุทั้งตำบล

สภาพทั่วไปของหมู่บ้าน ประชากร 4,488 คน ตำบลกุรุคุ มีลักษณะภูมิประเทศมีภูมิประเทศเป็นที่ราบสูง เป็นทุ่งนา และป่า

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับตำบลโพนสวรรค์ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม

ทิศใต้ ติดกับตำบลปลาปาก อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม

ทิศตะวันออก ติดกับตำบลบ้านผึ้ง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ทิศตะวันตก ติดกับตำบลวังตามัว อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

เนื้อที่

ตำบลกุรุคุ มีเนื้อที่ประมาณ 51 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 31,895 ไร่ ภูมิประเทศ ตำบลกุรุคุ มีภูมิประเทศเป็นที่ราบสูง เป็นทุ่งนา และป่า สภาพภูมิประเทศของตำบลกุรุคุ พื้นที่มีลักษณะเป็นเนินลาดจากทางทิศตะวันตกไปทางทิศตะวันออกของตำบล ซึ่งมีพื้นที่ราบประมาณ 50% ของพื้นที่ทั้งหมด โดยจะมีแหล่งธรรมชาติสำหรับการ

เพาะปลูกและเลี้ยงสัตว์ พื้นที่ป่าตำบลกุรุคุ มีพื้นที่ป่าเต็งรังตามธรรมชาติ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นพื้นที่ป่าในเขต ม.3,6,9 บ้านกุรุคุ และเขตพื้นที่สาธารณะอยู่ประมาณ 16,432 ไร่ ขนาดพื้นที่ พื้นที่ ส.ป.ก. และพื้นที่การเกษตร

ตำบลกุรุคุ มีพื้นที่ทั้งหมด 31,895 ไร่ โดยมีพื้นที่เพื่อการเกษตร 18,915 ไร่ โดยแบ่งพื้นที่ทำนา 18,733 ไร่ ที่เหลือทำสวน ทำไร่ และพืชผัก นอกเหนือจากพื้นที่ในการเกษตรแล้ว เป็นที่อยู่อาศัย ที่ป่าไม้และที่สาธารณะ โดยแยกพื้นที่เพื่อการเกษตรเป็นรายหมู่บ้านดัง ตารางที่ 2-1 ตารางที่ 2-1 ข้อมูลการถือครองที่ดินของตำบลกุรุคุ อำเภอเมืองจังหวัดนครพนม

4. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผึ้ง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านผึ้งทั้งตำบล

สภาพพื้นที่ของตำบล

พื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผึ้ง 113.92 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 71,200.17 ไร่

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับตำบลโพนบก อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม

ทิศใต้ ติดกับตำบลนามะเขือ อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม

ทิศตะวันออก ติดกับตำบลโพธิ์ตาก อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ทิศตะวันตก ติดกับตำบลกุรุคุ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่ในตำบลบ้านผึ้งเป็นพื้นที่ราบสูง ประชากรส่วนใหญ่ มีอาชีพทำนาตามฤดู และปลูกยาพารา แต่พื้นที่ส่วนใหญ่มีปัญหาแหล่งน้ำตื้นเขิน มีน้ำไม่เพียงพอในการทำการเกษตรนอกฤดู ขาดแคลนน้ำในฤดูแล้ง

ภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศเป็นมรสุม 3 ฤดู คือ

-ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนพฤษภาคม

-ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึงเดือนกันยายน

-ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม ถึงเดือนมกราคม

จำนวนประชากร

จำนวนประชากรแยกเป็น เพศชาย 8,153 คน เพศหญิง 8,104 คน รวม 16,257 คน จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผึ้ง มีทั้งหมด 23 หมู่บ้าน

5. องค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลอาจสามารถ (นอกเขตเทศบาลเมืองนครพนม)

ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามรถตั้งอยู่หมู่ที่2 ณ บ้านสำราญเหนือ ตำบลอาจสามารถ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนคพนม ห่างจากตัวจังหวัดนครพนมทางทิศเหนือไปตามถนนหมายเลข 212 (ถนนนครพนม-ท่าอุเทน) ระยะทาง 7 กิโลเมตร พื้นที่ตำบลอาจสามารถมีเนื้อที่โดยประมาณ 21.709 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 13,558 ไร่

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับเทศบาลตำบลเวินพระบาท อำเภอท่าอุเทน

ทิศใต้ ติดกับเทศบาลเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม

ทิศตะวันออก ติดกับแม่น้ำโขงของประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว)

ทิศตะวันตก ติดกับเทศบาลตำบลหนองญาติ ตำบลนาราชควาย ตำบลรามราช อำเภอท่าอุเทน

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศของ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มมีเพียงบางส่วนที่เป็นเนินเขา(ภูกระแต)สภาพดินจะเป็นดินทราย ดินร่วนปนทรายพื้นที่เหมาะสำหรับการเกษตร การประมงน้ำจืด

จำนวนครัวเรือนและประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถมีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 11 หมู่บ้าน จำนวนครัวเรือน 1,933 เรือน มีประชากรจำนวน 7,103 คนแบ่งเป็นประชากรชายจำนวน 3,488 คน ประชากรหญิงจำนวน 3,615 คน (ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียนเดือนเมษายน 2554)

6. องค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า ครอบคลุมพื้นที่ตำบลขามเฒ่า

ทั้งตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่ามีประชากร รวมทั้งสิ้นรวมทั้งสิ้น 8,710 คน แยกเป็นดังนี้

ประชากรชาย จำนวน 4,372 คนและประชากรหญิง จำนวน 4,383 คน จำนวน 2,261 ครัวเรือน ประกอบด้วย 11 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านขามเฒ่า

หมู่ที่ 2 บ้านขามเฒ่า

หมู่ที่ 3 บ้านกุดข้าวปุ้น
หมู่ที่ 4 บ้านนาโดน
หมู่ที่ 5 บ้านชะโงม
หมู่ที่ 6 บ้านชะโงม
หมู่ที่ 7 บ้านกล้วย
หมู่ที่ 8 บ้านชะโนดใหญ่
หมู่ที่ 9 บ้านชะโนดน้อย
หมู่ที่ 10 บ้านใหม่ศรีปทุม
หมู่ที่ 11 บ้านนาโดน

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับติดต่อเขตพื้นที่บ้านหนองเซา ตำบลท้าค้ออำเภอเมือง

ทิศใต้ ติดกับติดต่อเขตพื้นที่บ้านนาคอกควาย บ้านโพนทา ตำบลดงขวาง

ทิศตะวันออก ติดกับติดต่อเขตพื้นที่แม่น้ำโขง ของประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว)

ทิศตะวันตก ติดกับติดต่อเขตพื้นที่คำเตย และคำพอก ตำบลหนองญาติ

7. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านกลางทั้งตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ได้ประกาศยกฐานะจากสภาตำบลบ้านกลางขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2540 ตั้งอยู่ห่างจากอำเภอเมืองนครพนมระยะทาง 28 กิโลเมตร มีอาณาเขตดังนี้

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับตำบลดงขวาง อำเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ทิศใต้ ติดกับตำบลนาถ่อน อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม

ทิศตะวันออก ติดกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ทิศตะวันตก ติดกับตำบลคำเตย อำเภอเมืองนครพนม

เนื้อที่ : องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง มีเนื้อที่ 23.69 ตารางกิโลเมตร (14,806 ไร่) ภูมิประเทศ ลักษณะภูมิประเทศของตำบลบ้านกลางเป็นที่ดอนและมีที่ราบลุ่มเป็นบางส่วน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง มีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 13 หมู่ เป็นหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านหนาด

หมู่ที่ 2 บ้านหนาด
หมู่ที่ 3 บ้านกลางใหญ่
หมู่ที่ 4 บ้านกลางใหญ่
หมู่ที่ 5 บ้านดงติ้ว
หมู่ที่ 6 บ้านดงติ้ว
หมู่ที่ 7 บ้านกลางน้อย
หมู่ที่ 8 บ้านดงยอ
หมู่ที่ 9 บ้านดงติ้ว
หมู่ที่ 10 บ้านกลางใหญ่
หมู่ที่ 11 บ้านหนาด
หมู่ที่ 12 บ้านดงติ้ว
หมู่ที่ 13 บ้านกลางใหญ่

จำนวนประชากรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลางมีประชากรทั้งสิ้น 8,569 คน แยกเป็นชาย 4,295 คน หญิง 4,274 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 2,120 ครัวเรือน สภาพทางเศรษฐกิจอาชีพ ราษฎรส่วนใหญ่มีอาชีพทางเกษตรกรรม เช่น ทำนา ทำสวน เลี้ยงสัตว์ และมีอาชีพอื่นเล็กน้อย เช่น ค้าขาย รับจ้างอุตสาหกรรมในครัวเรือน

8. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลท่าค้อทั้งตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ มีเนื้อที่โดยประมาณ 50.48 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 30,918 ไร่ จำนวนหมู่บ้าน มีจำนวนหมู่บ้าน 14 หมู่ ได้แก่

หมู่ที่ 1 หนองจันทน์
หมู่ที่ 2 เมืองเก่า
หมู่ที่ 3 ท่าค้อเหนือ
หมู่ที่ 4 ท่าค้อใต้
หมู่ที่ 5 หนองเซา
หมู่ที่ 6 โคกไก่เซา
หมู่ที่ 7 ดอนม่วง
หมู่ที่ 8 นาหลวง
หมู่ที่ 9 บุ่งเวียน
หมู่ที่ 10 ดงหมู

หมู่ที่ 11 ใหม่แสงอรุณ

หมู่ที่ 12 นาหลวง

หมู่ที่ 13 หนองจันทน์

หมู่ที่ 14 หนองจันทน์

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับเทศบาลเมืองนครพนม

ทิศใต้ ติดกับองค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า

ทิศตะวันออก ติดกับแม่น้ำโขง ของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว)

ทิศตะวันตก ติดกับเทศบาลตำบลหนองญาติ

9. องค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลคำเตยทั้งตำบล

ประวัติความเป็นมา ตำบลคำเตย เดิมแยกออกจากบ้านโพธิ์ศรี โดยตั้งชื่อหมู่บ้านครั้งแรก บ้านน้อยโพธิ์ศรี ต่อมามีจำนวนครัวเรือนมากขึ้น จึงได้ตั้งเป็นตำบลคำเตย เนื่องจากบริเวณที่ตั้งตำบลมีสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ที่ชาวบ้านนับถือ คือดอนปู่ตา ซึ่งบริเวณดังกล่าวมีป่าเตยและเต่าใหญ่เป็นสัญลักษณ์ จึงได้ตั้งชื่อว่าตำบลคำเตยมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2365 ปัจจุบันเป็นตำบลที่ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอเมือง ประกอบด้วย 18 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านหนองดินแดง

หมู่ที่ 2 บ้านโพนสวรรค์

หมู่ที่ 3 บ้านวังไฮ

หมู่ที่ 4 บ้านคำเตย

หมู่ที่ 5 บ้านคำเตย

หมู่ที่ 6 บ้านคำเตย

หมู่ที่ 7 บ้านโพนป่าหว้าน

หมู่ที่ 8 บ้านทุ่งมน

หมู่ที่ 9 บ้านดอนแดง

หมู่ที่ 10 บ้านโพนค้อ

หมู่ที่ 11 บ้านหนองยาว

หมู่ที่ 12 บ้านหนองกุง

หมู่ที่ 13 บ้านดอนแดง

หมู่ที่ 14 บ้านเจริญทอง

หมู่ที่ 15 บ้านดอนแดง

หมู่ที่ 16 บ้านคำเตย

หมู่ที่ 17 บ้านทุ่งมน

หมู่ที่ 18 บ้านโพนสวรรค์

เขตพื้นที่ ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลหนองญาติ และ ตำบลโพธิ์ตาก อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมทิศใต้ ติดกับ ตำบลนาถ่อน และ ตำบลโพนแพง อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนมทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลบ้านกลาง ตำบลดงขวาง และ ตำบลขามเฒ่า อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลนามะเขือ และ ตำบลกุตาไก้ อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม สาธารณูปโภค จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ในเขต อบต. 2,406 ครัวเรือน จำนวนบ้านที่มีโทรศัพท์ 18 หลังคาเรือน คิดเป็นร้อยละ 1.49 ของจำนวนหลังคาเรือน

10. องค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลดงขวางทั้งตำบล สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน พื้นที่โดยประมาณของตำบลดงขวาง มีเนื้อที่โดยประมาณ 21 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 13,125 ไร่ ภูมิประเทศส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวางมีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม และมีลำห้วยบังฮวกเป็นห้วยสายหลักที่ไหลผ่านพื้นที่ของตำบล โดยประชากรในพื้นที่ส่วนมากจะใช้น้ำบังฮวกสำหรับทำการเกษตร และเป็นแหล่งอาหาร

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับองค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ทิศใต้ ติดกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ทิศตะวันออก ติดกับแม่น้ำโขง (สปป.ลาว)

ทิศตะวันตก ติดกับองค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

11. องค์การบริหารส่วนตำบลวังตามัว ครอบคลุมพื้นที่ตำบลวังตามัวทั้งตำบล ประวัติความเป็นมา ตำบลวังตามัว เป็นตำบลที่แยกออกจากตำบลกุรุคุ ปัจจุบัน

เป็นตำบลที่ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอเมือง ประกอบด้วย 10 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านหนองแซง
หมู่ที่ 2 บ้านวังตามัว
หมู่ที่ 3 บ้านโชคอำนวย
หมู่ที่ 4 บ้านโนนชมภู
หมู่ที่ 5 บ้านคำสว่าง
หมู่ที่ 6 บ้านคำสว่าง
หมู่ที่ 7 บ้านพรเจริญ
หมู่ที่ 8 บ้านหนองแซง
หมู่ที่ 9 บ้านวังตามัว
หมู่ที่ 10 บ้านคำสว่าง

พื้นที่ : มีเนื้อที่ทั้งหมด 24,912 ไร่ สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ดอน พื้นที่เป็นที่ สปก. ดินเป็นดินผสมหินลูกรัง และมีป่าจำนวนมาก มีลำห้วย หนอง คลอง บึง อ่างเก็บน้ำ

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับตำบลโพนจาน และ ตำบลโพนสวรรค์ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม

ทิศใต้ ติดกับตำบลปลาปาก ตำบลมหาชัย และ ตำบลกุตาไก้ อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม

ทิศตะวันออก ติดกับตำบลกุรุคุ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ทิศตะวันตก ติดกับอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

อาชีพหลัก ทำนา อาชีพเสริม ทอผ้า เลี้ยงสัตว์ สาธารณูปโภค จำนวนบ้านที่มีโทรศัพท์ 1,840 หลังคาเรือน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนหลังคาเรือน การเดินทาง สามารถเดินทางโดยใช้ถนน สายสกลนคร-นครพนม อยู่ห่างจากอำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร 12 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดนครพนม 36 กิโลเมตร

12. องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก ครอบคลุมพื้นที่ตำบลโพธิ์ตาก ทั้งตำบล ข้อมูลทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก ตำบลโพธิ์ตากก่อตั้งเมื่อปี 2538 โดยแยกออกมาจากตำบลนาทราย ปัจจุบันเป็นตำบลที่ตั้งในเขตปกครองของอำเภอเมือง ประกอบด้วย10 หมู่ มีประชากร 6,601 คน ชาย 3,374 คน หญิง 3,227 คน

หมู่ที่ 1 บ้านหนองบัว
หมู่ที่ 2 บ้านโพธิ์ตาก
หมู่ที่ 3 บ้านโคกกุง
หมู่ที่ 4 บ้านโคกก่อง
หมู่ที่ 5 บ้านหนองค้า
หมู่ที่ 6 บ้านหน้าฐานบิน
หมู่ที่ 7 บ้านสุขเกษม
หมู่ที่ 8 บ้านสุขเกษม
หมู่ที่ 9 บ้านโพธิ์ตาก
หมู่ที่ 10 บ้านโคกก่อง

ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตากมีเนื้อที่โดยประมาณ 37.79 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 20,499 ไร่

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดกับตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
ทิศใต้ ติดกับตำบลนามะเขือ อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม
ทิศตะวันออก ติดกับตำบลหนองญาติ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
ทิศตะวันตก ติดกับตำบลบ้านผึ้ง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

วารุณี ขำสวัสดิ์ (2558) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรี เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาปัญหาและแนวทางการบริหารจัดการงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรีที่เหมาะสม กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรส่วนการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 180 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรี พบว่า

โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มากที่สุด คือ ด้านการวางแผน รองลงมาคือ ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการประสานงาน ด้านงบประมาณ และด้านการรายงาน ตามลำดับ 2) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานคลัง พบว่าบุคลากรที่มีเพศ ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานคลัง โดยรวมแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สุภัทรา สงครามศรี (2558) ได้ทำการศึกษา แบบจำลองความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และผลการปฏิบัติงานของสถาบันการอาชีวศึกษา ผลการวิจัย พบว่า (1) ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมแบบเปิด ความรู้เชิงลึก และแรงจูงใจภายใน (2) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์และผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์และผลการปฏิบัติงาน ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากสภาพแวดล้อมแบบเปิด ความรู้เชิงลึกและแรงจูงใจภายใน

เดชชนะ อุสาพรหม (2559) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 341 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงครามจังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล

สามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ดังนี้ 2.1) จำแนกตามคุณลักษณะด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในตำบลสามผง และประสบการณ์ในการมาใช้บริการเทศบาลตำบลสามผง ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน 2.2) จำแนกตามคุณลักษณะด้าน ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์ (2560) ได้ทำการศึกษา ประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล 3) สร้างข้อเสนอเชิงนโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 339 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านงบประมาณ ด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน ด้านการประสานงาน ด้านการวางแผน ด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน ด้านการสั่งการ

