

อัตลักษณ์ผู้นำ ในการบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศ

เทียนชัย ศศิศาสตร์ *

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) รูปแบบของอัตลักษณ์ผู้นำเทศบาล (2) การบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศ และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศกับอัตลักษณ์ผู้นำ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยนายกเทศมนตรีเทศบาลนคร นายกเทศมนตรีเทศบาลเมือง และนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบล รวมทั้งสิ้น 1,003 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ผู้วิจัยได้ทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (validity) และความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) โดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach method) มีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.99 ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ส่วนสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกอล (canonical correlation analysis) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1. รูปแบบอัตลักษณ์ผู้นำเทศบาล ประกอบด้วย ผู้นำตามลักษณะเด่น ผู้นำตามพฤติกรรม ผู้นำตามสถานการณ์ และผู้นำการเปลี่ยนแปลง
2. การบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย การนำองค์กร การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นประชาชน การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์ทางการบริหาร
3. การทดสอบระดับความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศกับอัตลักษณ์ผู้นำ โดยตั้งสมมติฐานการวิจัย 5 สมมติฐาน ปรากฏว่าอัตลักษณ์ผู้นำทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์กับการบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศ และยังพบว่า อัตลักษณ์ผู้นำตามสถานการณ์ มีบทบาทในการบริหารคุณภาพเทศบาลโดดเด่นกว่าอัตลักษณ์ผู้นำด้านอื่นๆ

* ผู้อำนวยการกองช่างสุขาภิบาล เทศบาลเมืองศรีราชา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

Abstract

The objectives of this survey research were to study: (1) types of municipality leaders' identity, (2) the best quality municipality management, and (3) the relationship between the best quality municipally management and leaders' identity.

The sample used in the research comprised 1,003 people including city municipality mayors, town municipality mayors, and district municipality mayors. The instrument used in this research was a questionnaire constructed by the researcher. Cronbach method was used to test the validity and reliability of the questionnaire with the result at 0.99 level of confidence. Descriptive statistics were used to find percentages, means, and standard deviation. Canonical correlation analysis was employed to determine the relationship between independent and dependent variables, which were posed as five hypotheses.

The findings revealed that:

1. Personality types exhibited by municipality leaders consisted of those with outstanding characteristics including personality, behavioral, situational and transformational leadership traits.
2. Situational leadership played the most important role in the best quality management of a municipality.
3. There was a high correlation between the four aspects of the leaders' identity and the best quality management of a municipality.

บทนำ

สภาพพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้กำหนดให้ทุกองค์กรทั้งภาครัฐ และเอกชน ให้ มุ่งสู่การพัฒนาเพื่อเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศ ดังนั้น ในฐานะที่เทศบาลซึ่งเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่น ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในกระบวนการปกครองแบบประชาธิปไตยขององค์กรหนึ่ง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศเช่นกัน และการที่เทศบาลมีภารกิจต้องบริการ ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในการบริหารคุณภาพ เทศบาลที่เป็นเลิศ จึงควรยึดแนวทางของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย การนำองค์กร การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นประชาชน การวัดการวิเคราะห์และการ จัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์ทางการบริหาร (สถาบัน เพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548, หน้า 17) ในขณะเดียวกันก็พบว่าในการบริหารงานเทศบาลนั้น กลไก สำคัญที่นำภารกิจของเทศบาลไปถึงเป้าหมายที่เป็นเลิศได้อย่างสำคัญยิ่ง คือ ผู้บริหารเทศบาล หรือ นายกเทศมนตรี ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่เทศบาลต้องมีผู้นำที่มีอัตลักษณ์ความเป็นผู้นำที่พึงประสงค์ มีคุณลักษณะเฉพาะที่มีความสามารถในการนำเทศบาลไปในทิศทางที่ต้องการ ประกอบด้วย อัต ลักษณ์ผู้นำแบบผู้นำตามลักษณะเด่น ผู้นำตามพฤติกรรม ผู้นำตามสถานการณ์ และผู้นำการ เปลี่ยนแปลง ที่มีความหลากหลาย ทั้งมีความคล้ายคลึงและแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง ซึ่งเป็น ภารกิจที่ยุ่ยากอย่างยิ่งของประชาชนที่จะพิจารณาว่า ควรจะเลือกผู้นำแบบใดมาบริหารเทศบาลของ ตนให้บรรลุเป้าหมายสู่ความเป็นเลิศได้ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าในความขัดแย้งที่เกิดจากความต้องการให้ เทศบาลมีการบริหารคุณภาพที่เป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศนั้น โดยในขณะเดียวกันก็มีความต้องการที่จะได้การนำของผู้บริหารที่มีอัตลักษณ์ผู้นำที่พึงประสงค์ด้วย เช่นกัน ประเด็นสำคัญจึงอยู่ที่ว่าอัตลักษณ์ผู้นำที่พึงประสงค์แบบใดที่ส่งผลต่อการบริหารคุณภาพ เทศบาลที่เป็นเลิศอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษารูปแบบของอัตลักษณ์ผู้นำเทศบาล ที่ประกอบด้วย ผู้นำตามลักษณะเด่น ผู้นำตามพฤติกรรม ผู้นำตามสถานการณ์ และผู้นำการเปลี่ยนแปลง
2. ศึกษาการบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศ ในด้านการนำองค์กร การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นประชาชน การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์ทางการบริหาร
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศกับรูปแบบของอัตลักษณ์ผู้นำเทศบาล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การสร้างกรอบแนวคิดใหม่ของดุษฎีนิพนธ์ เรื่องอัตลักษณ์ผู้นำในการบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศนี้ มีกระบวนการในการดำเนินการสังเคราะห์แนวคิดของผู้เชี่ยวชาญทางวิชาการ และข้อค้นพบทางการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรต้น ได้แก่ การบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศตามแนวทางของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ โดยแบ่งกรอบแนวคิดออกเป็นยุคของการบริหารเทศบาลเป็น 4 ยุค ประกอบด้วย (1) ยุคก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ.2475 (2) ยุคเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ.2476-2500 (3) ยุคพัฒนาเทศบาล พ.ศ.2501-2539 (4) ยุคปฏิรูปเทศบาล พ.ศ.2540-2549 และตัวแปรตาม ได้แก่ อัตลักษณ์ผู้นำตามกรอบแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำที่มีการดำเนินการให้ได้มาซึ่งกรอบแนวคิดใหม่ โดยสามารถสร้างความน่าเชื่อถือทางวิชาการและยืนยันความเป็นมาได้โดยตลอด กล่าวคือ เมื่อผ่านขั้นตอนการสังเคราะห์ตัวแปรต้นการบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศและตัวแปรตามอัตลักษณ์ผู้นำ โดยการสังเคราะห์ดัชนีและตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องแล้ว จนสามารถสังเคราะห์เป็นความสัมพันธ์ทางวิชาการที่มีน้ำหนักมากพอที่จะนำมาสร้างกรอบแนวคิดใหม่ของดุษฎีนิพนธ์ที่เป็นที่ยอมรับได้ในทางวิชาการ จึงสามารถสรุปได้ว่ากระบวนการสร้างกรอบแนวคิดใหม่ของดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง อัตลักษณ์ผู้นำในการบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศในครั้งนี้ มีความสมบูรณ์และมีฐานทางวิชาการและงานวิจัยรองรับน่าเชื่อถือได้ สามารถเขียนเป็นกรอบแนวคิดใหม่ในการวิจัยได้ ดังนี้

การบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศ	↔	อัตลักษณ์ผู้นำ
1. การนำองค์กร		1. ผู้นำตามลักษณะเด่น
1.1 การกำหนดทิศทางการบริหาร 1.1.1 แนวทางการบริหาร 1.1.2 ทบทวนผลการดำเนินงาน		1.1 คุณสมบัติทางกายภาพ 1.1.1 ด้านรูปร่าง 1.1.2 ด้านส่วนสูง 1.1.3 ด้านน้ำหนัก 1.1.4 ด้านลักษณะหน้าตา 1.1.5 ด้านผิวพรรณ
1.2 การสื่อสารสู่ความสำเร็จของเทศบาล 1.2.1 วิธีการที่ผู้บริหารใช้ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารภายในเทศบาล 1.2.2 วิธีการที่ผู้บริหารใช้ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของเทศบาลต่อประชาชน		1.2 คุณลักษณะทางบุคลิกภาพ 1.2.1 ความเชื่อมั่นในตัวเอง 1.2.2 ความกระตือรือร้น 1.2.3 ความต้องการประสบความสำเร็จ 1.2.4 แรงจูงใจด้านอำนาจ 1.2.5 อารมณ์ขัน 1.2.6 การแสดงออกที่เหมาะสม
1.3 การบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล 1.3.1 ข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบธรรมาภิบาลของเทศบาล 1.3.2 วิธีการที่ผู้นำระดับสูงและพนักงานบำเพ็ญตนเป็นพลเมืองดี		1.3 คุณลักษณะทางทักษะและความสามารถ 1.3.1 ความสามารถในการแก้ปัญหา 1.3.2 ความสามารถหยั่งรู้ตัวบุคคล 1.3.3 ความสามารถในการหยั่งรู้สถานการณ์ 1.3.4 ความสามารถด้านการเป็นผู้บริหารมืออาชีพ
1.4 การปฏิบัติตามกฎหมาย 1.4.1 การดำเนินงานตามข้อกฎหมายที่ต้องปฏิบัติ		1.4 คุณลักษณะทางสังคม 1.4.1 การปรับตัวกับสังคม 1.4.2 การเข้าถึงสังคม 1.4.3 ตำแหน่งทางสังคม 1.4.4 ตำแหน่งทางเศรษฐกิจ
1.5 การปฏิบัติตามจริยธรรม 1.5.1 บุคลากรที่มีจริยธรรมเป็นหลักในการปฏิบัติงาน		2. ผู้นำตามพฤติกรรม
1.6 การสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน 1.6.1 การให้การสนับสนุนให้ชุมชนพึ่งตนเอง 1.6.2 การสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน		2.1 พฤติกรรมแบบเผด็จการ 2.1.1 นิยมการใช้อำนาจ
1.7 การมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สังคม 1.7.1 บทบาทในการร่วมกิจกรรมสร้างสรรค์สังคม		
2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์		
2.1 การจัดทำกลยุทธ์ 2.1.1 วิธีการในการจัดทำกลยุทธ์		

การบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศ	↔	อัตลักษณ์ผู้นำ
2.2 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 2.2.1 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์		2.1.2 การตัดสินใจด้วยตนเองแต่เพียงผู้เดียว 2.1.3 โอกาสในการแสดงความคิดเห็น 2.1.4 มุ่งเน้นให้งานสำเร็จ
2.3 การจัดทำและถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ 2.3.1 การตรวจสอบความก้าวหน้าในการจัดทำแผนรวมทั้งระยะเวลาที่ใช้ในการจัดทำ 2.3.2 การถ่ายทอดแผนปฏิบัติงาน		2.2 พฤติกรรมแบบประชาธิปไตย 2.2.1 หลักการประชาธิปไตย 2.2.2 ทุกคนมีศักดิ์และสิทธิ์ทัดเทียมกัน 2.2.3 ต้องร่วมคิดร่วมทำ
2.4 การคาดการณ์ผลการดำเนินงาน 2.4.1 การกำหนดการเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินงาน 2.4.2 ผลการดำเนินงานที่ได้เมื่อสิ้นสุดโครงการ		2.3 พฤติกรรมแบบเสรีนิยม 2.3.1 การทำงานอย่างมีอิสระ 2.3.2 การมอบอำนาจอย่างสมบูรณ์ 2.3.3 การมีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน
2.5 การเน้นการบริหารจัดการทรัพยากร 2.5.1 วิธีการที่ใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากร		3. ผู้นำตามสถานการณ์
3. การมุ่งเน้นประชาชน 3.1 ความรู้เกี่ยวกับประชาชน 3.1.1 การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประชาชน 3.1.2 คุณภาพความพร้อมใช้ของข้อมูลเกี่ยวกับประชาชน		3.1 การควบคุมโดยสถานการณ์ 3.1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิก 3.1.2 ความชัดเจนของภาระงาน
3.2 ความสัมพันธ์กับประชาชน 3.2.1 การให้ความสำคัญในการเข้าถึงประชาชน 3.2.2 การจัดกิจกรรมร่วมกับประชาชน		3.2 การนำตามความพร้อมของผู้ตาม 3.2.1 การสั่งงาน 3.2.2 วิธีการสอนงาน 3.2.3 การมีส่วนร่วมในงาน 3.2.4 การมอบหมายงาน
3.3 กำหนดวัตถุประสงค์ความต้องการของประชาชน 3.3.1 วัตถุประสงค์ความต้องการของประชาชน		3.3 การเติมเต็มในสถานการณ์ 3.3.1 แนวทางกำหนดงาน 3.3.2 ระบบการสนับสนุน 3.3.3 การกำหนดเป้าหมายงาน 3.3.4 แนวทางการมีส่วนร่วมในงาน
3.4 การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน 3.4.1 การตรวจสอบความพึงพอใจของประชาชน		

การบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศ	อัตลักษณ์ผู้นำ
4. การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้	3.4 การมีส่วนร่วมในสถานการณ์ 3.4.1 การแจ้งผลการตัดสินใจให้ทราบ 3.4.2 การปรึกษาหารือ 3.4.3 การประชุมตัดสินใจ
4.1 การวัดผลการดำเนินงาน 4.1.1 กระบวนการในการวัดผลการดำเนินงาน 4.1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบในการวัดผลการดำเนินงาน	4. ผู้นำการเปลี่ยนแปลง
4.2 การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงาน 4.2.1 วิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน 4.2.2 วิธีการที่ใช้ในการทบทวนผลการดำเนินงาน	4.1 คุณลักษณะแบบบารมี 4.1.1 การใช้วิจารณญาณ 4.1.2 การสร้างศรัทธา 4.1.3 การจุดประกายความคิดให้ผู้ตาม
4.3 ความพร้อมใช้งานของข้อมูลสารสนเทศ 4.3.1 ปริมาณข้อมูลสารสนเทศที่พร้อมใช้ 4.3.2 คุณภาพพร้อมใช้งานของข้อมูลสารสนเทศ	4.2 การให้ความสำคัญกับเอกบุคคล 4.2.1 โครงการพัฒนาบุคลากร 4.2.2 ระบบสวัสดิการ 4.2.3 การร่วมกิจกรรมส่วนตัวของผู้ได้บังคับบัญชา
4.4 การจัดการความรู้ 4.4.1 กระบวนการในการจัดการความรู้	4.3 การกระตุ้นภูมิปัญญา 4.3.1 สร้างแนวทางคิดใหม่ ทำใหม่ 4.3.2 การสรุปปัญหาทั้งข้อดีและข้อเสีย 4.3.3 กิจกรรมความคิดสร้างสรรค์
4.5 คุณภาพข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ 4.5.1 การกำหนดคุณภาพข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ 4.5.2 ความพึงพอใจในประสิทธิภาพของข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้	
5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	
5.1 การจัดระบบงานและการบริหาร 5.1.1 การจัดระบบงาน 5.1.2 การบริหาร	
5.2 ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 5.2.1 การจัดระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 5.2.2 การตอบแทนผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	

การบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศ
5.3 การจ้างงานและความก้าวหน้าของพนักงาน 5.3.1 ค่าจ้างแรงงานที่จ่ายให้พนักงาน 5.3.2 ความก้าวหน้าในวิชาชีพของพนักงาน
5.4 การศึกษาอบรมและการพัฒนาพนักงาน 5.4.1 ระบบการพัฒนาบุคลากร
5.5 แรงจูงใจและการพัฒนาความก้าวหน้า 5.5.1 การกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการพัฒนาความก้าวหน้า
5.6 สภาพแวดล้อมในการทำงาน 5.6.1 วิธีการที่ใช้ในการสร้างสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน 5.6.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน
5.7 การสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน 5.7.1 วิธีการสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน 5.7.2 พนักงานที่มีความพึงพอใจต่อเทศบาล
6. การจัดการกระบวนการ
6.1 กระบวนการที่สร้างคุณค่า 6.1.1 การจัดการกระบวนการที่สร้างคุณค่าในงาน
6.2 กระบวนการที่สนับสนุน 6.2.1 การจัดการกระบวนการสนับสนุน
6.3 การวางแผนการดำเนินงานเพื่อมาตรการลดค่าใช้จ่าย 6.3.1 กระบวนการวางมาตรการลดค่าใช้จ่าย 6.3.2 ค่าใช้จ่ายที่ลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงก่อนการวางมาตรการลดค่าใช้จ่าย

การบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศ

- 6.4 การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม
- 6.4.1 วิธีการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม
- 6.4.2 ประชาชนที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรม

- 6.5 การกระจายอำนาจ
- 6.5.1 วิธีการที่ใช้ในการกระจายอำนาจ

7. ผลลัพธ์ทางการบริหาร

- 7.1 ผลลัพธ์ของงานและบริการ
- 7.1.1 ศรัทธาของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงาน

- 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นประชาชน
- 7.2.1 ผลลัพธ์ที่ได้จากการมีส่วนร่วมของประชาชน
- 7.2.2 ประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินการแบบมุ่งเน้นประชาชน

- 7.3 ผลลัพธ์ด้านการลงทุน
- 7.3.1 ผลลัพธ์ที่ได้จากการลงทุน

- 7.4 ผลลัพธ์ด้านทรัพยากรบุคคล
- 7.4.1 ผลลัพธ์ที่ได้ด้านทรัพยากรบุคคล

- 7.5 ผลลัพธ์ด้านคุณภาพ
- 7.5.1 ผลลัพธ์ที่ได้ด้านคุณภาพของเทศบาล

- 7.6 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและสร้างสรรค์สังคม
- 7.6.1 ผลลัพธ์ที่ได้ด้านการนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ได้กำหนดพื้นที่เทศบาลทุกแห่งในประเทศไทยเป็นพื้นที่การวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งเนื้อหา และบริบทตามกรอบความคิดในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการวิเคราะห์เนื้อหาที่เกี่ยวข้องจากนิยามของตัวแปร (variable) ดัชนี (index) และตัวชี้วัด (indicator) โดยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (validity) และความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) ที่มีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.99 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นในระดับสูงมาก โดย ศ.ดร.ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ ได้กล่าวไว้ว่า ขนาดค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ถือว่าเพียงพอสำหรับใช้เป็นมาตรฐานของมาตรวัด (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2526, หน้า 46) และได้ใช้แบบสอบถามนี้เพื่อรวบรวมข้อมูลจากนายกเทศมนตรีเทศบาลทุกแห่งในประเทศไทยทั้งสิ้น 1,156 คน จำแนกเป็นนายกเทศมนตรีเทศบาลนคร จำนวน 22 คน นายกเทศมนตรีเทศบาลเมือง จำนวน 115 คน และนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบล จำนวน 1,019 คน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2549) ในระหว่างเดือน มิถุนายน-สิงหาคม 2549

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยนี้ ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา อันได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คานอนิคอล (canonical correlation analysis)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาจากประชากรที่เป็นนายกเทศมนตรีทั้งหมดทุกแห่งในประเทศไทยทั้งสิ้น 1,156 คน สามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ 1,003 คน คิดเป็นร้อยละ 86.77 ซึ่งเพียงพอในการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัย โดยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของนายกเทศมนตรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชายถึงร้อยละ 87.3 อายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปร้อยละ 83.6 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 75.3 ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเป็นสมัยแรก ร้อยละ 55.1 และมีรายได้ระหว่าง 50,000-100,000 บาท ร้อยละ 53.3

2. ข้อมูลด้านการบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารคุณภาพเทศบาลในด้านต่างๆ มีการปฏิบัติสูงมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.91 โดยเฉพาะด้านการนำองค์กร มีการปฏิบัติในระดับสูงสุดเท่ากับ 4.17 ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์เท่ากับ 3.91 ด้านการมุ่งเน้นประชาชนเท่ากับ 4.06 ด้านการวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้เท่ากับ 3.64 ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลเท่ากับ 3.84 ด้านการจัดการกระบวนการเท่ากับ 3.87 และด้านผลลัพธ์ทางการบริหารเท่ากับ 3.91

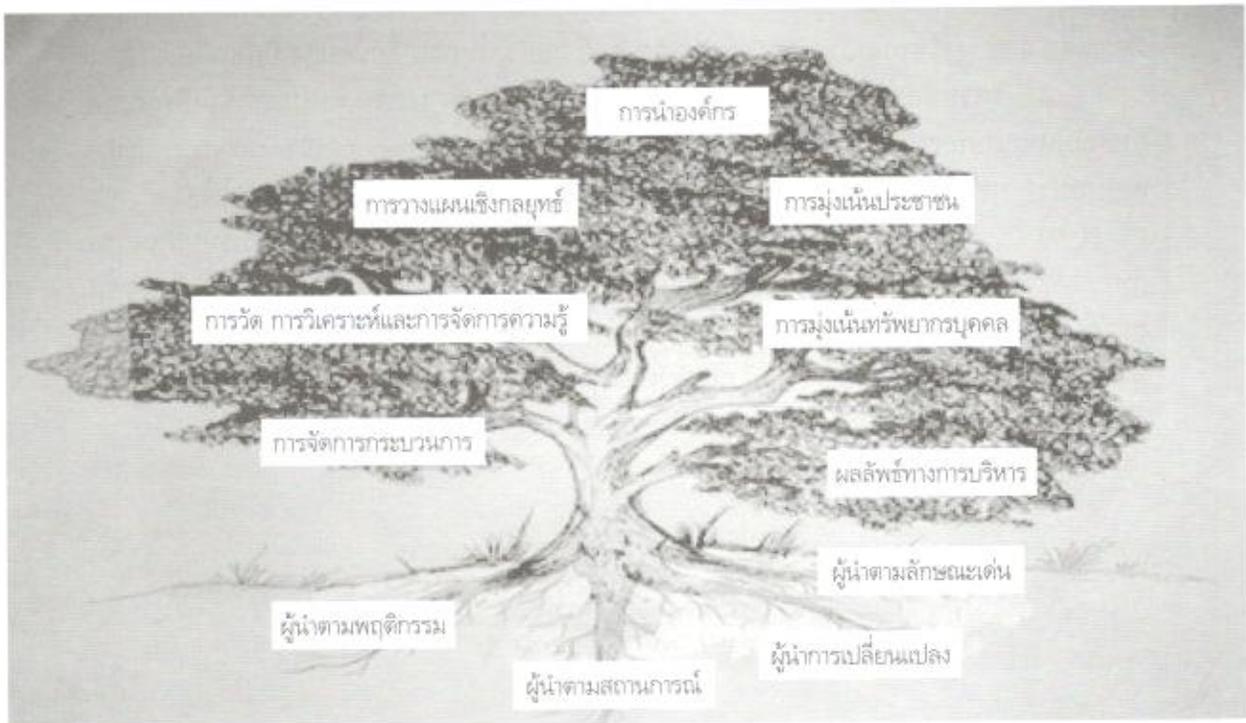
3. ข้อมูลด้านอัตลักษณ์ผู้นำเทศบาล พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่ออัตลักษณ์ผู้นำเทศบาล มีผลต่อศรัทธาของประชาชนในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น 4.11 และเมื่อพิจารณาอัตลักษณ์ผู้นำเทศบาลในด้านต่างๆ แล้ว พบว่า ผู้นำตามลักษณะเด่น มีค่าเฉลี่ย 4.11 ผู้นำตามพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.12 ผู้นำตามสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.08 และผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ย 4.13

4. การทดสอบระดับความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศกับอัตลักษณ์ผู้นำเทศบาลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกอล (canonical correlation analysis) พบว่า การบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศแปรค่าร่วมกับอัตลักษณ์ผู้นำเทศบาลได้สูงสุด ร้อยละ 80.00 (Eigenvalue) และยังพบว่าผู้นำตามสถานการณ์มีบทบาทสำคัญในการบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศ และมีอิทธิพลต่อการบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศในด้านการมุ่งเน้นประชาชนเท่ากับ 0.521 ด้านการนำองค์กรเท่ากับ 0.259 ด้านผลลัพธ์ทางการบริหารเท่ากับ 0.116 ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลเท่ากับ 0.058 ด้านการวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้เท่ากับ 0.048 และด้านการจัดการกระบวนการเท่ากับ 0.041 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ในสภาวะที่บ้านเมืองต้องการการพัฒนา ประชาชนต้องการการดูแลเอาใจใส่ เทศบาลซึ่งเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนและพัฒนาท้องถิ่น ตามกระบวนการประชาธิปไตยของประเทศไทย ผู้บริหารของเทศบาลจะเป็นผู้ที่ประชาชนในท้องถิ่นมีความใกล้ชิดมากที่สุด เนื่องจากนายกเทศมนตรีได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ดังนั้น หากประชาชนมีแนวทางในการคัดเลือกนายกเทศมนตรีที่ถูกต้อง การพัฒนาเทศบาลให้เป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศ ตามแนวทางของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติสามารถเป็นไปได้โดยรวดเร็วและยั่งยืน

จากผลการศึกษารวบรวมข้อมูลได้ว่าอัตลักษณ์ผู้นำทั้ง 4 ด้าน มีความสามารถในการที่จะนำพาเทศบาลให้ไปสู่การบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศได้ ต่างกันแต่เพียงว่าผู้นำแบบใดจะสามารถนำพาเทศบาลของตนไปได้ไกลเพียงใด และพบว่าอัตลักษณ์ผู้นำแบบผู้นำตามสถานการณ์มีความสัมพันธ์กับการบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศสูงสุด รองลงมาเป็นผู้นำตามลักษณะเด่น ผู้นำการเปลี่ยนแปลง และผู้นำตามพฤติกรรม ตามลำดับ การที่ผู้นำตามสถานการณ์มีลักษณะโดดเด่นที่สุดในการบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศนั้น แสดงให้เห็นว่าการบริหารงานของเทศบาล ในสภาวะปัจจุบันจำเป็นต้องปรับกระบวนการในการบริหารให้ทันกับสถานการณ์ และสามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ให้อยู่ในขอบเขตที่สามารถมุ่งสู่ความเป็นเลิศได้ ในขณะที่เดียวกันผู้นำทุกคนจะต้องตระหนักถึงจุดอ่อนและจุดแข็งของตนเองที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศ แล้วพัฒนาจุดแข็งให้ดียิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันต้องแก้ไขจุดบกพร่องเหล่านั้น และนำพาเทศบาลให้เป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศให้ได้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้นำทุกประเภทสามารถบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศได้ ทว่าผู้นำตามสถานการณ์มีคุณลักษณะในการบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศได้ยั่งยืน ส่วนผู้นำตามลักษณะเด่น ผู้นำการเปลี่ยนแปลง และผู้นำตามพฤติกรรมจำเป็นต้องมีการพัฒนาตัวเองอย่างเหมาะสม เพื่อการบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศได้อย่างยั่งยืนเช่นกัน ดังแผนภูมิอัตลักษณ์ผู้นำในการบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศนี้



แผนภูมิอัตลักษณ์ผู้นำในการบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการในการบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญทางวิชาการ และข้อค้นพบทางการวิจัยที่เกี่ยวข้อง จนได้กรอบแนวคิดองค์ประกอบในการบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศ ซึ่งประกอบด้วย การนำองค์กร การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นประชาชน การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์ทางการบริหาร ที่ผู้บริหารเทศบาลควรที่จะได้ทำความเข้าใจถึงคุณลักษณะอันเฉพาะของดัชนีที่ระบุถึงตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง และนำไปใช้ในการบริหารเทศบาลเพื่อประโยชน์จะได้เกิดแก้ที่องถิ่น รวมทั้งความผาสุกของประชาชนโดยรวม

2. การบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศ มีความสัมพันธ์กับอัตลักษณ์ผู้นำทั้ง 4 ด้าน ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีแล้วว่านายกเทศมนตรีมีบทบาทอย่างมากในการนำพาเทศบาลไปสู่การบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ดังนั้น เทศบาลจึงควรเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับอัตลักษณ์ผู้นำในการบริหารคุณภาพเทศบาลที่เป็นเลิศให้ประชาชนได้ทราบอย่างกว้างขวาง เพื่อประโยชน์ในการเลือกผู้นำที่พึงประสงค์ต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2549. **ระบบศูนย์ข้อมูลกลางองค์กรปกครองท้องถิ่น.**
สาระสังเขป ค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม 2549, จาก http://info.thailocaladmin.go.th:8083/search/search1-1_tla.jsp.
- กิตติพงษ์ วิเวกานนท์, กำพล จิษฐภูมิ, ไพบุลย์ ภัทรเบญจพล, สุชาติ ยวดี, กฤษชัย อนรรทมณี, ชาญชัย พรศิริรุ่ง และคนอื่นๆ. 2547. **การจัดการกระบวนการ: หนทางสร้างคุณภาพ การเพิ่มผลผลิต และศักยภาพเพื่อการแข่งขัน.** กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช และปรีชาต โชติยะ. 2539. **เทศบาลในบริบทกระจายอำนาจแห่งยุคสมัย.** กรุงเทพฯ: สุขุมและบุตร.
- ธนสวรรค์ เจริญเมือง. 2545. **100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ. 2440-2540.** กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์คบไฟ.
- ธัญญา ผลอนันต์. 2547. **การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล: แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน.** กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- นิตย์ สัมมาพันธ์. 2546. **ภาวะผู้นำ: พลังขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2538. **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่2).** กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2526. **การวิจัยประเมินผล.** กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ยุทธนา แซ่เตียว. 2548. **การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้: สร้างองค์กรอัจฉริยะ.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2544. **ภาวะผู้นำ.** กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2548. **เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ 2548.** กรุงเทพฯ: เรดเฟิร์นครีเอชั่น.
- สุเทพ พงศ์ศิริวัฒน์. 2545. **ภาวะผู้นำ: ทฤษฎีและปฏิบัติ.** เชียงราย: สถาบันราชภัฏเชียงราย.

- Barton, K. M. & Martin, D. C. 1991. **Management** (2nd ed). New York: McGraw-Hill.
- Certo, S. C. 1992. **Modern management: Quality, ethics and the global environment** (5th ed). Boston: Allyn and Bacon.
- DuBrin, A. J. 2001. **Leadership research findings, practices, and skills** (3th ed). Boston: Houghton Mifflin.
- Hersey, P., Blanchard, K. H. & Johnson, D.E. 1998. **Management of organizational behavior: Utilizing human resources** (7th ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hooper, A. & Polter, J. 2000. **Intelligent leadership: Creating a passion for change**. London: Random House/Business.
- Luthans, F. 1998. **Organization behavior** (8th ed.). Boston: Mass irwin/McGraw-Hill.
- Scanlan, B. & Bernard, J. 1979. **Management and organizational behavior**. New York: John Wiley.
- Uroom, V. H. & Yetton, P. W. 1973. **Leadership and decision making**. Pittsburgh: University of Pittsburgh Press.