

ปัจจัยลักษณะภายในองค์กรกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ในจังหวัดลพบุรี*

THE INTERNAL FACTORS WITH THE PUBLIC SERVICES OF THE MUNICIPALITIES IN LOPBURI PROVINCE

ศักดา ศิลปาสันนท์

Sakda Silapapisan

วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

Siam Technology College, Thailand

Email: sakdas@siamtechno.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะภายในองค์กร ประกอบด้วยความผูกพันต่อเทศบาล ความคาดหวังต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารเทศบาล ทรัพยากรการบริหารของเทศบาล และการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเทศบาลจำนวน 400 ราย จาก 10 เทศบาลในจังหวัดลพบุรี และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง จำนวน 7 ราย แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยสถิติพรรณนา ได้แก่ สถิติส่วนร้อยละและค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายสภาพทั่วไปของข้อมูล และสถิติวิเคราะห์ ได้แก่ การวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการสาธารณะ การวิเคราะห์ถดถอยพหุ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพนำมาจัดหมวดหมู่เพื่อใช้เป็นส่วนเสริมข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความผูกพันต่อเทศบาล ระดับความคาดหวังต่อภาวะผู้นำ ทรัพยากรการบริหารของเทศบาล การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลและระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
2. อิทธิพลของปัจจัยทรัพยากรการบริหารของเทศบาลและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลสูงขึ้น ทำให้การให้บริการสาธารณะด้านบุคลากรและกระบวนการให้บริการสูงขึ้น

* Received 14 August 2019; Revised 16 September 2019; Accepted 24 September 2019



3. อิทธิพลของปัจจัยความผูกพันต่อเทศบาลสูงขึ้น ทำให้การให้บริการสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการลดลง

4. อิทธิพลของปัจจัยความคาดหวังต่อภาวะผู้นำของเทศบาล ทรัพยากรการบริหารของเทศบาลและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลสูงขึ้น ทำให้การบริการสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการสูงขึ้น

คำสำคัญ: ปัจจัยลักษณะภายในองค์กร, การให้บริการสาธารณะ, เทศบาล, จังหวัดลพบุรี

Abstract

The objects of this research were to study the level and internal factors analysis, consist of commitment to the municipality, leadership expectations of municipal administrators, Municipal administrative resources and the implementation of Good Governance Principles affecting the public service of the municipality in Lopburi. The sampling was people in municipality for 400 from 10 municipality in Lopburi Province and and from responsible officer for 7 people, the data were analyzed by descriptive statistics such as percentile, average to described the general factors and statistical analysis were analyzed by factors analysis for public service, multiple regression analysis for the relationship of each factors effecting the public service of the municipality and the qualitative research supported the quantitative research.

Research results were found that:

1 . Commitment level to municipality, leadership expectation level, administrative resources of municipality, implementation of Good Governance Principle of municipality and satisfaction level to public service in personal and process for overall were at high level

2 . Increment of the effect of service resources factors, Lop Buri municipality and operation according to Good Governance Principle effecting to the increment of public service in personal and process aspects

3. Increment of the effect of commitment factors to municipality effecting to decrease of the public service in facilities and service channels

4 . Increment of the effect of leadership expectations of municipal administrators, administrative resources and the implementation of Good



Governance Principles of the municipality effecting to increment of facilities and service channels

Keywords: The Internal Factors, The Public Services, The Municipalities, Lopburi Province

บทนำ

รัฐบาลได้ปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมเพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพ มีการกระจายอำนาจเพื่อความคล่องตัวในการบริหารจัดการ โดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น มีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้เทศบาล ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพื่อแก้ไขปัญหาพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รัฐบาลได้มอบพื้นที่หลายตำบล หลายหมู่บ้านให้อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่นย่อมส่งผลกระทบต่อภารกิจงานของเทศบาล โดยเฉพาะภายใต้โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลด้านการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ กลับมีการรวมตัวกันที่สำนักงานใหญ่ เท่านั้น (ราชกิจจานุเบกษา, 2542)

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีฐานะเป็นส่วนราชการที่ใกล้ชิดประชาชน มีความสำคัญยิ่งในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น แต่พบปัญหามากมายไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ทั้งในเรื่องสังคม เศรษฐกิจและการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนทั่วไป การบริการสาธารณะแก่ประชาชนนั้นต้องเป็นไปตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สรยุทธ์ เสี่ยม และอนุวัฒน์ วิใจเงิน, 2561) การที่จะบริการสาธารณะแก่ประชาชนได้ดี จึงมีความจำเป็นที่ต้องศึกษาปัจจัยลักษณะภายในขององค์กรของเทศบาล

