



Doctor of Philosophy in Social Sciences Association
Ramkhamhaeng University

**การบริหารองค์การที่มีผลต่อการส่งมอบ
บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบล
ในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-พม่า**
**Effects of Organizational Administration on
Service Delivery of Sub-District Municipalities
in Areas along the Thai- Myanmar Border**

ณัฐพัชร โชติวรวัฒน์¹

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-พม่า ที่อยู่ใน 10 จังหวัดกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยเชิงปริมาณ 410 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยผ่านการตรวจสอบความมั่นคงจากผู้ทรงคุณวุฒิ และทดสอบค่าความเชื่อมั่น .996 ($\alpha = .996$) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple regression) พบว่า ปัจจัยสำคัญที่สามารถอธิบายคุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-พม่า คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านกระบวนการ/เทคโนโลยี และด้านสมรรถนะทางการบริหาร ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้ทำการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชน จำนวน 20 คน พบว่า 1) เทศบาล ตำบลควรกำหนดนโยบายที่มีเป้าหมายชัดเจนทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ครอบคลุมในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง และการศึกษาให้เกิดความยั่งยืน มีการเลือกแนวทางปฏิบัติได้ตรงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์การอย่างเป็นรูปธรรม สามารถถ่ายทอดให้กับบุคลากรนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) เทศบาลตำบลควรมีความพร้อมในด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ บุคลากร และอื่น ๆ เพื่อนำมาให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอเหมาะสม มีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ใช้ระยะเวลาในการให้บริการสาธารณะได้อย่างเหมาะสม มีการแสวงหางบประมาณจากภายนอกองค์การเพื่อสนับสนุนการทำงานขององค์การ และ 3) เทศบาลตำบลควรให้ความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะที่มีความเสมอภาค ตรงกับความ ต้องการของประชาชน โดยคำนึงถึงประชาชนทุกกลุ่ม และควรมีการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะจากภาคประชาชนมากขึ้น

คำสำคัญ: บริการสาธารณะ เทศบาลตำบล ชายแดนไทย-พม่า

¹ นักศึกษาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ และการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Abstract

The population used in this study was chairmen of the sub-district municipalities of ten provinces. The samples for quantitative research were 410 officials and for qualitative research, 20 local leaders. The instrumentation and equipment used in the sampling and interviews were created and already checked for this accuracy and validity by the experts and confidence test 0.991 ($\alpha = .991$). The data obtained were then analyzed using descriptive statistics, frequency, percentage, average, standard deviation, and inferential multiple regression analysis.

The stepwise multiple regression revealed that the independent variables which influenced the public service delivery of the aforesaid municipalities included organization culture, process/technology, and managerial competency, respectively.

From the interviews of 20 local leaders and on a qualitative research basis, it was found that: (1) the sub-district municipalities should have clear goals both short term and long term. comprehensive economic, social, political and educational sustainability. choosing a course of action to meet the vision. the mission of the organization is substantial. transfer to the staff to perform effectively. 2) the sub-district municipalities should be ready in the personnel, equipment and other property. in order to serve the public more effectively. an adequate number of personnel. training and knowledge development. ability to work well. the duration of the public service properly. the pursuit of external funding to support the work of organizations spend time in public services properly. and 3) the sub-district municipalities should give priority to the provision of public services are equal. meet the needs of the people. with regard to people of all groups. and should be checked by the public services of the public sector.

Keywords : Service Delivery, Sub-District Municipalities, Thai-Myanmar Border

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกปัจจุบันอยู่ในยุคกระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งในแต่ละวันมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ เกิดขึ้นมากมาย ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศได้ย่นโลกให้เล็กลง การติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลและเรียนรู้ซึ่งกันและกันสามารถทำได้โดยไม่มีขอบเขตจำกัดด้วยความเร็วเวลาเพียงเสี้ยววินาทีเท่านั้น กระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบต่อให้เกิดความจำเป็นที่ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการด้านบริหารองค์การจากเดิมไปสู่กระบวนการทัศน์ใหม่ เช่น จากแนวแบบยุคอุตสาหกรรม ไปสู่ยุคสารสนเทศ จากเดิมองค์การเน้นความมั่นคงไปสู่มุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง จากที่เคยใช้วิธีควบคุมที่ศูนย์อำนาจไปสู่การมุ่งกระจายอำนาจความรับผิดชอบในการตัดสินใจให้แก่พนักงานระดับล่าง จากแนวคิดขององค์การที่มุ่งการแข่งขันไปเป็นมุ่งแสวงหาความร่วมมือ จากที่เคยให้ความสำคัญของวัตถุเป็นหลักไปเป็นการยึดความสำคัญของคนและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และจากการเน้นความเหมือนกันไปสู่การเน้นให้มีความแตกต่างที่หลากหลาย เป็นต้น องค์การก็เช่นเดียวกับสิ่งมีชีวิตที่จำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะกระแสโลกาภิวัตน์ของยุคสารสนเทศได้ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ขององค์การให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงขึ้น ได้แก่