หรืออำนวยการ และด้านการจัดองค์การ และผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรีที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

เสาวลักษณ์ ดีมั่น (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทราการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา 2) เพื่อศึกษาระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่าง ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวนทั้งสิ้น จำนวน 397 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา มีดังนี้ 1) ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทราโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า 2) ระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต และการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ร่วมกันพยากรณ์การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

ได้ร้อยละ 46.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้ z ´= .134X1+.346X3+.398X4+.140X5

พระมหาสนอง ปจฺโจปการี (จำนิล) (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของ เทศบาลตำบลท่าอุเทน อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม การศึกษาวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลท่าอุเทน อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม 2) เพื่อศึกษา แนวทางการพัฒนาการบริหารงานของเทศบาลตำบลท่าอุเทน อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ คณะผู้บริหาร สมาชิกเทศบาล และพนักงานเทศบาลของเทศบาลตำบลท่าอุเทน อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม จำนวน 73 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาล ตำบลท่าอุเทน อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม มี 7 ด้าน คือ ด้านกลยุทธ์ขององค์กร ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ด้านทักษะ ความรู้ และความสามารถ ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ และด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร แนวทางการพัฒนาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของ เทศบาลตำบลท่าอุเทน พบว่า ด้านกลยุทธ์ขององค์กร ควรมีการกำหนดแผนการ/โครงสร้างที่ชัดเจนกว่าที่เป็นอยู่ ด้านโครงสร้างองค์การ บุคลากรควรทำหน้าที่ให้ตรงกับสายงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลที่ดี ด้านระบบการปฏิบัติงาน ควรมีการวางแผน ระบบงานตามแผนดำเนินงานประจำปี ด้านรูปแบบการบริหารงาน ควรวางรูปแบบการทำงาน ทั้งเชิงรุก เชิงรับ ให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ ด้านบุคลากร ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรไป ฝึกอบรมตามสมควรและตรงกับงานที่ได้รับผิดชอบ ด้านทักษะ ความรู้ และความสามารถ ควรมีการจัดการฝึกอบรม โดยกำหนดอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร ควรกำหนดค่านิยมในการทำงานร่วมกันให้ชัดเจน

แดนไทย ตั๊ววิไชย สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล และ อนันต์ ธรรมชาลัย (2561) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน และศึกษาปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน กลุ่มตัวอย่างคือ

ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้อำนวยการกอง หัวหน้าหน่วยงาน ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดน่าน ทั้ง 100 แห่ง จำนวน 233 คน โดยใช้เทคนิคสุ่มตัวอย่างแบบโควต้าและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมมีระดับประสิทธิผลมาก (ค่าเฉลี่ย=3.62) และ 2) ปัจจัยด้านการจัดการองค์กรและปัจจัยด้านการควบคุมสามารถอธิบายประสิทธิผลได้ร้อยละ 80.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เจตจันทร์ ผาจันทร์ยอ (2561) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารต่อประสิทธิผลการดำเนินงานหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบบ้านมูลอ้น ตำบลคำพี้ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับของปัจจัยทางการบริหารและระดับประสิทธิผลการดำเนินงานหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบบ้านมูลอ้น 2) อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารต่อประสิทธิผลการดำเนินงานหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบบ้านมูลอ้น 3) แนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบบ้านมูลอ้น

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับปัจจัยทางการบริหารหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบบ้านมูลอ้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ =3.57) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด คือ ด้านทรัพยากรมนุษย์ (μ =3.78) ด้านเทคนิคการบริหาร (μ =3.75) ด้านงบประมาณ (μ =3.67) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (μ =3.53) ด้านการบริหารงานทั่วไป (μ =3.42) และด้านการบริหารจริยธรรม (μ =3.11) 2) ประสิทธิผลการดำเนินงานหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบบ้านมูลอ้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ =3.75) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสังคม (μ =3.80) รองลงมาคือ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (μ =3.77) ด้านวัฒนธรรม (μ =3.72) และด้านเศรษฐกิจ (μ =3.71) 3) ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบบ้านมูลอ้น ได้แก่ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านเทคนิคการบริหาร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารงานทั่วไป และด้านการบริหารจริยธรรม ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบบ้านมูลอ้น ซึ่งปัจจัยทางการบริหารด้าน

การบริหารงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านเทคนิคการบริหาร สามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิผลการดำเนินงานหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบบ้านมูลอ้น ตำบลคำพี้ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 35.60

พีรพงศ์ กนกเลิศวงศ์, ธนสุวิทย์ ทับหิรัญรักษ์ (2562) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ทิศทาง และแนวโน้มในการบริหารปกครองท้องถิ่นในอนาคต 2) ปัจจัยต่าง ๆ ในการบริหารปกครองท้องถิ่น 3) ระดับการบริหารปกครองท้องถิ่น โดยทาการศึกษาการปกครองท้องถิ่น ในจังหวัดนนทบุรี เป็นการวิจัยแบบผสม โดย 1) การศึกษาเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารและบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติวิจัยเชิงพรรณนา 2) การวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโดยใช้คาถามปลายเปิดกึ่งมีโครงสร้างกับกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารองค์กร จำนวน 5 ท่าน วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาโดยนาข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาประมวลและนำเสนอข้อมูลในเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า 1. ทิศทาง และแนวโน้มในการบริหารปกครองท้องถิ่นในอนาคต ควรมีลักษณะดังนี้ 1) มีการกระจายอำนาจและการพัฒนาระบบบริหารของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง 2) รูปแบบและโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีความยืดหยุ่น 3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะมีรายได้เพิ่มขึ้น 4) มีระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นที่เป็นอิสระร่วมกับมีมาตรฐาน 5) หน่วยงานภาครัฐควรให้การสนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและมีส่วนร่วมในการพัฒนาภาคประชาสังคมให้มีความเข้มแข็ง 6) เปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่สามารถเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น 7) มีเครือข่ายองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการท้องถิ่น (8) มีความร่วมมือกันระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ในการบริหารจัดการองค์กรปกครองท้องถิ่น 2. ปัจจัยต่าง ๆ ในการบริหารปกครองท้องถิ่น พบว่า ปัจจัยในภาพรวมมีความสำคัญต่อการบริหารอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้านพบว่า ทุกปัจจัยมีความสำคัญต่อการบริหารงานองค์กรในระดับมาก ทุกปัจจัย เรียงลำดับตามระดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ มีค่าระดับความสำคัญมากที่สุด 4.02 รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้าน

การวางแผน มีค่าระดับความสำคัญ 3.98 และปัจจัยด้านงบประมาณ มีค่าระดับความสำคัญ 3.90 และ 3. ระดับการบริหารปกครองท้องถิ่น พบว่าระดับการบริหารตามหลักการบริหารการจัดการของ McKinsey 7-S Framework ในองค์กรปกครองท้องถิ่นจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกลยุทธ์ และรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านบุคลากร ด้านทักษะ ด้านโครงสร้าง ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านระบบ และด้านค่านิยมร่วม ตามลำดับ

ยศวดี เชื้อวงศ์พรหม (2563) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ และวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร และประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองสกลนคร 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองสกลนคร กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลกรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 268 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.89) วัฒนธรรมองค์กรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.03) 2) ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร (Local Performance Assessment : LPA) ประจำปี 2562) ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เฉลี่ยร้อยละ 87.79 โดยมีคะแนนสูงสุด 93.67 และต่ำสุด 83.51 3) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร และวัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผลด้านวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลสูงสุด (β = .873) รองลงมาคือ ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ (β = .360) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ = .689 ซึ่งภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร และวัฒนธรรมองค์กร ร่วมกันทำนายได้ 68.90 %

สุจิตรา สิงห์หันต์ (2563) ได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์และการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการภาครัฐของส่วนราชการ ในเขตอำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ การมีส่วนร่วมของประชาชนและประสิทธิผลการให้บริการภาครัฐของส่วนราชการในเขตอำเภอเต่างอย 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการภาครัฐของส่วนราชการในเขตอำเภอเต่างอย 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการภาครัฐของส่วนราชการในเขตอำเภอเต่างอย ผ่านการมีส่วนร่วมของประชาชน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร จำนวน 394 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของเจ้าหน้าที่รัฐ ในเขตอำเภอเต่างอย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.71) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานพัฒนาหมู่บ้าน อำเภอเต่างอย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.62) และประสิทธิผลการให้บริการภาครัฐของส่วนราชการ ในเขตอำเภอเต่างอย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.62) 2) ตัวแปรย่อยทั้ง 5 ตัวแปรของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลการบริหารภาครัฐของส่วนราชการในเขตอำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 69.60 (R^2=.690) และมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (F=180.649) โดยที่การปฏิบัติอย่างมีคุณภาพ (LEA_4) มีค่าเบต้ามากที่สุด (β=.355) รองลงมา คือ การควบคุมองค์การให้สมดุล (LEA_5) การสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ (LEA_3) และการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ (LEA_1) ตามลำดับ (β=.294, .154, .143) ยกเว้นการบริหารทรัพยากรในองค์การ (LEA_1) 3) ตัวแปรย่อยทั้ง 5 ตัวแปร ของการมีส่วนร่วมของประชาชนสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลการให้บริการภาครัฐของส่วนราชการในเขตอำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 46.80 (R^2=.468) และมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (F=87.311) โดยที่การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (PAR_3) มีค่าเบต้ามากที่สุด (β=.441) รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (PAR_4) และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (PAR_1)

(β=.167, .138) ยกเว้นการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ (PAR_2) 4) ตัวแปรภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ (LEA) และการมีส่วนร่วมของประชาชน (PAR) ส่งผลทางตรงต่อประสิทธิผลการให้บริการภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่าเบต้า .725 และ .193 ตามลำดับ นอกจากนี้ยัง พบว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ (LEA) ส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการให้บริการภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผ่านการมีส่วนร่วมของประชาชน (PAR) ค่าเบต้า=.143

วันวิศาข์ บรรเทา (2564) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บังคับบัญชา สำนักงานพัฒนาชุมชนกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 2) ระดับผลการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 3) อิทธิพลของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 4) แนวทางในการพัฒนาผลการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บังคับบัญชาสำนักงานพัฒนาชุมชนกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.18) 2) ผลการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.32) 3) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล (LEA_5) (β=.263) ด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ (LEA_1) (β=.244) และด้านการบริหารทรัพยากรในองค์การ (LEA_2) (β=.233) มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับผลการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ได้ร้อยละ 58.20 (Adjusted R^2 = .582) 4) แนวทางในการพัฒนาผลการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ได้แก่ ควรมีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานของหน่วยงานให้ชัดเจน มีความเหมาะสมเอื้อให้งานสำเร็จลุล่วง ควรมีการจัดระบบการทำงานให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ โดยยึดถือประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก ควรมีการ

ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ให้ทันกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ทุกวัน และควรพัฒนาระดับการให้บริการ โดยเน้นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

ณัฐพล อินธิแสง (2564) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองสกลนคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองสกลนคร 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองสกลนคร 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองสกลนคร กลุ่มตัวอย่างได้แก่ เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จำนวน 268 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.89) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การจัดหาทรัพยากรมนุษย์ ($\overline{X}$ =4.06) รองลงมาคือ การธำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์ ($\overline{X}$ =3.84) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ($\overline{X}$ =3.81) และการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ ($\overline{X}$ =3.80) ตามลำดับ 2) ประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการบริหารจัดการ ($\overline{X}$ =3.98) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการสาธารณะ ($\overline{X}$ =3.90) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ($\overline{X}$ =3.85) ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง ($\overline{X}$ =3.61) และด้านธรรมาภิบาล ($\overline{X}$ =3.58) ตามลำดับ 3) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการธำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์ (β=.430) ด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ (β=.221) และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (β=.173) มีอำนาจพยากรณ์ประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อธิบายได้ว่าองค์ประกอบดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 59.30 (R^2 = .593)

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Davies and Others (2005) ได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ พบว่า รูปแบบของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์จะประกอบด้วยความสามารถในการนำองค์กรรวม 5 ประการ ได้แก่ 1) การกำหนดทิศทางขององค์กร 2) การเปลี่ยนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ 3) การจัดวางบุคลากรและองค์กรไปตามทิศทางของกลยุทธ์ 4) การตัดสินใจจุดที่จะแทรกแซงได้อย่างมีประสิทธิภาพ 5) การพัฒนาสมรรถภาพทางกลยุทธ์และลักษณะเฉพาะตัวของผู้นำเชิงกลยุทธ์ 4 ประการ อันได้แก่ 1) ผู้นำเชิงกลยุทธ์ต้องท้าทายและสงสัย มีความไม่พอใจ และเต็มไปด้วยความกระวนกระวายใจตามที่แสดงออกมา 2) ผู้นำเชิงกลยุทธ์ต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษกับความคิดเชิงกลยุทธ์ การเรียนรู้กลยุทธ์ และการสร้างรูปแบบใหม่ ๆ ให้กับโรงเรียนของเขาและที่อื่น ๆ ด้วย 3) ผู้นำเชิงกลยุทธ์ต้องแสดงออกซึ่งปัญญาเชิงกลยุทธ์บทพื้นฐานของค่านิยมอย่างเป็นระบบที่เด่นชัด 4) ผู้นำเชิงกลยุทธ์ต้องมีพลังของบุคคลและเครือข่ายที่เป็นมืออาชีพ

Rajaratnam (2007) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง กิจกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสหกรณ์: ความสัมพันธ์เชิงบวก และเชิงลบ ผลการวิจัย พบว่า กิจกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม และการพัฒนา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน และด้านการให้รางวัล ในส่วนของกิจกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ ด้านการประนีประนอมกับองค์กร ผลการวิจัยนี้สามารถสรุปว่า กิจกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินการให้ประสบความสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร

Hatmojo & Satuti (2011) ที่ศึกษาถึงการกำหนดความมุ่งมั่นปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติ กระบวนการผลิต และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน พบว่า HR Scorecard เป็นระบบการวัด ประสิทธิภาพการทำงาน ที่เชื่อมโยงทรัพยากรมนุษย์ คน กลยุทธ์–ประสิทธิภาพในการผลิตของบริษัทในระดับมหภาค โดยวางแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับกิจกรรมแต่ละบุคคล ที่สามารถช่วยให้บริษัท บรรลุเป้าหมาย โดยการใช้จ่ายที่มีประสิทธิภาพจะเป็นภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการตามกลยุทธ์ขององค์กร

Williams & Johnson (2013) ได้ทาการศึกษาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ในสถานศึกษา พบว่า ผลการปฏิบัติงานและการเป็นผู้นำมีความสัมพันธ์กับรูปแบบความเป็นผู้นำ ความมุ่งมั่นของผู้ใต้บังคับบัญชา และการรับรู้ต่อบทบาท ภายใต้เงื่อนไขการบริหารจัดการ จะทำให้เห็นความแตกต่างในทางบวกของความสามารถเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน สำหรับสถาบันการอาชีวศึกษานั้น ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ มีความสำคัญต่อการบริหารสถานศึกษา และผลการปฏิบัติงาน เพราะกระแสโลกาภิวัฒน์ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และส่งผลกระทบต่อองค์กรในทุกด้าน ผู้บริหาร จึงต้องใช้กลยุทธ์เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ เพื่อนำองค์กรสู่ความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ มีผลการดำเนินงานที่ดี และมีประสิทธิภาพได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งจะเกิดประโยชน์โดยตรงต่อสถาบันการอาชีวศึกษาได้

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่องอิทธิพลของปัจจัยทางการบริหาร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ในครั้งนี้ สรุปได้ว่า การให้บริการหน่วยงานราชการต่าง ๆ ร่วมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จ มีประสิทธิผล และประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ อย่าง ซึ่งปัจจัยกระบวนการให้บริการ อันประกอบด้วย การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การจัดโครงสร้างองค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารแบบมีส่วนร่วม การสื่อสารขององค์การ การรายงานผลลัพธ์ของโครงการ และการบริหารงบประมาณ ก็มีความสำคัญเป็นอย่างมากเช่นกัน เพราะในการบริหารกิจการใด ๆ ก็ตามต้องอาศัยปัจจัยกระบวนการบริหาร ในการสนับสนุนการดำเนินกิจการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายที่ได้วางไว้ เพราะปัจจัยการบริหารหรือทรัพยากรการบริหารนั้นมีความสำคัญและจำเป็นต่อการบริหารงานเป็นอย่างมากไม่ว่าการบริหารงานนั้นจะเป็นการบริหารภาครัฐหรือภาคเอกชนก็ตามการนำเอาปัจจัยการบริหารมาเลือกใช้ให้เหมาะสมกับการบริหารงาน จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุด

โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำ 1) แนวความคิดเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหาร 8M ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553, หน้า 12) (ยกเว้นการตลาด (Market) และการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message)) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ประกอบด้วย บุคลากร (man)งบประมาณ (Money) วัสดุอุปกรณ์

(Materials) การจัดการ (Management) คุณธรรมจริยธรรม (Morality) และวิธีการทำงาน (Method) 2) แนวคิดภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของ Hitt, Ireland and Hoskisson (2007 อ้างถึงใน มันทนา กองเงิน, 2554, หน้า 24) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ประกอบด้วย การกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ การบริหารทรัพยากรในองค์การ การสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ การปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม และการควบคุมองค์การให้สมดุล 3) ตามแนวคิดประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ Millet (2012) ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหาร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 938 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2564)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 273 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการเทียบตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1986, p. 345 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2554, หน้า 199) จะทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแยกประชากรจากแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยสามารถกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่างในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ดังตาราง 1