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การส่งเสริมและพัฒนาเทศบาลให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นเป้าหมายหลักของการให้บริการสาธารณะในอนาคต ไม่ว่าจะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ หรือยุทธศาสตร์ของรัฐบาลโดยเฉพาะจังหวัดลพบุรี ซึ่งเป็นจังหวัดในภาคกลางอยู่ใกล้กรุงเทพมหานคร และมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบเทศบาลถึง 20 แห่ง โดยมีประชาชนที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลถึง 254,597 คน เพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาล การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงเป็น



การศึกษาและวิเคราะห์ในภาพรวมของจังหวัดลพบุรีเพื่อประโยชน์ในการพิจารณานำไปปรับปรุงแก้ไข และประกอบการวางแผนดำเนินงาน ช่วยกำหนดแนวทางที่จะอำนวยความสะดวกในการพัฒนาเทศบาลในประเทศไทย โดยเฉพาะบุคลากรในเทศบาล และเป็นบทเรียนสำคัญในการวางแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับและวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะภายในองค์กรประกอบด้วย ความผูกพันต่อเทศบาล ความคาดหวังต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารเทศบาล ทักษะการกรบริหารของเทศบาล และการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชาชนที่ทำการศึกษา จากประชาชนที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลในจังหวัดลพบุรีและผู้มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับเทศบาล

2. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จากประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาล โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรทาร์โยยามาเน่ จำนวน 400 รายจาก 10 เทศบาล ในจังหวัดลพบุรี และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จากผู้มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับเทศบาลในจังหวัดลพบุรี ได้แก่ นายกเทศมนตรี และปลัดเทศบาล จำนวน 7 คนการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน แต่ละขั้นตอนวิธีการสุ่มอย่างง่ายด้วยการจับฉลาก และสุ่มจำนวนให้เป็นสัดส่วนกับจำนวนหน่วยในชั้นภูมิ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่มีการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ผลการตรวจ ครอบคลุมวัตถุประสงค์ และข้อคำถามอ่านแล้วเข้าใจ ตรงประเด็นที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ผลทดสอบมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเชื่อถือได้ โดยแบบสอบถามมี 6 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อเทศบาล เป็นแบบอัตราส่วนโดยการให้คะแนน 0-5 คะแนน ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารเทศบาล เป็นแบบอัตราส่วน โดยการให้คะแนน 0-5 คะแนน ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะการกรบริหารของเทศบาล เป็นแบบอัตราส่วน โดยการให้ คะแนน 0-5 คะแนน ข้อตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาล เป็นแบบอัตราส่วนโดยการให้คะแนน 0-5 คะแนน ข้อตอนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาล เป็นแบบอัตราส่วน โดยการให้คะแนน 0-5 คะแนน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ นำมาจัดหมวดหมู่เพื่อการศึกษาแบบแผน โครงสร้าง และสาระ ของเนื้อหาคำตอบ จากนั้นนำมาใช้เป็นส่วนเสริมข้อมูลเชิงปริมาณ การวิจัยเชิงปริมาณใช้

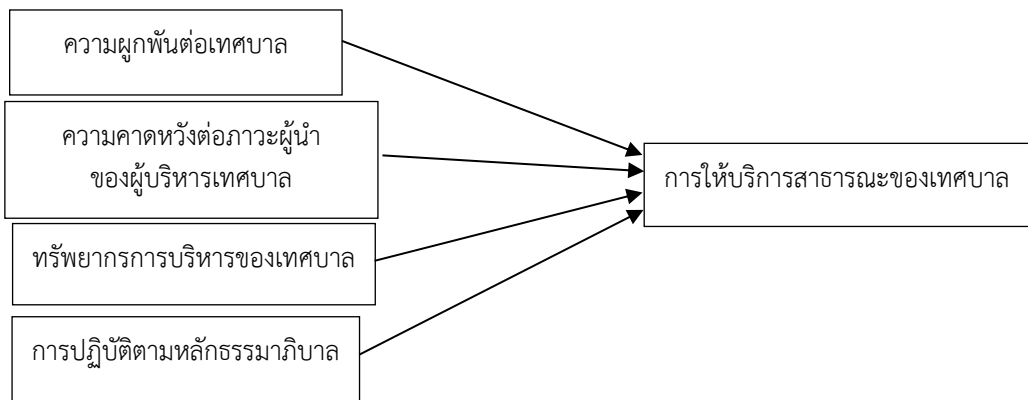
4.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา ถึงรายละเอียดของปัจจัยต่าง ๆ โดยทำการวิเคราะห์สภาพทั่วไปของข้อมูล และคุณสมบัติทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติอัตราส่วน และค่าเฉลี่ย