- 1) ด้านโครงสร้าง (Structure) มีลักษณะเปลี่ยนไปเป็นแนวนอนมากขึ้น เกิดรูปแบบโครงสร้างใหม่ ๆ มีการเน้นการใช้ทีมงานและองค์การแบบไร้พรมแดน
- 2) องค์ประกอบของประชากร (Demographic) ประกอบด้วยคนทำงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม

มากขึ้น ช่องว่างระหว่างวัยของพนักงานเก่ากับพนักงานใหม่เพิ่มขึ้น 3) เกิดจริยธรรมใหม่ของการทำงาน (New work ethic) โดยความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานจะลดลงเกิดการเปลี่ยนแปลงด้านค่านิยมในการทำงานมากขึ้น 4) การเรียนรู้และองค์ความรู้ (Learning and knowledge) องค์การจะมีพนักงานที่เป็นผู้มีคุณวุฒิและมีความรู้สูงขึ้น องค์การจะเปลี่ยนไปเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) ที่ทุกคนต้องเรียนรู้ตลอดเวลาเพื่อสามารถเท่าทันการเปลี่ยนแปลง 5) เทคโนโลยีและการเข้าถึงสารสนเทศ (Technolog and to information) มีเทคโนโลยีทรงประสิทธิภาพเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วเกิดวิธีการใหม่ๆ ที่มีประสิทธิภาพในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศร่วมกันได้รวดเร็วมากขึ้น 6) เน้นเรื่องความยืดหยุ่น (Emphasis on flexibility) กล่าวคือ องค์การต้องมีโครงสร้างที่ยืดหยุ่นพร้อมที่จะปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว พนักงานขององค์การต้องมีความคล่องตัวและยืดหยุ่นได้สูงเช่นกัน 7) ต้องพร้อมเผชิญต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว (Fast-paced change) อันเนื่องมาจากภาวะไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์การซึ่งไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ถึงสิ่งที่ต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงในองค์การ

การบริหารองค์การในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-พม่า วัฒนธรรมองค์การยังขาดความชัดเจนที่เป็นรูปแบบในการปฏิบัติ นโยบายกลยุทธ์ ยุทธวิธี ยังคลุมเครือไม่ชัดเจนที่จะสามารถนำไปใช้ได้จริง โครงสร้างองค์การบางอย่างยังไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ กระบวนการยังมีความเป็นไปแบบหละหลวม มีการปฏิบัติซ้ำ

ขั้นตอนหรือหน้าที่ เทคโนโลยีบางสิ่งบางอย่าง ยังไม่ทันสมัย ทรัพยากรการบริหารยังมีส่วนที่บกพร่อง และด้านสมรรถนะทางการบริหาร ก็ยังต้องพัฒนาอีกมาก ส่วนการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-พม่า ยังไม่สามารถบริหารจัดการองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในเรื่องของการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างทั่วหน้า การเข้าถึงแหล่งบริการ ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ความสามารถของผู้รับบริการ และการยอมรับคุณภาพของการบริการ ทำให้ประชาชนได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐยังไม่มี ความเหมาะสมเท่าไร หรือยังต้องแก้ไขปรับปรุง ในเรื่องเหล่านี้ให้มีความทันสมัยสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง และเป็นธรรม

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องเกี่ยวกับการบริหารองค์การที่มีผลต่อการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-พม่า ในประเด็นคำถามที่ว่า การส่งมอบบริการสาธารณะเป็นอย่างไร ระดับการบริหารองค์การเป็นอย่างไร และปัจจัยด้านการบริหารองค์การที่มีผลต่อการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-พม่าคืออะไร ซึ่งผลของการศึกษาที่ได้จะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบาย และแผนงานโครงการต่างๆ ของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-พม่าในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการส่งมอบบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ทันกับความต้องการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้า ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถของผู้รับบริการ และด้านการยอมรับคุณภาพของการบริการของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-พม่า

2. เพื่อศึกษาระดับการบริหารองค์การ ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านนโยบาย กลยุทธ์ ยุทธวิธี ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านกระบวนการ/เทคโนโลยี ด้านทรัพยากรการบริหาร และด้านสมรรถนะทางการบริหารของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-พม่า

3. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารองค์การที่มีผลต่อการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-พม่า

