

คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย

Quality of Public Service Delivery of Municipality Typed Local Government in Leoi Province

สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการ 2) เพื่อศึกษาระดับหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วมหลักความรับผิดชอบ พร้อมรับหลักความคุ้มค่า 3) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงตามความต้องการ การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า 4) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและหลักธรรมาภิบาลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย และ 5) เพื่อสร้างรูปแบบและนำเสนอ การบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย

ประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของเทศบาลในจังหวัดเลย มีจำนวนทั้งสิ้น 1,998 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้จากเปิดตารางสำเร็จรูปตามเกณฑ์ของ R.V. Krejcie , and D.W. Morgan (1970: 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่าง 322 ราย และผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์ในการวิจัยในครั้งนี้คือ สมาชิกหอการค้าจังหวัดเลย จำนวน 5 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์สมการพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA)

ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าระดับของปัจจัยการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้ความสำคัญกับ

*หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยปทุมธานี

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.52 และด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.91

ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าสูงสุดเท่ากับ 4.22 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า หลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.32 และหลักความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.04 ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่างเห็นความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย ในภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.44 และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.22

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่าส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

คำสำคัญ : คุณภาพ, บริการสาธารณะ

Abstract

The objectives of this research are:

(1) to study the levels of quality development of the public management, consisting of service recipients and stakeholders, measurement, analysis and knowledge management, human resource emphasis, and process management; (2) to study the levels of good governance principles, consisting of rule of law, virtue, transparency, participation, accountability, value for money; (3) to study the levels of public service delivery, consisting of equitable service, timely service, ample service, continuous service and progressive service; (4) to study factors concerning quality development of public management and good governance affecting service delivery quality of municipality-type local governments in Loei Province; and (5) to offer model of public management which will benefit public service delivery of municipality-type in Loei Province. The population of this study are 1998 municipal officers. Out of these, and according Krejcie and Morgan, 322 sever as sample to send the questionnaires to with the help of 5 chamber of Commerce members who serve as interviewees. The test of hypotheses is carried out by Multiple Regression Analysis - MRA.

It was found from the study that most of the respondents are females, 25-35 year of age, graduated with a bachelors degree, with a monthly income of 20,001-25,000 baht, Overall, the level of factors on service development of public management delivering services through municipality-type is at the highest level ($X=4.31$).

Individually, giving importance to service recipients and stakeholders is at the highest level ($X=4.52$) while the lowest level is strategic planning ($X=3.93$). As to the overall opinion on good governance principles affecting service delivery, it is at the highest level ($X=4.22$). Individually, virtue is at the highest level ($X=4.32$) while accountability is at the lowest ($X=4.04$). With regard to the overall quality of service delivery, it is at the highest level ($X=4.22$). Individually, continuous service delivery is at the highest level ($X=3.44$) while ample service is at the lowest ($X=3.22$). It is found from the analysis of the Multiple Regression Analysis that leading, strategic planning, giving importance to service recipients and stakeholders, measurement, analysis and knowledge management emphasis on human resources, management process, rule of law, virtue, transparency, participation and value for money are the predictors of the quality of service. Overall, it was found that leading, strategic planning giving importance to service recipients and stakeholders, measurement, analysis, knowledge management, emphasis on human resources, management process, rule of law, virtue, transparency, participation, accountability and value for money, all contribute to quality of service at 0.05 significant level.

Keyword : quality, Public service

บทนำ

การให้บริการสาธารณะเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นส่วนหนึ่งที่จะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปสู่จุด

มุ่งหมาย ประชาชนจะต้องได้รับการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ แต่ยังไม่มีการกำหนดคุณภาพของการส่งมอบการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเป็นทางการเป็นมาตรฐาน ในขณะที่การจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพื้นที่ในพื้นที่ห่างไกล โดยเฉพาะเทศบาลให้บริการสาธารณะให้เข้าสู่มาตรฐานยังเป็นสิ่งที่ยากยิ่งขึ้น จึงควรมีการศึกษาว่าคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารเทศบาลในจังหวัดเลย ประกอบด้วยการให้บริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าว่ามีสถานะเป็นอย่างไร โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป

ความขัดแย้งทางการเมืองและความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจการดำรงชีวิตของประชาชนความเชื่อมั่นของนานาชาติประเทศและทำให้ความสงบสุขลดลงมีการชุมนุมประท้วงและการก่อความรุนแรงในเหตุการณ์ต่างๆส่งผลกระทบโดยตรงต่อความมั่นคงและความสามัคคีของคนในชาติเป็นเหตุให้รัฐบาลขาดเสถียรภาพไม่สามารถบริหารประเทศได้เต็มความสามารถลดความเชื่อมั่นจากนักลงทุนจากต่างประเทศในขณะที่ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ยังรุนแรงทำให้เศรษฐกิจภาคใต้อ่อนแอมีการว่างงานคนจนเพิ่มขึ้นเจ้าหน้าที่ของรัฐถูกทำร้ายไม่สามารถลงพื้นที่ให้บริการประชาชนได้ตามปกติอย่างไรก็ตามขณะนี้รัฐบาลได้เร่งแก้ไขปัญหาโดยใช้การเจรจากับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่ได้รับการยอมรับแต่อาจต้องใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาบ้างซึ่งคาดว่าปัญหาดังกล่าวน่าจะบรรเทาเบาบางลงไปได้บ้าง

แม้ว่าประเทศไทยได้มุ่งเน้นการปราบปรามและระงับเพื่อป้องกันการคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่องแต่ภาพลักษณ์การคอร์รัปชันโดยรวมของประเทศไทยยังไม่ดีขึ้น

โดยมีผลการจัดอันดับดัชนีภาพลักษณ์คอร์รัปชันในปี พ.ศ. 2555 ขององค์กรความโปร่งใสสากลประเทศไทยได้ 37 คะแนนซึ่งดีขึ้นกว่าปีก่อนหน้าแต่ยังคงต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยทั้งโลกส่วนอันดับตกมาอยู่อันดับที่ 88 ของโลกจากทั้งหมด 176 ประเทศในขณะที่ผลการสำรวจทัศนคติของประชาชนไทยต่อปัญหาการทุจริตพบว่าประชาชนบางกลุ่มยอมรับได้กับการทุจริตคอร์รัปชันหากทำให้ประเทศชาติรุ่งเรืองประชาชนนั้นคืออยู่ดีจึงเป็นประเด็นที่น่าเป็นห่วงและเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาประเทศตามวิถีประชาธิปไตยและหลักธรรมาภิบาลอย่างยั่งยืน

สถานการณ์และความเสี่ยงซึ่งเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงในระดับโลกและภายในประเทศโดยเฉพาะภาวะผันผวนด้านเศรษฐกิจสังคมการเมืองการปกครองพลังงานและภูมิอากาศที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและส่งผลกระทบอย่างชัดเจนต่อประเทศไทยทั้งเชิงบวกและลบตามที่กล่าวมานั้นมีผลอย่างสูงต่อการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยในระยะ 6 ปีข้างหน้าประเทศไทยต้องปรับตัวและปรับปรุงกลไกภาครัฐเพื่อให้กลไกการบริหารของหน่วยงานของรัฐมีประสิทธิภาพโปร่งใสสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้และก่อให้เกิดความเชื่อมั่นศรัทธาต่อการทำงานของภาคราชการเพิ่มขึ้นซึ่งจะเอื้อต่อการเสริมสร้างรากฐานที่เข้มแข็งทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมมีการเชื่อมโยงการพัฒนาทั้งภายในประเทศและการรักษาสันติภาพของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอันจะเป็นฐานที่มั่นคงในการพัฒนาประเทศและพร้อมที่จะรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคต (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556: 9)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงประสงค์จะทำการศึกษาเพื่อยกระดับมาตรฐานการพัฒนาระบบราชการโดยมีเป้าหมายเพื่อศึกษาและพัฒนาคุณภาพระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามวิธีการบริการบ้านเมืองที่ดี และเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยใช้แนวทางการบริหารจัดการใน

ระดับสากล เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นแนวทางหนึ่งที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติว่าเป็นเกณฑ์ที่สามารถประเมินจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงของกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานขององค์กรต่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ, 2550:21) ประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการสาธารณะของเทศบาลทุกประเภทในจังหวัดเลยในด้านต่างๆ ประกอบด้วย การนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ การมุ่งเน้นความคาดหวังของประชาชน การมุ่งเน้นความหวังของทรัพยากรบุคคล การจัดการความรู้เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติการขององค์กร และการจัดการกระบวนการ แล้ววิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการสาธารณะ กับคุณภาพการส่งมอบบริการขององค์กรการบริหารเทศบาลในจังหวัดเลยว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อคุณภาพการส่งมอบบริการและเพื่อสร้างรูปแบบใหม่เกี่ยวกับคุณภาพการส่งมอบบริการของเทศบาลในจังหวัดเลย ผลการศึกษาที่ได้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการส่งมอบบริการของเทศบาลในจังหวัดเลย เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งการพัฒนาประเทศที่ดีและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการ

2. เพื่อศึกษาระดับหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วมหลักความรับผิดชอบหลักความคุ้มค่า

3. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงตามความต้องการ การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและหลักธรรมาภิบาลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย

5. เพื่อสร้างรูปแบบและนำเสนอ การบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลยโดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจากเทศบาลในจังหวัดเลย จำนวน 24 แห่ง โดยการศึกษาจำกัดในขอบเขตที่ชัดเจนดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วยด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการ

1.2 หลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วมหลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า

1.3 คุณภาพการบริการสาธารณะประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงตามความต้องการ การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการ

อย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.4 สร้างรูปแบบและนำเสนอ การบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการส่งมอบบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรของเทศบาลในจังหวัดเลย จำนวน 24 แห่ง

3. ขอบเขตด้านเวลา ช่วงระยะเวลาการศึกษาตั้งแต่เดือน เมษายน 2557

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. ทราบถึงระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการ

2. ทราบถึงระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงตามความต้องการ การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. ทราบถึงความสัมพันธ์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย

4. ทราบถึงรูปแบบและนำเสนอ การบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย

วิธีดำเนินการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม และกำหนดกรอบแนวคิดความคิดเพื่อใช้ในการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย เป็นการวิจัยเพื่อหาข้อสรุปในด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษามาตรฐานการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสร้างรูปแบบและนำเสนอ การบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการส่งมอบบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยโดยการวิจัยเชิงปริมาณเป็นเครื่องมือ

1. ประชากรที่ใช้ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้กลุ่มประชากรที่จะทำการวิจัย คือ พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ของเทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ในจังหวัดเลย จำนวน 24 แห่ง มีประชากรทั้งหมด 1,998 คน (ข้อมูล สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดเลย ณ มีนาคม 2556) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางสำเร็จรูปตามเกณฑ์ของ Krejcie ,R.V. and Morgan D.W. (1970: 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่าง 322 ราย โดยหาจำนวนประชากรในองค์กรที่ต้องทำการสุ่ม และทำการหาจำนวนประชากรที่ต้องสุ่มในแต่ละหน่วยงาน โดยใช้การสุ่มแบบโควตา (quota sampling) และประชากรที่ใช้ในการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์ ในการวิจัยในครั้งนี้กลุ่มประชากรที่จะทำการวิจัย คือ ผู้มารับบริการจากเทศบาล ได้แก่ สมาชิกหอการค้าจังหวัดเลย จำนวน 5 ท่าน

2. เนื้อหาการวิจัย ผลจากการตรวจสอบเอกสารสรุปเป็นกรอบความคิดนำการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด

การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการและแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2542) หลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า

2.2 ตัวแปรตาม คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงตามความต้องการ การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลการวิจัยโดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ซึ่งรายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการ และธรรมาภิบาล ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่าผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุปเปรียบเทียบข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

3.2 การวิเคราะห์เชิงปริมาณ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (SPSS) และใช้ค่าสถิติดังนี้

3.2.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หลักธรรมาภิบาล และคุณภาพการบริการสาธารณะ โดยวิธีสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.2.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ

และตัวแปรตาม โดยพิจารณาจากปัจจัยตัวแปรอิสระและน้ำหนักของแต่ละตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม โดยใช้สมการพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA)

สรุปผลการวิจัย

ผลของการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า

1. ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย

กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าระดับของปัจจัยการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.52 และด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.91

2. ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย

กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.22 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า หลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.32 และหลักความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.04

3. ความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย

ความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลยในภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.44 และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.22

4. การทดสอบสมมติฐาน

ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เป็นตัวพยากรณ์คุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย โดยรวม พบว่า ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ส่วนที่ 1 เป็นการอภิปรายผลจากผลการวิจัยในด้านของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย

1. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

1.1 ด้านการนำองค์กร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล ด้านการนำองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 3.20$ $SD = .83$) โดยพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ด้านการนำองค์กรผู้บริหารควรมีภาวะผู้นำ สามารถที่จะนำองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ โดยสร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตาม และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในเรื่องค่านิยมและทิศทางขององค์กร เช่น การจัดอบรม สัมมนาสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติ และสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2554)