4.2 การวิเคราะห์เชิงอนุมาน ได้เลือกใช้ 2 วิธี คือ

4.2.1 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อศึกษาถึงการให้บริการสาธารณะ ซึ่งก็คือ การปฏิบัติงานในเทศบาลให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ซึ่งมีตัวแปรรวมกันทั้งสิ้น 20 ตัวแปร

4.2.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล รวมถึงความสามารถในการอธิบายการผันแปรของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิด

ผลการวิจัย

1. ประชาชนที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลในจังหวัดลพบุรี มีระดับความผูกพันต่อเทศบาลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.80) มีระดับความคาดหวังต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารเทศบาล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.83) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหารของเทศบาล อยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.56) ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ



ของเทศบาล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.51) การศึกษาที่ได้จากการวิเคราะห์เชิงปริมาณนี้ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง โดยตรงกับเทศบาลในจังหวัดลพบุรี อย่างเห็นได้ชัด

2. การให้บริการสาธารณะของเทศบาล ซึ่งมีตัวแปรร่วมกันทั้งหมด 20 ตัวแปรย่อย นำมาจัดกลุ่ม เป็นปัจจัยใหญ่ร่วมกัน ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรทั้งหมดมีปัจจัยร่วมกัน 2 ปัจจัย ได้แก่ การให้บริการสาธารณะด้านบุคลากรและกระบวนการให้บริการและการให้บริการ สาธารณด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการ

3. ตัวแปรลักษณะภายในองค์กร สามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรการให้บริการ สาธารณะ ด้านบุคลากรและกระบวนการให้บริการ ได้ร้อยละ 47.0 ($R^2 = .402$) $see = .7407$ $F = 25.470$ $Sig\ of\ F = .000$) โดยที่เมื่ออิทธิพลของตัวแปรทรัพยากรการบริหารของเทศบาล และการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลสูงขึ้น ทำให้การบริการสาธารณะด้าน บุคลากรและกระบวนการให้บริการสูงขึ้น (สมการพยากรณ์ $y_1 = -3.604 + 0.554x_3 + 0.379x_4$)

4. ตัวแปรลักษณะภายในองค์กร สามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรการให้บริการ สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการ ได้ร้อยละ 40.2 ($R^2 = .402$ $SEE = .7863$ $F = 19.365$ $Sig\ of\ F = .000$) โดยที่เมื่ออิทธิพลของตัวแปรความผูกพันต่อ เทศบาลสูงขึ้น ทำให้การบริการสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการ ลดลง และเมื่ออิทธิพลของตัวแปร 3 ตัว ได้แก่ ความคาดหวังต่อภาวะผู้นำของผู้บริหาร เทศบาลทรัพยากรการบริหารของเทศบาลและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาล สูงขึ้นทำให้การให้บริการสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการ ให้บริการสูงขึ้น (สมการพยากรณ์ $y_2 = -1.749 - .291x_1 + .314x_2 + .623x_3 + 1.1x_4$)

5. ข้อเสนอแนะในการบริการสาธารณะตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาถือว่าเป็น การให้บริการประชาชนที่ดี นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่องค์กรมหาชนแห่งหนึ่งของไทย หรือ หน่วยงานในภาครัฐของระบบราชการไทยทั้งหลายย่อมจะต้องมีบางส่วนบางหน่วยงานที่ยังไม่ สามารถสนองความต้องการของประชาชนที่ไปขอรับบริการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจได้ สมบูรณ์แบบ แต่หากได้มีการนำเอาหลักธรรมคำสอนขององค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้ามา ประยุกต์ใช้ได้แก่หลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ เป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังสามารถนำหลักธรรมคำสอนในส่วน อื่น ๆ นำมาประกอบประยุกต์ ใช้เพื่อส่งเสริม สนับสนุน เพิ่มเติมได้อีกด้วย จะทำให้ ประสิทธิภาพในการให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการดียิ่งขึ้น (พระครูอดุมจากรุวรรณ จารุโวส (คำไล้), 2558) ในครั้งพุทธกาลองค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าเองก็ทรงใช้รัฐประศาสนศาสตร์ ในการบริหารจัดการกับพุทธบริษัททั้ง 4 ทั้งนี้ในทุกกระบวนการที่พระพุทธองค์ได้ทรงนำมาใช้ อาจจะไม่ครอบคลุมเหมือนกับรัฐประศาสนศาสตร์ในปัจจุบัน แต่สภาวะการณ์โลกเปลี่ยนแปลง



สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ก็เปลี่ยนการบริการจัดการจึงปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัย โดยเน้นในเรื่องการบริหาร “คน” โดยการพึ่งพิงทุนมนุษย์เป็นสำคัญ ส่วนหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาก็ถือว่ามีส่วนสำคัญในการที่จะนำมากำหนดบทบาทและหน้าที่อันพึงกระทำของนักบริหารซึ่งเป็นกลไกในการขับเคลื่อนสรรพสิ่งเช่น การนำหลักธรรมาธิปไตยมาใช้ในการบริหาร ที่ผู้บริหารเองต้องประพฤติธรรมและใช้ธรรมเป็นหลักในการบริหาร พุทธวิธีบริหารจึงต้องไม่เป็นทั้งอัตตาธิปไตยและโลกาธิปไตยผู้บริหารที่เป็นอัตตาธิปไตยก็มักจะทำนงถึงผลประโยชน์ส่วนตนหรือความพอใจของตนเป็นหลัก ผู้บริหารประเภทนี้มักลงท้ายด้วยการเป็นเผด็จการ ส่วนผู้บริหารที่เป็นโลกาธิปไตยก็พยายามเอาใจทุกคน เพื่อให้ตนเองอยู่ในตำแหน่งต่อไปได้ ผู้บริหารที่ดีจะต้องยอมเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์สุขที่ยิ่งใหญ่กว่านั้นคือประโยชน์สุขของประชาชนส่วนรวมนั่นเอง

อภิปรายผล

การให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรีนั้น เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ทำหน้าที่ใน 3 กลุ่ม คือ ระดับระบบ ระดับกระบวนการและระดับนโยบายที่เกิดขึ้นภายในเทศบาลและเผยแพร่สู่ชุมชนภายนอกโดยการร่วมกันระหว่างผู้บริหารเทศบาล เจ้าหน้าที่บุคลากรและชุมชนเทศบาล จะได้รับการพัฒนาไปในทิศทางใด มากน้อยเพียงใด เป็นกระบวนการตามทฤษฎี โครงสร้างหน้าที่ (Structural Functional Theory) การศึกษา วิจัยเรื่องปัจจัยลักษณะภายในองค์กรกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี จะดำเนินการอภิปรายจากข้อค้นพบที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือศึกษาระดับและวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะภายในองค์กรที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรีข้อค้นพบในระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลของประชาชนแสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลส่วนใหญ่ เห็นว่าเทศบาลของตนมีการพัฒนาไปในทางที่ดี และมีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในระดับที่ดีมากสอดคล้องกับผลการศึกษาศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่พบว่าเทศบาลต่าง ๆ ในจังหวัดลพบุรีมีระดับ คุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงานและการให้บริการสาธารณะโดยส่วนรวมอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างมาก จากการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคถดถอยพหุ แสดงว่า สมการที่เสนอสามารถอธิบายการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรีได้พอสมควร (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ, 2561) ซึ่งสามารถนำข้อสรุปที่ได้จากการวิเคราะห์นี้ มาเป็นข้อสังเกต ได้ดังนี้

1. ความผูกพันต่อเทศบาล ผลการวิเคราะห์พบว่า เมื่ออิทธิพลความผูกพันต่อเทศบาลสูงขึ้นทำให้การให้บริการสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ภรณ์ มหานนท์, 2529) ข้อค้นพบนี้ เป็นไปในทางตรงกันข้ามกับ