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การบริหารองค์การ มีผลต่อการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

สมมติฐานที่ 2 การบริหารองค์การ ด้านวัฒนธรรมองค์การ มีผลต่อการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

สมมติฐานที่ 3 การบริหารองค์การ ด้านนโยบาย กลยุทธ์ ยุทธวิธี มีผลต่อการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

สมมติฐานที่ 4 การบริหารองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ มีผลต่อการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

สมมติฐานที่ 5 การบริหารองค์การ ด้านกระบวนการ/เทคโนโลยี มีผลต่อการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

สมมติฐานที่ 6 การบริหารองค์การ ด้านทรัพยากรการบริหาร มีผลต่อการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

สมมติฐานที่ 7 การบริหารองค์การ ด้านสมรรถนะทางการบริหาร มีผลต่อการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา

ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารองค์การที่มีผลต่อการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-พม่า ประกอบด้วย 10 จังหวัด คือ จังหวัดเชียงราย จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดตาก จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดราชบุรี จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดชุมพร และ จังหวัดระนอง เท่านั้น โดยมีการกำหนดเป็นตัวแปรอิสระ (independent variables : IV) และตัวแปรตาม (dependent variables : DV) ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ การบริหารองค์การ ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านนโยบาย กลยุทธ์ ยุทธวิธี ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านกระบวนการ/เทคโนโลยี ด้านทรัพยากรการบริหาร และด้านสมรรถนะทางการบริหาร

ตัวแปรตาม คือ การส่งมอบบริการสาธารณะ

2. ด้านประชากร

ได้ทำการวิจัยผู้บริหารของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-พม่า ประกอบด้วย 10 จังหวัด คือ จังหวัดเชียงราย จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดตาก จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดราชบุรี จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดชุมพร และ จังหวัดระนอง มีเทศบาลตำบลทั้งหมด 303 แห่ง มีจำนวนประชากร 2,424 คน

3. ด้านระยะเวลา

ได้ทำการวิจัยโดยการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ในระหว่าง วันที่ 1 มกราคม 2554 ถึง 30 สิงหาคม 2556

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ผู้บริหารของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-พม่า ทราบถึงระดับการส่งมอบบริการสาธารณะ ซึ่งสามารถใช้การส่งมอบบริการสาธารณะต่างๆ เหล่านี้บูรณาการและนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายพร้อมทั้งการวางแผนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. ทำให้ผู้บริหารของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-พม่า ทราบถึงระดับการบริหารองค์การ ได้นำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในเทศบาลตำบลและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการบริหารองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ทำให้ผู้บริหารของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-พม่า ทราบถึงปัจจัย

ของการบริหารองค์การที่มีผลต่อการส่งมอบ
บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ซึ่งสามารถ
นำปัจจัยใหม่ ๆ จากการศึกษาไปปรับใช้เป็นแบบ
อย่างในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลต่าง ๆ
เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและ
ประเทศชาติได้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการบริหารองค์การ

เซอร์เบิร์ต เอ ไฮมอน (Herbert, 1947, p.3) กล่าวถึง การบริหารว่า หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

ปีเตอร์ เอฟ. ดรักเกอร์ (Drucker, 1954, p.195) กล่าวว่า การบริหาร คือ ศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น การทำงานต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปโดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำภายในสภาพองค์การที่กล่าวนั้น ทรัพยากรด้านบุคคลจะเป็นทรัพยากรหลักขององค์การที่เข้ามาร่วมกันทำงานในองค์การ ซึ่งคนเหล่านี้จะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้านวัตถุอื่นๆ เครื่องจักร อุปกรณ์ วัตถุดิบ เงินทุน รวมทั้งข้อมูลสนเทศต่างๆ เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการออกจำหน่ายและตอบสนองความพอใจให้กับสังคม

วิธีช วิรัชนิภาวรรณ (2545, หน้า35-36)
แบ่งการบริหาร ตามวัตถุประสงค์หลักของการจัด
ตั้งหน่วยงานไว้ 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง การบริหารงานของหน่วยงาน
ภาครัฐ ซึ่งเรียกว่า การบริหารรัฐกิจ (public
administration) หรือการบริหารภาครัฐ มี
วัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้ง คือ การให้บริการ

สาธารณะ (public services) ซึ่งครอบคลุมถึง การอำนวยความสะดวก การรักษาความสงบเรียบร้อย ตลอดจนการพัฒนาประชาชนและประเทศชาติ เป็นต้น การบริหารส่วนนี้เป็นการบริหารของหน่วยงานของภาครัฐ (public or governmental organization) ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น เช่น การบริหารงานของหน่วยงานของสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง กรม หรือเทียบเท่า การบริหารงานของจังหวัดและอำเภอ การบริหารงานของหน่วยการบริหารท้องถิ่น หน่วยงานบริหารเมืองหลวง รวมตลอดทั้งการบริหารงานของหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น

