

คุณภาพการบริหารจัดการกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี

สรายุทธ เสงี่ยม¹ และ ศักดา ศิลปาสันทน²

¹รองศาสตราจารย์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

²รองศาสตราจารย์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

QUALITY MANAGEMENT WITH THE PUBLIC SERVICES OF THE MUNICIPALITIES IN LOPBURI PROVINCE

Sarayuth Sa-ngeam¹ and Sakda Silpapisan²

¹Associate Professor, Public Administration, Thepsatri Rajabhat University, Thailand

²Associate Professor, Public Administration, Siam Technology College, Thailand

E-mail address: da_present@hotmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 9 เมษายน 2563

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 5 มิถุนายน 2563

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 15 พฤษภาคม 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องคุณภาพการบริหารจัดการกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับและวิเคราะห์คุณภาพการบริหารจัดการที่มีผลต่อผลลัพธ์การดำเนินงานของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี 2) เพื่อศึกษาระดับและวิเคราะห์ผลลัพธ์การดำเนินงานที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณภาพการบริหารจัดการของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี จำนวน 7 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและพนักงานของเทศบาล จำนวน 352 คน จาก 10 เทศบาล ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน และการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายแล้วนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ สถิติอัตราส่วนร้อยละ และค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายสภาพทั่วไปของข้อมูลที่จัดเก็บได้และสถิติวิเคราะห์ ได้แก่ การวิเคราะห์ปัจจัยเพื่อศึกษาถึงการให้บริการสาธารณะ การวิเคราะห์ถดถอยพหุ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพจะนำมาจัดหมวดหมู่เพื่อใช้เป็นส่วนเสริมข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ระดับคุณภาพการบริหารจัดการและระดับผลลัพธ์การดำเนินงานของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับสูง
2. เมื่ออิทธิพลของปัจจัย 3 ตัว ได้แก่ การมุ่งเน้นผู้รับบริการ การมุ่งเน้นบุคลากรและการจัดการ กระบวนการสูงขึ้น ทำให้ผลลัพธ์การดำเนินงานของเทศบาลสูงขึ้น

3. เมื่ออิทธิพลของปัจจัย 2 ตัว ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการและด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานสูงขึ้น ทำให้การให้บริการสาธารณะด้านบุคลากรและกระบวนการให้บริการสูงขึ้น

4. เมื่ออิทธิพลของปัจจัยด้านประสิทธิผลตามพันธกิจสูงขึ้น ทำให้การให้บริการสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการลดลง

5. เมื่ออิทธิพลของปัจจัย 3 ตัว ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และด้านการพัฒนาองค์กรสูงขึ้น ทำให้การให้บริการสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการสูงขึ้น

คำสำคัญ: คุณภาพการบริหารจัดการ การให้บริการสาธารณะ เทศบาลจังหวัดลพบุรี

Abstract

Research on Quality Management with the municipalities in Lopburi province have a purpose1) to Study level and analyze management quality influencing management of Lopburi Municipality 2) to Study level and analyze management result influencing public service of Lopburi Municipality Sampling was divided into 2 groups such as responsible or related to service quality of Lopburi Municipality for 7 person from purposive sampling and Municipality officers for 352 person from 10 Municipality by multi stage sampling and simple sampling, descriptive statistics were percentage and average to explained general information and inference statistics were factor analysis for public service study, multiple regression analysis for testing of factors influencing public service of Municipality, qualitative research was supported quantitative research

Research results were found that

1. Management level and management result level of Lopburi Municipality were at high level

2. Service receiver focused, officers focused and high process management influencing high level of operation of Municipality

3. High service quality and effective operation influencing higher of public service in aspect of personnel and process

4. High effectiveness of mission influencing low public service in aspect of facilities and service channel

5. High Service quality, effective operation and organization development influencing high public service in aspect of facilities and service channel.