1.2 ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 2.90$ $SD = .98$) โดยพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ มีการจัดทำกลยุทธ์ และแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา เช่น มีการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น มีการวางแผนเป้าประสงค์ โดยมีการจัดทำตารางเวลาลำดับความสำคัญของเป้าประสงค์ที่มีความสมดุลระหว่างโอกาสกับความท้าทาย และสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2554)

1.3 ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($X = 3.52$ $SD = .59$) โดยพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระหว่างส่วนราชการกับประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ เพื่อตอบสนองความคาดหวังและสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชน และมีการวัดความพึงพอใจของประชาชนแต่ละกลุ่ม เพื่อนำผลไปใช้ในการสร้างความประทับใจในการบริการและทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี

1.4 ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($X = 3.54$ $SD = .65$) โดยพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีการติดตามผลการดำเนินงานเพื่อทำให้มั่นใจว่าผลสรุปนั้นมีเหตุผล และช่วยบุคลากรในการตัดสินใจให้มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับองค์กร มีการแสวงหาความรู้โดยมีกระบวนการในการสรรหาความรู้ เพื่อถ่ายทอดและแบ่งปันไปยังบุคลากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

1.5 ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($X = 3.41$ $SD = .59$) โดยพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มีระบบการบริหารบุคคล ซึ่งเป็นกระบวนการที่ชัดเจน

1.6 ด้านการจัดการกระบวนการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล ด้านการจัดการกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 3.31$ $SD = .65$) โดยพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ด้านการ

จัดการกระบวนการนั้นมีการบวนการสนับสนุนโดยนำข้อมูลที่ได้จากประชาชนมาประกอบในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีการบวนการวางแผนขั้นตอนระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งกระบวนการสอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์ต่อประชาชน

2. ปัจจัยหลักธรรมาภิบาล

2.1 หลักนิติธรรม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลหลักนิติธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 3.27$ $SD = .75$) โดยพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าหลักนิติธรรม มีการปรับปรุงระเบียบข้อบังคับหรือกฎหมายที่ใช้เป็นกรอบการดำเนินงาน ซึ่งมีการใช้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับกับทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติโดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในหน่วยงาน พร้อมทั้งมีการปรับลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้การบริการเกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว นอกจากนี้ พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการจัดระเบียบข้อบังคับโดยคำนึงถึงความถูกต้องเหมาะสมและยุติธรรม จะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล และสอดคล้องกับแนวคิดของ ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2545, หน้า 7), สถาบันพระปกเกล้า (2545: 42), กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2546: 27)

2.2 หลักคุณธรรม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลหลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 2.90$ $SD = .71$) โดยพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าหลักคุณธรรม มีการฝึกอบรมเพื่อสร้างจิตสำนึกด้านคุณธรรมจริยธรรมให้กับเจ้าหน้าที่ มีการกำหนดมาตรการในการป้องกันปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน เจ้าหน้าที่ และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ

เอื้อเฟื้อ และเมตตาใจ เพื่อประโยชน์ส่วนร่วม และประชาชนทั่วไป ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงต่อเวลา นอกจากนี้ พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ส่วนใหญ่เห็นว่าควรทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต จะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการ ให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ ดิน รัชฎพฤษ์ (2543: 36), กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2546: 28), ลิขิต ธีรเวคิน (2548: 36), Good (1973: 641) และ Green (1994: 47)

2.3 หลักความโปร่งใส

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลหลักความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 3.32$ $SD = .65$) โดยพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าหลักความโปร่งใส มีการจัดระบบการตรวจสอบภายในเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีโดยประชาชนสามารถเข้าถึงและขอรับทราบข่าวสาร ข้อมูลที่ต้องการทราบได้ตามกฎหมาย อีกทั้งเทศบาลมีการจัดระบบการตรวจสอบภายในเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ นอกจากนี้ พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ส่วนใหญ่เห็นว่าควรจัดทำโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ที่เทศบาลจัดทำมีการเปิดเผยหรือเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับรู้โดยทั่วไป จะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2546: 15), อัมมาร สยามวาลา (2547: 62), องค์การเพื่อความโปร่งใสในประเทศไทย (Transparency Thailand Newsletter: June, 2550: 45), ถิรวลดี บุรีกุล, และคณะ (2549: 59) และ Amartya Sen (1999)