นักวิชาการที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผลสรุปตรงกันว่า ความผูกพันต่อองค์กรทำให้สมาชิกขององค์กรมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเห็นการทำงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตนเองเลื่อมใสศรัทธา (Steers, R.M, 1977) ที่เป็นดังนี้ เพราะการให้บริการสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการโดยเฉพาะช่องทางการให้บริการที่เป็นเทคโนโลยีใหม่ที่ทันสมัยเป็นเรื่องใหม่ของประชาชนในชนบทที่เคยชินกับการให้บริการของเทศบาลในแบบดั้งเดิมแต่ความผูกพันเป็นเรื่องของความจงรักภักดีซึ่งประชาชนในชนบทซึ่งมักเป็นคนรุ่นเก๋ารู้จักกับผู้บริหารเทศบาลบุคลากรเจ้าหน้าที่ของเทศบาลมาหลายชั่วอายุคนจึงมักยอมรับการให้บริการสาธารณะที่นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ไม่ได้

2. ความคาดหวังต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารเทศบาลผลการวิเคราะห์พบว่าเมื่ออิทธิพลของความคาดหวังต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารเทศบาลสูงขึ้น ทำให้การให้บริการสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอันเป็นตัวบ่งชี้ว่าถ้าเทศบาลจะพัฒนากิจกรรมใหม่ๆ ที่จะต้องทุ่มเทแรงกาย แรงใจ ใช้วิสัยทัศน์ ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น การจัดเว็บไซต์การให้บริการของเทศบาลการบำบัดขยะที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การบริหารการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุการพัฒนาอาชีพและเศรษฐกิจชุมชนอย่างยั่งยืนก็จะต้องสนับสนุนผู้นำที่มีภาวะผู้นำในการบริหารองค์กรเท่านั้นสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฤชงค์ บุญคุณานันต์ ที่พบว่าภาวะผู้นำมีผลทำให้องค์การดำเนินกิจกรรมใหม่ ๆ ให้บรรลุเป้าหมายในที่สุด (ฤชงค์ บุญคุณานันต์, 2548)

3. ทรัพยากรการบริหารของเทศบาลผลการวิเคราะห์พบว่าเมื่ออิทธิพลของการบริหารของเทศบาลสูงขึ้นทำให้การให้บริการสาธารณะของเทศบาลทั้ง 2 ด้านสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของลักษณะ นาคพันธ์ ที่พบว่า ทรัพยากรการบริหาร งานมีผลต่อองค์การในด้านของการกระจายอำนาจการเปลี่ยนแปลงการบริหารการพัฒนาและการประกันคุณภาพ (ลักษณะ นาคพันธ์, 2545)

4. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ผลการวิเคราะห์พบว่า เมื่ออิทธิพลของการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลสูงขึ้นทำให้การให้บริการสาธารณะของเทศบาลทั้ง 2 ด้านสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสอดคล้องกับผลการศึกษาของดิเรก วรรณเศียร พบว่า การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมีผลต่อลักษณะของเทศบาลที่มีการบริหารโดยใช้เทศบาลเป็นฐานหลักสำคัญในการบริหารงาน (ดิเรก วรรณเศียร, 2554) รวมทั้งมีผลต่อการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่น โดยประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้นทำให้เกิดกลยุทธ์การพัฒนาที่เป็นจริงเป็นจัง มีการปรับตัวในการปฏิบัติของท้องถิ่นโดยใช้หลักธรรมาภิบาลให้เหมาะสมกับท้องถิ่น จนถือเป็นกุญแจสำคัญว่าการใช้หลักธรรมาภิบาลนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นจากผลการศึกษา สำหรับการอธิบายการให้บริการสาธารณะของเทศบาล แสดงว่า ปัจจัยลักษณะภายในองค์กรประกอบด้วย ความผูกพันต่อเทศบาล ความคาดหวังต่อภาวะผู้นำขอ



ผู้บริหารเทศบาล ทรัพยากรการบริหารของเทศบาลและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล สอดคล้องกับแนวคิดของพิทยา บวรวัฒนา ซึ่งได้ศึกษาองค์การสาธารณะเป็นเวลากว่า 10 ปี ผลการศึกษานี้เป็นเครื่องชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ลักษณะภายในขององค์การเป็นเครื่องบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์การ (พิทยา บวรวัฒนา, 2550)

5. การบริการสาธารณะตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา หากได้มีการนำเอาหลักธรรมคำสอนขององค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้ามาประยุกต์ใช้ได้แก่หลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ สามารถนำหลักธรรมคำสอนในส่วนอื่น ๆ นำมาประกอบประยุกต์ การบริหารจัดการกับพุทธบริษัททั้ง 4 สถานะการณโลกเปลี่ยน สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ก็เปลี่ยน การบริการจัดการจึงปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัยโดยเน้นในเรื่องการบริหาร “คน” โดยการพึ่งพิงทุนมนุษย์เป็นสำคัญ ส่วนหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาก็ถือว่ามีส่วนสำคัญในการที่จะนำมากำหนดบทบาทและหน้าที่อันพึงกระทำของนักบริหารซึ่งเป็นกลไกในการขับเคลื่อนพุทธวิธีบริหารจึงต้องไม่เป็นทั้งอัตตาธิปไตยและโลกาธิปไตยผู้บริหารที่เป็นอัตตาธิปไตยก็มักจะคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนหรือความพอใจของตนเป็นหลัก ผู้บริหารประเภทนี้มักลงท้ายด้วยการเป็นเผด็จการ ส่วนผู้บริหารที่เป็นโลกาธิปไตยก็พยายามเอาใจทุกคน เพื่อให้ตนเองอยู่ในตำแหน่งต่อไปได้ ผู้บริหารที่ดีจะต้องยอมเสียผลประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์สุขที่ยิ่งใหญ่กว่านั้นคือประโยชน์สุขของประชาชนส่วนรวม

สรุป

ลักษณะภายในของเทศบาลประกอบด้วย ประชาชนที่มีภูมิสำเนาในเขตเทศบาล จะต้องมีความผูกพันต่อเทศบาล ความคาดหวังต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารเทศบาล ทรัพยากรขององค์การซึ่งก็คือ ทรัพยากรการบริหารของเทศบาล กลยุทธ์ของนักบริหาร ซึ่งทิศทางในปัจจุบันคือการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ทั้ง 3 ประการจะส่งผลกระทบต่อทิศทางขององค์การนั้นคือ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

การให้บริการสาธารณะจะนำไปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกับประชาชนของเทศบาลมาศึกษา ได้แก่ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ เมื่อนำหลักธรรมเชิงพุทธคำสอนขององค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้ามาประยุกต์ใช้ได้แก่หลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ



ข้อเสนอแนะ

ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะรูปแบบและวิธีการพัฒนาองค์กรเทศบาลในจังหวัดลพบุรี ดังนี้

1. ด้านนโยบาย

เทศบาลในจังหวัดลพบุรีและผู้ มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ควรดำเนินการนำองค์ประกอบต่าง ๆ ของปัจจัยลักษณะภายในองค์กรที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ไปศึกษารายละเอียดแต่ละองค์ประกอบ และพิจารณาประกอบการตัดสินใจเลือกการบริหารงาน การปรับปรุงและพัฒนาในเทศบาล ว่าสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสาธารณะให้ได้ผลจริง โดยเน้นแนวคิดเรื่องการบริหารจัดการ การมีหลักธรรมาภิบาลเพิ่มเติม

2. ด้านการนำไปปฏิบัติ

2.1 เทศบาลในจังหวัดลพบุรีแต่ละแห่งและประชาชนในชุมชน ควรดำเนินการร่วมกันทำเวทีประชาคมเสวนาเพื่อให้ได้ข้อสรุปร่วมกันเกี่ยวกับความเข้มแข็งและจุดอ่อนต่าง ๆ จัดลำดับความสำคัญ ความจำเป็นและความต้องการในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ตลอดจนความช่วยเหลือที่จำเป็นในการพัฒนาขีดความสามารถของชุมชน

2.2 นอกจากแผนพัฒนาเทศบาลที่จำเป็นต้องทำแล้ว เทศบาลควรดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการร่วมกับชุมชน อาจเป็นแผนระยะสั้น แผนระยะยาว

2.3 เทคโนโลยีและช่องทางการให้บริการเป็นภารกิจใหม่และเป็นรูปแบบการบริหารงานใหม่ที่เทศบาลในจังหวัดลพบุรียังไม่เคยชิน เพื่อให้เทศบาลมีการพัฒนาให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก เทศบาลที่ ต้องการพัฒนาในด้านเทคโนโลยีและช่องทางการให้บริการ ควรดำเนินการจัดมุมหนึ่งของอาคารสถานที่เป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนั้น เพื่อให้ประชาชนได้เรียนรู้และติดตามตรวจสอบการทำงานของเทศบาลรวมทั้งเป็นสถานที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ชี้แจงกระบวนการดำเนินงานของเทศบาลอันเป็นการพัฒนากระบวนการเรียนรู้และการใช้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