Keywords: Quality management public service, Municipality, Lopburi province

บทนำ

เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จัดตั้งขึ้นในพื้นที่ลักษณะเป็นชุมชนเมือง หรือมีขีดความสามารถและแนวโน้มที่จะพัฒนาขึ้นเป็นเมืองซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมืองและเทศบาลนคร ทั้งนี้แต่ละประเภทจะจัดตั้งอย่างสอดคล้องไปตามระดับความเจริญของท้องถิ่น จำนวนและความหนาแน่นของประชากรและอื่น ๆ เทศบาลแต่ละประเภทจะมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญที่เหมือนกัน คือ การให้บริการสาธารณะตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ซึ่งเทศบาลแต่ละแห่งจะจัดการบริการดังกล่าวให้แก่ประชาชนได้มากน้อย ดีเลวแตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่งบประมาณ และนโยบายสาธารณะของแต่ละเทศบาล แม้บริการสาธารณะที่จะให้เทศบาลจะมีความแตกต่างกันไป แต่สิ่งที่เป็นหลักเดียวกันในการจัดบริการของทุก ๆ เทศบาลก็คือ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเทศบาลนั้น ๆ ให้มากที่สุด การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะระดับเทศบาลทั้ง 3 ประเภท ซึ่งเป็นการปกครองที่ถือได้ว่ามีทั้งความเจริญด้านชุมชนสูง ความเป็นเมืองได้เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งยังเป็นองค์กรที่ต้องพึ่งพาอาศัยทรัพยากรต่าง ๆ จากภายนอกเป็นจำนวนมากและต้องทนแรงกดดันของสภาพแวดล้อมที่มีต่อองค์กร ดังนั้น กระแสการเรียกร้องจากประชาสังคมในชุมชนท้องถิ่น ให้เทศบาลต้องปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการในรูปแบบ ขั้นตอน และวิธีการทำงานในมิติและระดับต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นที่มีมากขึ้นทุกขณะ และยังคงคาดหวังจากประชาชน ภาคธุรกิจเอกชน ให้ต้องจัดบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับปัญหา รวมทั้งการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สูงสุดอีกด้วย

แต่อย่างไรก็ตามในการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ยังมีปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการอันได้แก่ กระบวนการให้บริการและตัวบุคคลผู้ให้บริการเป็นผลให้มีการร้องเรียน ร้องทุกข์ วิพากษ์วิจารณ์การให้บริการสาธารณะดังกล่าวอยู่เสมอ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการเทศบาลให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นเป้าหมายหลักของการให้บริการสาธารณะในอนาคต ไม่ว่าแผน พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ หรือยุทธศาสตร์ของรัฐบาลโดยเฉพาะจังหวัดลพบุรี ซึ่งเป็นจังหวัดในภาคกลางอยู่ใกล้กับกรุงเทพมหานคร ในขณะที่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลถึง 20 แห่ง โดยมีประชาชนที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลถึง 254,597 คน

เพื่อชี้ให้เห็นถึงความคิดและประโยชน์ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาล การศึกษาครั้งนี้ จึงเป็นการศึกษาเทศบาลที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดลพบุรีในภาพรวม ในด้านคุณภาพการบริหารจัดการที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้คาดว่าจะมีประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขและประกอบการวางแผนการดำเนินงานช่วยกำหนดแนวทางที่จะอำนวยความสะดวกในการพัฒนาเทศบาลในประเทศไทย โดยเฉพาะกับบุคลากร ในเทศบาลและเป็นบทเรียนสำคัญต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับและวิเคราะห์คุณภาพการบริหารจัดการ ประกอบด้วยการนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การมุ่งเน้นผู้รับบริการ การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นบุคลากร และการจัดการกระบวนการที่มีผลต่อผลลัพธ์การดำเนินงานของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับและวิเคราะห์ผลลัพธ์การดำเนินงาน ประกอบด้วย ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และด้านการพัฒนาองค์กรที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี

สมมติฐานการวิจัย

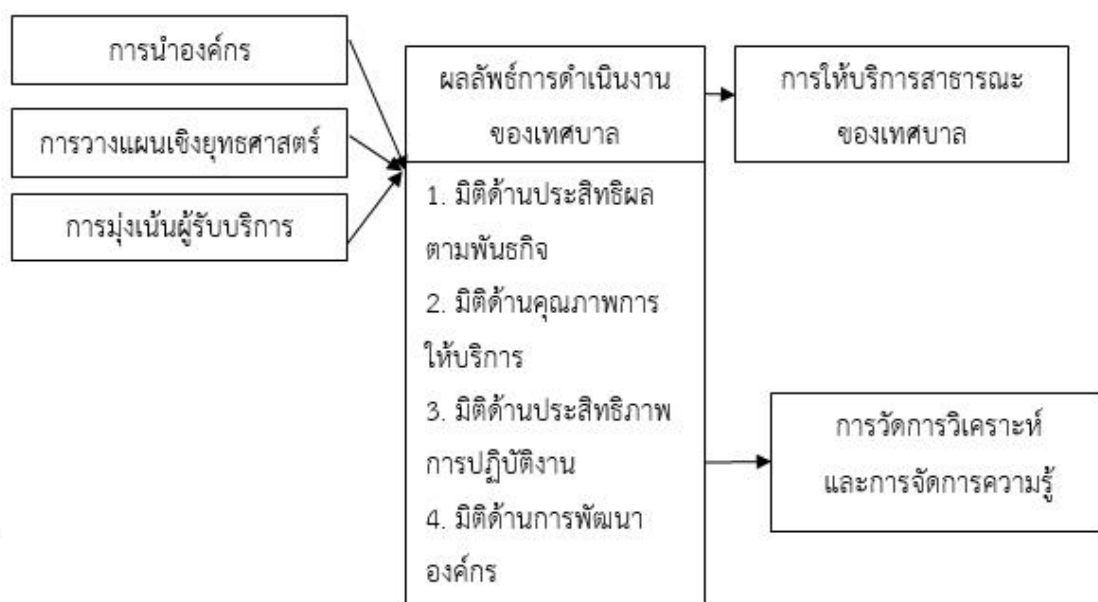
1. คุณภาพการบริหารจัดการมีอิทธิพลต่อผลลัพธ์การปฏิบัติราชการของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี
2. ผลลัพธ์การดำเนินงานมีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริหารจัดการ กับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2553) ซึ่งสรุปได้ว่าเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการของเทศบาล ประกอบด้วย 6 หมวดและ 1 ผลลัพธ์ คือ การนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การมุ่งเน้นผู้รับบริการ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นบุคลากร การจัดการกระบวนการ ผลลัพธ์การดำเนินงานจะส่งผลกระทบต่อทิศทางขององค์กรนั้นคือการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

การให้บริการสาธารณะจะนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาล มาศึกษา ได้แก่ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2559)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยประยุกต์ โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ และเสริมด้วยข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อนำข้อมูลเชิงคุณภาพมาเป็นส่วนเสริมข้อมูลเชิงปริมาณ ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาเชิงปริมาณ

1.1 ประชากรที่ทำการศึกษา จะศึกษาจากพนักงานของเทศบาลจากทั้ง 10 เทศบาล ในจังหวัดลพบุรี จำนวนทั้งสิ้น 2,934 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ ศึกษาโดยใช้แบบสอบถามกับพนักงานของเทศบาล จำนวน 352 คน จาก 10 เทศบาล ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามมี 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (checklist) มี 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลคุณภาพการบริหารจัดการของเทศบาล เป็นแบบอัตราส่วน โดยการให้คะแนน 0 - 5 คะแนน จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลผลลัพธ์การดำเนินงานของเทศบาลเป็นแบบอัตราส่วน โดยการให้คะแนน 0 - 5 คะแนน จำนวน 16 ข้อ และ

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาล เป็นแบบอัตราส่วน โดยการให้คะแนน 0 - 5 คะแนน จำนวน 20 ข้อ

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณใช้การวิเคราะห์ ดังนี้

1) การวิเคราะห์เชิงพรรณนาถึงรายละเอียดของปัจจัยต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์สภาพทั่วไปของข้อมูลและคุณสมบัติทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติอัตราส่วนร้อยละและค่าเฉลี่ย

2) การวิเคราะห์เชิงอนุมานใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริหารจัดการของเทศบาลกับผลลัพธ์การดำเนินงานของเทศบาลและศึกษาความสัมพันธ์ของผลลัพธ์การดำเนินงานของเทศบาลกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาล

2. การศึกษาเชิงคุณภาพ

2.1 ประชาชน ได้แก่ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณภาพการบริหารจัดการของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นายกเทศมนตรี จำนวน 4 คน และปลัดเทศบาล จำนวน 3 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลเชิงคุณภาพมาเป็นส่วนเสริมข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการบริหารจัดการของเทศบาลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง
2. ระดับผลลัพธ์การดำเนินงานของเทศบาลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง
3. การให้บริการสาธารณะมีปัจจัยร่วม 2 ปัจจัย ได้แก่ การให้บริการสาธารณะด้านบุคลากร และกระบวนการให้บริการ และการให้บริการสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการ
4. อิทธิพลของปัจจัย 3 ตัวที่ส่งผลต่อผลลัพธ์การดำเนินงานของเทศบาลให้ประสิทธิภาพสูงขึ้น คือ 1. การมุ่งเน้นผู้รับบริการ 2. การมุ่งเน้นบุคลากร และ 3. การจัดทำกระบวนการ
5. อิทธิพลของปัจจัย 2 ตัวที่ส่งผลทำให้การให้บริการสาธารณะด้านบุคลากรและกระบวนการให้บริการสูงขึ้นได้แก่ 1.ด้านคุณภาพการให้บริการ 2.ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน
6. อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลทำให้การให้บริการสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการลดลง คือด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ
7. อิทธิพลของปัจจัย 3 ตัว ที่ส่งผลทำให้การให้บริการสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการสูงขึ้นได้แก่ 1. ด้านคุณภาพการให้บริการ 2. ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และ 3. ด้านการพัฒนองค์กร

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. จากข้อค้นพบระดับคุณภาพการบริหารจัดการของเทศบาลในภาพการบริหารจัดการของเทศบาลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และผลลัพธ์การดำเนินงานของเทศบาลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงคุณภาพจากจากกลุ่มตัวอย่างผู้เกี่ยวข้องโดยตรงกับเทศบาลอย่างเห็นได้ชัด แสดงให้เห็นว่าพนักงานของเทศบาลมีความเห็นว่า เทศบาลของตนมีคุณภาพการบริหารจัดการเทศบาลที่ดี อันจะนำไปสู่ผลลัพธ์ในการดำเนินงานของเทศบาลที่ดี สอดคล้องกับจิตาภา ทัดพิณิจ (2555) ที่ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า การพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐดำเนินงานของเทศบาลสูงขึ้น กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ทั้งนี้ เพื่อความชัดเจนในการนำไปสู่การปฏิบัติ อีกทั้งบุคลากรในองค์กรต้องมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการกระบวนการ เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการขององค์กรและสอดคล้องกับ Kloot and Martin (2000) ที่พบว่า ยุทธศาสตร์เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ การดำเนินงานสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรการที่จะนำไปสู่เป้าหมายหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. การมุ่งเน้นผู้รับบริการ ผลการวิเคราะห์ พบว่า เมื่ออิทธิพลการมุ่งเน้นผู้รับบริการสูงขึ้น ทำให้ผลลัพธ์การดำเนินงานของเทศบาลสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับ Kloot and Martin (2000) ที่พบว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการท้องถิ่นยังต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นชุมชนเป็นสำคัญ ดังนั้น ในการให้บริการประชาชนหรือรับเรื่องราวร้องเรียนต่าง ๆ เทศบาลควรมีการจัดการอย่างเป็นระบบไม่ควรมีขั้นตอนที่สลับซับซ้อน ซึ่งจะช่วยให้บริการหรือแก้ไขปัญหาได้เร็วขึ้น

3. การมุ่งเน้นบุคลากร ผลการวิเคราะห์พบว่า เมื่ออิทธิพลการมุ่งเน้นบุคลากรสูงขึ้นทำให้ผลลัพธ์การดำเนินงานของเทศบาลสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อค้นพบนี้จึงมีประเด็นที่น่าสนใจว่า การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลควรได้รับการแก้ไขและปรับปรุงให้เกิดการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ หรือทักษะระหว่างบุคลากรด้วยกัน หรือการมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสอดคล้องกับ ya'acob (2008) ที่ได้ศึกษาโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรกับระบบการควบคุมยุทธศาสตร์ และการปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในมาเลเซีย พบว่า การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่คาดไว้ในอนาคต