ตาราง 1 ขนาดของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. เทศบาลเมืองนครพนม	108	31
2. เทศบาลตำบลหนองญาติ	85	25
3. องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย	61	18
4. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาราชควาย	59	17
5. องค์การบริหารส่วนตำบลกุรุคุ	64	19
6. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผึ้ง	53	15
7. องค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ	68	20
8. องค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า	76	22
9. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง	66	19
10. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ	76	22
11. องค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง	65	19
12. องค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย	54	16
13. องค์การบริหารส่วนตำบลวังตามัว	51	15
14. องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก	52	15
รวม	938	273

ที่มา : สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเมืองนครพนม (2564)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 ปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม แบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุระดับปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้ (Likert, 1987 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง มีการบริหารในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง มีการบริหารในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีการบริหารในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง มีการบริหารในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง มีการบริหารในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม แบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุระดับ ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้ (Likert, 1987 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง มีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง มีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง มีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง มีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม แบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้ (Likert, 1987 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง มีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

1. ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร นิยามศัพท์เฉพาะ และงานวิจัยเกี่ยวข้อง รวมทั้งระเบียบวิธีวิจัย เพื่อหาแนวทางในการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม และข้อคำถาม

2. สร้างกรอบแนวคิดของการวิจัยจากการสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำ 1) ปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 2) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม มากำหนดเป็นตัวแปรต้น และนำประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม มากำหนดเป็นตัวแปรตาม เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างทำการประเมินค่าตามความคิดเห็น

3. กำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของข้อคำถามโดยการสังเคราะห์ 1) แนวความคิดเกี่ยวกับทรัพยากรในการบริหาร 6 M ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553, หน้า 12) ออกมาเป็นข้อคำถามวัดระดับเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 2) แนวคิดภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของ Hitt, Ireland and Hoskisson (2007 อ้างถึงใน มันทนา กองเงิน, 2554, หน้า 24) ออกมาเป็นข้อคำถามวัดระดับเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 3) แนวคิดประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ Millet (2012) ออกมาเป็นข้อคำถามวัดระดับเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจแก้ไขเนื้อหา และความถูกต้อง

5. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือ กระทำโดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร ดังนี้ (Riviovelli and Hambleton, 1997 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2554, หน้า 137)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item congruency)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยที่ ค่า +1 หมายถึงข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน, ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้ และค่า –1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนทรงคุณวุฒิ

โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้น ข้อคำถามทุกข้อ จึงผ่านความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่านที่ได้ตรวจสอบและเห็นว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว
โดยข้อคำถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.80–1.00

โดยมีผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

5.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชาคริต ชาญชิตปรีชา ตำแหน่ง รักษาราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.2 รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล ตำแหน่ง รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล กรรมการบริหารหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.4 นายวรวิทย์ พิมพนิตย์ นายอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

5.5 นายสัญติยากร พรมวัง ท้องถิ่นอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

6. นำแบบสอบถามไปเสนอขอการรับรองจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ จากสถาบันวิจัยและพัฒนาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการจริยธรรมวิจัยในมนุษย์เสนอแนะมา และได้รับหนังสือรับรองจริยธรรมในมนุษย์ (เลขที่รับรอง 300/2564) ให้ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

7. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 ชุด

8. นำข้อคำถามที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) คิดข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.361 ขึ้นไป ค่าวิกฤตของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญ .05 จากสูตรต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

$$p = \frac{R_U + R_L}{2f}$$

$$r = \frac{R_U - R_L}{f}$$

เมื่อ p หมายถึง ค่าความยากง่าย

r หมายถึง ค่าอำนาจจำแนก

R_U หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มสูง

R_L หมายถึง จำนวนผู้ที่ตอบถูกในกลุ่มต่ำ

f หมายถึง จำนวนผู้ที่เข้าสอบในกลุ่มสูง

ซึ่งแบบสอบถามได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่างในข้อคำถาม ดังนี้

1) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ อยู่ระหว่าง 0.291–.740

2) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อยู่ระหว่าง 0.291-0.583

3) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อยู่ระหว่าง 0.373-0.684

4) ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อยู่ระหว่าง 0.552-0.740

9. นำข้อคำถามจากแบบสอบถามตอนที่ 2-4 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha-Coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ต้องมากกว่า 0.70 จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นใช้ได้ โดยมีสูตร ดังนี้ (Alpha Coefficient Method อ้างใน นพพร ธนะชัยขันธ์, 2550, หน้า 19)

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left(1-\frac{\sum s_i^2}{s^2}\right)$$

เมื่อ α แทน ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนแต่ละข้อของแบบสอบถาม

s^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมของผู้ตอบแต่ละคน

$$s^2 = \frac{n(\sum X^2)-(\sum X)^2}{n(n-1)}$$

1) แบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่น .966

2) แบบสอบถามปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้ค่าความเชื่อมั่น .989

3) แบบสอบถามภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้ค่าความเชื่อมั่น .922

4) แบบสอบถามประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้ค่าความเชื่อมั่น .986

10. นำแบบสอบถามดังกล่าว ที่ผ่านการทดลองใช้ และหาค่าความเชื่อมั่นมาทำการปรับปรุงเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 273 คน

2. ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองและการลงพื้นที่จริง เพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 273 คน ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถาม

4. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยทำการคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วลงรหัส (Coding form)
3. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล ตามแบบสอบถาม ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.2 การวิเคราะห์ระดับ 1) ปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม (แบบสอบถามตอนที่ 2) 2) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม (แบบสอบถามตอนที่ 3) 3) ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม (แบบสอบถามตอนที่ 4) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของคำถามเป็นรายข้อและรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ Best (1993 อ้างถึงใน สิน พันธุ์พินิจ, 2554, หน้า 155) ดังนี้

4.51–5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

3.51–4.50 หมายถึง ระดับมาก

2.51–3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

1.51–2.50 หมายถึง ระดับน้อย

1.00–1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3.3 การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารและภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยวิธีพรรณนาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2.การหาคุณภาพของเครื่องมือ ใช้สถิติเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญและใช้ค่าดัชนี IOC หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค

3. การวิเคราะห์ระดับ 1) ปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 2) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 3) ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้สถิติดังนี้

4.1 ในเบื้องต้นจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบที่ใช้ในการศึกษาเพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงมาก อาจส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้นจึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่าตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการตัวแบบได้โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหารและภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ กับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยมีสูตร ดังนี้ (ภัทราพร เกษสังข์, 2549, หน้า 168)

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{\left(N\sum x^2 - \left(\sum x\right)^2\right)\left(N\sum y^2 - \left(\sum y\right)^2\right)}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน ค่าสมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

N แทน จำนวนข้อมูลของชุดที่ 1 หรือ 2

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนชุดที่ 1

$\sum y$ แทน ผลรวมของคะแนนชุดที่ 2

$\sum xy$ แทน ผลรวมของผลคูณของคะแนนแต่ละคู่ของชุดที่ 1 และ 2

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสองของคะแนนชุดที่ 1

$\sum y^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสองของคะแนนชุดที่ 2

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุดที่ 1 ยกกำลังสอง

$(\sum y)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุดที่ 2 ยกกำลังสอง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง –1.00 ถึง + 1.00 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม

2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่ม แต่ถ้า X ลด Y จะลดด้วย

3. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

4. ค่า r เข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามมีความสัมพันธ์กันมาก

5. ถ้า r เท่ากับ 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

6. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่า Sig. (2–tailed) หากค่า Sig. (2–tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กัน ในทางตรงกันข้าม หากค่า Sig. (2–tailed) มีค่ามากกว่ากว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน หลังจากนั้นจึงจะทำการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปร (อโนทัย ตรีวานิช, 2552)

4.2 การศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารและภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอ

เมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปร ตัวแปรหนึ่งเรียกว่าตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent variable) แทนด้วย X อีกตัวแปรหนึ่งเรียกว่าตัวแปรตาม (Dependent variable) แทนด้วย Y เป็นการดูความสัมพันธ์ว่าถ้า ตัวแปรอิสระเปลี่ยนไปแล้วตัวแปรตามเปลี่ยนไปด้วยหรือไม่ ซึ่งสองตัวแปรนั้นจะต้องเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ การวิเคราะห์การถดถอยสามารถเขียนรูปแบบความสัมพันธ์ของสองตัวแปรได้ในรูปของสมการการถดถอย ซึ่งสามารถพยากรณ์ค่าได้ในอนาคต หรือสามารถดูแนวโน้มของตัวแปรตามได้เมื่อเราทราบค่าตัวแปรอิสระ (กัลยา วานิชยบัญชา, 2557)

การวิเคราะห์การถดถอยเมื่อมีตัวแปรอิสระหนึ่งตัวแปรและตัวแปรตามหนึ่งตัวแปร แต่ถ้าหากตัวแปรตามหนึ่งตัวแปรกับตัวแปรอิสระมากกว่าหนึ่งตัวแปร จะเรียกว่าการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคุณ (Multiple Regression) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย เขียนความสมการแสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta X_i + \varepsilon_i$$

เมื่อ β_0 แทนระยะตัดแกน y (y–intercept)

β แทนความชันของเส้นถดถอย (slope)

$$\hat{Y}_i = \hat{\beta}_0 + \hat{\beta} X_i$$

หรือจะได้ว่า

$$\hat{Y}_i = b_0 + bX_i$$

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหาร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้ลำดับการวิเคราะห์ข้อมูล ไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	แทน	ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
R^{2Adj}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวพยากรณ์
TADM	แทน	ผลรวมของปัจจัยทางการบริหาร
ADM_1	แทน	ปัจจัยทางการบริหารด้านบุคลากร
ADM_2	แทน	ปัจจัยทางการบริหารด้านงบประมาณ
ADM_3	แทน	ปัจจัยทางการบริหารด้านวัสดุอุปกรณ์
ADM_4	แทน	ปัจจัยทางการบริหารด้านการจัดการ
ADM_5	แทน	ปัจจัยทางการบริหารด้านคุณธรรมจริยธรรม

ADM_6	แทน	ปัจจัยทางการบริหารด้านวิธีการทำงาน
TSLE	แทน	ผลรวมของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์
SLE_1	แทน	ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์
SLE_2	แทน	ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์การ
SLE_3	แทน	ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ
SLE_4	แทน	ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ด้านการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม
SLE_5	แทน	ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล
TSEF	แทน	ผลรวมของประสิทธิภาพการให้บริการ
SEF_1	แทน	การให้บริการอย่างเสมอภาค
SEF_2	แทน	การให้บริการอย่างทันเวลา
SEF_3	แทน	การให้บริการอย่างเพียงพอ
SEF_4	แทน	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
SEF_5	แทน	การให้บริการอย่างก้าวหน้า
P-Value	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ/ค่าความน่าจะเป็น
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน แยกออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารและภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

สำหรับรายละเอียดในแต่ละตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สังกัด รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n=273)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เพศ		
– ชาย	127	46.52
– หญิง	146	53.48
2. อายุ		
– ไม่เกิน 30 ปี	26	9.52
– 31–40 ปี	97	35.53
– 41–50 ปี	120	43.96
– 51–60 ปี	30	10.99
3. ระดับการศึกษา		
– ต่ำกว่าปริญญาตรี	53	19.41
– ปริญญาตรี	162	59.34
– สูงกว่าปริญญาตรี	58	21.25

ตาราง 2 (ต่อ)

(n=273)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
- 1-5 ปี	36	13.19
- 6-10 ปี	79	28.94
- 11-20 ปี	126	46.15
- 21 ปี ขึ้นไป	32	11.72
5. ตำแหน่ง		
- ข้าราชการ	148	54.21
- ลูกจ้างประจำ	7	2.56
- พนักงานจ้างตามภารกิจ	72	26.37
- พนักงานจ้างทั่วไป	46	16.86
6. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สังกัด		
- เทศบาลเมืองนครพนม	31	11.36
- เทศบาลตำบลหนองญาติ	25	9.16
- องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย	18	6.59
- องค์การบริหารส่วนตำบลนาราชควาย	17	6.23
- องค์การบริหารส่วนตำบลกุรุคุ	19	6.96
- องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผึ้ง	15	5.50
- องค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ	20	7.33
- องค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า	22	8.06
- องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง	19	6.96
- องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ	22	8.06
- องค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย	19	6.96
- องค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง	16	5.86
- องค์การบริหารส่วนตำบลวังตามัว	15	5.50
- องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก	15	5.50
รวม	273	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพน มีจำนวนทั้งสิ้น 273 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 53.48 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 43.96 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 59.34 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-20 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 54.21 และปฏิบัติงานในสังกัดเทศบาลเมืองนครพนม จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.36

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม รายละเอียดดังตาราง 3-9

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวม และรายด้าน

(n=273)

ด้านที่	ปัจจัยทางการบริหาร	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	บุคลากร	3.96	0.55	มาก
2	งบประมาณ	3.98	0.47	มาก
3	วัสดุอุปกรณ์	3.96	0.54	มาก
4	การจัดการ	3.90	0.48	มาก
5	คุณธรรมจริยธรรม	4.07	0.52	มาก
6	วิธีการทำงาน	4.00	0.44	มาก
	รวม	3.98	0.41	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับ

มาก ($\overline{X}$ =3.98) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ($\overline{X}$ =4.07) รองลงมาคือ ด้านวิธีการทำงาน ($\overline{X}$ =4.00) ด้านงบประมาณ ($\overline{X}$ =3.98) ด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\overline{X}$ =3.96) บุคลากร ($\overline{X}$ =3.96) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการจัดการ ($\overline{X}$ =3.90)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านบุคลากร รายข้อ

(n=273)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หน่วยงานของท่านมีการคัดเลือกและการบรรจุแต่งตั้งบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับงาน	4.19	0.67	มาก
2	หน่วยงานของท่านมีบุคลากรปฏิบัติงานเพียงพอ	3.68	0.92	มาก
3	หน่วยงานของท่านกำหนดบทบาทหน้าที่และมอบหมายงานให้บุคลากรรับผิดชอบอย่างชัดเจนและตรงกับความรู้ความสามารถ	3.86	0.72	มาก
4	หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มีอบรมพัฒนาความรู้ ทักษะเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพที่ดี	4.11	0.66	มาก
5	หน่วยงานของท่านได้ถ่ายทอดสอนงานและสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้นอกเหนือจากสายงานที่ตนรับผิดชอบ	3.99	0.61	มาก
รวม		3.96	0.55	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.96) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการคัดเลือกและการบรรจุแต่งตั้งบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับ

งาน ($\overline{X}$ =4.19) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มีอบรมพัฒนาความรู้ ทักษะเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพที่ดี ($\overline{X}$ =4.11) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีบุคลากรปฏิบัติงานเพียงพอ ($\overline{X}$ =3.68)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านงบประมาณ รายข้อ

(n=273)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หน่วยงานของท่านได้รับการจัดสรรงบประมาณการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ไม่ล่าช้า	3.98	0.57	มาก
2	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณโดยคำนึงถึงความต้องการและจำเป็นเร่งด่วน	4.18	0.67	มาก
3	หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานโครงการต่าง ๆ	3.71	0.70	มาก
4	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมและประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.14	0.64	มาก
	รวม	3.98	0.47	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านงบประมาณโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.98) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณโดยคำนึงถึงความต้องการและจำเป็นเร่งด่วน ($\overline{X}$ =4.18) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการควบคุมและประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ ($\overline{X}$ =4.14) ส่วนข้อที่มี

ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานโครงการต่าง ๆ ($\overline{X}$ =3.71)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านวัสดุอุปกรณ์ รายข้อ

(n=273)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หน่วยงานของท่านมีการนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	3.87	0.63	มาก
2	การเลือกใช้ติดตั้งอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงความประหยัดคุ้มค่า และประโยชน์ใช้สอย	3.91	0.74	มาก
3	หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ	3.99	0.66	มาก
4	หน่วยงานของท่านได้รับการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ทันต่อการปฏิบัติงาน	3.97	0.61	มาก
5	หน่วยงานของท่านสำรวจความต้องการการใช้วัสดุอุปกรณ์ เพื่อจัดสรรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	4.06	0.47	มาก
6	หน่วยงานของท่านมีการจัดซ่อมบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.96	0.68	มาก
รวม		3.96	0.54	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.96) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านสำรวจความต้องการการใช้วัสดุอุปกรณ์ เพื่อจัดสรรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ =4.06) รองลงมาคือ หน่วยงานของ

ท่านมีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ($\overline{X}$ =3.99) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ($\overline{X}$ =3.87)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการจัดการ รายข้อ

(n=273)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงานตามภารกิจอย่างชัดเจน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน	3.95	0.68	มาก
2	หน่วยงานของท่านมีการบริหารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จริง	3.83	0.52	มาก
3	หน่วยงานของท่านกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและปฏิบัติตามแผนที่กำหนดทุกครั้ง	3.97	0.58	มาก
4	หน่วยงานของท่านได้ตรวจสอบการบริหารงานโดยให้รายงานผลการดำเนินงานทุก 3 เดือน	3.88	0.78	มาก
รวม		3.90	0.48	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการจัดการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.90) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและปฏิบัติตามแผนที่กำหนดทุกครั้ง ($\overline{X}$ =3.97) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงานตามภารกิจอย่างชัดเจน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ =3.95) ส่วนข้อที่มี

ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการบริหารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จริง ($\overline{X}$ =3.83)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านคุณธรรมจริยธรรม รายข้อ

(n=273)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมในการนำหลักธรรมและจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต เสมอภาค และความเพียร มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่	4.08	0.63	มาก
2	หน่วยงานของท่านสนับสนุนบุคลากรปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรับผิดชอบ เสียสละ มีจิตสำนึกที่ดี	4.14	0.58	มาก
3	หน่วยงานของท่านวางตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง	4.01	0.48	มาก
4	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรมและกำหนดบทลงโทษอย่างชัดเจนสำหรับผู้ฝ่าฝืนหรือประพฤติผิด	4.06	0.74	มาก
	รวม	4.07	0.52	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.07) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านสนับสนุนบุคลากรปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรับผิดชอบ เสียสละมีจิตสำนึกที่ดี ($\overline{X}$ =4.14) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมในการนำ

หลักธรรมและจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต เสมอภาค และความเพียร มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ($\overline{X}$ =4.08) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านวางตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง ($\overline{X}$ =4.01)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านวิธีการทำงาน รายข้อ

(n=273)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หน่วยงานของเน้นการจัดการความรู้เกี่ยวกับวิธีการ หรือเทคนิคการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้	3.91	0.41	มาก
2	หน่วยงานของท่านยึดถือและมุ่งมั่นการปฏิบัติตามกฎระเบียบของราชการอย่างเคร่งครัด	4.15	0.70	มาก
3	หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญและพัฒนาวิธีการเทคนิคการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา	4.01	0.59	มาก
4	หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมวิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติงานที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง	3.94	0.60	มาก
	รวม	4.00	0.44	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านวิธีการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.00) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านยึดถือและมุ่งมั่นการปฏิบัติตามกฎระเบียบของราชการอย่างเคร่งครัด ($\overline{X}$ =4.15) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญและพัฒนาวิธีการเทคนิคการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ให้ทันสมัย อยู่ตลอดเวลา ($\overline{X}$ =4.01) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ

ที่สุด คือ หน่วยงานของเน้นการจัดการความรู้เกี่ยวกับวิธีการ หรือเทคนิคการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ ($\overline{X}$ =3.91)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ผลการวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม แสดงรายละเอียดดังตาราง 10–15

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมและรายด้าน

(n=273)

ด้านที่	ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	การกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์	4.00	0.43	มาก
2	การบริหารทรัพยากรในองค์การ	4.02	0.52	มาก
3	การสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ	3.97	0.42	มาก
4	การปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม	4.16	0.60	มาก
5	การควบคุมองค์การให้สมดุล	4.12	0.50	มาก
รวม		4.06	0.43	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม ($\overline{X}$ =4.16) รองลงมาคือ การควบคุมองค์การให้สมดุล ($\overline{X}$ =4.12) การบริหารทรัพยากรในองค์การ ($\overline{X}$ =4.02) การกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ ($\overline{X}$ =4.00) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ =3.97)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ รายข้อ

(n=273)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถวิเคราะห์ปัจจัยภายในภายนอกและนำมากำหนดเป็นแผนกลยุทธ์ได้	4.01	0.54	มาก
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถกำหนดแผนกลยุทธ์ในหน่วยงานของท่านได้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานของท่าน	4.07	0.42	มาก
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถตัดสินใจปรับเปลี่ยนแผนการบริหารงานได้สอดคล้องและทันต่อการเปลี่ยนแปลง	3.96	0.51	มาก
4	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีกลวิธีในการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา	4.01	0.54	มาก
5	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถเชื่อมโยงและถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมและเข้าใจง่าย	3.96	0.48	มาก
รวม		4.00	0.43	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถกำหนดแผนกลยุทธ์ในหน่วยงานของท่านได้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานของท่าน ($\overline{X}$ =4.07) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถวิเคราะห์ปัจจัยภายในภายนอกและนำมากำหนดเป็นแผนกลยุทธ์ได้ ($\overline{X}$ =4.01) ผู้บังคับบัญชาของท่านมีกลวิธีในการกระตุ้นและ

สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ($\overline{X}$ =4.01) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถตัดสินใจปรับเปลี่ยนแผนการบริหารงานได้สอดคล้องและทันต่อการเปลี่ยนแปลง ($\overline{X}$ =3.96)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์การ รายข้อ

(n=273)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการทำงาน	4.13	0.61	มาก
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการบริหารจัดการงบประมาณได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่า	4.03	0.58	มาก
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการจัดระบบบริหารจัดสรรหน้าที่ความรับผิดชอบได้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถในหน่วยงานของท่าน	4.03	0.68	มาก
4	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน	3.97	0.51	มาก
5	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการส่งเสริมระบบการจัดการค่าตอบแทนยกย่องชมเชยรวมถึงการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนยุติธรรม	3.96	0.69	มาก
รวม		4.02	0.52	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.02) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรเพื่อเพิ่ม

สมรรถนะในการทำงาน ($\overline{X}$ =4.13) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการบริหารจัดการงบประมาณได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่า ($\overline{X}$ =4.03) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการส่งเสริมระบบการจัดการค่าตอบแทนยกย่องชมเชยรวมถึงการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนยุติธรรม ($\overline{X}$ =3.96)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ รายข้อ

(n=273)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถกำหนดค่านิยมเพื่อเป็นหลักยึดในการทำงานร่วมกันในกลุ่มงาน	4.02	0.46	มาก
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถกำหนดแบบแผนในการทำงานได้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงจากภายนอก	3.86	0.52	มาก
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน	4.03	0.54	มาก
4	ผู้บังคับบัญชาของท่านสร้างค่านิยมให้บุคลากรเกิดความรักความสามัคคี	4.00	0.52	มาก
5	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นพลังผลักดันการทำงานของบุคลากรทุกคนในหน่วยงานของท่าน	3.95	0.60	มาก
รวม		3.97	0.42	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน

($\overline{X}$ =4.03) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถกำหนดค่านิยมเพื่อเป็นหลักยึดในการทำงานร่วมกันในกลุ่มงาน ($\overline{X}$ =4.02) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถกำหนดแบบแผนในการทำงานได้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงจากภายนอก ($\overline{X}$ =3.86)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม รายข้อ

(n=273)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและประชาชนในพื้นที่ทุกคนโดยยึดหลักคุณธรรมจริยธรรม	4.32	0.71	มาก
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานอย่างเสมอต้นเสมอปลาย	4.17	0.62	มาก
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน	4.11	0.72	มาก
4	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรักและเอื้ออาทรต่อผู้ ใต้บังคับบัญชาและประชาชนในพื้นที่ทุกคน	4.11	0.72	มาก
5	ผู้บังคับบัญชาของท่านพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนด้วยความโปร่งใสยุติธรรม	4.10	0.67	มาก
	รวม	4.16	0.60	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและประชาชนในพื้นที่ทุกคนโดยยึดหลักคุณธรรมจริยธรรม ($\overline{X}$ =4.32) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ($\overline{X}$ =4.17) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนด้วยความโปร่งใสยุติธรรม ($\overline{X}$ =4.10)

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล รายข้อ

(n=273)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเข้าใจและตอบสนองความต้องการของบุคลากรในหน่วยงานของท่านได้อย่างเหมาะสม	4.15	0.56	มาก
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเข้าใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม	4.08	0.68	มาก
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยืดหยุ่นในการบริหารงาน	4.17	0.61	มาก
4	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถจัดอัตรากำลังบุคลากรได้เหมาะสมกับภาระงาน	4.09	0.55	มาก
5	ผู้บังคับบัญชาของท่านบริหารงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ	4.18	0.58	มาก
6	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน	4.02	0.54	มาก
รวม		4.12	0.50	มาก

จากตาราง 15 พบว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านบริหารงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ($\overline{X}$ =4.18) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยืดหยุ่นในการบริหารงาน ($\overline{X}$ =4.17) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน ($\overline{X}$ =4.02)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม แสดงรายละเอียดดังตาราง 16–21

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวม และรายด้าน

(n=273)

ด้านที่	ประสิทธิภาพการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	การให้บริการอย่างเสมอภาค	4.17	0.56	มาก
2	การให้บริการอย่างทันเวลา	4.08	0.53	มาก
3	การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.80	0.66	มาก
4	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.01	0.44	มาก
5	การให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.92	0.47	มาก
รวม		4.00	0.44	มาก

จากตาราง 16 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\overline{X}$ =4.17) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\overline{X}$ =4.08) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ =4.01) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\overline{X}$ =3.92) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ =3.80)

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รายข้อ

(n=273)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หน่วยงานของท่านมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ	4.23	0.66	มาก
2	หน่วยงานของท่านมีการบริการด้วยความเป็นกันเอง	4.01	0.66	มาก
3	หน่วยงานของท่านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง	4.15	0.70	มาก
4	หน่วยงานของท่านมีการให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.18	0.76	มาก
5	หน่วยงานของท่านมีการให้บริการด้วยความถูกต้องยุติธรรม	4.27	0.55	มาก
รวม		4.17	0.56	มาก

จากตาราง 17 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.17) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการให้บริการด้วยความถูกต้องยุติธรรม ($\overline{X}$ =4.27) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.23) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการบริการด้วยความเป็นกันเอง ($\overline{X}$ =4.01)

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการให้บริการของค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา รายข้อ

(n=273)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หน่วยงานของท่านมีการ เปิด – ปิด บริการที่ตรงเวลา	4.14	0.67	มาก
2	หน่วยงานของท่านมีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.18	0.70	มาก
3	หน่วยงานของท่านมีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมกับระยะเวลาที่กำหนด	4.04	0.61	มาก
4	หน่วยงานของท่านกำหนดระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน	3.97	0.66	มาก
5	หน่วยงานของท่านมีการบริหารจัดการโดยอาศัยการใช้ทักษะเครื่องมือหรือเทคนิคในการบริหารจัดการงานหรือบริการให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ในเวลาที่กำหนด	4.06	0.55	มาก
รวม		4.08	0.53	มาก

จากตาราง 18 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ =4.18) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการ เปิด – ปิด บริการที่ตรงเวลา ($\overline{X}$ =4.14) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านกำหนดระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน ($\overline{X}$ =3.97)

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการให้บริการของค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รายข้อ

(n=273)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หน่วยงานของท่านมีบุคลากรที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	4.00	0.63	มาก
2	หน่วยงานของท่านมีอาคารสถานที่ที่ให้บริการที่มีความเหมาะสม	3.79	0.83	มาก
3	หน่วยงานของท่านมีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ	3.68	0.92	มาก
4	หน่วยงานของท่านมีบรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม	3.75	0.76	มาก
5	หน่วยงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำประชาชน เป็นต้น	3.79	0.93	มาก
รวม		3.80	0.66	มาก

จากตาราง 19 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีบุคลากรที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ =4.00) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีอาคารสถานที่ที่ให้บริการที่มีความเหมาะสม ($\overline{X}$ =3.79) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ =3.68)

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการให้บริการของค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รายข้อ

(n=273)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หน่วยงานของท่านให้บริการด้วยความสม่ำเสมอ	4.23	0.64	มาก
2	หน่วยงานของท่านให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน	3.96	0.57	มาก
3	หน่วยงานของท่านมีการประชาสัมพันธ์และให้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน	3.90	0.56	มาก
4	หน่วยงานของท่านผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	3.96	0.48	มาก
5	หน่วยงานของท่านให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ	4.03	0.61	มาก
รวม		4.01	0.44	มาก

จากตาราง 20 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านให้บริการด้วยความสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ =4.23) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ ($\overline{X}$ =4.03) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการประชาสัมพันธ์และให้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน ($\overline{X}$ =3.90)

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการให้บริการของค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า รายข้อ

(n=273)

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S.D.	ความหมาย
1	หน่วยงานของท่านมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย ในการให้บริการ	3.84	0.56	มาก
2	หน่วยงานของท่านมีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้แสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการบริการ	3.92	0.57	มาก
3	หน่วยงานของท่านมีการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้มารับบริการ	3.96	0.63	มาก
4	หน่วยงานของท่านมีการเปิดช่องทางการให้บริการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย	4.03	0.54	มาก
5	หน่วยงานของท่านสามารถพัฒนาการให้บริการทั้งด้านปริมาณและด้านคุณภาพ	3.87	0.54	มาก
	รวม	3.92	0.47	มาก

จากตาราง 21 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการเปิดช่องทางการให้บริการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย ($\overline{X}$ =4.03) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้มารับบริการ ($\overline{X}$ =3.96) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย ในการให้บริการ ($\overline{X}$ =3.84)

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารและภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารและภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม รายละเอียดดังตาราง 22-24

ในเบื้องต้นจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบที่ใช้ในการศึกษา เพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงมาก อาจส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้น จึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่า ตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการตัวแบบได้ โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กัน ในทางตรงกันข้าม หากค่า Sig. (2-tailed) มีค่ามากกว่ากว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน หลังจากนั้นจึงจะทำการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยจะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (อโนทัย ตรีวานิช, 2552, หน้า 56)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91 – 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31-0.70 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01-0.30 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหาร และภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ กับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างปัจจัยทางการบริหาร และภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ กับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ADM_1	1	.648**	.525**	.561**	.422**	.509**	.762**	.216**	.410**	.369**	.619**	.574**	.524**	.584**	.286**	.549**	.391**	.416**	.554**
ADM_2		1	.612**	.664**	.425**	.539**	.635**	.255**	.463**	.540**	.665**	.633**	.604**	.618**	.335**	.563**	.393**	.372**	.570**
ADM_3			1	.790**	.590**	.653**	.673**	.533**	.656**	.798**	.748**	.702**	.792**	.615**	.363**	.412**	.419**	.282**	.516**
ADM_4				1	.657**	.760**	.698**	.492**	.677**	.795**	.699**	.750**	.789**	.629**	.552**	.481**	.491**	.317**	.610**
ADM_5					1	.658**	.766**	.676**	.612**	.648**	.642**	.710**	.602**	.667**	.683**	.451**	.777**	.653**	.672**
ADM_6						1	.641**	.699**	.658**	.723**	.727**	.777**	.672**	.710**	.705**	.382**	.716**	.606**	.645**
ADM							1	.573**	.770**	.614**	.623**	.628**	.683**	.757**	.567**	.560**	.611**	.492**	.631**
SLE_1								1	.687**	.677**	.473**	.568**	.758**	.464**	.525**	.277**	.553**	.502**	.551**
SLE_2									1	.734**	.708**	.601**	.607**	.613**	.503**	.218**	.515**	.507**	.558**
SLE_3										1	.724**	.755**	.684**	.555**	.517**	.447**	.499**	.383**	.587**
SLE_4											1	.789**	.669**	.631**	.458**	.326**	.455**	.357**	.540**
SLE_5												1	.616**	.605**	.500**	.388**	.519**	.481**	.603**
SLE													1	.665**	.571**	.378**	.580**	.512**	.651**
SEF_1														1	.695**	.421**	.700**	.482**	.798**
SEF_2															1	.381**	.611**	.622**	.635**
SEF_3																1	.599**	.621**	.759**
SEF_4																	1	.711**	.614**
SEF_5																		1	.622**
SEF																			1

จากตาราง 22 พบว่า ปัจจัยทางการบริหารโดยภาพรวม (ADM) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวม (SEF) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.631)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวม (SEF) กับปัจจัยทางการบริหาร เป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ทุกด้าน ได้แก่

1. บุคลากร (ADM_1) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.554)

2. งบประมาณ (ADM_2) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.570)

3. วัสดุอุปกรณ์ (ADM_3) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.516)

4. การจัดการ (ADM_4) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.610)

5. คุณธรรมจริยธรรม (ADM_5) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.672)

6. วิธีการทำงาน (ADM_6) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.645)

ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ (TSLE) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวม (SEF) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.651)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวม (SEF) กับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ เป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ทุกด้าน ได้แก่

1. การกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ (SLE_1) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.551)

2. การบริหารทรัพยากรในองค์การ (SLE_2) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.558)

3. การสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ (SLE_3) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.587)

4. การปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม (SLE_4) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.540)

5. การควบคุมองค์การให้สมดุล (SLE_5) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.603)

จากข้อมูลดังกล่าว พบว่า ปัจจัยทางการบริหารโดยภาพรวม (ADM) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวม (SEF) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.631) ส่วนภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ (TSLE) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวม (SEF) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวก (r=.651) ซึ่งตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่อยู่ในเกณฑ์ข้อจำกัดหรือต่ำกว่า 0.80 (Stevens, 2002, p. 189) ไม่ทำให้เกิดปัญหาภาวะพหุสัมพันธ์ร่วม (Multicollinearity) ซึ่งไม่ส่งผลกระทบรุนแรงในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และไม่ส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปร ขณะเดียวกันตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากค่า VIF (Variance inflation factor) ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance เข้าใกล้ 1

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหาร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม แสดงรายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหาร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ตัวแปร	B	Std.error	(β)	t	P-value
(Constant)	.610	.157		3.898	.000
บุคลากร (ADM_1)	.035	.096	.043	.361	.718
งบประมาณ (ADM_2)	.330	.123	.359	2.680	.008**
วัสดุอุปกรณ์ (ADM_3)	.090	.047	.112	1.905	.058
การจัดการ (ADM_4)	.023	.067	.025	.343	.732
คุณธรรมจริยธรรม (ADM_5)	.476	.059	.563	8.098	.000**
วิธีการทำงาน (ADM_6)	.180	.078	.183	2.306	.022*
R=.823. R^2=.678, R^{2Adj}=.671, F=93.270, Sig=.000**					

จากตาราง 23 พบว่า ปัจจัยทางการบริหาร ด้านคุณธรรมจริยธรรม (ADM_5) (β=.563) ด้านงบประมาณ (ADM_2) (β=.359) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และด้านวิธีการทำงาน (ADM_6) (β=.183) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยสามารถทำนายระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 67.10 (R^{2Adj}=.671) โดยสามารถสร้างสมการในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ได้ดังต่อไปนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = .610 + .330^{**}(ADM_2) + .476^{**}(ADM_5) + .180^{*}(ADM_6)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = .359^{**}(ADM_2) + .563^{**}(ADM_5) + .183^{*}(ADM_6)$$