ส่วนที่สอง การบริหารงานของหน่วยงานภาคธุรกิจ ซึ่งเรียกว่า การบริหารธุรกิจ (business administration) หรือการบริหารภาคเอกชน หรือการบริหารของหน่วยงานของเอกชน ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักของการจัดตั้งเพื่อการแสวงหากำไร หรือการแสวงหากำไรสูงสุด (maximum profits) ในการทำธุรกิจ การค้าขาย การผลิตอุตสาหกรรม หรือให้บริการ เห็นตัวอย่างได้อย่างชัดเจนจากการบริหารงานของ บริษัท ห้างร้าน และห้างหุ้นส่วนทั้งหลาย

ส่วนที่สาม การบริหารของหน่วยงานที่ไม่สังกัดภาครัฐ (non - governmental organization) ซึ่งเรียกย่อว่า หน่วยงาน เอ็นจีโอ (NGO.) เป็นการบริหารงานของหน่วยงานที่ไม่แสวงหาผลกำไร (non-profit administration) มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้ง คือการไม่แสวงหาผลกำไร (non-profit) เช่น การบริหารของมูลนิธิและสมาคม

ส่วนที่สี่ การบริหารงานของหน่วยงานระหว่างประเทศ (international organization) มีวัตถุประสงค์หลักของการจัดตั้ง คือ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เช่น การบริหารงานของสหประชาชาติ (United Nations Organization) องค์การการค้าระหว่างประเทศ (World Trade Organization) และกลุ่มประเทศอาเซียน (ASEAN)

ส่วนที่ห้า การบริหารงานขององค์กรตามรัฐธรรมนูญ การบริหารงานขององค์กรส่วนนี้เกิดขึ้นหลังจากประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) โดยบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญได้กำหนดให้มืองค์กรตามรัฐธรรมนูญขึ้น เช่น การบริหารงานของศาลรัฐธรรมนูญ ศาลปกครอง คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ คณะกรรมการการเลือกตั้งและผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เป็นต้น องค์กรดังกล่าวนี้ถือว่าเป็นหน่วยงานของรัฐเช่นกัน แต่มีลักษณะพิเศษ เช่น เกิดขึ้นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญดังกล่าว และมีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้งเพื่อปกป้องคุ้มครองและรักษาสิทธิเสรีภาพของประชาชน ตลอดจนควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ส่วนที่หก การบริหารงานของหน่วยงานภาคประชาชน มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้งเพื่อปกป้องรักษาผลประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมซึ่งเป็นประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ และถูกเอารัดเอาเปรียบตลอดมา เช่น การบริหารงานของหน่วยงานของเกษตรกร กลุ่มผู้ใช้แรงงาน และกลุ่มผู้ให้บริการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
ความหมายการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการขององค์การภาครัฐหมายถึง ผู้ให้บริการภาครัฐมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ด้วยการแสดงออกถึงความเป็นมิตร มีการใช้ศิลปะทางคำพูดที่ไพเราะน่าประทับใจและมีการพยายามหาที่แสดงออกถึงการยินดีให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีกิจกรรมการให้บริการ เช่น

การยืมต้อนรับผู้รับบริการ การช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ให้ผู้บริการ การอำนวยความสะดวกต่างๆ ตลอดจนการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วเรียบร้อย เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดจากการมารับบริการการจัดการบริการภาครัฐคือ การที่องค์กรภาครัฐมุ่งเน้นในการสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการเป็นหลัก โดยยึดมั่นการให้บริการที่มีคุณภาพและเกิดอรรถประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ

- รัฐบาลได้กำหนดแผนปฏิรูปการบริหารภาครัฐทั้งระบบเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานของภาคราชการทั้งด้านโครงสร้างกระบวนการและวัฒนธรรมการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ภาครัฐมีระบบการทำงานและเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพสูงเท่าเทียมมาตรฐานสากล มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกื้อกูล รับผิดชอบต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้รับความเชื่อถือและศรัทธาจากประชาชน และที่สำคัญคือสามารถนำบริการที่ดีมีคุณภาพสูงไปสู่ประชาชน

- สาระสำคัญของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐจะต้องดำเนินการให้เป็นการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพิ่มขึ้น ตลอดทั้งปรับปรุงโครงสร้างทางการเมืองให้มีเสถียรภาพของประชาชน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพิ่มขึ้น ตลอดทั้งปรับปรุงโครงสร้างทางการเมืองให้มีเสถียรภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยคำนึงถึงความเห็นของประชาชนเป็นสำคัญ