4. การจัดการกระบวนการ ผลการวิเคราะห์พบว่า เมื่ออิทธิพลของการจัดการกระบวนการสูงขึ้นทำให้ผลลัพธ์การดำเนินงานของเทศบาลสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับ ทิพย์วรรณ จุมแพง (2554). ที่พบว่าความสำเร็จด้านการดำเนินการตามแผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า กระบวนการสนับสนุนได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องการสร้างกระบวนการ ค่านิยมร่วมองค์กร กลยุทธ์องค์กร ระบบงาน ทักษะบุคลากรและโครงสร้างองค์กร ซึ่งจะช่วยผลักดันให้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของหน่วยงาน ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

5. จากข้อค้นพบในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลของประชาชนแสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มีภูมิสำเนาในเขตเทศบาล ส่วนใหญ่เห็นว่าเทศบาลของตนมีการพัฒนาไปในทางที่ดี และมีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในระดับที่ดีมากสอดคล้องกับผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (2561) ที่พบว่าเทศบาลต่าง ๆ ในจังหวัดลพบุรี มีระดับคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงาน และการให้บริการสาธารณะในส่วนรวมอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างมาก

6. ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ผลการวิเคราะห์พบว่า เมื่ออิทธิพลด้านประสิทธิผลตามพันธกิจสูงขึ้น ทำให้การให้บริการสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อค้นพบนี้เป็นไปในทางตรงกันข้ามกับนักวิชาการที่ได้ทำการศึกษาเรื่องพันธกิจขององค์กร ซึ่งผลสรุปตรงกันว่า พันธกิจก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรทำให้สมาชิกขององค์กร มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเห็นการทำงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตนเองเลื่อมใสศรัทธา (ภรณ์ มหามนต์, 2529 ; Steer, 1977) ที่เป็นอย่างนี้ก็เพราะการให้บริการสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการ โดยเฉพาะช่องทางการให้บริการที่เป็นเทคโนโลยีใหม่ที่ทันสมัยเป็นเรื่องใหม่ของประชาชนในชนบทที่เคยชินกับการให้บริการของเทศบาลในแบบดั้งเดิม โดยที่พันธกิจเป็นเรื่องการบรรลุความสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์เป็นเรื่องของกฎหมาย ระเบียบ ซึ่งก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรรุ่นแต่ประชาชนในชนบทมักเป็นคนรุ่นเก่า รู้จักกับผู้บริหารเทศบาลบุคลากรเจ้าหน้าที่ของเทศบาลมาหลายชั่วอายุคน จึงมักยอมรับการให้บริการสาธารณะที่นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ไม่ได้ด้วยนั่นเอง

7. ด้านการพัฒนาองค์กร ผลการวิเคราะห์พบว่าเมื่ออิทธิพลของด้านการพัฒนาองค์กรสูงขึ้น ทำให้การให้บริการสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ อันเป็นตัวบ่งชี้ว่าเทศบาลจะพัฒนากิจกรรมใหม่ ๆ ที่จะต้องทุ่มเทแรงกาย แรงใจใช้วิสัยทัศน์ ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น การจัดเวป การให้บริการของเทศบาล การให้บริการของเทศบาล การบำบัดขยะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมการบริหารการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ การพัฒนาอาชีพ และเศรษฐกิจชุมชนอย่างยั่งยืนก็จะต้องสนับสนุนบุคลากรให้มีความรู้และมีภาวะผู้นำในการบริหารองค์กรเท่านั้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Stueber (2000) ที่พบว่า ความรู้และภาวะผู้นำมีผลทำให้องค์กรดำเนินกิจกรรมใหม่ ๆ ให้บรรลุเป้าหมายในที่สุด

8. ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์พบว่า เมื่ออิทธิพลของด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของเทศบาลสูงขึ้น ทำให้การให้บริการสาธารณะของเทศบาลทั้ง 2 ด้านสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Robbin and Coulter (2005) ที่พบว่าการใช้ทรัพยากรการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพมีผลต่อองค์กรในด้านของการกระจายอำนาจการเปลี่ยนแปลงการบริหารการพัฒนาและการประกันคุณภาพ

9. ด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการวิเคราะห์พบว่าเมื่ออิทธิพลของด้านคุณภาพการให้บริการสูงขึ้น ทำให้การให้บริการสาธารณะของเทศบาลทั้ง 2 ด้านสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากมิตินี้เป็นเรื่องของการมีส่วนร่วมและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลที่บรรลุผล ดังนั้น ผลที่ได้รับจึงสอดคล้องกับ Vicki (2001) ที่พบว่าการมีส่วนร่วมและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมีผลต่อลักษณะของเทศบาลซึ่งมีการ

บริหารโดยใช้เทศบาลเป็นฐานหลักสำคัญในการบริหารงาน รวมทั้งมีผลต่อการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่นโดยประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้นทำให้เกิดกลยุทธ์การพัฒนาที่เป็นจริงเป็นจัง มีการปรับตัวในการปฏิบัติของท้องถิ่น โดยใช้หลักธรรมาภิบาลให้เหมาะสมกับท้องถิ่น จนถือเป็นกุญแจสำคัญว่าการใช้หลักธรรมาภิบาลนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น จากผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริหารจัดการของเทศบาล มีผลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล สอดคล้องกับแนวคิดของพิทยา บวรวัฒนา (2550) ซึ่งได้ศึกษาองค์การสาธารณะเป็นเวลากว่า 10 ปี ผลการศึกษานี้เป็นเครื่องชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า คุณภาพการบริหารจัดการขององค์การเป็นเครื่องบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์การ

ข้อเสนอแนะ

ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะรูปแบบและวิธีการพัฒนาองค์กรเทศบาลในจังหวัดลพบุรี ดังนี้

1. ด้านนโยบาย

เทศบาลที่เกี่ยวข้องและผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนควรนำองค์ประกอบต่าง ๆ ของปัจจัยคุณภาพการบริหารจัดการที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ไปศึกษารายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ และพิจารณาประกอบการตัดสินใจเลือกการบริหารงาน การปรับปรุงและพัฒนาในเทศบาลว่าสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสาธารณะให้ได้ผลจริง โดยเน้นแนวคิดเรื่องการบริหารจัดการ การมีหลักธรรมาภิบาลเพิ่มเติม

2. ด้านการนำไปปฏิบัติ

2.1 เทศบาลในแต่ละแห่งควรสนับสนุนให้ประชาชนในชุมชนทำเวทีประชาชนเสวนาเพื่อให้ได้ข้อสรุปร่วมกันเกี่ยวกับความเข้มแข็งและจุดอ่อนต่าง ๆ จัดลำดับความสำคัญ ความจำเป็นและความต้องการในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ตลอดจนความช่วยเหลือที่จำเป็นในการพัฒนาขีดความสามารถของชุมชน

2.2 นอกจากแผนพัฒนาเทศบาลที่จำเป็นต้องทำแล้ว เทศบาลควรจัดทำแผนปฏิบัติการร่วมกับชุมชนอาจเป็น 1 ปี หรือ 3 ปี ว่าต้องการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งในด้านใดบ้าง

2.3 การให้บริการสาธารณะในด้านเทคโนโลยีและช่องทางการให้บริการเป็นภารกิจใหม่ และเป็นรูปแบบการบริหารงานใหม่ที่เทศบาลในแต่ละแห่งยังไม่เคยชิน เพื่อให้เทศบาลมีการพัฒนาให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก เทศบาลที่ต้องการพัฒนาในด้านเทคโนโลยีและช่องทางการให้บริการ อาจจัดมุมหนึ่งของอาคารสถานที่ที่เป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนั้น เพื่อให้ประชาชนได้เรียนรู้และติดตามตรวจสอบการทำงานของเทศบาลรวมทั้งเป็นสถานที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ชี้แจงกระบวนการดำเนินงานของเทศบาลอันเป็นการพัฒนากระบวนการเรียนรู้และการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

