

แนวทางการบริหารที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

The Management Guidelines Affecting the Public Service of Cha-am Subdistrict Administrativr Organization Phetchaburi Province

สิทธิกร คงสืบชาติ (Sittthikon Khongsubchat)^{*}

รัฐ กันภัย (Radh kuphai)^{**}

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาหลักการบริหารและการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 2) ศึกษาหลักการบริหารที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และ 3) เพื่อหาแนวทางในการบริหารและการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน เก็บข้อมูลโดยแบบสอบถามจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตรับผิดชอบของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาใช้บริการในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 391 คน และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างจากผู้บริหารระดับสูงขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 12 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า

1. การให้บริการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ ด้านงบประมาณ (X_7) ด้านการประสานงาน (X_5) ด้านการจัดการองค์การ (X_2) ด้านการรายงานผล (X_6) ด้านการจัดการบุคลากร (X_3) และด้านการอำนวยการ (X_4) ร่วมกันทำนายผลการจัดการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ คิดเป็นร้อยละ 82.50 ($R^2 = .825$) ดังสมการ
$$Y_{tot} = .310 (X_7) + .164 (X_5) + .156 (X_2) + .212 (X_6) + .102 (X_3) + .075 (X_4)$$

^{*} บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

This article is part of Master of Public Administration Thesis in Major Public Administration.

^{**} นักศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ที่ปรึกษา จำสับตำรวจ ดร.รัฐ กันภัย

Student Master of Public Administration Major Public Administration, of Humanities and Social Sciences, of Phetchaburi Rajabhat University Advisor: Pol.Sgt.Maj. Dr. Radh kuphai

3. แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำที่เหมาะสม ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานควรได้รับการฝึกทักษะในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ และควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นตัวขับเคลื่อนให้การ จัดบริการสาธารณะสามารถดำเนินไปได้จนบรรลุเป้าหมาย

คำสำคัญ : การบริหาร, การจัดบริการสาธารณะ, องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The purposes of this research were to 1) study the administrative principles and public service provision of Subdistrict Administration Organizations in Cha-am District, Phetchaburi Province, 2) investigate the administrative principles affecting public service provision of Subdistrict Administrative Organizations in Cha-am District, Phetchaburi Province, and 3) find out the approaches of public service administration and provision of Subdistrict Administrative Organizations in Cha-am District, Phetchaburi Province. The mixed research methodology was applied in this study. The questionnaire was used for collecting quantitative data from 391 people living in the area and receiving service of Subdistrict Administrative Organizations in Cha-am District. The qualitative data were collected from 12 chief administrators using a structured interview form for the in-depth interview. The data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, and stepwise multiple regression analysis.

The research results were as follows:

1. The people's opinion on 7 aspects of efficient public service provision of Subdistrict Administrative Organizations in Cha-am District, Phetchaburi Province was at a high level.

2. The factors affecting public service provision of SAOs in Cha-am District, Phetchaburi Province consisted of budgeting (X_7), coordinating (X_5), organizing (X_2), reporting (X_6), personnel managing (X_3), and directing (X_4), which could predict the public service provision of Subdistrict Administrative Organizations in Cha-am District for 82.50% ($R^2 = .825$), as the following equation:
$$Y_{tot} = .310 (X_7) + .164 (X_5) + .156 (X_2) + .212 (X_6) + .102 (X_3) + .075 (X_4).$$

3. The proper approaches of public service administration and provision of Subdistrict Administrative Organizations in Cha-am District, Phetchaburi Province were that the relevant personnel's skills on working with people by using people-centered technique should be trained and that the information technology should be applied to mobilize the public service provision to achieve the desired goals.

Key words: Management, Public Service, Subdistrict Administrative Organizations

บทนำ

การบริการของภาครัฐเป็นปัจจัยพื้นฐานในการตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของประชาชน โดยประสิทธิภาพงานบริการภาครัฐ เป็นตัวสะท้อนที่สามารถมองเห็นประสิทธิภาพของราชการไทย การดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงระบบราชการ จึงได้กำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการงานและวิธีการทำงานตามแผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2546-2550 ได้มีการกำหนดแผนการพัฒนาระบบราชการใน 7 ด้าน คือ 1) การปรับเปลี่ยนกระบวนการงานและวิธีการทำงาน 2) การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน 3) การรื้อปรับระบบการเงินและการงบประมาณ 4) การสร้างระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนใหม่ 5) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม 6) การสร้างเสริมความทันสมัย และ 7) การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนกระบวนการงานและวิธีการทำงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริการ ได้มีวิวัฒนาการตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2545 ถึง พ.ศ. 2559 โดยแนวคิดในอดีต ตั้งแต่ พ.ศ. 2545 ในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพมีความแตกต่างกันกับแนวคิดในการพัฒนาประสิทธิภาพในปัจจุบัน โดยในอดีตให้ความสำคัญกับการพัฒนางานและขั้นตอนการทำงานมากกว่ากระบวนการงาน ในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาระบบงานเป็นสำคัญ ซึ่งการเปลี่ยนแนวคิด การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนาระบบงานอย่างเป็นรูปธรรม การศึกษาแนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันทำให้สามารถชี้ให้เห็น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน รวมถึงสามารถชี้ให้เห็นแนวโน้มของการพัฒนาระบบงานในอนาคตซึ่งเน้นการปรับใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมการบริการเข้ามาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการงาน (วิพุธ อ่องสกุล, 2552 : 1-2)

องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับการเติบโตของเศรษฐกิจระดับตำบลมากที่สุด มีประชาชนผู้รับบริการทั้งในส่วนที่เป็นประชากรตามหลักฐานทางทะเบียนราษฎรและประชากรแฝงที่อพยพเข้ามาทำงานและอาศัยอยู่ในพื้นที่เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีปัญหาทางสังคมและสิ่งแวดล้อมเกิดขึ้นมากมาย (แผนพัฒนาจังหวัดเพชรบุรี พ.ศ. 2557-2560 ฉบับทบทวน) ได้แก่ 1) ปัญหาอาชญากรรม 2) ปัญหาการเสื่อมโทรมของสภาพแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ 3) ปัญหาความอ่อนแอของโครงสร้างทางสังคม 4) ปัญหาทางด้านสาธารณสุขและปัญหาการขาดแคลนสิ่งบริการสาธารณะที่ดี 5) ปัญหาของกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลโดยภาพรวมคือ ขาดการมอบหมายกระจายอำนาจ บุคลากรบางคนไม่รู้จักหน้าที่ตนเองอย่างชัดเจน มีการทำงานซ้ำซ้อน ขาดการประชาสัมพันธ์ประสานงาน มีปัญหาความขัดแย้ง มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกมีการแข่งขัน บุคลากรขาดขวัญกำลังใจในการทำงานจึงขาดระบบการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม เป็นต้น ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จึงมีภารกิจที่ต้องรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะอย่างไรเพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่น ในการที่จะต้องสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในแต่ละพื้นที่ที่มีความแตกต่างกัน รวมไปถึงจะมีการจัดบริการสาธารณะอย่างไรที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

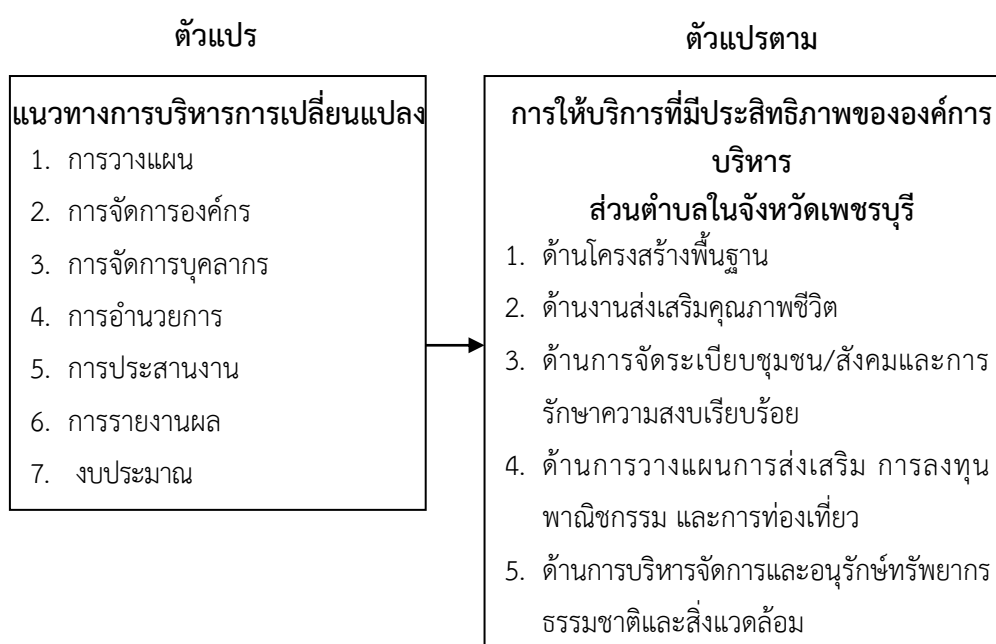
1. เพื่อศึกษาหลักการบริหารและการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาหลักการบริหารที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อหาแนวทางในการบริหารและการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