2.4 การมีส่วนร่วมตามหลักธรรมาภิบาลส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะในชุมชนทุก ๆ ด้าน จึงเป็นภารกิจหลักและผลลัพธ์ที่จำเป็นสำหรับเทศบาลในจังหวัดลพบุรีที่จะต้องวางแผนสนับสนุนเพื่อจัดตั้งกรรมการชุมชนและจัดให้มีการประชุมรวมทั้งจัดเวทีประชาคมอย่างสม่ำเสมอ

2.5 การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะ ให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบ มีการกำหนดความรับผิดชอบที่ชัดเจน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นกระบวนการพิจารณาถึงการ



ดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ และนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขพัฒนาให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กร

2.6 ทรัพยากรการบริหารของเทศบาลส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะ ควรดำเนินการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้มีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า และร่วมกันพัฒนาทรัพยากรที่มีอยู่ให้ใช้ได้นานมอบหมายงานให้มีความเหมาะสม ลดขั้นตอนที่ซับซ้อน ปรับปรุงจำนวนบุคลากรให้เหมาะสม และให้ผู้ปฏิบัติได้เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ต้องมีการเรียนรู้เพิ่มขึ้น ปรับตัวให้ทันกระแสโลก

2.7 ในกรณีที่เทศบาล จะดำเนินงานในเรื่องที่กระทบต่อชุมชน โดยเฉพาะใน ส่วนที่เกี่ยวข้องกับสาธารณูปโภค และสิ่งแวดล้อม ควรดำเนินการชี้แจงลักษณะของโครงการ และกระบวนการดำเนินงานของโครงการกับประชาชนอย่างละเอียดเป็นสิ่งที่ผู้บริหารของเทศบาลต้องคำนึงถึงเป็นอันดับแรก

2.8 การนำไปปฏิบัติ ในกรณีที่เทศบาล การดำเนินงานควรส่งเสริมการนำ หลักธรรมและคำสอนตามหลักพระพุทธศาสนากำหนดบทบาทและหน้าที่อันพึงกระทำของนัก บริหารซึ่งเป็นกลไกในการขับเคลื่อนเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนส่วนรวม

3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาถึงความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการของ ประชาชนซึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดอื่น ๆ ที่สภาพต่างจาก จังหวัดลพบุรี เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลให้ สูงยิ่งขึ้น

3.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานเทศบาล เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการบริหารเทศบาลให้สูงขึ้น

3.3 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพแบบเจาะลึกในเทศบาลแต่ละประเภท แต่ละแห่งว่าสามารถปฏิบัติงานในอันที่จะส่งผลถึงคุณภาพชีวิตของประชาชนในแต่ละพื้นที่ และความสุขของประชาชนในชุมชน

เอกสารอ้างอิง

ดิเรก วรรณเสียร. (2554). การบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน: คำตอบสุดท้ายของการปฏิรูป ระบบบริหารการศึกษา. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต*, 7(2),213-222.

พระครูอุดมจารุวรรณ จารุวโส (คำไ้). (2558). การบริการสาธารณะตามแนวทาง พระพุทธศาสนา. *วารสารบัณฑิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย*, 13(1),56-64.

พิทยา บวรพัฒนา. (2550). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: ศักดิ์ โสภาการพิมพ์.



- ภรณ์ มหามนต์. (2529). *การประเมินประสิทธิผลขององค์กร*. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- ภูงศ์ บุญคุณาสันต์. (2548). *คุณลักษณะผู้นำที่มีผลต่อความพร้อมรบของกองทัพเรือ*. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2542). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (เล่มที่ 116 ตอนที่ 114 ก.)*.
- ลักขมณีนาคพันธ์. (2545). *ความพร้อมของครูผู้สอนในการจัดการเรียนการสอนตามแนวทางปฏิรูปการศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่. ใน วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต การบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- สรายุทธ เสงี่ยม และอนุวัฒน์ วิใจเงิน. (2561). *การบริหารการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุทางการแพทย์และสาธารณสุขในเขตเทศบาลตำบลเขาพระงาม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ประเทศไทย. วารสารสาธารณสุขมหาวิทยาลัยบูรพา, 13(1),88-99.*
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ. (2561). *รายงานฉบับสมบูรณ์เพื่อประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ 2560 จังหวัดลพบุรี*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ.
- Steers, R.M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly, 22(1), 46-56.*