

ปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลกงพาน
พันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

**Administrative Factors Affecting Public Service Delivery: A Case Study of Kong
Phan Phan Don Subdistrict Municipality, Kumphawapi District, Udon Thani
Province**

ปานรวี บุญสิทธิ์

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะและเพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี จำนวน 18 หมู่บ้าน โดยเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ที่เข้ามาขอรับบริการจากเทศบาลตำบลกงพานพันดอน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบความแตกต่าง (T-Test One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สมมุติฐานการวิจัย การบริหารที่แตกต่างกันส่งผลให้การบริการที่แตกต่างกันกรณีศึกษาเทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

ABSTRACT

The research titled Administrative Factors Affecting Public Service: A Case Study of Kong Phan Phan Don Subdistrict Municipality, Kumphawapi District, Udon Thani Province aims to study the administrative factors that affect public service and to examine public service in the case study of Kong Phan Phan Don Subdistrict Municipality, Kumphawapi District, Udon Thani Province, covering 18 villages. Data were collected using questionnaires from a sample of 400 people who used the services at Kong Phan Phan Don Subdistrict Municipality. The data were collected using a 5-point Likert scale questionnaire. Data analysis included descriptive statistics such as frequency, percentage,

mean, and standard deviation, and inferential statistics such as difference tests (t-test, One-way ANOVA) and multiple regression analysis. The research hypotheses were: different management practices result in different levels of service in the case study of Kong Phan Phan Don Subdistrict Municipality, Kumphawapi District, Udon Thani Province; and different demographic factors affect the provision of public service in the same case study.

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นพันธกิจที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย โดยเฉพาะเทศบาล ซึ่งถูกจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำหน้าที่จัดบริการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ ทั้งในด้าน โครงสร้างพื้นฐาน สาธารณสุข การศึกษา สิ่งแวดล้อมและการส่งเสริมเศรษฐกิจและสังคมท้องถิ่น ในปัจจุบัน การบริหารงานภาครัฐได้เปลี่ยนแปลงตามแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management--NPM) ซึ่งมุ่งเน้นความมีประสิทธิภาพ ความโปร่งใสและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็วและตรงประเด็น แนวคิดนี้ได้สะท้อนถึงความจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะเทศบาลต้องปรับตัวและพัฒนากระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการสาธารณะเทศบาลถือเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด

เทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี เดิมเป็น สุขาภิบาล เช่นเดียวกับหลายพื้นที่ในชนบท ต่อมาได้รับการยกฐานะเป็น องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ตามนโยบายการกระจายอำนาจในทศวรรษ 2530 – 2540 และภายหลังได้ปรับปรุงแบบการบริหารให้มีความเข้มแข็งขึ้น โดยยกฐานะเป็น เทศบาลตำบลกงพานพันดอนตาม พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เทศบาลตำบลกงพานพันดอนมีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุม จำนวน 18 หมู่บ้าน ในตำบลกงพานพันดอน มีประชากรทั้งหมด 11,376 คน รวมทั้งผู้ประกอบการขนาดเล็กและแรงงานนอกระบบ หน้าที่หลักของเทศบาลคือ การจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เช่น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานท้องถิ่น (ถนน ไฟฟ้า ประปา) การจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย การรักษาความสะอาด การสาธารณสุขป้องกันโรค การส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน

อย่างไรก็ตาม การบริหารจัดการของเทศบาลยังคงประสบปัญหา เช่น ข้อจำกัดด้านงบประมาณ ขาดแคลนบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ การบริหารงานที่ยังเน้นเชิงปฏิบัติการมากกว่าเชิงกลยุทธ์ ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่แตกต่างกัน รวมทั้งการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ยังไม่เต็มที่ ปัจจัยเหล่านี้อาจส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกงพานพันดอนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ทราบถึงระดับผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการสาธารณะ ปัจจัยที่เอื้อต่อหรือเป็นอุปสรรคในการบริหาร รวมทั้งหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

1.2.2 เพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

สมมุติฐานการวิจัย

1.3.1 การบริหารที่แตกต่างกันส่งผลให้การบริการที่แตกต่างกันกรณีศึกษาเทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

1.3.2 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการให้บริการสาธารณะกรณีศึกษาเทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเลือกใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้กำหนดขอบเขตของการทำวิจัยไว้ดังนี้

1.4.1 ด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) รายได้ต่อเดือน
- 5) อาชีพ

1.4.2 ปัจจัยทางการบริหาร ประกอบด้วย

- 1) ด้านคน
- 2) ด้านเงิน
- 3) ด้านสิ่งของ
- 4) ด้านการจัดการ

1.4.3 การให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วย

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2) การให้บริการตรงต่อเวลา
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ความหมายของการบริการสาธารณะ การให้บริการสาธารณะ (Public Service--Delivery) เป็นหน้าที่ กิจการที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ใน การอำนาจการของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนใน การนั้น ๆ ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายและนิยามที่แตกต่างกันออกไป

Katz & Danet (1973) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการ ของ องค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

(1) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) การติดต่อเฉพาะเป็นกฎที่หมายความว่าผู้คนและ เจ้าหน้าที่ ต้องติดต่อเฉพาะบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเฉพาะที่พวกเขา กำลังพยายามจัดการ ทาให้ ควบคุมคนหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ง่ายขึ้น เพราะไม่วอกแวกไปเรื่องอื่น

(2) การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง บริการที่เป็นทางการ หมายความว่าผู้ให้บริการต้องปฏิบัติอย่างมีอาชีพและปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน พวกเขาไม่ ควร ปล่อยให้ความสัมพันธ์ส่วนตัวรบกวนการบริการต่อผู้อื่น