สมมติฐานการวิจัย

แนวทางการบริหาร ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดการบุคลากร ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงานผล และด้านงบประมาณ ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการบริหารที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้นำหลักแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับหลักการบริหารองค์การ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดการบุคลากร (Staffing) การอำนวยความสะดวก (Directing) การประสานงาน (Co-ordinating) และการรายงานผล (Reporting) มากำหนดเป็นตัวแปรอิสระและได้ประยุกต์แนวคิดการวัดประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2551 : 57) มาเป็นเกณฑ์ในการวัดประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล (3 ปี) มากำหนดเป็นตัวแปรตาม ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการบริหารที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Research) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูลประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตรับผิดชอบของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาใช้บริการในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้บริหารระดับสูงขององค์การบริหารส่วนตำบล จากนั้นนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการนำเสนอเป็นข้อความพรรณนา โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าเป็นลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตรับผิดชอบ ของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาใช้บริการในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 17,801 คน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

องค์การบริหารส่วนตำบล	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ใหม่พัฒนา	5,838	128
องค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา	5,102	112
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองศาลา	2,609	57
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายเหนือ	4,252	94
รวม	17,801	391

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตรับผิดชอบของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาใช้บริการในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ใช้วิธีกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2553 : 123) กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 391 คน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 4 แห่ง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น 12 คน จากจำนวนผู้บริหาร 16 คน ซึ่งผู้บริหารดังกล่าว เป็นผู้กำหนดแผนกลยุทธ์การปฏิบัติหน้าที่

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวข้องกับปัจจัยการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีจากปัจจัยการบริหาร 7 ด้าน คือ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการจัดองค์การ 3) ด้านการจัดการบุคลากร 4) ด้านการอำนวยความสะดวก 5) ด้านการประสานงาน 6) ด้านการรายงานผลและ 7) ด้านงบประมาณ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

ลักษณะของแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert) (ลิน พันธุ์พินิจ, 2551 : 152 -154) เพื่อให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นว่ามีระดับของการบริหารและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามในเรื่องข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการบริหารและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี

วิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้ค้นคว้าจากเอกสาร โดยศึกษาจากหนังสือ บทความ วารสาร ผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ ตลอดจนเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ซึ่งการสัมภาษณ์ครั้งนี้กำหนดแนวทางการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) ส่วนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น 12 คน

3. การสร้างเครื่องมือในการศึกษา

ผู้วิจัยศึกษาเอกสารแนวคิดที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา สร้างแบบสอบถามและกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิดที่ได้กำหนดไว้เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบให้คำแนะนำแก้ไขและปรับปรุงตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามรายข้อกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะวัด (Index of Item-objective congruence: IOC) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.67-1.00 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนในพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 30 คน นำผลมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .949

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentages)

4.2 วิเคราะห์ปัจจัยการบริหารและการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยรวมและรายด้านและรายข้อโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 แล้วนำเสนอเป็นรูปตารางประกอบคำบรรยาย

4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Linear Regression Analysis)

สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

1. หลักการบริหารและการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ทั้ง 6 ด้าน โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านศิลปะวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรม และการท่องเที่ยวมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการที่มีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน

หลักการบริหารและการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.67	.76	มาก	2
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.61	.65	มาก	3
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย	3.60	.65	มาก	5
4. ด้านการวางแผนการส่งเสริม การลงทุนพาณิชย์กรรม และการท่องเที่ยว	3.58	.68	มาก	6
5. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.61	.65	มาก	3
6. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.77	.64	มาก	1
รวม	3.64	.59	มาก	

2. ปัจจัยการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ทั้ง 7 ด้าน โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการวางแผน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการจัดองค์กร มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากและมีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านการประสานงาน มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน

ปัจจัยการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
1. ด้านการวางแผน	3.73	.56	มาก	1
2. ด้านการจัดองค์กร	3.72	.60	มาก	2
3. ด้านการจัดการบุคลากร	3.66	.63	มาก	4
4. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.68	.60	มาก	3
5. ด้านการประสานงาน	3.65	.67	มาก	5
6. ด้านการจัดการงบประมาณ	3.56	.70	มาก	7
7. ด้านการรายงานผล	3.59	.65	มาก	6
รวม	3.65	.56	มาก	