- การที่ภาครัฐจะสามารถนำบริการที่ดีมีคุณภาพสูงไปสู่ประชาชนได้อย่างสอดคล้องและตรงตามความต้องการของประชาชนด้วยนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการทำในสิ่งที่ควรทำให้ถูกต้องแต่เริ่มแรก (do right thing right since the first time) นั่นก็คือ การให้ประชาชนผู้รับบริการมีส่วนร่วมยกระดับคุณภาพการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นเพื่อสามารถแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุดตรงประเด็น และมีประสิทธิภาพสูงสุด (สถาบันพระปกเกล้า, 2556, หน้า 69)

การบริการสาธารณะ คือ การที่รัฐต้องจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชนและให้บริการแก่ประชาชนทุกคน โดยไม่เจาะจงเฉพาะเพียงบางกลุ่มเท่านั้น ความหมายก็คือกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง เพื่อจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน และได้มีนักวิชาการหลายท่านได้แสดงไว้ดังนี้

ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2552, หน้า 62) ได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะว่าเป็นบริการใน

ฐานะเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้บริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

วรเดช จันทรศร (2545, หน้า 205) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชนดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม โดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ช่องทางการให้บริการ ผลผลิตหรือ ตัวบริการ และผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2547, หน้า 226) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะจะเริ่มต้นจากความจำเป็น และความต้องการของประชาชน ความจำเป็นของการให้บริการสาธารณะโดยทั่วไปแล้วจะเป็นความจำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินงานตามกฎหมายหรือเพื่อเหตุผลด้านความมั่นคงของประเทศ เช่น การทำบัตรประชาชน การทำใบขับขี่รถ การจัดเก็บภาษีอากร การเกณฑ์ทหาร การป้องกันภัยพิบัติและสาธารณภัย เป็นต้น หรืออาจเกิดจากความต้องการของประชาชนหรือเอกชน เช่น ความต้องการได้รับบริการในด้านสาธารณสุขบุคคล ความต้องการของ

หน่วยธุรกิจต่าง ๆ ที่เสนอความต้องการให้แก่รัฐ เป็นต้น

ปรัชญา เวสารัชช์ (2551, หน้า 23) การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคมความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นาทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

สรุป การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐและถือเป็นภาระหน้าที่ของรัฐที่ต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนโดยรวม (Public interest) เพื่อจัดระเบียบสังคมรักษาความมั่นคงของรัฐรักษาความสงบเรียบร้อยความปลอดภัยให้ประชาชนและสังคม และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในการดำรงชีวิตให้ประชาชน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการศึกษา คือ ผู้บริหารของเทศบาลตำบลที่ตั้งอยู่ใน 10 จังหวัด คือ จังหวัดเชียงราย จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน

จังหวัดตาก จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดราชบุรี จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดชุมพร และ จังหวัดระนอง เป็นหน่วยในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย เทศบาลตำบล ทั้งหมดจำนวน 323 แห่ง ประชากรทั้งหมด จำนวน 2,584 คน ผู้วิจัยเจาะจงศึกษาจากกลุ่มผู้บริหารเทศบาลตำบลซึ่งมีบทบาทการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารองค์การที่มีผลต่อการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-พม่า ซึ่งประกอบด้วย นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล หัวหน้ากองคลัง หัวหน้ากองช่าง หัวหน้ากองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และหัวหน้ากองการศึกษาของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-พม่า

ประชากรในการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้นำชุมชนของเทศบาลตำบลที่ตั้งอยู่ใน 10 จังหวัด เป็นหน่วยในการวิเคราะห์ จังหวัดละ 2 คน รวมทั้งหมด 20 คน

การสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ

การสุ่มตัวอย่างจะแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified sampling) เพื่อพยายามทำความเข้าใจแตกต่างระหว่างหน่วยของประชากรที่มีอยู่มาก ลดลงโดยการแบ่งประชากรออกเป็นชั้นๆ โดยจะแบ่งประชากรออกเป็น 3 ชั้นภูมิ คือ อำเภอ ตำบล และตำแหน่ง แยกตามอำเภอ แล้วแยกตามตำบลแล้วแยกตามตำแหน่ง แล้วได้ตัวอย่าง