ส่วนปัจจัยทางการบริหาร ด้านบุคลากร (ADM_1) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (ADM_3) และด้านการจัดการ (ADM_4) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม แสดงรายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ตัวแปร	B	Std.error	(β)	T	P-value
(Constant)	1.093	.209		5.219	.000
การกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ (SLE_1)	.275	.070	.268	3.901	.000**
การบริหารทรัพยากรในองค์การ (SLE_2)	.029	.075	.035	.389	.698
การสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ (SLE_3)	.133	.087	.128	1.525	.128
การปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม (SLE_4)	.086	.059	.117	1.462	.145
การควบคุมองค์การให้สมดุล (SLE_5)	.252	.081	.290	3.127	.000**
R=.664. R^2=.441, R^{2Adj}=.431, F=42.161, Sig=.000**					

จากตาราง 24 พบว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร ด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล (SLE_5) (β=.290) และด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ (SLE_1) (β=.268) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถทำนายระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 43.10 (R^{2Adj}=.431) โดยสามารถสร้างสมการในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ได้ดังต่อไปนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = .1.093 + .275^{***}(SLE_1) + .252^{***}(SLE_5)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = .268^{***}(SLE_1) + .290^{***}(SLE_5)$$

ส่วนภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์การ (SLE_2) ด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ (SLE_3) และด้านการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม (SLE_4) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ทั้งนี้ จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยรายละเอียดดังตาราง 25

ตาราง 25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ปัจจัยทางการบริหาร ด้านบุคลากร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	ปฏิเสธ
ปัจจัยทางการบริหาร ด้านงบประมาณ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	ยอมรับ
ปัจจัยทางการบริหาร ด้านวัสดุอุปกรณ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	ปฏิเสธ
ปัจจัยทางการบริหาร ด้านการจัดการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	ปฏิเสธ
ปัจจัยทางการบริหาร ด้านคุณธรรมจริยธรรม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	ยอมรับ
ปัจจัยทางการบริหาร ด้านวิธีการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	ยอมรับ

ตาราง 25 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	ยอมรับ
ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์การ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	ปฏิเสธ
ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	ปฏิเสธ
ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ด้านการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	ปฏิเสธ
ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร ด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	ยอมรับ

จากตาราง 25 พบว่า ปัจจัยทางการบริหาร ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านงบประมาณ และด้านวิธีการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จึงยอมรับสมมติฐาน

ส่วนปัจจัยทางการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการจัดการ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร ด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล และด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จึงยอมรับสมมติฐาน

ส่วนภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์การ ด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ และด้านการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จึงปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหาร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้ผลสรุป ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพน มีจำนวนทั้งสิ้น 273 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 53.48 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 43.96 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 59.34 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-20 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 54.21 และปฏิบัติงานในสังกัดเทศบาลเมืองนครพนม จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.36

2. ปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.98) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ($\overline{X}$ =4.07) รองลงมาคือ ด้านวิธีการทำงาน ($\overline{X}$ =4.00) ด้านงบประมาณ ($\overline{X}$ =3.98) ด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\overline{X}$ =3.96) บุคลากร ($\overline{X}$ =3.96) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการจัดการ ($\overline{X}$ =3.90) โดยสรุปผลในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

2.1 ด้านบุคลากร มีการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.96) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการคัดเลือกและการบรรจุแต่งตั้งบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับงาน ($\overline{X}$ =4.19) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มีอบรมพัฒนาความรู้ ทักษะเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพที่ดี ($\overline{X}$ =4.11)

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีบุคลากรปฏิบัติงานเพียงพอ ($\overline{X}$ =3.68)

2.2 ด้านงบประมาณ มีการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.98) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณโดยคำนึงถึงความต้องการและจำเป็นเร่งด่วน ($\overline{X}$ =4.18) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการควบคุมและประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ ($\overline{X}$ =4.14) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานโครงการต่าง ๆ ($\overline{X}$ =3.71)

2.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ มีการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.96) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านสำรวจความต้องการการใช้วัสดุอุปกรณ์เพื่อจัดสรรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ =4.06) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ($\overline{X}$ =3.99) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ($\overline{X}$ =3.87)

2.4 ด้านการจัดการ มีการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.90) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและปฏิบัติตามแผนที่กำหนดทุกครั้ง ($\overline{X}$ =3.97) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงานตามภารกิจอย่างชัดเจน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ =3.95) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการบริหารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จริง ($\overline{X}$ =3.83)

2.5 ด้านคุณธรรมจริยธรรม มีการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.07) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านสนับสนุนบุคลากรปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรับผิดชอบ เสียสละมีจิตสำนึกที่ดี ($\overline{X}$ =4.14) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมในการนำหลักธรรมและจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต เสมอภาคและความเพียร มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ($\overline{X}$ =4.08) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านวางตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง ($\overline{X}$ =4.01)

2.6 ด้านวิธีการทำงาน มีการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.00) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านยึดถือและมุ่งมั่นการปฏิบัติตาม

กฎระเบียบของราชการอย่างเคร่งครัด ($\overline{X}$ =4.15) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญและพัฒนาวิธีการเทคนิคการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ให้ทันสมัย อยู่ตลอดเวลา ($\overline{X}$ =4.01) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของเน้นการจัดการความรู้เกี่ยวกับวิธีการ หรือเทคนิคการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ ($\overline{X}$ =3.91)

3. ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม ($\overline{X}$ =4.16) รองลงมาคือ การควบคุมองค์การให้สมดุล ($\overline{X}$ =4.12) การบริหารทรัพยากรในองค์การ ($\overline{X}$ =4.02) การกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ ($\overline{X}$ =4.00) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ =3.97) ตามลำดับ โดยสามารถสรุปผลในแต่ละด้านได้ดังนี้

3.1 ด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ มีภาวะผู้นำโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถกำหนดแผนกลยุทธ์ในหน่วยงานของท่านได้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานของท่าน ($\overline{X}$ =4.07) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถวิเคราะห์ปัจจัยภายในภายนอกและนำมากำหนดเป็นแผนกลยุทธ์ได้ ($\overline{X}$ =4.01) ผู้บังคับบัญชาของท่านมีกลวิธีในการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ($\overline{X}$ =4.01) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถตัดสินใจปรับเปลี่ยนแผนการบริหารงานได้สอดคล้องและทันต่อการเปลี่ยนแปลง ($\overline{X}$ =3.96)

3.2 ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์การ มีภาวะผู้นำโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.02) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการทำงาน ($\overline{X}$ =4.13) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการบริหารจัดการงบประมาณได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่า ($\overline{X}$ =4.03) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการส่งเสริมระบบการจัดการค่าตอบแทนยกย่องชมเชยรวมถึงการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนยุติธรรม ($\overline{X}$ =3.96)

3.3 ด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ มีภาวะผู้นำโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน ($\overline{X}$ =4.03) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถกำหนดค่านิยมเพื่อเป็นหลักยึดในการทำงานร่วมกันในกลุ่มงาน ($\overline{X}$ =4.02) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถกำหนดแบบแผนในการทำงานได้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงจากภายนอก ($\overline{X}$ =3.86)

3.4 ด้านการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม มีภาวะผู้นำโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและประชาชนในพื้นที่ทุกคนโดยยึดหลักคุณธรรมจริยธรรม ($\overline{X}$ =4.32) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ($\overline{X}$ =4.17) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนด้วยความโปร่งใสยุติธรรม ($\overline{X}$ =4.10)

3.5 ด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล มีภาวะผู้นำโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านบริหารงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ($\overline{X}$ =4.18) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยืดหยุ่นในการบริหารงาน ($\overline{X}$ =4.17) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน ($\overline{X}$ =4.02)

4. ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\overline{X}$ =4.17) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\overline{X}$ =4.08) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ =4.01) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\overline{X}$ =3.92) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ =3.80) ตามลำดับ โดยสามารถสรุปผลในแต่ละด้านได้ดังนี้

4.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.17) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการให้บริการด้วยความถูกต้องยุติธรรม ($\overline{X}$ =4.27) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.23) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการบริการด้วยความเป็นกันเอง ($\overline{X}$ =4.01)

4.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ =4.18) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการ เปิด-ปิด บริการที่ตรงเวลา ($\overline{X}$ =4.14) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านกำหนดระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน ($\overline{X}$ =3.97)

4.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีบุคลากรที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ =4.00) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีอาคารสถานที่ที่ให้บริการที่มีความเหมาะสม ($\overline{X}$ =3.79) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ =3.68)

4.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านให้บริการด้วยความสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ =4.23) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ ($\overline{X}$ =4.03) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการประชาสัมพันธ์และให้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน ($\overline{X}$ =3.90)

4.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการเปิดช่องทางการให้บริการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย ($\overline{X}$ =4.03) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้มารับบริการ ($\overline{X}$ =3.96) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย ในการให้บริการ ($\overline{X}$ =3.84)

5. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหาร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม พบว่า ปัจจัยทางการบริหาร ด้านคุณธรรมจริยธรรม (ADM_5) (β=.563) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 ด้านงบประมาณ (ADM_2) (β=.359) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านวิธีการทำงาน (ADM_6) (β=.183) มีอิทธิพล

ต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถทำนายระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 67.10 (R^{2Adj}=.671)

ส่วนปัจจัยทางการบริหาร ด้านบุคลากร (ADM_1) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (ADM_3) และด้านการจัดการ (ADM_4) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

6. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม พบว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร ด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล (SLE_5) (β=.290) และด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ (SLE_1) (β=.268) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถทำนายระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 43.10 (R^{2Adj}=.431)

ส่วนภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์การ (SLE_2) ด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ (SLE_3) และด้านการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม (SLE_4) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยจากการศึกษาระดับปัจจัยทางการบริหาร ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม พบว่า ปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.98) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ($\overline{X}$ =4.07) รองลงมาคือ ด้านวิธีการทำงาน ($\overline{X}$ =4.00) ด้านงบประมาณ ($\overline{X}$ =3.98) ด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\overline{X}$ =3.96) บุคลากร ($\overline{X}$ =3.96) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการจัดการ ($\overline{X}$ =3.90)

โดยด้านคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านสนับสนุนบุคลากรปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรับผิดชอบ เสียสละมีจิตสำนึกที่ดี ($\overline{X}$ =4.14) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมในการนำหลักธรรมและจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต เสมอภาค และความเพียร มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ($\overline{X}$ =4.08) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านวางตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง ($\overline{X}$ =4.01) ส่วนด้านการจัดการ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและปฏิบัติตามแผนที่กำหนดทุกครั้ง ($\overline{X}$ =3.97) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงานตามภารกิจอย่างชัดเจน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ =3.95) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการบริหารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จริง ($\overline{X}$ =3.83)

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วารุณี ขำสวัสดิ์ (2558) ได้ทำการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มากที่สุด คือ ด้านการวางแผน รองลงมาคือ ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการประสานงาน ด้านงบประมาณ และด้านการรายงาน ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ แดนไทย ต๊ะวิไชย สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล และ อนันต์ ธรรมชาลัย (2561) ได้ทำการวิจัย ปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน พบว่า 1) ปัจจัยการจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดน่าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.76) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรพงศ์ กนกเลิศวงศ์, ธนสุวิทย์ ทับหิรัญรักษ์ (2562) พบว่า ระดับการบริหารตามหลักการบริหารการจัดการของ McKinsey 7-S Framework ในองค์กรปกครองท้องถิ่น จังหวัดนนทบุรี โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกลยุทธ์ และรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านบุคลากร ด้านทักษะ ด้านโครงสร้าง ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านระบบ และด้านค่านิยมร่วม ตามลำดับ

2. ผลการวิจัยจากการศึกษาระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม พบว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม ($\overline{X}$ =4.16) รองลงมาคือ การควบคุมองค์การให้สมดุล ($\overline{X}$ =4.12) การบริหารทรัพยากรในองค์การ ($\overline{X}$ =4.02) การกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ ($\overline{X}$ =4.00) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ =3.97) ตามลำดับ

โดยด้านการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและประชาชนในพื้นที่ทุกคนโดยยึดหลักคุณธรรมจริยธรรม ($\overline{X}$ =4.32) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ($\overline{X}$ =4.17) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนด้วยความโปร่งใสยุติธรรม ($\overline{X}$ =4.10) ส่วนด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน ($\overline{X}$ =4.03) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถกำหนดค่านิยมเพื่อเป็นหลักยึดในการทำงานร่วมกันในกลุ่มงาน ($\overline{X}$ =4.02) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถกำหนดแบบแผนในการทำงานได้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงจากภายนอก ($\overline{X}$ =3.86)

จากผลการวิจัยแสดงให้เป็นว่า ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ส่วนใหญ่ เป็นผู้นำที่มีทักษะหลาย ๆ อย่างอยู่ในตัว ทั้งความสามารถ มุมมอง ความคิด และพฤติกรรมที่ผสมผสานทั้งเหตุผลบวกจินตนาการ สามารถสร้างความสำเร็จให้เกิดกับองค์กรในแบบต่าง ๆ สามารถบริหารจัดการทั้งผู้ใต้บังคับบัญชารวมถึงผู้บริหารระดับสูงในองค์กร มีความสามารถในการคาดการณ์และมีส่วนร่วมในทุกสถานการณ์ มีมุมมองที่หลากหลายและกล้าเผชิญหน้าความท้าทายต่าง ๆ มีทักษะในการแปลหรือตีความสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มีการตัดสินใจที่เหมาะสมกับเงื่อนไขต่าง ๆ มีทักษะการบริหารจัดการทีมงานให้บรรลุเป้าหมาย และพร้อมเรียนรู้

และปรับปรุงแก้ไขอยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับแนวคิดของ รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) ได้กล่าวไว้ในตำราภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ว่าภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำที่มีความสามารถพิเศษ และภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป ซึ่งประกอบด้วย คุณลักษณะเฉพาะเชิงพฤติกรรม และแนวทางการปฏิบัติ ดังนี้ 1) ผู้นำที่มีความคิดความเข้าใจในระดับสูง (Highlevel cognitive activity) การคิดทางกลยุทธ์ต้องอาศัยทักษะด้านความรู้สึกนึกคิดและความเข้าใจระดับสูง เช่น ความสามารถในการคิดเชิงมโนภาพ (Conceptually) การซึมซับและการรับรู้แนวโน้มของสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างมีเหตุมีผล และมีความสามารถในการสรุปข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำไปกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการตลอดจนสามารถประมวลข้อมูลต่าง ๆ และเข้าใจผลที่ตามมาขององค์การที่มีปฏิกิริยากับสภาพแวดล้อมนี้ เรียกว่าวิธีการคิดเชิงระบบ (Systems thinking) 2) ความสามารถในการนำปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ มากำหนดกลยุทธ์ (Gathering multiple inputs to formulate strategy) ต้องเป็นผู้ที่มีสมาธิในการทำงานสูง และสามารถกำหนดอนาคตได้ 3) การมีความคาดหวังและการสร้างโอกาสสำหรับอนาคต (Anticipating and creating a future) ต้องอาศัยทักษะการคาดคะเนอนาคต “การมองอนาคตอย่างทะลุปรุโปร่งเป็นเรื่องของความแตกต่างระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลว” ดังนั้น ผู้นำเชิงกลยุทธ์จึงต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับอนาคต มีการคาดคะเนอย่างแม่นยำเกี่ยวกับรสนิยมและความต้องการของลูกค้า ตลอดจนการคาดคะเนทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับองค์การในอนาคต 4) วิธีการคิดเชิงปฏิวัติ (Revolutionary thinking) เป็นการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบ ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับคำว่า การสร้างสรรค์อนาคตใหม่ (Reinventing the future) Hamel กล่าวไว้ว่า “กลยุทธ์ใดก็ตามหากไม่สามารถท้าทายสถานการณ์หรือสภาพที่เป็นอยู่ได้ ก็ไม่อาจเรียกว่า “กลยุทธ์” หลายองค์การที่ไม่ประสบความสำเร็จ ก็เพราะกลยุทธ์ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เหนือกว่าคู่แข่งขัน 5) การกำหนดวิสัยทัศน์ (Creating a vision)

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันวิศาข์ บรรเทา (2564) ได้ทำการวิจัย อิทธิพลของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 พบว่า ระดับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บังคับบัญชาสำนักงานพัฒนาชุมชนกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.18) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิตรา สิงห์หันต์ (2563) ได้ทำการวิจัย ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์และการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริการภาครัฐของส่วนราชการ ในเขตอำเภอเต่างอย จังหวัด

สกลนคร พบว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของเจ้าหน้าที่รัฐ ในเขตอำเภอเต่างอย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.71) โดยมีภาวะผู้นำอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ =3.75) รองลงมาคือ ด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ ($\overline{X}$ =3.74) ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์การ ($\overline{X}$ =3.72) ด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล ($\overline{X}$ =3.68) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม ($\overline{X}$ =3.66) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยศวดี เชื้อวงศ์พรหม (2563) พบว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.89) โดยมีภาวะผู้นำอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการสร้างปัจจัยสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง ($\overline{X}$ =4.07) รองลงมาคือ ด้านการเชื่อมโยงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ($\overline{X}$ =4.01) ด้านการกำหนดทิศทางขององค์การ ($\overline{X}$ =3.78) และด้านการพัฒนากลยุทธ์ที่มีประสิทธิผล ($\overline{X}$ =3.68) ตามลำดับ

3. ผลการวิจัยจากการศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\overline{X}$ =4.17) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\overline{X}$ =4.08) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ =4.01) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\overline{X}$ =3.92) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ =3.80) ตามลำดับ

โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการให้บริการด้วยความถูกต้องยุติธรรม ($\overline{X}$ =4.27) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.23) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการบริการด้วยความเป็นกันเอง ($\overline{X}$ =4.01) ส่วนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีบุคลากรที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ =4.00) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีอาคารสถานที่ที่ให้บริการที่มีความเหมาะสม ($\overline{X}$ =3.79)