การทดสอบสมมติฐาน

สัมประสิทธิ์ถดถอยและการทดสอบนัยสำคัญของการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณ ตัวแปรทำนายกับแปรตาม คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ สามารถทำนายความแปรปรวนในปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ ได้ร้อยละ 82.50 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ สูงสุดถึง (β . 310, .164, .156, .212, .102, .075) ด้านงบประมาณ (X_7) ด้านการประสานงาน (X_5) ด้านการจัดการองค์กร (X_2) ด้านการรายงานผล (X_6) ด้านการจัดการบุคลากร (X_3) และด้านการอำนวยความสะดวก (X_4) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ทั้ง 6 ด้านเท่ากับ .908 ประสิทธิภาพในการทำนายคิดเป็นร้อยละ 82.50 และความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย เท่ากับ 0.085 รายละเอียดแสดง ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สัมประสิทธิ์ถดถอยและการทดสอบนัยสำคัญของการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณ ตัวแปรทำนายกับแปรตาม คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการตามลำดับความสำคัญ	B	S.E.	β	t	Sig
ด้านงบประมาณ (X_7)	.284	.035	.310	8.140	0.000**
ด้านการประสานงาน (X_5)	.145	.038	.164	3.770	0.000**
ด้านการจัดการองค์การ (X_2)	.155	.038	.156	4.104	0.000**
ด้านการรายงานผล (X_6)	.179	.034	.212	5.185	0.000**
ด้านการจัดการบุคลากร (X_3)	9.625E-02	.037	.102	2.617	0.009**
ด้านการอำนวยความสะดวก (X_4)	7.372E-02	.037	.075	1.992	0.047**
ค่าคงที่				0.257	
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R)				0.908	
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2)				0.825	
ความคาดเคลื่อนของการพยากรณ์ (S.E)				0.085	
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (F)				262.753	

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

3. แนวทางในการบริหารและการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 1) การวางแผน มีประเด็นที่สำคัญ คือ การวางแผนปฏิบัติงานในองค์กรทำให้เกิดความชัดเจนในการดำเนินงาน ดังนั้น การวางแผน จึงเป็นภารกิจอันดับแรกที่มีความสำคัญของการจัดการที่ดี การวางแผนที่ดีย่อมส่งผลให้เกิดประโยชน์ เช่น ประหยัด บรรลุเป้าหมาย ลดความไม่แน่นอน พัฒนาแรงจูงใจและทำให้เกิดการประสานงานที่ดี ข้อค้นพบ คือ การวางแผน หรือการจัดทำแผนพัฒนาต่างๆ ควรจัดให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมและที่สำคัญ การจัดทำแผนพัฒนาต่างๆ ต้องมีความยืดหยุ่นสามารถนำมาปรับใช้ได้กับทุกสถานการณ์และต้องมีความสอดคล้องกัน เช่น ด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม องค์กร 2) การจัดการองค์การ มีประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ การจัดการองค์การเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในการส่งผลต่อการบริหารงาน การที่จะทำให้งานขององค์กรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องแบ่งหน้าที่การทำงาน และมอบหมายให้รับผิดชอบตามความสามารถและความถนัด ข้อค้นพบ คือ การจัดการองค์การที่ดีทำให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้เร็วขึ้น บุคลากรต้องรู้จักบทบาทและหน้าที่ของตนเอง เพื่อผลักดันองค์กรไปสู่จุดหมายได้เร็วขึ้นและที่สำคัญอีกประการ คือ องค์กรจำเป็นที่จะต้องออกแบบโครงสร้างองค์กร

เพื่อรองรับระบบงานที่สามารถทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพควบคู่กับผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กรต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน 3) การจัดการบุคลากร มีประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ บุคลากรขององค์การปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และเต็มสามารถจำเป็นต้องจัดแบ่งหน้าที่การทำงานกันทำ และมอบอำนาจให้รับผิดชอบตามความสามารถและความถนัดจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อองค์กร ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ข้อค้นพบ คือ การวางแผนกำลังคนให้เหมาะสมกับงานองค์กร ในส่วนของการพัฒนาบุคลากร เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ มีทักษะในการทำงานและมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ และมีประสิทธิภาพและสามารถผลักดันองค์กรไปสู่จุดหมายได้เร็วขึ้น 4) การอำนวยการ มีประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ การอำนวยการหรือการสั่งการ เป็นการใช้ทักษะของผู้บริหาร โดยผู้บริหารจะต้องมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบแก่ผู้ปฏิบัติ เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้แสดงความคิดเห็นบ้างตามความเหมาะสมที่สำคัญคือ ผู้สั่งการจะต้องพิจารณาผู้ปฏิบัติหรือผู้ทำงานให้เหมาะสมกับงาน แล้วคอยติดตามงาน ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนด้านต่างๆ รวมไปถึงการให้กำลังใจและผลตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงานบ้างตามสมควร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อค้นพบ คือ สร้างแรงจูงใจและกำลังใจในการทำงานในการปฏิบัติงานเป็นหัวใจของงานด้านการอำนวยการ และที่สำคัญการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ และติดตามประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้การพัฒนาเกิดประโยชน์แก่ประชาชนอย่างแท้จริง 5) การประสานงาน มีประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ การประสานงานที่ดีจะต้องมีการวางแผนที่ชัดเจน เพื่อให้สะดวกแก่ทุกฝ่ายในการปฏิบัติงาน ข้อค้นพบ คือ การประสานงานที่ดีของบุคลากรในองค์กร จะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพถูกต้องแม่นยำเพิ่มมากขึ้น และการประสานงานที่ดีก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กรและนอกองค์กร 6) การรายงานผล มีประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ การรายงานผลการดำเนินงานทำให้เราสามารถวิเคราะห์ถึงข้อดี ข้อเสียในการทำงาน และยังสามารถนำมาหาวิธีแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะได้วางแผนการดำเนินงานในปีถัดไป ข้อค้นพบ คือ ทำให้องค์กรได้รู้ถึงผลการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถนำผลการปฏิบัติงานมาวิเคราะห์ปัญหาและหาวิธีแก้ไขปัญหาก็ได้ถูกต้องและก่อให้เกิดความเชื่อมั่นกับบุคคลภายในและภายนอกองค์กร และ 7) การจัดการงบประมาณ มีประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ งบประมาณเป็นเครื่องมือในการบริหารหน่วยงานให้เจริญก้าวหน้า เป็นเครื่องมือในการจัดสรรทรัพยากร และองค์กรยังสามารถใช้งบประมาณทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ข้อค้นพบ คือ งบประมาณเป็นเครื่องมือบริหารที่มีความสำคัญเป็นส่วนช่วยในการขับเคลื่อนให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