ที่เลือกมาจากทุก ๆ อำเภอ ตำบล และตำแหน่ง ซึ่งเป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่าง การสุ่มแบบนี้ ทำให้ได้ประชากรแต่ละชั้นมีลักษณะเหมือนกัน จึงไม่จำเป็นต้องสุ่มเลือกตัวอย่างมามาก ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายได้ นอกจากนั้นยังเปิดโอกาสให้เลือกตัวอย่างจากแต่ละชั้นในสัดส่วนที่แตกต่างกันได้ด้วยซึ่งจะทำให้ได้ตัวอย่างที่เพียงพอในการสำรวจหลังจากนั้นนำมากำหนดสัดส่วนแต่ละเทศบาลตำบล เพื่อกำหนดจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) คือ การสุ่มตัวอย่างที่เจาะจงไปยังตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการโดยตรง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์ (Interview) ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการทำงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารองค์การของเทศบาลตำบล ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านนโยบาย กลยุทธ์ ยุทธวิธี ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านกระบวนการ/เทคโนโลยี ด้านทรัพยากรการบริหาร และด้านสมรรถนะทางการบริหาร รวมมีคำถามทั้งหมด 57 ข้อ โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert scale) กำหนด

น้ำหนักคะแนน (weight rating) ของตัวเลือกสำหรับแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบล ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ทันกับความต้องการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถของผู้รับบริการ และด้านการยอมรับคุณภาพของการบริการ ลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert scale) กำหนดน้ำหนักคะแนน (weight rating) ของตัวเลือกสำหรับแบบสอบถาม

สรุปผล และอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การบริหารองค์การที่มีผลต่อการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย - พม่า สรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.17 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.29 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 63.17 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.90 มีตำแหน่งหัวหน้ากองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และหัวหน้ากองการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 12.68 มีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.63

2. ผลการวิเคราะห์การบริหารองค์การของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดน

ไทย-พม่า โดยรวมมีระดับการปฏิบัติค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านนโยบาย กลยุทธ์ ยุทธวิธี ($\bar{X} = 3.38$) รองลงมา คือ ด้านทรัพยากรการบริหาร ($\bar{X} = 3.37$) ตามลำดับ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านวัฒนธรรมองค์กร ผลการศึกษา พบว่า มีระดับการปฏิบัติค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ องค์การให้ความสำคัญกับการทำงานในหน้าที่ ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมา คือ องค์การให้ความสำคัญในการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.46$) ตามลำดับ สอดคล้องกับสรุปผลการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยผู้นำชุมชนมีความคิดเห็นว่า เทศบาลตำบลมีแนวทางการประพุดติและวิธีปฏิบัติเหมือน ๆ กัน เพื่อเป็นเอกลักษณ์เฉพาะองค์การ เกิดจากการเชื่อมโยงผสมผสานกันระหว่างเจตคติของบุคคลสร้างความผูกพันและการมีส่วนร่วมในองค์การ สร้างวัฒนธรรมองค์การให้เป็นไปในแนวทางที่เหมาะสม เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ สร้างบรรยากาศในองค์การให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข ซึ่งจะทำให้เกิดการทำงานที่ประสานกันและสามารถคาดหมายพฤติกรรมต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้ นอกจากนี้มีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมภายในองค์กรแล้ว ยังมีการประเมินความเหมาะสมหรือคุณค่าที่มีต่อองค์การ เน้นการทำงานตามภารกิจ (และวิสัยทัศน์) ขององค์การให้เหมาะสมเพื่อให้้องค์การมีกรอบและทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน

2.2 ด้านนโยบาย กลยุทธ์ ยุทธวิธี ผลการศึกษาพบว่าโดยรวมมีระดับการปฏิบัติมาก ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านนโยบาย ($\bar{X} = 3.38$) รองลงมา คือ ด้านกลยุทธ์ ยุทธวิธี ($\bar{X} = 3.38$) ตามลำดับ สอดคล้องกับสรุปผลการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยผู้นำชุมชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลตำบลมีการวางแผนนโยบายการปฏิบัติที่รวบรวมความคิดเห็นภายในองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และมีการกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน การกำหนดแนวทางดำเนินงานตามพันธกิจ มีนโยบายที่ครอบคลุมภายในพื้นที่ มีหลักการหรือกรอบความคิด แนวทาง กลวิธีการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นๆ มียุทธวิธีในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับบุคลากร มีนโยบายที่แสดงถึงความตั้งใจของผู้บริหารในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง มีการกำหนดนโยบายให้ครอบคลุมในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง และการศึกษา มีการเลือกแนวทางปฏิบัติควรให้ตรงกับนโยบายขององค์การที่เป็นรูปธรรมสามารถถ่ายทอดให้พนักงานนำไปปฏิบัติอย่างราบรื่น และมีจุดหมายปลายทางในอนาคตขององค์กรหรือสิ่งที่องค์กรกำลังมุ่งไป ทั้งที่เป็นเป้าหมายในระยะสั้นและระยะยาว