2.4 หลักการมีส่วนร่วม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล หลักการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 3.05$ $SD = .63$) โดยพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า หลักการมีส่วนร่วม มีการส่งเสริมการเรียนรู้และส่งเสริมศักยภาพของชุมชน ให้สามารถร่วมกิจกรรมได้ โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชนเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลการตัดสินใจ กำหนดแผนงานโครงการต่างๆ เกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการวางแผน และการกำหนดนโยบาย มีการหาความต้องการร่วมของประชาชนที่แตกต่างกันเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งในสังคมนอกจากนี้ พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ส่วนใหญ่เห็นว่าควรจัดทำประชาคมหมู่บ้านเพื่อรับฟังความต้องการของประชาชนในพื้นที่ก่อนกำหนดแผนพัฒนาเทศบาล จะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2546: 16), ถวิลวดี บุรีกุลและวันชัย วัฒนศัพท์ (2545: 13), Mc Closky (1968: 252), Verba, Nie & Kim (1978: 46), Hilliard & Kemp (1999: 62) และ Catt (1999: 39-56)

2.5 หลักความรับผิดชอบ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล หลักความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 3.04$ $SD = .72$) โดยพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า หลักความรับผิดชอบ มีการทำงานของเทศบาลมุ่งที่การสร้างภาพพจน์ของประชาชนในพื้นที่เป็นเป้าหมายสูงสุด ผู้บริหารมีความเสียสละ และมีจิตสาธารณะ เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกสาธารณะ

การบริหารงานของเทศบาลคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน เป็นเป้าหมายสำคัญ มีความเสียสละและรับผิดชอบ ในหน้าที่ โดยมีการบริหารงานของเทศบาลคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นเป้าหมายสำคัญนอกจากนี้ พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ส่วนใหญ่เห็นว่าควรเจ้าหน้าที่ที่มีความสำนึกและแสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งที่คิดตัดสินใจ และกระทำของเจ้าหน้าที่ จะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล และสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีของ บวรศักดิ์ อุวรรณโน (2542: 33), กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2546: 18), สาคร สุขศรีวงศ์ (2550: 25), Dubnick (1981: 76-81), Romzek, และ Dudnick (1991: 77) และ Christopher Hood (1990: 110)

2.6 หลักความคุ้มค่า

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล หลักความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 3.30$ $SD = .65$) โดยพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า หลักความคุ้มค่า มีการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ในการทำงานและการให้บริการอย่างคุ้มค่า มีการพิจารณาคัดสรร บรรจุ แต่งตั้งบุคคล คำนึงถึงความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นหลัก มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดทำบริการสาธารณะตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างคุ้มค่า เจ้าหน้าที่ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและให้เกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น ถนน แหล่งน้ำ สิ่งปลูกสร้างของเทศบาลคำนึงถึงความคุ้มค่า และประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ จะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2546: 19), ระเบียบสำนักงานนายก

รัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมือง
และสังคมที่ดี (2542), Price (2004: 95)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาล ลูกจ้าง
ประจำ พนักงานจ้าง ของเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล
ในจังหวัดเลย ควรได้รับการพัฒนาส่งเสริมให้ได้รับความ
รู้ และความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ ที่มีปัจจัยที่ส่งผล
ต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย โดยการยึดหลักธรร
มาภิบาลเป็นแนวทางสำคัญในการปฏิบัติงาน เพื่อให้
องค์กรมีคุณลักษณะน่าพึงพอใจ ดังนี้

1. ด้านการนำองค์กร พบว่า ผู้บริหารควรมีการ
ทบทวนผลการดำเนินงานของเทศบาล เพื่อตอบสนองความ
ต้องการของประชาชน ดังนี้

1.1 ควรมีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อจัดทำ
แผนยุทธศาสตร์

1.2 ควรจัดทำแผนกลยุทธ์ ได้แก่ การ
วิเคราะห์ SWOT

1.3 การนำแผนไปปฏิบัติ

1.4 การทบทวนการปฏิบัติงาน

2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ พบว่า เทศบาล
ควรมีการกระจายแผนพัฒนาไปสู่การนำไปปฏิบัติ
มีแนวทางการพัฒนา ดังนี้