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ =3.68) ตามลำดับ

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้มีการดำเนินการบริหารงานตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ ตามที่กฎหมายบัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะกระทำได้ มีระบบโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน มีการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดแผนงาน โครงการ ให้สอดคล้องกับแนวนโยบายของผู้บริหารในขณะเดียวกันก็ต้องเป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งผู้บังคับบัญชายังมีการมอบหมายงานให้กับบุคลากรได้ตรงกับความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของผู้ปฏิบัติงานและเปิดโอกาสให้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและทัศนคติที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาความสามารถและทัศนคติให้เหมาะสมกับงาน ส่งผลให้บุคลากรมีความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมายและสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองได้เป็นอย่างดี ประกอบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองสกลนคร มีการจัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ในการทำงานได้อย่างเพียงพอต่อความต้องการ รวมทั้งมีการจัดสรรสวัสดิการให้แก่ข้าราชการทุกคนอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม ในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ยึดแนวนโยบายของผู้บริหารฯ ระเบียบ กฎหมาย เป็นแนวทางการบริหารงาน และในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง จะบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์นั้นขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารจัดการของฝ่ายบริหาร โดยเฉพาะผู้นำทางการบริหาร คือ นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้นำพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และปลัดเทศบาลตำบล ซึ่งจะต้องนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าประสงค์ได้ นอกจากนั้นได้ทำการเผยแพร่ข้อบัญญัติ กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง รวมทั้งข่าวสารราชการให้แก่ประชาชนเพื่อทราบและยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ได้ทำการเผยแพร่ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ประชาชนรู้ว่ามีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร ต้องใช้เอกสารอะไร และต้องใช้ระยะเวลานานเท่าใด ได้ทำการเผยแพร่ผลการดำเนินงานตามแผนงานโครงการต่าง ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินการ ได้ทำการเผยแพร่เอกสารการจัดซื้อ จัดจ้าง โดยเฉพาะการสอบราคาหรือประกวดราคา ได้ทำการเผยแพร่ข้อมูลด้านการเงิน การคลัง และเผยแพร่ข้อมูลอื่นที่ เห็นว่า ควรเปิดเผยและเป็นประโยชน์แก่ประชาชน

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล อินธิแสง (2564) พบว่า ประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.39) (Local Performance Assessment : LPA) ประจำปี 2562) ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เฉลี่ยร้อยละ 87.79 โดยมีคะแนนสูงสุด 93.67 และต่ำสุด 83.51 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิตรา สิงห์หันต์ (2563) ได้ทำการวิจัยภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์และการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริการภาครัฐของส่วนราชการ ในเขตอำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร พบว่า ประสิทธิผลการบริการภาครัฐของส่วนราชการ ในเขตอำเภอเต่างอย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.62) สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ ดีมั่น (2560) ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา การ ผลการศึกษา พบว่า ระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เดชชนะ อุสาพรหม (2559) ได้ทำการวิจัยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงครามจังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ผลการวิจัยจากการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทางการบริหาร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม พบว่า ปัจจัยทางการบริหาร ด้านคุณธรรมจริยธรรม (ADM_5) (β=.563) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 ด้านงบประมาณ (ADM_2) (β=.359) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านวิธีการทำงาน (ADM_6) (β=.183) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถทำนายระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 67.10 (R^{2Adj}=.671)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยทางการบริหารย่อมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เป็นอย่างมาก เพราะปัจจัยทางการบริหาร ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้ใช้ทรัพยากร ซึ่งได้แก่ คุณธรรมจริยธรรม งบประมาณ และวิธีการทำงาน จะเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม ซึ่งเมื่อหน่วยงานมีการสนับสนุนบุคลากรปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรับผิดชอบ เสียสละมีจิตสำนึกที่ดี มีการส่งเสริมการนำหลักธรรมและจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต เสมอภาค และความเพียร มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ มีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณโดยคำนึงถึงความต้องการและจำเป็นเร่งด่วน มีการควบคุมและประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมทั้ง บุคลากรในหน่วยงานของท่านยึดถือและมุ่งมั่นการปฏิบัติตามกฎระเบียบของราชการอย่างเคร่งครัด ย่อมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เป็นอย่างมาก

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ แดนไทย ต๊ะวิไชย สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล และ อนันต์ ธรรมชาลัย (2561) พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการองค์กรและปัจจัยด้านการควบคุมสามารถอธิบายประสิทธิผลได้ร้อยละ 80.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาสนอง ปจฺโจปการี (จำนิล) (2561) ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของ เทศบาลตำบลท่าอุเทน อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาล ตำบลท่าอุเทน อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม มี 7 ด้าน คือ ด้านกลยุทธ์ขององค์กร ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ด้านทักษะ ความรู้ และความสามารถ ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ และด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรพงศ์ กนกเลิศวงศ์, ธนสุวิทย์ ทับหิรัญรักษ์ (2562) พบว่า ปัจจัยการบริหาร 7 ด้าน มีผลต่อระดับการบริหารปกครองท้องถิ่นตามหลักการบริหารของ McKinsey 7-S Framework อยู่ในระดับเกือบสมบูรณ์ ในทิศทางบวก (r = .942**, p =.000) หมายถึง เมื่อมีปัจจัยการ บริหารเพิ่มขึ้น ระดับการบริหารปกครองท้องถิ่นตามหลักการบริหารของ McKinsey 7-S Framework จะสูงขึ้น เมื่อพิจารณารายด้านของปัจจัยการบริหาร 7 ด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับระดับการบริหารปกครองท้องถิ่นตามหลักการบริหารของ McKinsey

7-S Framework อยู่ในระดับเกือบสมบูรณ์ทุกด้าน ในทิศทางบวก

ส่วนปัจจัยทางการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการจัดการ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อาจเป็นเพราะว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนมบ่างแห่ง มีบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน อาจมีการกำหนดบทบาทหน้าที่และมอบหมายงานให้บุคลากรรับผิดชอบที่ไม่มีความชัดเจนและตรงกับความรู้ความสามารถมากนัก ขาดวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน มีการติดตั้งอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดยไม่คำนึงถึงความประหยัดคุ้มค่า และประโยชน์ใช้สอย และไม่มีการบริหารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย ที่จะสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จริง จึงส่งผลให้ปัจจัยทางการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการจัดการ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

5. ผลการวิจัยจากการศึกษาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม พบว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร ด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล (SLE_5) (β=.290) และด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ (SLE_1) (β=.268) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถทำนายระดับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 43.10 (R^{2Adj}=.431)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม มีการบริหารงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ และมีความยืดหยุ่นในการบริหารงาน มีความเข้าใจและตอบสนองความต้องการของบุคลากรในหน่วยงานของท่านได้อย่างเหมาะสม สามารถกำหนดแผนกลยุทธ์ในหน่วยงานได้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงาน และผู้บังคับบัญชามีกลวิธีในการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ซึ่งจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำกลยุทธ์มี

ความสำคัญมากต่อผลการดำเนินงานและความสำเร็จของกิจการขององค์การทุกองค์การ รวมทั้งประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถมองเห็นภาพรวมและขอบเขตได้กว้างขวางและชัดเจนเป็นรูปธรรมมากขึ้น เพราะการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์จะมีความลึกซึ้งในการวิเคราะห์ปัญหาในระดับที่มีนัยสำคัญต่ออนาคตขององค์การ ช่วยให้องค์การสามารถดำเนินงานและใช้ทรัพยากรในการแข่งขันอย่างมีประสิทธิภาพและได้ผลสำเร็จดีกว่าการบริหารงานตามปกติ เนื่องจากการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์จะมีการศึกษา วิเคราะห์และจัดระบบความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ขององค์การอย่างรัดกุมและชัดเจน ทำให้การดำเนินงานและการจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ สามารถวางแผนการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับบริบทของสังคม มีเทคนิคหรือกลยุทธ์การดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะการแก้ปัญหาและการตัดสินใจและดูแลผู้รับบริการอย่างใกล้ชิด การพัฒนาหน่วยงานของรัฐให้มีขีดสมรรถนะสูง หรือองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงไปสู่ความสำเร็จนั้นนอกจากจะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจกันของบุคลากรในองค์การแล้ว ยังต้องอาศัยผู้นำ ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถส่งเสริมการดำเนินงานงานและการพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงด้วยการเสริมทักษะ ความรู้ความสามารถของสมาชิกในองค์การให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จภายใต้สภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและไม่แน่นอนเช่นในปัจจุบันได้ ซึ่งผู้นำ ที่ดีนั้นนอกจากจะต้องมีความรอบรู้ในเรื่องต่าง ๆ แล้วยังต้องเป็นบุคคลที่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่เปลี่ยนแปลงไปของตนเองเพื่อให้บริหารงานในโลกาภิวัตน์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัทรา สงครามศรี (2558) พบว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และผลการปฏิบัติงาน ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากสภาพแวดล้อมแบบเปิด ความรู้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยศวดี เชื้อวงศ์พรหม (2563) พบว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร และวัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผลด้านวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลสูงสุด (β=.873) รองลงมาคือ ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ (β= .360) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ = .689 ซึ่งภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร

และวัฒนธรรมองค์กร ร่วมกันทำนายได้ 68.90 % สอดคล้องกับงานวิจัยของ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันวิศาข์ บรรเทา (2564) ได้ทำการวิจัย อิทธิพลของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 พบว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล (SLE_5) (β=.263) ด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ (SLE_1) (β=.244) และด้านการบริหารทรัพยากรในองค์การ (SLE_2) (β=.233) มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับผลการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ได้ร้อยละ 58.20 (Adjusted R^2 = .582) สอดคล้องกับแนวคิดของ Lear (2012) ที่กล่าวไว้ว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ เป็นกระบวนการสร้างวิสัยทัศน์ และการสื่อสารไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจ ให้ติดตามและมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บรรลุและรักษาความสามารถในการแข่งขัน และเพื่ออนาคตองค์กร เช่นเดียวกับ Robbins & Coulter (2013) ที่ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ เป็นกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การนำไปปฏิบัติ และการควบคุมหรือการประเมินผล รวมทั้งการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน โดยใช้ความเป็นผู้นำให้คนอื่นดำเนินการด้วยความสมัครใจ

ส่วนภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร ด้านการบริหารทรัพยากรในองค์การ (SLE_2) ด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ (SLE_3) และด้านการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม (SLE_4) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนมบางแห่ง ยังไม่ได้ส่งเสริมระบบการจัดการในเรื่องค่าตอบแทนยกย่องชมเชย การเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนยุติธรรม การกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ไม่มีการกำหยดแบบแผนในการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงจากภายนอก รวมทั้งการจัดการระบบการพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนที่โปร่งใสและยุติธรรม จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารด้านการบริหารทรัพยากรในองค์การ ด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ และด้านการปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรเสริมสร้างและพัฒนาปัจจัยทางการบริหาร ด้านการจัดการ โดยควรนำระบบการบริหารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จริง และควรมีการกำหนดให้มีการตรวจสอบการบริหารงานโดยให้รายงานผลการดำเนินงานทุก 3 เดือน ด้านบุคลากร ควรจัดสรรและจัดหา
บุคลากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งกำหนดบทบาทหน้าที่และมอบหมายงานให้บุคลากรรับผิดชอบอย่างชัดเจนและตรงกับความรู้ความสามารถ และด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยควรจัดสรรและนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน รวมทั้งเลือกใช้ติดตั้งอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงความประหยัดคุ้มค่า และประโยชน์ใช้สอย

1.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรเสริมสร้างและพัฒนาปัจจัยภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ โดยการจัดฝึกอบรมสัมมนา เพื่อส่งเสริมและปลูกฝังให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นพลังผลักดันการทำงานของบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน และสามารถกำหนดแบบแผนในการทำงานได้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงจากภายนอก ด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ โดยการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการตัดสินใจปรับเปลี่ยนแผนการบริหารงานได้สอดคล้องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสามารถเชื่อมโยงและถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมและเข้าใจง่าย

1.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรเสริมสร้างและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยควรจัดให้มีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ รวมทั้งจัดบรรยากาศและแสงสว่างในหน่วยงานให้มีความเหมาะสม และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยควรจัดหาและนำเทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย มาใช้ในการให้บริการ รวมทั้งกระตุ้นให้บุคลากรในหน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการทั้งด้านปริมาณและด้านคุณภาพ ให้มากขึ้น

1.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหาร ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านงบประมาณ และด้านวิธีการทำงาน เนื่องจากเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ตามลำดับ โดยควรให้ความสำคัญต่อการสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรับผิดชอบ เสียสละมีจิตสำนึกที่ดี หน่วยงานควรเน้นมีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณโดยคำนึงถึงความต้องการและจำเป็นเร่งด่วน และยึดถือและมุ่งมั่นการปฏิบัติตามกฎระเบียบของราชการอย่างเคร่งครัด

1.5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร ด้านการควบคุมองค์การให้สมดุล และด้านการกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ เนื่องจากเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ตามลำดับ โดยผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเน้นการบริหารงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ และกำหนดแผนกลยุทธ์ในหน่วยงานของท่านได้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการวิจัยวิจัยเรื่องดังกล่าว โดยทำการเปรียบเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภออื่น ๆ ของจังหวัดนครพนม เพื่อที่จะได้ทราบอิทธิพลของปัจจัยทางการบริหาร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในแต่ละอำเภอ

2.2 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับอิทธิพลของปัจจัยทางการบริหาร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ การสร้างทีมงานของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร ที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

2.4 ควรมีการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทางการบริหาร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติขั้นสูงขึ้นไป เช่น การวิเคราะห์ถดถอยโลจีสติก การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ่สยาม จำกัด*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

กระทรวงมหาดไทย. (2551). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: อาสารักษาดินแดน.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

โกวิทย์ พวงงาม. (2549). *การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2560). *การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร = Organization efficiency increasing*. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์พับลิชชิ่ง,

จรัส สุวรรณมาลา. (2550). วัฒนธรรมการเมืองท้องถิ่นในประเทศไทย. *วารสารสถาบันพระปกเกล้า*. 5(3), 21.

จารุบูณณ์ ปาณานนท์. (2550). การสรรค์จุดหมายทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ. *จุลสารการท่องเที่ยว*. หน้า 11=12.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1–7*. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

จิตติมา อัครธิติพงศ์. (2556). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. พระนครศรีอยุธยา: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

จิรุฒม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ. (2551). *โครงการวิจัยการศึกษาภาพอนาคตและเส้นทางสู่หลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้าที่ยั่งยืนของประเทศไทย*. นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.

เจตจันทร์ ผาจันทร์ยอ. (2561). *อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารต่อประสิทธิผลการดำเนินงานหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบบ้านมูลอ้น ตำบลคำพี้ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม.* วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

จำลักษณ์ ขุนพลแก้ว. (2551). *หลักการเพิ่มผลผลิต.* กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2548). *การจัดการและการตลาดบริการ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). *การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.107): ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี.* ปัญหาพิเศษ รป.ม. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2549). *การปกครองท้องถิ่น.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: พิฆเนศพริ้นติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.

_____. (2557). *การปกครองท้องถิ่น.* พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: พิฆเนศพริ้นติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.

เชวงศักดิ์ พฤกษเทเวศ. (2553). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำ เชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา.* วิทยานิพนธ์ ค.ด. ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ณัฐพล อินธิแสง. (2564). *อิทธิพลของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองสกลนคร.* วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

เดชชนะ อุสาพรหม. (2559). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม.* วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

แดนไทย ต๊ะวิไชย และคณะ. (2561). *ปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน.* วิทยานิพนธ์ รป.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

ตวัญจ์ลักษณ์ พวงนิล, (2555). *โปรแกรมพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน.* ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

นพพร ธนะชัยขันธ์. (2550). *สถิติเบื้องต้นสำหรับการวิจัย.* กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

นฤมล สุภาทอง. (2550). *ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 2.* วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

นิดา โฆวงศ์ประเสริฐ. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา: ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี.* รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

เนตร์พัณณา ยาวิราช. (2550). *การจัดการสมัยใหม่.* พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: บริษัท เซ็นทรัล เอ็กเพลส จำกัด.

_____. (2552). *การจัดการสมัยใหม่.* พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: บริษัท เซ็นทรัล เอ็กเพลส จำกัด.

บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น.* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2559). *การจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.

พระมหาสนอง ปจฺโจปการี (จำนิล). (2561). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของ เทศบาลตำบลท่าอุเทน อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม.* รายงานการวิจัย. นครพนม: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครพนม.

พิทยา บวรวัฒนา. (2540). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2556). *ทฤษฎีองค์กรสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2546). *คู่มือปฏิบัติ–วิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า.* กรุงเทพฯ: บีไบร์ทบุ๊คส์.

พีรพงศ์ กนกเลิศวงศ์, ธนสุวิทย์ ทับหิรัญรักษ์. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนนทบุรี.* รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนสุนันทา.

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย.* รายงานวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

เพียงพร บุญแสน. 2550. *คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม ต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี.* วิทยานิพนธ์ รป.ม. ลพบุรี: สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

ไพบูลย์ ตั้งใจ. (2554), *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4: กรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอินดัสตรีจำกัด จังหวัดสมุทรปราการ.* วิทยานิพนธ์ พศ.ม. พระนครศรีอยุธยา:มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ภัทราพร เกษสังข์. (2549). *การวิจัยทางการศึกษา.* เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

มันทนา กองเงิน. (2554). *ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์กับการขจัดความขัดแย้งของผู้บริหาร.* กรุงเทพฯ: ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ยศวดี เชื้อวงศ์พรหม. (2563). *อิทธิพลของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ และวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร.* วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *ภาวะผู้นำ.* กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.