2.4 การมีส่วนร่วมของประชาชนในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะในชุมชนทุก ๆ ด้าน จึงเป็นภารกิจหลักและผลลัพธ์ที่จำเป็นสำหรับเทศบาลที่จะต้องวางแผนเพื่อจัดตั้งกรรมการชุมชนและจัดให้มีการประชุมรวมกันทั้งจัดเวทีประชาคมอย่างสม่ำเสมอ

2.5 การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลในมิติด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะ ให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบ มีการกำหนดความรับผิดชอบที่ชัดเจน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นกระบวนการพิจารณาถึงการดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ และนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขพัฒนาให้เกิดผลลัพธ์ต่อภารกิจขององค์กร

2.6 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะ ควรมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลมีความประหยัดใช้ของอย่างรับผิดชอบ และร่วมกันพัฒนาทรัพยากรที่มีอยู่ให้ใช้ได้ยาวนาน มอบหมายงานให้มีความเหมาะสมลัดชั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ปรับปรุงจำนวนบุคลากรให้เหมาะสม และให้ผู้ปฏิบัติได้เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมปรับตัวให้ทันกระแสโลก รวมทั้งเทศบาลต้องใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า

2.7 ในกรณีที่เทศบาล จะดำเนินงานในเรื่องที่กระทบต่อชุมชน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสาธารณูปโภค และสิ่งแวดล้อมการให้ความรู้ การชี้แจงลักษณะของโครงการและกระบวนการดำเนินงานของโครงการกับประชาชนอย่างละเอียดเป็นสิ่งที่ผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลต้องคำนึงถึงเป็นอันดับแรก

3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาถึงความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนซึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดอื่น ๆ ที่สภาพต่างจากจังหวัดลพบุรี เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลให้สูงขึ้น

3.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาล เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพในการบริหารเทศบาลให้สูงขึ้น

3.3 ควรมีการศึกษาวิจัยคุณภาพแบบเจาะลึกในเทศบาลแต่ละประเภท แต่ละแห่งว่าสามารถปฏิบัติงานในอันที่จะส่งผลถึงคุณภาพชีวิตของประชาชนในแต่ละพื้นที่และความสุขของประชาชนในชุมชน

เอกสารอ้างอิง

- จิตาภา ทัดพินิจ. (2555). **สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงในการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ทิพย์วรรณ จุ่มแพง. (2554). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามการรับรู้ของบุคลากรในหน่วยงานระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข**. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์. (2559). **One Stop Service**. Retrieved February 15, 2019 from <http://www.dramanage.com/index-psp?lay=show&ac=rtice&id=538643951>
- นิตยา บวรพัฒนา. (2550). **ทฤษฎีองค์การสาธารณะ**. กรุงเทพฯ : ศักดิ์โสภารการพิมพ์.
- ภรณ์ มหามนต์. (2529). **การประเมินผลขององค์การ**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. (2561). **รายงานฉบับสมบูรณ์เพื่อประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ 2560 จังหวัดลพบุรี**. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2553). **คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ ปีงบประมาณ 2553**. กรุงเทพฯ : วิชั่น พรินท์ แอนด์มีเดีย.
- Kloot, L. and Martin, J. (2000). **Strategic performance management : A balanced approach to performance management issues in local government**. wellington : Victoria University.
- Robbins, S.P., & Coulter, M. (2005). **Management**. (8thed) New Jersey : prentice-hall.
- Steer,R.M.(1997). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. **Administrative science Quarterly**, 22 (March 1997) : 46-56.
- Stueber, K.R. (2000). **“ Effects of sibling relationships on preschooler” behavior at home and at school**. Ph. D. Dissertation University of Tübingen.
- Vicki, C.B. (2001). **In Search of Good Governance : Decentralization and Democracy in Ghana**. Ph.D. dissertation northern Illinois University.
- Ya’acob, Z. (2008). **A Structural relationship between total quality management, strategic control systems and performance of Malaysian local governments**. The graduate School. The degree of doctor of philosophy. University ultra malaysia.