2.3 ด้านโครงสร้างองค์กร ผลการศึกษาพบว่า มีระดับการปฏิบัติค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 3.19$) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ มีการสั่งการจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง ($\bar{X} = 3.46$) รองลงมา คือ มีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวที่มีอำนาจ

ในการสั่งการและควบคุม ($\bar{X} = 3.37$) ตามลำดับ สอดคล้องกับสรุปผลการศึกษาเชิงคุณภาพ โดย ผู้นำชุมชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลตำบลมีการ แบ่งภาระหน้าที่ให้แก่สมาชิก เพื่อให้มีความรับผิดชอบ มีการรายงานผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ สอดคล้องและสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ มีกระบวนการในการพัฒนาและการปฏิบัติตาม โครงสร้างองค์การ มีโครงสร้างองค์การแบบแนวตั้ง และแนวนอน มีโครงสร้างแบบผสมผสาน ขยาย กำลังคน และสรรหาผู้เชี่ยวชาญมากขึ้น มีโครงสร้างองค์การที่ยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวให้ เข้ากับสถานการณ์ได้ และแสวงหาการจัดองค์ การใหม่ๆ เช่น การรื้อปรับระบบ องค์การแห่ง การเรียนรู้ การสร้างฐานความรู้มีการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลในองค์การอย่างทั่วถึง

2.4 ด้านกระบวนการ/ด้านเทคโนโลยีผล การศึกษาพบว่า มีระดับการปฏิบัติค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 3.23$) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อตาม ลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในดำเนินงานเชื่อมโยงระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน ($\bar{X} = 3.31$) รองลงมา คือ กระบวนการทำงานมีความสัมพันธ์ กับเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.27$) ตามลำดับสอดคล้อง กับสรุปผลการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยผู้นำชุมชนมี ความคิดเห็นว่าเทศบาลตำบลมีการนำเทคโนโลยี ที่จำเป็นมาใช้งานในองค์การ มีกระบวนการที่เป็น ขั้นตอน และเหมาะสมในการตอบสนองข้อกำหนด หรือเป้าหมาย มีการวางแผนใช้เทคโนโลยี มีการ ปรับปรุงการนำเทคโนโลยีที่จำเป็น มีคุณภาพ แต่ ราคาประหยัด มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนว ทางเดียวกันกับความต้องการขององค์การตาม

ที่ระบุไว้ในหัวข้อกระบวนการ มีการใช้ตัวชี้วัด สารสนเทศ และระบบการปรับปรุงขององค์กร ที่ช่วยเสริมกระบวนการและหน่วยงานทั่วทั้ง องค์การ

2.5 ด้านทรัพยากรการบริหาร ผลการ ศึกษาพบว่า มีระดับการปฏิบัติมาก ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจาก มากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านงบประมาณ ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.42$) ตามลำดับ สอดคล้องกับสรุปผล การศึกษาเชิงคุณภาพ โดยผู้นำชุมชนมีความคิด เห็นว่าเทศบาลตำบลมีการนำวัสดุ อุปกรณ์ มาใช้ บริการประชาชน โดยเพิ่มปริมาณ คุณภาพ หรือ ประสิทธิภาพของทรัพยากร มีความพร้อมในเรื่อง ของวัสดุ อุปกรณ์ บุคลากร และอื่น ๆ มีการฝึก อบรมทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้อยู่เสมอ มีกำลัง คนเพียงพอ และมีความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงาน มีวิธีการจัดทรัพยากรการบริหารได้ อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ มีเวลาที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงานในแต่ละงาน มีการแสวงหา งบประมาณจากภายนอกองค์การไว้เพื่อสนับสนุน การบริหาร มีการสนับสนุนจากภาครัฐหรือผู้มี ส่วนเกี่ยวข้อง มีสถานที่การให้บริการประชาชน อย่างเพียงพอ การจัดสรรทรัพยากรต้องคำนึงถึง ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งภายในองค์กรและภายนอก องค์การ

2.6 ด้านสมรรถนะทางการบริหาร ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมมีระดับการปฏิบัติ ค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 3.34$) เมื่อแยกพิจารณา เป็นรายข้อตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหา น้อย อันดับแรก คือ มีการใช้งบประมาณอย่างมี

ประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.41$) รองลงมา คือ มีการควบคุมดูแลพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.35$) ตามลำดับ สอดคล้องกับสรุปผลการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยผู้นำชุมชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลตำบลมีความสามารถบริหารงานให้ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ สามารถนำองค์กรให้ไปสู่จุดมุ่งหมายได้ ผู้ปฏิบัติงานก็มีความสามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จตามแผนที่วางไว้ มีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง เพิ่มศักยภาพทุกภาคส่วนภายในองค์กร การให้บริการประชาชนควรเน้นประสิทธิภาพเป็นสำคัญ มีการส่งเสริมบุคคลให้ทำงานเต็มตามศักยภาพที่มีอยู่ การคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน ควรเลือกที่มีพื้นฐานการศึกษา ระดับการศึกษาสาขาวิชาที่เรียน ให้ตรงกับหน้าที่การงาน เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความสามารถหรือเสนอแนะปรับปรุงงาน สร้างวิธีการใหม่ๆ เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการบริหารงาน ให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในงานอาชีพ

3. ผลการวิเคราะห์การส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-พม่า มีระดับคุณภาพการส่งมอบบริการสาธารณะมาก ($\bar{X} = 3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ด้านการให้บริการที่ทันกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.31$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.31$) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อหาลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ พบว่า ด้านนโยบายกลยุทธ์ ยุทธวิธี ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้าน

โครงสร้างองค์กร ด้านทรัพยากรการบริหาร ด้านสมรรถนะทางการบริหาร ด้านกระบวนการ/เทคโนโลยี และการบริหารองค์กร ที่สามารถทำนายการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย - พม่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .419, .429, .448, .448, .464, .478$ และ $.501$ ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเอง พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 โดยด้านวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับด้านสมรรถนะทางการบริหารต่ำที่สุด ($r = .628$) และด้านทรัพยากรการบริหารมีความสัมพันธ์กับด้านสมรรถนะทางการบริหารสูงที่สุด ($r = .841$)

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple regression) เพื่อหาชุดตัวแปรของสมการ และอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม พบว่า ปัจจัยสำคัญที่สามารถอธิบายการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-พม่า ประกอบด้วย ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านกระบวนการ/เทคโนโลยี และด้านสมรรถนะทางการบริหาร โดยปัจจัยทั้ง 3 นี้ มีอิทธิพลทางบวกและมีความสามารถในการอธิบายการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-พม่า ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ด้านวัฒนธรรมองค์กร จากผลการศึกษา พบว่า สามารถอธิบายการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-พม่า ดังนั้น เทศบาลตำบลควรจะมีนโยบายทำแผนการดำเนินงานเพื่อรณรงค์ให้ข้าราชการร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ภายในองค์การอย่างเคร่งครัด มีแบบแผนและจุดมุ่งหมายอันเดียวกัน มีค่านิยมขนบธรรมเนียมประเพณี การประพฤติปฏิบัติในเป้าหมายอันเดียวกัน โดยมีจุดประสงค์ คือความสำเร็จขององค์การเป็นสำคัญ

2) ด้านกระบวนการ / เทคโนโลยี จากผลการศึกษา พบว่า สามารถอธิบายการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลใน

พื้นที่บริเวณชายแดนไทย-พม่า ดังนั้น เทศบาลตำบลควรจะมีนโยบายสร้างกระบวนการทำงานที่กระชับ และรัดกุมยิ่งขึ้น พร้อมทั้งควรมีนโยบายจัดสรรงบประมาณนำมาสนับสนุนในเรื่องของเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

3) ด้านสมรรถนะทางการบริหาร จากผลการศึกษา พบว่า สามารถอธิบายการส่งมอบบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-พม่า ดังนั้น เทศบาลตำบลควรมีนโยบายเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถให้แก่ผู้บริหาร ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ ตลอดจนพนักงานเทศบาลมากยิ่งขึ้น เพื่อประสิทธิภาพของงานและประสิทธิผลของความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

เอกสารอ้างอิง

- ติน ปรัชญพทุทธ์. (2552). *การพัฒนาองค์การสมัยใหม่*. เอกสารประกอบการสอนรายวิชา ADM 906 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา ภาควิชาการศึกษาที่ 1.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2547). *รัฐประศาสนศาสตร์กับการปฏิรูประบบราชการ*. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2551). *สังคมไทยในสังคมโลกก่อน พ.ศ. 2475, ในไทยกับสังคมโลก*. เล่ม 1 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วรเดช จันทรศร. (2545). *การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจาก ต่างประเทศ*. กรุงเทพมหานคร : สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2545). *การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น : สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และไทย*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2556). *การให้บริการสาธารณะ โดยการใช้สิทธิร่วมของประชาชน (People 's Audit)*. เอกสารประกอบการอบรมหลักสูตร สถาบันพระปกเกล้า.
- Drucker, P. F. (1954). *The Practice of Management*. New York: Harper & Brother
- Herbert, A. S. (1947). *Administrative Behavior*. New York: Macmillian.