_____. (2551). *ภาวะผู้นำ.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเพทฯ: เพชรจรัสแสงโลกธุรกิจ.

รังสิตรา สังข์อร่าม. (2550). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธิน.* วิทยานิพนธ์ บธ.ม. ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.* กรุงเทพฯ: นานมีบุคส์พับลิเคชั่นส์.

วันวิศาข์ บรรเทา. (2564). *อิทธิพลของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1.* วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

วารุณี ขำสวัสดิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรี.* วิทยานิพนธ์ บธ.ม. นครปฐม:มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

วิโรจน์ สารรัตนะ. (2555). *แนวคิด ทฤษฎี และประเด็นเพื่อการบริหารทางการศึกษา.* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ทิพยวิสุทธิ์.

วิไลลักษณ์ โตโคกสูง. (2553). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลองครักษ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก.* การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2553) *การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ: การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด.* กรุงเทพฯ: โฟร์เพซ.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2555) *การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ: การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด.* กรุงเทพฯ: โฟร์เพซ.

_____. (2559). *50 แนวคิด ตัวชี้วัด ตัวแบบของการบริหารจัดการ และการบริหารจัดการที่ยั่งยืน.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โฟร์เพซ.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). *คุณภาพในงานบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

ศิริ ถีอาสา. (2557). *เทคนิคการจัดการคุณภาพแนวใหม่: แนวคิด หลักการสู่การบริหารจัดการคุณภาพการศึกษา = Benchmarking, balanced scorecard and learn six sigma.* (พิมพ์ครั้งที่ 2). มหาสารคาม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2549). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

ศิรวิชญ์ เวชกิจ. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของกองช่างองค์การบริหารงานส่วนจังหวัด พระนครศรีอยุธยา.* โครงงาน วศ.ม. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

สมใจ ลักษณะ. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.* กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.

สมคิด บางโม. (2558). *องค์การและการจัดการ.* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

_____. (2562). *องค์การและการจัดการ.* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2556). *การบริหาร.* กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมยศ นาวีการ. (2548). *การบริหารเชิงกลยุทธ์.* พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.

สมิต สัชฌุกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (Excellence service)* พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สายธาร.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2540). *ทฤษฎีและกลยุทธ์การพัฒนาสังคม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สิน พันธุ์พินิจ. (2554). *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

สุภัทรา สงครามศรี. (2558). *แบบจำลองความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และผลการปฏิบัติงาน ของสถาบันการอาชีวศึกษา*. วิทยานิพนธ์ กจ.ด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

เสาวลักษณ์ ดีมั่น. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทราการ.* วิทยานิพนธ์ รป.ม. ฉะเชิงเทรา: มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์. (2561). *ประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดนนทบุรี*. รายงานการวิจัย. นนทบุรี: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

สุจิตรา สิงห์หันต์. (2563). *ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์และการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริการภาครัฐของส่วนราชการ ในเขตอำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะน้าปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.).* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุภัทรา สงครามศรี. (2558). *แบบจำลองความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และผลการปฏิบัติงาน ของสถาบันการอาชีวศึกษา*. วิทยานิพนธ์ กจ.ด. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สืบวงศ์ กาฬวงศ์. (2554). *ตัวแบบสมรรถนะผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.* รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์. (2560). ประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี,* 11,(25).

สำนักงานท้องถิ่นอำเภอเมืองนครพนม. (2563). *บรรยายสรุปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอเมืองนครพนม.* นครพนม: สำนักงานท้องถิ่นอำเภอเมืองนครพนม.

สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเมืองนครพนม. (2564). *ข้อมูลพื้นฐานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม.* นครพนม: สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเมืองนครพนม.

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และคณะ. (2550). *การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความอยู่รอดของบริการสุขภาพในภาครัฐ.* กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข,

อโนทัย ตรีวานิช. (2552). *สถิติธุรกิจ.* ขอนแก่น: สำนักพิมพ์ ขอนแก่นการพิมพ์.

อุทัย หิรัญโต. (2553). *ศาสตร์และศิลปะในการบริหาร.* กรุงเทพฯ: โรงพิมโอเดียนสโตร์.

Best, J., & Kahn, J. V. (1993). Research in Fducation (7th ed.). Boston: Allynd Bacon.

Boal and Hooljberg. (2000). “Storytelling, Time, and Evolution: The Rloe Strategic Leadership in Complex Adaptive Systems,” *in The Leadership Quarterly Journal*, Vol.18 (No.4): pp.411–428.

Corrall, S., and Brewerton, A. (1999). *The new professional’s handbook: Your guide to Information services management*. London: Library Association.

Certo, Samuel C. (2000). *Modern Management*. New York: Prentice–Hall.

Daft, R.L. (2005). *Leadership: Theory and Practice, Orlando* . The Dryden Press Harcourt Brace College Publishers.

Davies and Davies. (2004). *Success and Sustainability: Developing the Strategically Focused School.* National College for School Leadership. Nottingham: NCSL.

Davies and Others. (2005). *Success and Sustainability: Developing the Strategically Focused School.* National College for School Leadership. Nottingham: NCSL.

Douglas, C.M. (2007). *Design and Analysis of Experiments* (6th ed.). New York: John Willey and Sons Inc.

DuBrin, A. J.. (2004). *Leadership: Research Findings, Practice, and Skills*. 4th ed. New York: McGraw-Hill.

Etzel, M.J. (2014). *Marketing* (12th ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.

Fayol, H. (1949). *General and Industrial Management*. (C. Storrs, Trans.) London: Pitman.(Original work published in 1916).

Finkelstein and Hambric. (1996). *Strategic Leadership Executives and Their Effects on Organizations.* West Minneapolis: St.Paul.

Fitzsimmons, J. A., and Fitzsimmons, M. J. (2006). *Service management: Operations, strategy and information technology* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

Gandz, J. (2006). Talent development: The architecture of a talent pipeline that works. *Ivey Business Journal Online,* 70(3), 1-4.

Gerson Richard (2006). *Measuring Customer satisfaction*. (Online) (cited 2016 June 22) A vailable from: http//search.proquest.com/docview/213807938 7B9561AD330A4887PQ/1?accountid=32138.3 p. 20.

Gulick, L., & Lydall, U. (1973). *Paper on the Sciences of Adminstration.* New York: Institute of Public Administration.

Harrington, H. (1996). *High performance benchmarking-20 steps to success*. New York: McGraw-Hill.

Harold D, Koontz. (1972). *Analysis of Managerial Functions*. New York: McGraw-Hill Book.

Hatmojo, N., & Satuti, K. (2011). *Identifikasi Dan Penentuan Faktor-Fator Penilan Kinerja Karyawan Yang Berpengaruh Pada proses Produksi (Studi Kasus di PT ASRINDO INDTY RAYA).* (Doctoral dissertation, Diponegoro University).

Herbert A. S. (1966). *Administrative Behvior*. New York: Macmillian.

Hitt, Ireland, and Hoskisson. (2007). Achieving and maintaining strategic competitiveness in the 21st Century: The role of strategic leadership. *Academiy of management executive*, *19*(4): 63-77.

Hill Charles W.L, Gareth R. Jones. (2008). Strategic Management *An Integrated Approach*, Dreamtech Press 2009 Ed.

Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. The Millennium Edition.Prentice- Hall, Inc, Upper Sadd;e Rover, New Jersey.

Kotler, Philip. (2003). *Marketing management* (The Millennium Edition). New Jersey: Prentice-Hall.

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1986). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), pp. 607-610.

Lear, L. W. (2012). The relationship between strategic leadership and strategic alignment in high-performing companies in South Africa. *Dissertation Doctor of Business Leadership*. University of South Africa.

Likert, Rensis. (1987). "The Method of Constructing and Attitude Scale". In Reading in Fishbeic, M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement* (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.

Luther Gulick and Lyndall Urwick. (1973). *The Science of Administration*. New York: Columbia University.

Millet. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance.* New York: McGraw-Hill Book.

Millet. (1994). *Management in the Public Service. The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill Book.

Millet, John D. (2012). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book Company.

Nahawandi. (2000). *Psychometric Theory*. 3rd. New York: McGreaw-hill.

Nongthanathorn Phiphat. (2002). *Strategic Leadership and Organization Effectiveness: A study of the mass rapid transit authority of Thailand.* A Dissertation submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree of philosophynational Instituteof Development Administration.

Peter, P. & Donnelly, J. H. (2004). *Marketing Management: Knowledge and Skills* (7th ed.). New York: Me Graw-Hill

Rajaratnam Sushila Devi (2007). HRM Practices and Employee Performance in Cooperatives: Direct and Indirect Relationship. *Malaysian Journal of Co-operatives Management*. 4. 32-49.

Robbins, Stephen P. & Coulter, Mary. (2003). *Management*. New Jersey: Prentice Hall.

Robbins, SP, & Coulter, M. (2013). *Management*. (12th Ed.). New Jersey: Pearson.

Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1997). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*. 2, 49-60.

Rowe. (2001). *Creating wealth in organizations: The role of strategic leadership*. Canada: The University of Western Ontario.

Williams, H. S. & Johnson, T. L. (2013). Strategic Leadership in Schools. *Education. Spring 2013*, 133 (3), p350-355.

William T. Greenwood, et al. (1988). *Prepared under the Auspices of the Policy Studies Organization*. New York: Greenwood.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๒๕๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๘ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาคริต ชาญชิตปรีชา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวเรียวฤดี รันศรี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหาร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นางสาวเรียวฤดี รันศรี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๕๑๙๓ ๙๒๒๒

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๒๕๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๘ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวเรียวฤดี รันศรี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหาร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นางสาวเรียวฤดี รันศรี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๕๑๙๓ ๙๒๒๒

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๒๕๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๘ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวเรียวฤดี รันศรี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหาร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นางสาวเรียวฤดี รันศรี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๕๑๙๓ ๙๒๒๒

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๒๕๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๘ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายวรวิทย์ พิมพ์นิตย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวเรียวฤดี รันศรี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหาร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นางสาวเรียวฤดี รันศรี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๕๑๙๓ ๙๒๒๒

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๒๕๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๘ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายสัญติยากร พรมวัง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย
๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวเรียวฤดี รันศรี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหาร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาได้จัดทำขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นางสาวเรียวฤดี รันศรี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๕๑๙๓ ๙๒๒๒

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๔๐๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๘ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน ท้องถิ่นอำเภอธาตุพนม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวเรียวฤดี รันศรี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ทั้งนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย เพื่อหาความเชื่อมั่นในการศึกษาวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบยกเว้น จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เลขที่ใบรับรอง ๐๘๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์ท่านอนุญาตให้นักศึกษาทำการทดลองใช้เครื่องมือวิจัยดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นางสาวเรียวฤดี รันศรี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๕๑๙๓ ๙๒๒๒

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๔๙๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองนครพนม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวเรียวฤดี รันศรี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบยกเว้น (Exemption Review) จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยยึดหลักพื้นฐานของหลักจริยธรรมการวิจัยสากล เลขที่ใบรับรอง ๐๘๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นางสาวเรียวฤดี รันศรี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๕๑๙๓ ๙๒๒๒

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๔๙๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองญาติ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวเรียวฤดี รันศรี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบยกเว้น (Exemption Review) จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยยึดหลักพื้นฐานของหลักจริยธรรมการวิจัยสากล เลขที่ใบรับรอง ๐๘๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นางสาวเรียวฤดี รันศรี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๕๑๙๓ ๙๒๒๒

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๔๙๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวเรียวฤดี รันศรี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบยกเว้น (Exemption Review) จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยยึดหลักพื้นฐานของหลักจริยธรรมการวิจัยสากล เลขที่ใบรับรอง ๐๘๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นางสาวเรียวฤดี รันศรี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๕๑๙๓ ๙๒๒๒

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๔๙๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองนาราชควาย

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวเรียวฤดี รันศรี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบยกเว้น (Exemption Review) จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยยึดหลักพื้นฐานของหลักจริยธรรมการวิจัยสากล เลขที่ใบรับรอง ๐๘๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นางสาวเรียวฤดี รันศรี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๕๑๙๓ ๙๒๒๒

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๔๙๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุรุคุ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวเรียวฤดี รันศรี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบยกเว้น (Exemption Review) จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยยึดหลักพื้นฐานของหลักจริยธรรมการวิจัยสากล เลขที่ใบรับรอง ๐๘๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นางสาวเรียวฤดี รันศรี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๕๑๙๓ ๙๒๒๒

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๔๙๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผึ้ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวเรียวฤดี รันศรี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบยกเว้น (Exemption Review) จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยยึดหลักพื้นฐานของหลักจริยธรรมการวิจัยสากล เลขที่ใบรับรอง ๐๘๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นางสาวเรียวฤดี รันศรี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๕๑๙๓ ๙๒๒๒

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๔๙๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวเรียวฤดี รันศรี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบยกเว้น (Exemption Review) จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยยึดหลักพื้นฐานของหลักจริยธรรมการวิจัยสากล เลขที่ใบรับรอง ๐๘๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นางสาวเรียวฤดี รันศรี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๕๑๙๓ ๙๒๒๒

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๔๙๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวเรียวฤดี รันศรี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบยกเว้น (Exemption Review) จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยยึดหลักพื้นฐานของหลักจริยธรรมการวิจัยสากล เลขที่ใบรับรอง ๐๘๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นางสาวเรียวฤดี รันศรี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๕๑๙๓ ๙๒๒๒

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๔๙๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวเรียวฤดี รันศรี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบยกเว้น (Exemption Review) จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยยึดหลักพื้นฐานของหลักจริยธรรมการวิจัยสากล เลขที่ใบรับรอง ๐๘๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นางสาวเรียวฤดี รันศรี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๕๑๙๓ ๙๒๒๒

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๔๙๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวเรียวฤดี รันศรี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบยกเว้น (Exemption Review) จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยยึดหลักพื้นฐานของหลักจริยธรรมการวิจัยสากล เลขที่ใบรับรอง ๐๘๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นางสาวเรียวฤดี รันศรี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๕๑๙๓ ๙๒๒๒

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๔๙๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวเรียวฤดี รันศรี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบยกเว้น (Exemption Review) จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยยึดหลักพื้นฐานของหลักจริยธรรมการวิจัยสากล เลขที่ใบรับรอง ๐๘๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นางสาวเรียวฤดี รันศรี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๕๑๙๓ ๙๒๒๒

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๔๙๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวเรียวฤดี รันศรี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบยกเว้น (Exemption Review) จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยยึดหลักพื้นฐานของหลักจริยธรรมการวิจัยสากล เลขที่ใบรับรอง ๐๘๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นางสาวเรียวฤดี รันศรี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๕๑๙๓ ๙๒๒๒

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๔๙๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังตามัว

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวเรียวฤดี รันศรี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์โธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบยกเว้น (Exemption Review) จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยยึดหลักพื้นฐานของหลักจริยธรรมการวิจัยสากล เลขที่ใบรับรอง ๐๘๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นางสาวเรียวฤดี รันศรี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๕๑๙๓ ๙๒๒๒

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/๔๙๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๖๘๐ ถ.นิตโย ต.ธาตุเชิงชุม
อ.เมือง จ.สกลนคร ๔๗๐๐๐

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นางสาวเรียวฤดี รันศรี รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๓๔๒๖๔๒๓๑๑๔ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหารภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์แบบยกเว้น (Exemption Review) จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยยึดหลักพื้นฐานของหลักจริยธรรมการวิจัยสากล เลขที่ใบรับรอง ๐๘๘/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙
โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒
ผู้ประสานงาน นางสาวเรียวฤดี รันศรี โทรศัพท์เคลื่อนที่ ๐๙ ๕๑๙๓ ๙๒๒๒

"อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร"

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชาคริต ชาญชิตปรีชา ตำแหน่ง รักษาราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

2. รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล ตำแหน่ง รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล กรรมการบริหารหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

4. นายวรวิทย์ พิมพนิตย์ นายอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

5. นายสัญติยากร พรมวัง ท้องถิ่นอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

รหัสของแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหาร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

****

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา “อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหาร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม” คำตอบจากแบบสอบถามฉบับนี้จะเก็บเป็นความลับ ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ตอนที่ 3 ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือด้วยดี

นางสาวเรียวฤดี รันศรี
นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รุ่นที่ 13
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ
   - ☐ ชาย
   - ☐ หญิง
2. อายุ
   - ☐ ไม่เกิน 30 ปี
   - ☐ 31-40 ปี
   - ☐ 41-50 ปี
   - ☐ 51-60 ปี
3. ระดับการศึกษา
   - ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
   - ☐ ปริญญาตรี
   - ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
   - ☐ 1-5 ปี
   - ☐ 6-10 ปี
   - ☐ 11-20 ปี
   - ☐ 21 ปี ขึ้นไป
5. ตำแหน่ง
   - ☐ ข้าราชการ
   - ☐ ลูกจ้างประจำ
   - ☐ พนักงานจ้างตามภารกิจ
   - ☐ พนักงานจ้างทั่วไป
6. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สังกัด

   ระบุ.....