การอภิปรายผล

ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาหลักการบริหารและการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

1. โครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ มีการดูแล บำรุงรักษาแหล่งน้ำในความรับผิดชอบ รองลงมาคือ มีถนนและการบำรุงรักษาถนนภายในเขตพื้นที่ให้มีสภาพที่ดี พร้อมใช้งาน ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ มีการให้บริการน้ำสำหรับการเกษตรอย่างเพียงพอต่อความต้องการ ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของนันทวัฒน์ บรมานันท์ (2552 : 33) กล่าวว่า ด้านโครงสร้าง การให้ความหมายของการบริการสาธารณะโดยพิจารณาจาก

องค์ประกอบด้านโครงสร้างจะต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะ โดยกิจการใดที่จะเป็นกิจการที่เรียกว่าบริการสาธารณะได้นั้น จะต้องดำเนินการจัดทำโดยตรงหรือโดยอ้อมโดยฝ่ายปกครอง กล่าวโดยสรุปสำหรับองค์ประกอบด้านโครงสร้างนั้น กิจการที่จะถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจการที่ดำเนินการจัดทำโดยฝ่ายปกครองทั้งหลายอันได้แก่ บรรดานิติบุคคลในกฎหมายมหาชน คือ รัฐ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจมหาชนทั้งหลายหรืออาจเป็นกิจการที่ดำเนินการจัดทำโดยเอกชน แต่จะต้องเป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนดำเนินการจัดทำแทนและฝ่ายปกครองยังคงมีความสัมพันธ์กับกิจการนั้นอยู่ คือ ยังต้องเป็นผู้ควบคุมการดำเนินกิจกรรมของเอกชนให้อยู่ในสภาพเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ มีการส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมด้านการกีฬาและอุปกรณ์การออกกำลังกายของเยาวชนและประชาชนในพื้นที่ รองลงมาคือ มีการส่งเสริมและสนับสนุนด้านการศึกษาให้เด็ก เยาวชน ประชาชน และผู้ด้อยโอกาส ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ มีการส่งเสริมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและจัดสวัสดิการให้แก่ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม

2. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ มีการส่งเสริมด้านประชาธิปไตยและความเสมอภาคของคนในท้องถิ่น รองลงมาคือ มีการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ และบรรเทาสาธารณภัยของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ มีการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันปัญหาอาชญากรรมในเยาวชนและประชาชนทั่วไป ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัดเพชรบุรี พ.ศ.2557-2560 ฉบับบททวน กล่าวว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยแนวทางการพัฒนา ดังนี้ 1) รักษาความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 2) จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) ส่งเสริมและให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่และประชาชนในการป้องกันอาชญากรรม

3. ด้านการวางแผนการส่งเสริม การลงทุนธุรกิจพาณิชย์กรรม และการท่องเที่ยว โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ มีการสรรหาและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้มีศักยภาพในการดึงดูดและรองรับนักท่องเที่ยว รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ด้านสถานที่ท่องเที่ยวในท้องถิ่นของตนให้กับประชาชนทั่วไปทราบ ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ มีการสนับสนุนและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหรือการปรับปรุงภูมิทัศน์ เพื่อการเรียนรู้และท่องเที่ยว ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัดเพชรบุรี พ.ศ.2557-2560 ฉบับบททวน กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว แนวทางการพัฒนา ดังนี้ 1) สรรหาและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ใช่ชายหาดให้มีศักยภาพในการดึงดูดและรองรับนักท่องเที่ยว 2) พัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวส่งเสริมกิจกรรมเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มีความหลากหลายและสม่ำเสมอ 3) อนุรักษ์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว 4) ส่งเสริมธุรกิจหรือกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพให้สามารถดำเนินการได้อย่างคล่องตัวและมีคุณภาพได้มาตรฐาน 5) จัดหาสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้เป็นที่สำหรับจัดกิจกรรมต่างๆ 6) พัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพ

4. ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ มีการส่งเสริมให้มีสภาวัฒนธรรมท้องถิ่นและคณะกรรมการสภาวัฒนธรรมท้องถิ่น เพื่อให้มีการส่งเสริมพัฒนาและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมและ ประเพณีท้องถิ่น รองลงมาคือ มีการส่งเสริมวิถีชีวิต ภูมิปัญญาท้องถิ่น และประเพณีที่ดั้งเดิมของท้องถิ่น ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ มีการดูแลรักษา อนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรม ศาสนสถานและโบราณวัตถุ ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัดเพชรบุรี พ.ศ.2557-2560 ฉบับทบทวน กล่าวว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น แนวทางการพัฒนา ดังนี้ 1) ส่งเสริมและเผยแพร่ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น 2) อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม โบราณสถาน โบราณวัตถุ 3) ส่งเสริมให้มีสภาวัฒนธรรมท้องถิ่นและคณะกรรมการสภาวัฒนธรรมท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนส่งเสริม พัฒนา และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นให้สืบทอดต่อไป และแพร่หลาย 4) จัดกิจกรรมหลากหลายเกี่ยวกับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นเพื่อเผยแพร่และอนุรักษ์ไว้ให้คนรุ่นหลังได้สืบสานต่อไป 5) สนับสนุนการพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น ทั้งด้านศิลปวัฒนธรรมและประเพณี และศิลปวัตถุ หรือการอาชีพ

5. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ มีการจัดกิจกรรมเพื่อรณรงค์การปลูกต้นไม้หรือการดูแลรักษาต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว รองลงมาคือ มีการส่งเสริมเกี่ยวกับการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ มีการจัดตั้งดูแลระบบสาธารณูปโภค ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัดเพชรบุรี พ.ศ.2557-2560 ฉบับทบทวน กล่าวว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้าน การบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แนวทางการพัฒนา ดังนี้ 1) สร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการจัดสรรทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2) เฝ้าระวังและป้องกันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 3) บำบัดฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 4) ศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5) ขยายการให้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการน้ำเสียและขยะมูลฝอย

ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

1. ด้านการวางแผน โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ มีการกำหนดนโยบายวางแผนการปฏิบัติงานไว้เป็นสายลักษณะอักษรอย่างชัดเจน รองลงมาคือ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ของแผนการปฏิบัติงานขององค์กร ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ มีการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานโครงการให้สอดคล้องกับนโยบายและปัญหาของชุมชน ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ สนธยา พลศรี (2550 : 3-5) กล่าวว่า การวางแผน เป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายนโยบาย ตลอดจนวิธีการในการปฏิบัติกิจการงานต่างๆ ไว้ล่วงหน้าเพื่อให้ทุกคนในองค์กรถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลงตามกำหนดวันเวลาและเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การวางแผนในอนาคตจะต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้และเป็นการ

ยอมรับของผู้บริหารและพนักงานขององค์การด้วยการวางแผนโดยผู้บริหารระดับต้นหรือระดับกลางมีระยะเวลาสั้นกว่า การวางแผนโดยผู้บริหารระดับสูง

2. ด้านการจัดการบุคลากร โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย รองลงมาคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในลักษณะที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ บุคลากรในองค์กรมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ คีรอร์ ชันธหัตถ์ (อ้างถึงใน เสริมพงษ์ ธิปไตย, 2552 : 21) กล่าวว่า การจัดคนเข้าทำงาน เป็นการบริหารงานบุคคล เริ่มตั้งแต่ การสรรหา การคัดเลือก การมอบหมายงาน การบำรุงรักษา การพัฒนา การเลื่อนตำแหน่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ Lather Gulicks (อ้างถึงใน จำรัส จันทรแสงสี, 2552) ที่ได้กล่าวว่า องค์กรต้องมีการบริหารงานบุคคลที่ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น

3. ด้านการอำนวยการ โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ มีการสร้างแรงจูงใจแก่ประชาชนในการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รองลงมาคือ ผู้บริหารสามารถเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ องค์กรมีการจัดลำดับความสำคัญของงาน ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ เซียร์ (Sears, n.d. อ้างถึงใน ทศนีย์ โสภิต, 2554 : 14-15) กล่าวว่า การอำนวยการ เป็นการพิจารณาสั่งการและมอบหมายงานจัดให้มีการประสานงาน ในสายงานการปกครองบังคับบัญชา จัดลำดับความสำคัญของงานก่อนหลังมอบอำนาจหน้าที่กระจายอำนาจหรือรวมอำนาจการบริหาร ออกคำสั่งด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษรการพิจารณาใช้คนให้เหมาะกับงาน

4. ด้านการประสานงาน โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากและข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ มีการจัดให้มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการให้ประชาชนทราบล่วงหน้า รองลงมาคือ มีการประสานงานตัวแทนประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการจัดบริการเพื่อความโปร่งใส ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ มีระบบการสื่อสาร ทันสมัยและรวดเร็ว ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ เซียร์ (Sears, n.d. อ้างถึงใน ทศนีย์ โสภิต, 2554 : 14-15) กล่าวว่า การประสานงาน (Coordinating) เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานและตำแหน่งต่างๆ ในหน่วยงานเป็นการประสานงานโดยแผน และผลงานที่เกิดขึ้น โดยการประสานภายในองค์กร ภายนอกองค์กร ในรูปคนต่อคน คนต่อกลุ่มหรือภายในกลุ่ม และกลุ่มต่อกลุ่ม

5. ด้านการรายงานผล โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ มีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในการประกอบการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ มีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามรูปแบบระเบียบที่ทางราชการกำหนด ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานให้หน่วยงานอื่นและประชาชนทราบข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของกูลิคและเออร์วิก (Gulick and Urwick, 1937 อ้างถึงใน ทศนีย์ โสภิต, 2554 : 16) กล่าวว่า การรายงาน (Reporting) เป็นกระบวนการและเทคนิคของการแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาตามชั้นได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน โดยที่มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร (Communication) ในองค์กรอยู่ด้วย

6. ด้านการจัดการงบประมาณ โดยภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ มีการรายงานจำนวนงบประมาณที่ได้รับมาก่อนมีการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ รองลงมาคือ มีการจัดสรรงบประมาณให้ตรงตามระเบียบการใช้เงินงบประมาณขององค์กร ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ มีการแสดงรายรับ-รายจ่ายขององค์กรที่เกิดขึ้นจริง ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ กุลิกและเออร์วิก (Gulick and Urwick, 1937 อ้างถึงใน ทศนีย์ โสภิณ, 2554 : 16) กล่าวว่า ให้งานที่เกี่ยวข้องและประชาชนทราบการงบประมาณ (Budgeting) เป็นภารกิจที่เกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติ การควบคุมเกี่ยวกับการเงินและการคลัง

ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 หาแนวทางที่เหมาะสมในการบริหารและการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

ผลการศึกษาเพื่อกำหนดแนวทางที่เหมาะสมในการบริหารและการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากกรณีศึกษาของผู้บริหารระดับสูงจากการวิจัยพบว่า ความสามารถขององค์กรในฐานะที่เป็นระบบหนึ่งของสังคมในการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายต่างๆ ที่กำหนดไว้ โดยการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรบริหารและแนวทางที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและได้ประโยชน์สูงสุด ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ในขณะเดียวกันสมาชิกขององค์กรสามารถปรับตัวและพัฒนาให้องค์การดำรงอยู่ต่อไปได้ และที่สำคัญบุคลากรที่ปฏิบัติงานควรมีความรู้เฉพาะด้านเป็นอย่างดี ควรได้รับการฝึกทักษะในการปฏิบัติงานร่วมกับประชาชน สร้างทัศนคติที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นตัวขับเคลื่อนให้นโยบายสามารถดำเนินไปได้จนบรรลุเป้าหมาย ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมใจ เดชบำรุง (2559) พบว่า วัฒนธรรมการทำงานไม่ว่าในองค์กรเสมือนจริงซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ด้าน การปฏิบัติงานย่อมแตกต่างไปจากเดิม ทุกคนในระบบองค์กรเสมือนจริง จะต้องร่วมกันดูแลทรัพยากรของตนเอง ดังนั้น การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานนับว่ามีความจำเป็นมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของอุมาพร กาญจนคลอด (2559) พบว่า ความสำเร็จของประสิทธิภาพขององค์กร ส่วนหนึ่งมีผลมาจากการสนับสนุนของผู้บริหาร การกำหนดกลยุทธ์ที่มีความเหมาะสมสอดคล้องกับพื้นที่ปฏิบัติงาน รูปแบบการบริหารที่มีความชัดเจน การประสานงานได้รวดเร็ว ระบบงานที่มีความสะดวก มีเทคโนโลยีในการเสริมทักษะให้บุคลากรในการปฏิบัติงาน การจัดสภาพแวดล้อมในองค์กรเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ตลอดจนผู้บริหารและบุคลากรแต่ละคนควรมีทัศนคติและทักษะความสามารถด้านปัจจัยการจัดการในองค์กรที่แตกต่างกัน เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เคลลี และ โพลเวล (Kelly, McDaid and Powell, 2005) เรื่องประสิทธิภาพของการบริการสุขภาพของภาครัฐพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การให้บริการด้านสุขภาพมีประสิทธิภาพ คือ การให้บริการอย่างใกล้ชิด การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพร้อมของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการให้บริการและผลการศึกษาพบว่า การให้บริการสังคมแก่ประชาชนจะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องมีการให้บริการที่ดี มีการจัดการงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพคือ ต้องมีการติดตามผลการใช้งบประมาณในการให้บริการสังคมแก่ประชาชนและคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ พบว่าส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการจัดการบุคลากร ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านการรายงานผล ด้านงบประมาณ ข้อค้นพบนี้ อาจช่วยให้หน่วยงานภาครัฐที่จัดบริการสาธารณะสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาระบบการจัดบริการสาธารณะให้เกิดความสำเร็จ ดังนี้

1. การสร้างความเข้าใจในจัดบริการสาธารณะโดยมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างหน่วยงานที่มี การจัดบริการสาธารณะในลักษณะการประชุม สัมมนาเพื่อให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือทางวิชาการ
2. มีการประชาสัมพันธ์การจัดบริการสาธารณะให้ประชาชน บุคลากรภายในหน่วยงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เห็นความสำคัญและมีทัศนคติที่ดีต่อการจัดบริการสาธารณะโดยอาศัยสื่อทุกประเภทอย่างต่อเนื่อง
3. ควรให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และชุมชนท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และกำหนดการจัดบริการสาธารณะ เพื่อให้ตอบสนองและเข้าถึงท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ต้องให้ความสำคัญกับการจัดบริการสาธารณะควรมีมาตรการ ดังนี้

1. กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะ ควรแยกภารกิจด้านการจัดบริการสาธารณะออกจากภารกิจด้านอื่นๆ อย่างชัดเจน และมีการส่งเสริมภารกิจโดยดำเนินการจัดสรรงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี และจัดสรรบุคลากร การจัดบริการสาธารณะ ที่มีความรู้ความสามารถ รวมทั้งสนับสนุนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
2. ควรมีการจัดประชุมชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น หรือซักถามข้อสงสัย รวมทั้งอำนวยความสะดวก สร้างความประทับใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ เป็นงานวิจัยที่เกี่ยวกับแนวทางการบริหารที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอื่นๆ
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสบความสำเร็จไปทำการศึกษา กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยังไม่ประสบความสำเร็จ เพื่อจะได้มีแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานด้านการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2551). **ส่วนวิจัยและพัฒนาระบบรูปแบบและโครงสร้าง**. กรุงเทพฯ :

สำนักพัฒนาระบบรูปแบบและโครงสร้าง กระทรวงมหาดไทย.

จังหวัดเพชรบุรี. (2557). **แผนพัฒนาจังหวัดเพชรบุรี พ.ศ.2557-2560 ฉบับทบทวน**. เพชรบุรี : กลุ่มงาน

ยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลจังหวัด สำนักงานจังหวัดเพชรบุรี.

จำรัส จันทร์แสงสี. (2552). **หลักการบริหารงานสมัยใหม่**. ค้นเมื่อ มีนาคม 2559, จาก

<http://www.thaifencing.org/2009-08-15-11-00-25/88-2009-08-17-13-05-20/258-2009-09-08-18-45-53.html>.

ชูศรี วงศ์รัตน์. (2549). **เทคนิคการเขียนเค้าโครงการวิจัย**. นนทบุรี : บริษัทไทเนริติก.

ทัศนีย์ โสภิน. (2554). **แนวทางการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร**.

วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับการสาธารณสุข**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

ยุทธ ไกยวรรณ. (2553). **หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS**. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

วิฑูรย์ อ่องสกุล. (2552). **มุมมองจากอดีตสู่ปัจจุบันและอนาคตในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการภาครัฐ**.

กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สนธยา พลศรี. (2550). **ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

สมใจ เดชบำรุง. (2557). **องค์กรเสมือนจริงเพื่อการศึกษาของกรุงเทพมหานคร**. วารสารวิชาการ

Veridian E- Journal ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม 2557.

สิน พันธุ์พินิจ. (2551). **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.

สุธินี เจริญเครือ. (2555). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลปากน้ำปราม**

อำเภอปรามบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบทมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

เสริมพงษ์ ลิบลับ. (2552). **ประสิทธิผลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองจังหวัด**

ประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบทมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

อุมาพร การญจนคลอด. (2559). **ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย**. วารสาร

Veridian E-Journal ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม 2559.

ภาษาต่างประเทศ

Kelly, M. P., Mc Daid, D., Ludbrook, A., & Powell, J. (2005). **Economic appraisal of public**

health interventions. London : Health Development Agency.