2.1 จัดตั้งคณะกรรมการและ

2.2 ส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้าใจกับหลัก
เกณฑ์เครื่องมือและเทคนิคในการวัดประสิทธิผลของ
โครงการร่วมกัน

2.3 รวบรวม ตรวจสอบ และจัดระบบข้อมูล
เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงของข้อมูล

2.4 ทบทวนพันธกิจและคาดการณ์แนวโน้ม
ของสิ่งแวดล้อม

2.5 การนำ Balanced Scorecard มาจัดทำ
แผนยุทธศาสตร์เพื่อถ่ายทอดกลยุทธ์หลักไปสู่แผนและ
โครงการ

2.6 จัดสรรทรัพยากรด้านงบประมาณและ
กำลังคน

2.7 ประเมินความเสี่ยง และกำหนดตัวชี้วัด
และค่าเป้าหมายเพื่อใช้ในการติดตามประเมินผล

3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วน
ได้ส่วนเสีย พบว่า เทศบาลควรศึกษาและคำนึงถึง
ความนิยมชมชอบของประชาชนเพื่อให้การบริการประชาชน
ได้อย่างเหมาะสมมีแนวทางการพัฒนา

4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
พบว่า เทศบาลควรมีการค้นหาความรู้โดยนำระบบ
สารสนเทศช่วยสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับงานมีแนวทางการ
พัฒนา

5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล พบว่า เทศบาล
ควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

6. การจัดการกระบวนการ พบว่า เทศบาลควรมี
กระบวนการสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ
บริหารจัดการ และตรวจสอบการทำงาน มีแนวทางการ
พัฒนา

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2546). **คู่มือพนักงานส่วนตำบล**. กรุงเทพฯ: ส่วนท้องถิ่นกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2543). **ทฤษฎีองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ :ไทยวัฒนาพานิช.
- ทิพาดี เมฆสุวรรณ. (2541). **แนวคิดและหลักการทำงาน**. กรุงเทพฯ: สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ.
- ถวิลวดี บุรีกุล และวันชัย วัฒนศัพท์. (2549). **โครงการขยายผลเพื่อนำตัวชี้วัดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีระดับองค์กรไปสู่การปฏิบัติ**. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- บวรศักดิ์ อุวรรณโน. (2542). **การสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance) ในสังคมไทย**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ลิขิต ชีรเวทิน. (2548). **วิวัฒนาการการเมืองการปกครองของไทย**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2542). **การปฏิรูประบบราชการ : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการปฏิรูประบบราชการ**. กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551). **คู่มือเทคนิคการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร**. บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2545: 42). **รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการศึกษาเพื่อพัฒนาดัชนีวัดผลการพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดี**. โดยการสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2550). **การจัดการ: จากมุมมองนักบริหาร** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จี.พี. ไชยเบอร์พริ้นท์
- อัมมาร สยามวาลา. (2547). **ศัพท์แสงว่าด้วยคอร์รัปชัน**. เอกสารเผยแพร่ในการประชุมติดตาม นโยบายรัฐบาล “4 ปี ประเทศไทย” เนื่องในวันต่อต้านคอร์รัปชันแห่งชาติ. 9 ธันวาคม 2547 ณ โรงแรมวินเซอร์สกี กรุงเทพมหานคร.
- Anthony J Dunne. (2006). *Organizational Leaning in a food Industry Value Chain*. Queensland : University of Southern Queensland.
- Catt, H. (1999). **Democracy in Practice**. London and New York: Rutledge.
- Dubnick, M. (1981). *The American political science review*, Volume 75, ssuc 2 June., 500 -201.
- Good, C. V. (1973). **Dictionary of Education**. New York: McGraw - Hill.
- Green, D.J. (1994). **Foams Ceramic**. *The Encyclopedia of Advance Material*, 2, 871-874.
- Hilliard G V., & Norman D K. (1999). **Department of Public Management and Business Management**. Port.
- Mc Closky, H. (1968). **Political Participation**. *International Encyclopedia of the social sciences*, Vol. 12 New York: McMillan and Free Press.
- Price, A. (2004). **Human resource management**. In a Business Context (2nd edition). London: Thomson Learning.
- Romzek, B., & Meivin J.D.k. (1987). “Accountability in the Publication Encyclopedia: Lessons Form The Challenger Tragedy“. **Public Administration Review**. May / June.
- Verba, S. N. N. H., & Kim J. O. (1978). **Participation and Political Equality**. New York: Cambridge University.