ตอนที่ 2 ปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความในรายการเป็นการสำรวจตามความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	ประเด็น/ ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
บุคลากร						
1	หน่วยงานของท่านมีการคัดเลือกและการบรรจุแต่งตั้งบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับงาน					
2	หน่วยงานของท่านมีบุคลากรปฏิบัติงานเพียงพอ					
3	หน่วยงานของท่านกำหนดบทบาทหน้าที่และมอบหมายงานให้บุคลากรรับผิดชอบอย่างชัดเจนและตรงกับความรู้ความสามารถ					
4	หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มีอบรมพัฒนาความรู้ทักษะเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพที่ดี					
5	หน่วยงานของท่านได้ถ่ายทอดสอนงานและสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ นอกเหนือจากสายงานที่ตนรับผิดชอบ					

ข้อ	ประเด็น/ ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
งบประมาณ						
1	หน่วยงานของท่านได้รับการจัดสรรงบประมาณการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ไม่ล่าช้า					
2	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณโดยคำนึงถึงความต้องการและจำเป็นเร่งด่วน					
3	หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานโครงการต่าง ๆ					
4	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมและประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้					
วัสดุอุปกรณ์						
1	หน่วยงานของท่านมีการนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน					
2	การเลือกใช้ติดตั้งอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงความประหยัดคุ้มค่า และประโยชน์ใช้สอย					
3	หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ					
4	หน่วยงานของท่านได้รับการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ทันต่อการปฏิบัติงาน					
5	หน่วยงานของท่านสำรวจความต้องการการใช้วัสดุอุปกรณ์ เพื่อจัดสรรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
6	หน่วยงานของท่านมีการจัดซ่อมบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน					

ข้อ	ประเด็น/ ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
การจัดการ						
1	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงานตามภารกิจอย่างชัดเจน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน					
2	หน่วยงานของท่านมีการบริหารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จริง					
3	หน่วยงานของท่านกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและปฏิบัติตามแผนที่กำหนดทุกครั้ง					
4	หน่วยงานของท่านได้ตรวจสอบการบริหารงานโดยให้รายงานผลการดำเนินงานทุก 3 เดือน					
คุณธรรมจริยธรรม						
1	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมในการนำหลักธรรมและจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต เสมอภาค และความเพียรมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่					
2	หน่วยงานของท่านสนับสนุนบุคลากรปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรับผิดชอบ เสียสละมีจิตสำนึกที่ดี					
3	หน่วยงานของท่านวางตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง					
4	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรมและกำหนดบทลงโทษอย่างชัดเจนสำหรับผู้ฝ่าฝืนหรือประพฤติผิด					

ข้อ	ประเด็น/ ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
วิธีการทำงาน						
1	หน่วยงานของเน้นการจัดการความรู้เกี่ยวกับวิธีการ หรือเทคนิคการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้					
2	หน่วยงานของท่านยึดถือและมุ่งมั่นการปฏิบัติตามกฎระเบียบของราชการอย่างเคร่งครัด					
3	หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญและพัฒนาวิธีการเทคนิคการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ให้ทันสมัย อยู่ตลอดเวลา					
4	หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมวิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติงานที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 3 ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความในรายการเป็นการสำรวจตามความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารในหน่วยงานของท่านของท่าน โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
การกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์						
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถวิเคราะห์ปัจจัยภายในภายนอกและนำมากำหนดเป็นแผนกลยุทธ์ได้					
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถกำหนดแผนกลยุทธ์ในหน่วยงานของท่านได้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานของท่าน					
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถตัดสินใจปรับเปลี่ยนแผนการบริหารงานได้สอดคล้องและทันต่อการเปลี่ยนแปลง					
4	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีกลวิธีในการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา					
5	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถเชื่อมโยงและถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมและเข้าใจง่าย					
การบริหารทรัพยากรในองค์การ						
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการทำงาน					
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการบริหารจัดการงบประมาณได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่า					
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการจัดระบบบริหารจัดสรรหน้าที่ความรับผิดชอบได้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถในหน่วยงานของท่าน					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
การบริหารทรัพยากรในองค์การ (ต่อ)						
4	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน					
5	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการส่งเสริมระบบการจัดการค่าตอบแทนยกย่องชมเชยรวมถึงการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนยุติธรรม					
การสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ						
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถกำหนดค่านิยมเพื่อเป็นหลักยึดในการทำงานร่วมกันในกลุ่มงาน					
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถกำหนดแบบแผนในการทำงานได้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงจากภายนอก					
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน					
4	ผู้บังคับบัญชาของท่านสร้างค่านิยมให้บุคลากรเกิดความรักความสามัคคี					
5	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นพลังผลักดันการทำงานของบุคลากรทุกคนในหน่วยงานของท่าน					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
การปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม						
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและประชาชนในพื้นที่ทุกคนโดยยึดหลักคุณธรรมจริยธรรม					
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานอย่างเสมอต้นเสมอปลาย					
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน					
4	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรักและเอื้ออาทรต่อผู้ ใต้บังคับบัญชาและประชาชนในพื้นที่ทุกคน					
5	ผู้บังคับบัญชาของท่านพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนด้วยความโปร่งใสยุติธรรม					
การควบคุมองค์การให้สมดุล						
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเข้าใจและตอบสนองความต้องการของบุคลากรในหน่วยงานของท่านได้อย่างเหมาะสม					
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเข้าใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม					
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยืดหยุ่นในการบริหารงาน					
4	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถจัดอัตรากำลังบุคลากรได้เหมาะสมกับภาระงาน					

ประเด็น/ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
การควบคุมองค์การให้สมดุล (ต่อ)						
5	ผู้บังคับบัญชาของท่านบริหารงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ					
6	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน					

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความในรายการเป็นการสำรวจตามความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานของท่านของท่าน โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	ประเด็น/ ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
การให้บริการอย่างเสมอภาค						
1	หน่วยงานของท่านมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ					
2	หน่วยงานของท่านมีการบริการด้วยความเป็นกันเอง					
3	หน่วยงานของท่านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง					

ข้อ	ประเด็น/ ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
การให้บริการอย่างเสมอภาค (ต่อ)						
4	หน่วยงานของท่านมีการให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ					
5	หน่วยงานของท่านมีการให้บริการด้วยความถูกต้องยุติธรรม					
การให้บริการอย่างทันเวลา						
1	หน่วยงานของท่านมีการ เปิด – ปิด บริการที่ตรงเวลา					
2	หน่วยงานของท่านมีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3	หน่วยงานของท่านมีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมกับระยะเวลาที่กำหนด					
4	หน่วยงานของท่านกำหนดระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน					
5	หน่วยงานของท่านมีการบริหารจัดการโดยอาศัยการใช้ทักษะเครื่องมือหรือเทคนิคในการบริหารจัดการงานหรือบริการให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ในเวลาที่กำหนด					
การให้บริการอย่างเพียงพอ						
1	หน่วยงานของท่านมีบุคลากรที่ให้บริการอย่างเพียงพอ					
2	หน่วยงานของท่านมีอาคารสถานที่ที่ให้บริการที่มีความเหมาะสม					
3	หน่วยงานของท่านมีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ					
4	หน่วยงานของท่านมีบรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม					
5	หน่วยงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำประชาชน เป็นต้น					

ข้อ	ประเด็น/ ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
1	หน่วยงานของท่านให้บริการด้วยความสม่ำเสมอ					
2	หน่วยงานของท่านให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน					
3	หน่วยงานของท่านมีการประชาสัมพันธ์และให้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน					
4	หน่วยงานของท่านผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
5	หน่วยงานของท่านให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ					
การให้บริการอย่างก้าวหน้า						
1	หน่วยงานของท่านมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย ในการให้บริการ					
2	หน่วยงานของท่านมีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้แสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการบริการ					
3	หน่วยงานของท่านมีการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้มารับบริการ					
4	หน่วยงานของท่านมีการเปิดช่องทางการให้บริการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย					
5	หน่วยงานของท่านสามารถพัฒนาการให้บริการทั้งด้านปริมาณและด้านคุณภาพ					

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ภาคผนวก ง

ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เรื่อง

อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหาร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

แบบสอบถาม		ค่าความเชื่อมั่น	แปลผล
1.	ปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	.989	ใช้ได้
	1.1 บุคลากร	.901	ใช้ได้
	1.2 งบประมาณ	.922	ใช้ได้
	1.3 วัสดุอุปกรณ์	.952	ใช้ได้
	1.4 การจัดการ	.952	ใช้ได้
	1.5 คุณธรรมจริยธรรม	.956	ใช้ได้
	1.6 วิธีการทำงาน	.940	ใช้ได้
2.	ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	.922	ใช้ได้
	2.1 การกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์	.787	ใช้ได้
	2.2 การบริหารทรัพยากรในองค์การ	.716	ใช้ได้
	2.3 การสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ	.942	ใช้ได้
	2.4 การปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม	.929	ใช้ได้
	2.5 การควบคุมองค์การให้สมดุล	.947	ใช้ได้

แบบสอบถาม		ค่าความเชื่อมั่น	แปลผล
3.	ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	.986	ใช้ได้
	3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค	.953	ใช้ได้
	3.2 การให้บริการอย่างทันเวลา	.943	ใช้ได้
	3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ	.955	ใช้ได้
	3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	.907	ใช้ได้
	3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า	.963	ใช้ได้
ภาพรวมทั้งฉบับ		.966	ใช้ได้

ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม
เรื่อง
อิทธิพลของปัจจัยทางการบริหาร ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ตอนที่ 2 ปัจจัยทางการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

บุคลากร		ค่าอำนาจจำแนก
1	หน่วยงานของท่านมีการคัดเลือกและการบรรจุแต่งตั้งบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับงาน	.453
2	หน่วยงานของท่านมีบุคลากรปฏิบัติงานเพียงพอ	.410
3	หน่วยงานของท่านกำหนดบทบาทหน้าที่และมอบหมายงานให้บุคลากรรับผิดชอบอย่างชัดเจนและตรงกับความรู้ความสามารถ	.413
4	หน่วยงานของท่านสนับสนุนให้มีอบรมพัฒนาความรู้ ทักษะเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพที่ดี	.291
5	หน่วยงานของท่านได้ถ่ายทอดสอนงานและสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ นอกเหนือจากสายงานที่ตนรับผิดชอบ	.583
งบประมาณ		
1	หน่วยงานของท่านได้รับการจัดสรรงบประมาณการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ไม่ล่าช้า	.430
2	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณโดยคำนึงถึงความต้องการและจำเป็นเร่งด่วน	.370
3	หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานโครงการต่าง ๆ	.527
4	หน่วยงานของท่านมีการควบคุมและประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้	.502

วัสดุอุปกรณ์		ค่าอำนาจจำแนก
1	หน่วยงานของท่านมีการนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	.484
2	การเลือกใช้ติดตั้งอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงความประหยัดคุ้มค่า และประโยชน์ใช้สอย	.563
3	หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นเพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ	.460
4	หน่วยงานของท่านได้รับการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ทันต่อการปฏิบัติงาน	.360
5	หน่วยงานของท่านสำรวจความต้องการการใช้วัสดุอุปกรณ์ เพื่อจัดสรรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	.427
6	หน่วยงานของท่านมีการจัดซ่อมบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	.410
การจัดการ		
1	หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการดำเนินงานตามภารกิจอย่างชัดเจน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน	.440
2	หน่วยงานของท่านมีการบริหารรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้จริง	.395
3	หน่วยงานของท่านกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและปฏิบัติตามแผนที่กำหนดทุกครั้ง	.370
4	หน่วยงานของท่านได้ตรวจสอบการบริหารงานโดยให้รายงานผลการดำเนินงานทุก 3 เดือน	.388

คุณธรรมจริยธรรม		ค่าอำนาจจำแนก
1	หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมในการนำหลักธรรมและจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต เสมอภาค และความเพียร มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่	.473
2	หน่วยงานของท่านสนับสนุนบุคลากรปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรับผิดชอบ เสียสละมีจิตสำนึกที่ดี	.457
3	หน่วยงานของท่านวางตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง	.455
4	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรม และกำหนดบทลงโทษอย่างชัดเจนสำหรับผู้ฝ่าฝืนหรือประพฤติผิด	.470
วิธีการทำงาน		
1	หน่วยงานของเน้นการจัดการความรู้เกี่ยวกับวิธีการ หรือเทคนิคการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้	.512
2	หน่วยงานของท่านยึดถือและมุ่งมั่นการปฏิบัติตามกฎระเบียบของราชการอย่างเคร่งครัด	.519
3	หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญและพัฒนาวิธีการเทคนิคการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ให้ทันสมัย อยู่ตลอดเวลา	.488
4	หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมวิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติงานที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง	.467

ตอนที่ 3 ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

การกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์		ค่าอำนาจจำแนก
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถวิเคราะห์ปัจจัยภายในภายนอกและนำมากำหนดเป็นแผนกลยุทธ์ได้	.429
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถกำหนดแผนกลยุทธ์ในหน่วยงานของท่านได้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานของท่าน	.404
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถตัดสินใจปรับเปลี่ยนแผนการบริหารงานได้สอดคล้องและทันต่อการเปลี่ยนแปลง	.440
4	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีกลวิธีในการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา	.437
5	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถเชื่อมโยงและถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมและเข้าใจง่าย	.436
การบริหารทรัพยากรในองค์การ		
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการทำงาน	.373
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการบริหารจัดการงบประมาณได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่า	.386
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการจัดระบบบริหารจัดสรรหน้าที่ความรับผิดชอบได้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถในหน่วยงานของท่าน	.412
4	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน	.454
5	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการส่งเสริมระบบการจัดการค่าตอบแทนยกย่องชมเชยรวมถึงการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนยุติธรรม	.401

การสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การที่มีประสิทธิภาพ		ค่าอำนาจจำแนก
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถกำหนดค่านิยมเพื่อเป็นหลักยึดในการทำงานร่วมกันในกลุ่มงาน	.538
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถกำหนดแบบแผนในการทำงานได้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงจากภายนอก	.529
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน	.386
4	ผู้บังคับบัญชาของท่านสร้างค่านิยมให้บุคลากรเกิดความรักความสามัคคี	.657
5	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นพลังผลักดันการทำงานของบุคลากรทุกคนในหน่วยงานของท่าน	.548
การปฏิบัติอย่างมีคุณธรรม		
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและประชาชนในพื้นที่ทุกคนโดยยึดหลักคุณธรรมจริยธรรม	.676
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานอย่างเสมอต้นเสมอปลาย	.567
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน	.539
4	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรักและเอื้ออาทรต่อผู้ ใต้บังคับบัญชาและประชาชนในพื้นที่ทุกคน	.537
5	ผู้บังคับบัญชาของท่านพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนด้วยความโปร่งใสยุติธรรม	.614

การควบคุมองค์การให้สมดุล		ค่าอำนาจจำแนก
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเข้าใจและตอบสนองความต้องการของบุคลากรในหน่วยงานของท่านได้อย่างเหมาะสม	.627
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเข้าใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม	.502
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยืดหยุ่นในการบริหารงาน	.631
4	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถจัดอัตรากำลังบุคลากรได้เหมาะสมกับภาระงาน	.684
5	ผู้บังคับบัญชาของท่านบริหารงานโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ	.658
6	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน	.450

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

การให้บริการอย่างเสมอภาค		ค่าอำนาจจำแนก
1	หน่วยงานของท่านมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ	.555
2	หน่วยงานของท่านมีการบริการด้วยความเป็นกันเอง	.554
3	หน่วยงานของท่านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	.685
4	หน่วยงานของท่านมีการให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	.706
5	หน่วยงานของท่านมีการให้บริการด้วยความถูกต้องยุติธรรม	.701

การให้บริการอย่างทันเวลา		ค่าอำนาจจำแนก
1	หน่วยงานของท่านมีการ เปิด – ปิด บริการที่ตรงเวลา	.645
2	หน่วยงานของท่านมีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	.553
3	หน่วยงานของท่านมีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมกับระยะเวลาที่กำหนด	.668
4	หน่วยงานของท่านกำหนดระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน	.617
5	หน่วยงานของท่านมีการบริหารจัดการโดยอาศัยการใช้ทักษะเครื่องมือหรือเทคนิคในการบริหารจัดการงานหรือบริการให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ในเวลาที่กำหนด	.701
การให้บริการอย่างเพียงพอ		
1	หน่วยงานของท่านมีบุคลากรที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	.662
2	หน่วยงานของท่านมีอาคารสถานที่ที่ให้บริการที่มีความเหมาะสม	.604
3	หน่วยงานของท่านมีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ	.616
4	หน่วยงานของท่านมีบรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม	.728
5	หน่วยงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำประชาชน เป็นต้น	.671
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง		
1	หน่วยงานของท่านให้บริการด้วยความสม่ำเสมอ	.740
2	หน่วยงานของท่านให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน	.688
3	หน่วยงานของท่านมีการประชาสัมพันธ์และให้บริการต่าง ๆ มีความชัดเจน	.552
4	หน่วยงานของท่านผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	.708
5	หน่วยงานของท่านให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ	.724

การให้บริการอย่างก้าวหน้า		ค่าอำนาจจำแนก
1	หน่วยงานของท่านมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย ในการให้บริการ	.685
2	หน่วยงานของท่านมีการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้แสดงความคิดเห็น หรือแบบประเมินการบริการ	.732
3	หน่วยงานของท่านมีการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้มารับบริการ	.632
4	หน่วยงานของท่านมีการเปิดช่องทางการให้บริการ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย	.677
5	หน่วยงานของท่านสามารถพัฒนาการให้บริการทั้งด้านปริมาณและด้านคุณภาพ	.626

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวเรียวฤดี รันศรี
วัน เดือน ปีเกิด	26 สิงหาคม 2534
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	181 หมู่ 1 ตำบลขามเฒ่า อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม รหัสไปรษณีย์ 48000 โทรศัพท์ 095-193-9222
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักจัดการงานทั่วไป
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก ตำบลโพธิ์ตาก อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 48000

ประวัติการศึกษา

พ.ศ 2553	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนนครพนมวิทยาคม ตำบลในเมือง อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม
พ.ศ. 2557	ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาสาธารณสุขชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
พ.ศ. 2565	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2559-2561	พนักงานบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
พ.ศ. 2561-2564	นักจัดการงานทั่วไป เทศบาลตำบลบ้านธาตุ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี
พ.ศ. 2564 ถึงปัจจุบัน	นักจัดการงานทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม