

ความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการ
และการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

Management Administration Readiness on Management Administration and Public
Service of Subdistrict Municipality in Chachoengsao Province

ธนบดี ฐานะชาลา

Tanabodee Tanachala

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

ภูริวัฒน์ รักษณอนันต์

Puriwat Rubthanaonun

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

Abstract

This research attempted 1) to study the level of readiness in organization management according to the management principles; 2) to study the level of public service; 3) to study factors related to the quality of readiness management of the organization according to the management principle affects the public service. and 4) Problems and obstacles of research topics. This survey research use the questionnaire to collect data from the samples compresnip government official in municipality. This study was a questionnaire The data were analyzed using both descriptive statistics, frequency, percentage, mean, standard deviation and inbeential statistics, multiple regression analysis in data analysis. The results are as follows:

1. The readiness of the organization management according to the management principles showed that the readiness of the organization management according to the management principles was at high level. When considering each aspect, the mean value from the highest to the lowest was the administrative performance, followed by the organizational culture, respectively.

2. The public service of tambon municipality showed that the public service of tambon municipality according to the public service was at high level. When considering each aspect, respectively, the mean value from the highest to the lowest was the progressive service, followed by the corresponding order, respectively.

3. The multiple regression analysis of organizational readiness in accordance with the principles of management and public service of subdistrict municipality consists of management resources, process/technology and management competency. There was a statistically significant level .05

4. Problems and obstacles of research topics found: There is a lot of project management which causes a shortage of specialists in management, should increase investment promotion commerce and tourism in the area.

Keywords : Management Administration Readiness on Management Administration and Public Service

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา 2) ศึกษาระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา 3) ศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา และ 4) ศึกษาปัญหาและอุปสรรค การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการในเขตเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้มาโดยใช้การสุ่มแบบเจาะจง จำนวน 200 คน และสัมภาษณ์ผู้นำชุมชน จำนวน 33 คน วิธีการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและใช้สถิติพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานคือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ในการวิเคราะห์ข้อมูล และ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีระดับความพร้อมมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านสมรรถนะทางการบริหาร รองลงมา ด้านวัฒนธรรมองค์การ ตามลำดับ

2. การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวม มีระดับการให้บริการมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้า รองลงมา คือ ด้านการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการและการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ประกอบด้วย ด้านทรัพยากรการบริหาร ด้านกระบวนการ/เทคโนโลยี และด้านสมรรถนะทางการบริหาร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ปัญหาและอุปสรรค พบว่า มีการบริหารงานแบบโครงการจำนวนมาก ซึ่งทำให้ขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญในการบริหาร และควรเพิ่มการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวในพื้นที่

คำสำคัญ : ความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การ และการให้บริการสาธารณะ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การกระจายอำนาจของประเทศไทยในส่วนกลางจะกระจายอำนาจบางส่วนให้แก่หน่วยการปกครองในท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นมีอำนาจในการบริหารและตัดสินใจเกี่ยวกับกิจการสาธารณะต่าง ๆ ด้วยตนเองตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายมอบให้ ซึ่งปัจจุบันหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการภารกิจด้านกิจการสาธารณะให้แก่ประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ตามที่รัฐบาลในส่วนกลางได้กระจายอำนาจให้นั้นมีอยู่สองประเภทใหญ่ ๆ คือ ประเภทที่หนึ่ง การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป ประกอบไปด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่มีพื้นที่ครอบคลุมเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2543: 15)

การบริหารจัดการองค์การภาครัฐช่วงปัจจุบัน จะมีลักษณะของการบริหารงานเชิงรุกที่ดำเนินการในรูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ หรือการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานมีการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อกำหนดทิศทางในเชิงของผลสัมฤทธิ์ ตัวชี้วัดผลงานและกลยุทธ์ (แนวทาง) ในการปฏิบัติงานภารกิจขององค์กรในอนาคต อย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้หลังจากที่หน่วยงานได้กำหนดทิศทางและกลยุทธ์ การดำเนินงานที่ชัดเจนแล้วหน่วยงานยังจะต้องผลักดันให้มีการดำเนินงานตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ในการพัฒนาหรือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การให้เกิดประสิทธิผลและมีความยั่งยืนนั้น องค์การจำเป็นต้องดำเนินการสร้างการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบให้ครอบคลุมและทั่วถ้วนทุกระบบงานย่อยขององค์การ ซึ่งในปัจจุบันนี้องค์การต่าง ๆ นิยมที่จะดำเนินการโดยประยุกต์กรอบความคิด เทคนิค วิธีการบริหารที่จัดได้ว่าเป็นวิธีการบริหารงานที่เป็นเลิศ (business excellence model) มาเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน อาทิ กรอบแนวคิด 7's การบริหารองค์การเป็นการศึกษาถึงการบริหารจัดการองค์การโดยมุ่งรวบรวม

แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในการจัดการองค์การ (สุพจน์ ทรายแก้ว, 2549: 18-32)

การบริหารงานองค์การมีองค์ประกอบสำคัญที่นักบริหารงานควรคำนึง เพื่อให้การบริหารงานประสบความสำเร็จ ประกอบไปด้วย เงิน (money) วัตถุดิบ (materials) เครื่องจักรหรืออุปกรณ์ (machine or equipment) และแรงงาน หรือคน (man) องค์ความรู้ในการบริหารงานในยุคต้น ๆ ของการพัฒนาการบริหารงานสมัยใหม่ จะคิดถึงองค์ประกอบสำคัญดังกล่าว เพื่อพิจารณากำหนดเป้าหมายขององค์การว่าจะมีทิศทางหรือแนวทางในการบริหารองค์การอย่างไร แต่ต่อมาได้มีการพัฒนาระบบการบริหารงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์การตามโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันสูง จึงมีการสร้างระบบการบริหารงานที่เน้นคนมากยิ่งขึ้น รวมทั้งปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารงานสมัยใหม่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายขึ้น จึงได้มีแนวความคิดในการบริหารคนหรือทรัพยากรมนุษย์ในองค์การของตน เพื่อความสำเร็จและบรรลุผลสำเร็จ โดยให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เข้ามาสนับสนุนการบริหารงานขององค์การ เพราะเนื่องจากประเทศไทยต้องยอมรับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งถือว่าเป็นประเด็นที่สำคัญของสังคมไทย หรือองค์กร ต้องให้ความสนใจ เพราะว่าการบริหารจัดการจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม เนื่องจากโลกในอนาคตเป็นโลกที่ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่เป็นพลวัตมากขึ้น การแข่งขันจะมีอัตราที่สูงขึ้น และเป็นการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของความคาดหวังทางสังคมเพิ่มขึ้น และจะกดดันเรียกร้องในองค์การ มีการปรับตัวเพื่อแสวงหาแนวทางในการบริหารจัดการองค์การให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม โดยเฉพาะการพยายามให้เกิดการมีส่วนร่วม (Participation) มากขึ้น การให้อำนาจ (Empowerment) การเข้าไปเกี่ยวข้อง (Involvement) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) ทั้งหมดจะต้องพัฒนาไปพร้อม ๆ กัน โดยผ่านกระบวนการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความมั่นใจจากองค์ประกอบสำคัญข้างต้น คือ บุคคล (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (materials) และการจัดการ (management) หรือกระบวนการทางการบริหาร (Administration) นักวิชาการ ชื่อ Luther Gulicks และคณะ (Gulick & Urwick, 1937, p. 20) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารที่เรียกว่า POSDCORB ไว้ 7 ประการ คือ

การวางแผนงาน (Planing) หมายถึง องค์การควรจะกำหนดแผนงานกิจการ เพื่อให้หมู่สมาชิก หรือบุคลากรในองค์การมีทิศทางในการปฏิบัติงานหรือทำงานร่วมกันอย่างกลมกลืนไปในทางเดียวกัน

การจัดองค์การ (Organizing) คือ การจัดการโครงสร้างองค์การให้มีสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน การเชื่อมสายบังคับบัญชาให้

แน่นแฟ้น และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อสนับสนุนนโยบายของผู้บริหารในระดับสูงเป็นอย่างดี

การบริหารงานบุคคล (Staffing) การส่งเสริมและพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การ

การวินิจฉัยสั่งการ (Directing) องค์การต้องมีการวินิจฉัยสั่งการที่รวดเร็วแม่นยำ รวมทั้งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจของผู้บริหารองค์การ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

การประสานงาน (Co-ordinating) เป็นการประสานงานในเชิงระบบในองค์การ หรือนอกระบบนอกองค์การ เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินกิจการอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ เพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ทั้งในองค์การและนอกองค์การ

การเสนอรายงาน (Reporting) องค์การจะต้องมีการตรวจสอบข้อมูลผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพการรายงานข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ และเป็นข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน ที่เที่ยงตรง มีมาตรฐานรวมทั้งการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาสนับสนุนข้อมูล จะทำให้การบริหารองค์การได้อย่างแม่นยำ รวดเร็วต่อผู้บริหาร

การจัดทำงบประมาณ (Budgeting) องค์การควรจัดทำระบบบัญชี และงบประมาณเป็นแบบมาตรฐาน ซึ่งสามารถตรวจสอบระบบบัญชี (Balance Sheet) ได้อย่างมีระบบในการบริหารงานองค์การ

สรุปได้ว่า หลักการบริหารงานสมัยใหม่ จำเป็นต้องอาศัยวิทยาการด้านการจัดการบริหารเข้ามาสนับสนุนองค์การ เพื่อเสริมพลังการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (บุคคล) ขององค์การอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ รวมทั้งใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาสนับสนุน ด้านฐานข้อมูล การสร้างบุคลากรในองค์การให้มีความสามารถในการบริหารจัดการ มีการตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ การสร้างความเป็นธรรม ความเสมอภาคในองค์การ การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ มีการประสานประโยชน์ สร้างความร่วมมือการกระจายอำนาจที่เหมาะสม จะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการสมัยใหม่เพื่อนำองค์การเข้าสู่โลกาภิวัตน์ และความได้เปรียบในเชิงแข่งขันของระบบทุนนิยมในปัจจุบัน ซึ่งไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

ปัญหาการบริหารจัดการในองค์การ เมื่อเกิดขึ้นกับองค์การหรือหน่วยงานใด ก็มักจะทำให้องค์การนั้น ไม่สามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเท่าที่ควรจะเป็นสาเหตุของปัญหาการทำงานอาจมีสาเหตุมาจากความขัดแย้งทั้งในระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่ม เช่น

การคิดไม่เหมือนกัน การทำไม่เหมือนกัน และผลประโยชน์ไม่เหมือนกัน ซึ่งจากประสบการณ์ที่ได้พบเห็นในระหว่างการทำงานก็พอที่จะระบุปัญหาเป็นประเด็น ในเรื่องเกี่ยวกับ คน/วิธีการทำงาน สรุปได้ว่า ปัญหาการทำงานในองค์กรมีสาเหตุมาจาก 1. คน เช่น เกิดการแบ่งกลุ่ม มีอคติต่อกัน ขาดความร่วมมือ 2. งาน เช่น งานไม่มีประสิทธิภาพ งานล่าช้ากว่ากำหนด 3. วิธีการทำงาน เช่น ขาดภาวะผู้นำ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ขาดศาสตร์และศิลป์ในการบริหาร จากปัญหาดังกล่าวควรจะลดระดับของปัญหาและให้สมาชิกเกิดความร่วมแรง ร่วมใจ ร่วมมือผลักดันให้ภารกิจบรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป

ปัจจุบันจังหวัดฉะเชิงเทรา มีการปกครองโดยการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ท้องถิ่น โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จะดำเนินการจัดการบริการสาธารณะ เพื่อให้สามารถที่จะสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง และเป็นธรรม ซึ่งในปัจจุบันกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ได้มีการกำหนดคุณภาพของการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นมาให้เป็นระบบสากลที่ถือปฏิบัติกันโดยทั่วไป แต่พบว่าการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดฉะเชิงเทราปัจจุบันยังขาดการบริหารจัดการองค์การที่ดี และยังไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการและการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ในประเด็นคำถามที่ว่า ความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นอย่างไร การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นอย่างไร และความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา คืออะไร ซึ่งผลของการศึกษาที่ได้จะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบาย และการวางแผนในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทราในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. ศึกษาระดับความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา
2. ศึกษาระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

3. ศึกษาปัจจัยด้านความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

4. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการ และการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

สมมติฐานการวิจัย

ความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการ มีผลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยเชิงปริมาณ คือ ข้าราชการของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นหน่วยในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย 1. นายกเทศมนตรี 2. รองนายกเทศมนตรี 3. ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี 4. เลขานายกเทศมนตรี 5. ปลัดเทศบาล 6. รองปลัดฯ 7. หัวหน้าสำนักงานปลัดฯ 8. หัวหน้ากองช่าง 9. หัวหน้ากองการศึกษา 10. หัวหน้ากองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 11. หัวหน้ากองคลัง 12. หัวหน้ากองโยธาและผังเมือง ของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีเทศบาลตำบลทั้งหมด จำนวน 33 แห่ง มีประชากรทั้งสิ้น 396 คน

ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วยการใช้สูตรของทาโร (Taro, 1973: 125) จากจำนวนประชากร 396 ราย ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 200 คน

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้นำชุมชนที่อยู่ในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีเทศบาลตำบล 33 แห่ง ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 33 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ การสุ่มตัวอย่างจะแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified sampling) เพื่อพยายามทำความเข้าใจความแตกต่างระหว่างหน่วยของประชากรที่มีอยู่มากลดลงโดยการแบ่งประชากรออกเป็นชั้น ๆ โดยจะแบ่งประชากรออกเป็น 3 ชั้นภูมิ คือ อำเภอ ตำบล และตำแหน่ง

แยกตามอำเภอ แล้วแยกตามตำบลแล้วแยกตามตำแหน่ง แล้วได้ตัวอย่าง ที่เลือกมาจากทุก ๆ อำเภอ ตำบล และตำแหน่ง ซึ่งเป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 2 เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) คือ การสุ่มตัวอย่างที่เจาะจงไปยังตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการโดยตรง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ชื่อเทศบาลตำบล อำเภอ เพศ อายุระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง และระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง

2) ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

3) ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

4) ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการ และการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

แบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการระดับบริหารจัดการและการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการ และการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลใน 2 ลักษณะดังต่อไปนี้

1) การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ดำเนินการดังนี้

1.1) ผู้ศึกษาวิจัยได้จัดพิมพ์แบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการ และการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุม

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัยหรือไม่

1.2) นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับข้าราชการ บุคลากรของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา นำข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมาได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficients) ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการและการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.950

1.3) ผู้ศึกษาวิจัยดำเนินการอบรมทีมงาน ผู้แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล ให้ทราบและเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย รายละเอียดของข้อคำถามและคำตอบในแบบสอบถาม และขั้นตอนในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้สามารถชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ตอบแบบสอบถาม ในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เข้าใจในข้อคำถามและคำตอบในแต่ละข้อ

1.4) ผู้ศึกษาวิจัยและผู้เก็บแบบสอบถาม ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวนทั้งสิ้น 200 ฉบับ ตามสัดส่วนที่ได้รับไว้ในแต่ละเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา แล้วรอรับแบบสอบถามกลับเมื่อกลุ่มตัวอย่างได้กรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว

1.5) ผู้ศึกษาวิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามแล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความถูกต้องสมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ดำเนินการดังนี้

2.1) ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการขอสัมภาษณ์ผู้นำชุมชนเทศบาลตำบล จำนวน 33 คน โดยในช่วงแรกผู้ศึกษาวิจัยจะเริ่มจากการแนะนำตนเอง อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษา และจุดมุ่งหมายในการทำวิจัย พร้อมเกริ่นนำด้วยคำถามอุ่นเครื่อง เพื่อสร้างบรรยากาศผ่อนคลาย เป็นกันเอง และเมื่อผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเริ่มมีความคุ้นเคยกัน จึงเริ่มคำถามตามแบบสัมภาษณ์ที่ได้จัดเตรียมไว้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ดำเนินการดังนี้

1.1) การประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

(1) ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

(2) บันทึกข้อมูลที่ลงรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ

(3) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

(4) ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

1.2) การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน โดยผู้ศึกษาวิจัยได้เลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 บรรยายเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาดำรงตำแหน่ง โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการ และการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการ และการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน ความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการ และการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ดำเนินการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ โดยผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นำมาจำแนกข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่ตามประเด็นสำคัญ โดยอาศัยการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลด้วยมือและจดบันทึกลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ศึกษาค้นคว้ามาเป็นแนวทางในการจำแนกข้อมูล ต่อจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาสรุปประเด็นสำคัญ และอธิบายความเชื่อมโยงกัน

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการและการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีตำแหน่ง นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี เลขานายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล รองปลัดฯ หัวหน้าสำนักงานปลัดฯ หัวหน้ากองช่าง หัวหน้ากองการศึกษา หัวหน้ากองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หัวหน้ากองคลัง หัวหน้ากองโยธาและผังเมือง และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี

2. ความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีระดับความพร้อมมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านสมรรถนะทางการบริหาร รองลงมา ด้านวัฒนธรรมองค์การ ตามลำดับ

3. การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ในจังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวม มีระดับการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า รองลงมา คือ ด้านการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการและการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ประกอบด้วย ด้านทรัพยากรการบริหาร ด้านกระบวนการ/เทคโนโลยี และด้านสมรรถนะทางการบริหาร มีผลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องการศึกษา ความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการและการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายดังนี้

1. ผลการศึกษา ความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีระดับความพร้อมมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย

อันดับแรก คือ ด้านสมรรถนะทางการบริหาร รองลงมา ด้านวัฒนธรรมองค์การ ตามลำดับ

1.1 ด้านวัฒนธรรมองค์การ พบว่า ความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านวัฒนธรรมองค์การ มีระดับความพร้อมมากเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ องค์การให้ความสำคัญในการทำงานเป็นทีม รองลงมา คือ องค์การให้ความสำคัญกับการทำงานในหน้าที่

1.2 ด้านนโยบาย กลยุทธ์ ยุทธวิธี พบว่า ความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านนโยบาย กลยุทธ์ ยุทธวิธี มีระดับความพร้อมมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ นโยบายกำหนดขึ้นโดยอาศัยพื้นฐานจากเป้าหมาย และแผนกลยุทธ์ทั้งหมดขององค์การ รองลงมา นโยบายสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้จริงตามลำดับ

1.3 ด้านโครงสร้างองค์การ พบว่า ความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านโครงสร้างองค์การ มีระดับความพร้อมมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ มีการสั่งการจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง รองลงมา คือ มีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวที่มีอำนาจในการสั่งการ และควบคุม ตามลำดับ

1.4 ด้านกระบวนการ/เทคโนโลยี พบว่า ความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านกระบวนการ/เทคโนโลยี มีระดับความพร้อมมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในดำเนินงานเชื่อมโยงระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน รองลงมา คือ มีการใช้ความรู้จากหลายศาสตร์มาใช้ในการดำเนินงาน ตามลำดับ

1.5 ด้านทรัพยากรการบริหาร พบว่า ความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านทรัพยากรในการบริหาร มีระดับความพร้อมมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านการตลาด รองลงมา ด้านเวลา ตามลำดับ

1.6 ด้านสมรรถนะทางการบริหาร พบว่า ความพร้อมในการบริหารจัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านสมรรถนะทางการบริหาร มีระดับความพร้อมมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่า

เฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ มีการให้ความสำคัญต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า รองลงมา คือ มีการควบคุมดูแลพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ภาวิณี วรรณสุข (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะการให้บริการของงานสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมแล้วความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะการให้บริการของงานสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทั้ง 7 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านองค์กร/บุคลากรของหน่วยงาน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเกี่ยวกับเงินกู้ ด้านบุคลากร และด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะการให้บริการของงานสวัสดิการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะการให้บริการของงานสวัสดิการด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของจรัสศรี เวียงทอง (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บทบาทของชุมชนในการจัดหาทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษพบว่า สถานภาพพื้นฐานของชุมชนที่มีผลต่อการจัดหาและสนับสนุนเทคโนโลยีทางการศึกษาของผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีมาก เพราะสถานภาพปัจจุบันชุมชนมีความเข้มแข็งมากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากมีฐานะทางเศรษฐกิจค่อนข้างดี ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษามากขึ้น ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทมากในการให้ความร่วมมือในการจัดหาทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารรวมทั้งให้การสนับสนุน/ส่งเสริมการจัดหาสื่อการเรียนการสอน สำหรับกระบวนการร่วมมือในการสนับสนุนทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา ที่ทำให้การจัดการศึกษาของโรงเรียน มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้นั้น ประกอบ 6 ขั้นตอน ได้แก่ ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการตามแผน ร่วมติดต่อประสานหน่วยงานต่าง ๆ ร่วมในการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ร่วมประชุมประเมินผล ร่วมปรับปรุง แก้ไข และการดำเนินงาน จากการประเมินบทบาทและความร่วมมือพบว่า ทุกขั้นตอน ทุกกลุ่มประชากรมีบทบาทและให้ความร่วมมือขั้นตอนที่มีส่วนร่วมมากที่สุด คือ ขั้นตอนการร่วมวางแผน รองลงมาคือร่วมดำเนินการติดต่อประสานหน่วยงานต่าง ๆ ร่วม

ประชาสัมพันธ์กิจกรรม ร่วมประชุมประเมินผล การดำเนินงาน
ร่วมปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน ตามลำดับ

2. ผลการศึกษา การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล
ในจังหวัดฉะเชิงเทรา

ผลการศึกษา การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล
ในจังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมมีระดับการให้บริการ เมื่อพิจารณา
เป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า รองลงมา คือ ด้านการให้บริการที่
ตรงกับความต้องการ ตามลำดับ

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า การให้
บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพ
รวม มีระดับการให้บริการมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตาม
ลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านงานส่งเสริม
คุณภาพชีวิต รองลงมา คือ ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ

2.2 ด้านการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ พบว่า
การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา
ภาพรวมมีระดับการให้บริการมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตาม
ลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านงานส่งเสริม
คุณภาพชีวิต รองลงมา คือ ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า การให้
บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวม
มีระดับการให้บริการมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับ
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านงานส่งเสริม
คุณภาพชีวิต รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตามลำดับ

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า การให้
บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวม
มีระดับการให้บริการมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับ
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านงานส่งเสริม
คุณภาพชีวิต รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตามลำดับ

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า การให้
บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวม
มีระดับการให้บริการมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่า
เฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพ
ชีวิต รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้อง
กับงานวิจัยของภาวิณี วรรณสุข (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง
ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะการให้บริการของงาน
สวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัย
พบว่า โดยภาพรวมแล้วความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะ

การให้บริการของงานสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัย
รามคำแหง ทั้ง 7 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านองค์กร/บุคลากรของ
หน่วยงาน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ด้านเกี่ยวกับเงินกู้ ด้านบุคลากร และด้านค่าตอบแทน อยู่ใน
ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรของ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อ
สมรรถนะการให้บริการของงานสวัสดิการด้านการให้บริการของเจ้า
หน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจของ
บุคลากรที่มีต่อสมรรถนะการให้บริการของงานสวัสดิการด้านอื่น ๆ
อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจรัสศรี เวียงทอง
(2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บทบาทของชุมชนในการจัดหา
ทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุน
การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา
พบว่า สถานภาพพื้นฐานของชุมชนที่มีผลต่อการจัดหาและ
สนับสนุนเทคโนโลยีทางการศึกษาของผู้ปกครอง คณะกรรมการ
สถานศึกษาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีมาก เพราะสถานภาพ
ปัจจุบันชุมชนมีความเข้มแข็งมากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากมีฐานะ
ทางเศรษฐกิจค่อนข้างดี ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา
มากขึ้น ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษาและองค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นมีบทบาทมากในการให้ความร่วมมือในการจัดหา
ทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารรวมทั้งให้การ
สนับสนุน/ส่งเสริมการจัดหาสื่อการเรียนการสอน สำหรับ
กระบวนการร่วมมือในการสนับสนุนทรัพยากรด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา ที่ทำให้
การจัดการศึกษาของโรงเรียนมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย
ที่วางไว้นั้น ประกอบ 6 ขั้นตอน ได้แก่ ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ
ตามแผน ร่วมติดต่อประสานหน่วยงานต่าง ๆ ร่วมในการ
ประชาสัมพันธ์กิจกรรม ร่วมประชุมประเมินผล ร่วมปรับปรุง แก้ไข
และการดำเนินงาน จากการประเมินบทบาทและความร่วมมือ
พบว่า ทุกขั้นตอน ทุกกลุ่มประชากรมีบทบาทและให้ความร่วมมือ
ขั้นตอนที่มีส่วนร่วมมากที่สุด คือ ขั้นตอนการร่วมวางแผน รองลง
มาคือร่วมดำเนินการติดต่อประสานหน่วยงานต่าง ๆ ร่วม
ประชาสัมพันธ์กิจกรรม ร่วมประชุมประเมินผลการดำเนินงาน
ร่วมปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน ตามลำดับ

3. ผลการศึกษา ปัจจัยเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหาร
จัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการที่มีผลต่อการให้บริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทราผลการวิเคราะห์
ถดถอยพหุคูณเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหาร
จัดการองค์การตามหลักการบริหารจัดการที่มีผลต่อการให้บริการ

สาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหาร ด้านกระบวนการ/เทคโนโลยี และด้านสมรรถนะทางการบริหาร ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .619 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E. est) เท่ากับ .472 ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว สามารถทำนายปัจจัยส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ร้อยละ 61.90

3.1 ด้านทรัพยากรการบริหาร มีผลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปัญญา ขาดิปัญญาวุฒิ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณูปโภคด้านต่างๆ ภายในเขตเทศบาลตำบลวัฒนานคร ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณูปโภค การให้บริการไฟฟ้า ประปา อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ด้านการโทรศัพท์ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

3.2 ด้านกระบวนการ/เทคโนโลยี มีผลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัทรมาศ จริยเวชวัฒนา (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านฉาง ผลการศึกษาพบว่า ในการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลบ้านฉางตาม หลักธรรมาภิบาลเทศบาลตำบลบ้านฉางได้จัดทำโครงการตามนโยบายและเทศบัญญัติในด้านต่าง ๆ และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนเพื่อหาจุดยืนและแนวทางร่วมกัน พบว่า ยังประสบปัญหาในเรื่องโครงสร้างพื้นฐานการทำงาน ในเทศบาลยังไม่เป็นระบบ โดยพนักงานส่วนหนึ่งยังคง ยึดติดกับระบบงานแบบเก่า ไม่ยอมรับระเบียบกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ ทางด้านกระบวนการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ ในการบริหารเทศบาลตำบลบ้านฉาง พบว่าเทศบาลตำบลบ้านฉางมีความเสมอภาคและกระจายการพัฒนาอย่างทั่วถึงไม่มีการเลือกปฏิบัติและได้จัดตั้งคณะกรรมการชุมชนร่วมกันจัดทำแผนพัฒนาและในเรื่องของการจัดซื้อจัดจ้าง กระบวนการต่าง ๆ

3.3 และด้านสมรรถนะทางการบริหาร มีผลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาวิณี วรรณสุข (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากร ที่มีต่อสมรรถนะการให้บริการของงานสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมแล้วความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะการให้บริการของงานสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทั้ง 7 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านองค์กร/

บุคลากรของหน่วยงาน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเกี่ยวกับเงินกู้ ด้านบุคลากร และด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านโครงสร้างองค์กร เทศบาลตำบลควรมีนโยบายส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานได้ไปอบรม พัฒนาองค์ความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน เพื่อนำความรู้ความสามารถมาร่วมมือกันในการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

2. ด้านวัฒนธรรมองค์กร เทศบาลตำบลควรมีนโยบายในการจ้างงานคนรุ่นใหม่ที่มีความสามารถเข้ามาในองค์กรให้มากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับความชำนาญของผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น

3. ด้านทรัพยากรการบริหาร จากผลการศึกษา เทศบาลตำบลควรมีนโยบายส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีการกำหนดขอบเขตอำนาจของแต่ละคนไว้อย่างชัดเจน ควรมีการเตรียมความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยมีการลดขั้นตอนการให้บริการประชาชนโดยยึดหลักความรวดเร็วและประหยัด

4. ควรนำโครงการวิจัยนี้ ไปทำวิจัยในหน่วยงานอื่น ๆ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จรัสศรี เวียงทอง. (2549). บทบาทของชุมชนในการจัดหาทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ภาวิณี วรรณสุข. (2549). ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะการให้บริการของงานสวัสดิการกองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง : กรุงเทพฯ. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2543). การกระจายอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพจน์ ทรายแก้ว. (2549). การบริหารผลการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐ. วารสารวิชาการวไลยอลงกรณ์. 1(1), 18-32.

ปัญญาชาติปัญญาวุฒิ. (2545). **เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขปศุสัตว์ด้านต่าง ๆ ภายในเขตเทศบาล ตำบลวัฒนานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุภัทรมาศ จริยะเวชวัฒนา. (2547). **การบริหารจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลบ้านฉาง.** วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Taro, Yamane. 1973. **Statistics : An Introductory Analysis.** Tokyo : Harper International Edition.

Gulick, Luther, Lindon Urwick. (1937). **Paper on the Science of Administration.** Clifton : Augustus M. Kelley.