(3) การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนโดย ปราศจากอคติ ซึ่งหมายความว่าผู้ให้บริการ ไม่สามารถถูกชักจูง โดยอารมณ์ของผู้ที่พวกเขา กำลัง ให้บริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหาร

การบริหาร หมายถึงการใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรบริหาร (Administrative Resource) เช่น คน เงิน วัสดุสิ่งของและการจัดการ มาประกอบการตามกระบวนการบริหาร (Process of Administration) เช่น POSDCORB Model ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

Simon (1959) การบริหาร หมายถึง ศิลปะในการทำให้สิ่งต่าง ๆ ได้รับการกระทำจนเป็นผลสำเร็จ กล่าวคือผู้บริหารไม่ใช่เป็นผู้ปฏิบัติ แต่เป็นผู้ใช้ศิลปะทำให้ผู้ปฏิบัติทำงานจนสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ผู้บริหารตัดสินใจเลือกแล้ว

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

ปฏิเสธไม่ได้ว่าในปัจจุบันรัฐบาลของประเทศต่าง ๆ ได้มีการปฏิรูประบบราชการ โดยมีความต้องการหลักคือการปรับปรุงระบบการบริหารราชการจากเดิมให้มีความทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ และมีความรวดเร็ว คล่องตัว โดยใช้วิธีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากเดิมที่เน้นกฎระเบียบ มาเป็นเน้นประสิทธิภาพในการบริหารงานแทน ซึ่งเรียกได้ว่าเป็นการใช้วิธีการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management--RBM) ประเทศไทยเองได้เริ่มปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน โดยมีปรากฏตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นการบริหารงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว เช่นเดียวกับการบริหารงานของภาคเอกชน

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเชิงกลยุทธ์

การวางแผนกลยุทธ์เป็นการวางแผนเพื่อนำองค์กรไปสู่สิ่งที่ต้องการในอนาคต การจัดทำแผนกลยุทธ์จึงเป็นภาพรวมขององค์กรที่สื่อถึงอนาคตขององค์กรนั้น ๆ ในการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำ มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คำว่า กลยุทธ์ มาจากภาษาอังกฤษว่า (Strategy) หรือยุทธศาสตร์ ให้ความหมายของกลยุทธ์ว่า การรบที่มีเล่ห์เหลี่ยม วิธีการที่ต้องใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เล่ห์เหลี่ยมในการต่อสู้ แนวคิดเกี่ยวกับความหมายของกลยุทธ์

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์ ประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึง การวิเคราะห์เชิงสถิติและการพรรณนา ลักษณะของกลุ่มประชากรในด้านการแจกกระจายสถิติชีพ อายุ เพศและสถานภาพในทางพลเมืองในขณะใด ขณะหนึ่งหรือช่วงระยะเวลาหนึ่ง

นัฐคา ทับอ้อม (2565) ได้กล่าวว่ประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติ ที่วัดได้ของประชากรจะสามารถช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมายส่วนในด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรมจะช่วยให้สามารถเข้าใจถึงความรู้สึกนึกคิดของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลในด้านประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายคนที่มีลักษณะ ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันนั้นย่อมจะมีลักษณะทางด้านจิตวิทยาที่แตกต่างกันด้วย

การบริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลงพานพันดอน อำเภอภูมลาวปี จังหวัดอุดรธานี

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นจะเป็นผู้ดำเนินการบริหารท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนใน ท้องถิ่นอย่างเป็นทางการ ภายใต้กรอบนโยบายและการกำกับดูแลของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการบริหารงานในระดับรองจากระดับชาติ หรือระดับรัฐ การบริหารงานท้องถิ่นเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาล เพื่อให้ ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเอง ในรูปแบบของการปกครองท้องถิ่น (Local Government) การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปัจจุบัน ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีความตระหนักในความมีมาตรฐาน โดยเฉพาะการบริหารงานที่มีลักษณะเป็นการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน

ปัจจัยทางการบริหาร

หมายถึง องค์ประกอบหรือทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงานและการจัดการภายในองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัจจัยเหล่านี้เป็นเสมือน เครื่องมือ ที่ผู้บริหารต้องใช้ในการวางแผน จัดการ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร โดยทั่วไป ปัจจัยทางการบริหารมักประกอบด้วยองค์ประกอบหลักที่เรียกว่า 4MS หรือในบางบริบทอาจขยายเป็น 7MS องค์ประกอบหรือทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงานและการจัดการภายในองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัจจัยเหล่านี้เป็นเสมือน เครื่องมือ ที่ผู้บริหารต้องใช้ในการวางแผน จัดการ และควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร โดยทั่วไป ปัจจัยทางการบริหารมักประกอบด้วยองค์ประกอบหลักที่เรียกว่า 4MS หรือในบางบริบทอาจขยายเป็น 7MS

แนวคิด 4M ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานในการบริหารจัดการ Kaoru Ishikawa (1940) เป็นบุคคลสำคัญที่มักถูกกล่าวถึงในฐานะผู้พัฒนาหรือผู้ที่ทำให้แนวคิด 4MS (และ 6MS/8MS) เป็นที่รู้จักและถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลาย แนวคิดเรื่องปัจจัยทางการบริหารที่เรียกว่า 4MS หรือขยายเป็น 7MS นั้น ไม่ได้เกิดจากการวิจัยของบุคคลเพียงคนเดียว แต่เป็นแนวคิดที่พัฒนาและปรับปรุงมาอย่างต่อเนื่องใน

สาขาวิชาการบริหารจัดการและการผลิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการควบคุมคุณภาพและการปรับปรุงกระบวนการ เป็นผู้เสนอแนวคิดหลัก ซึ่งประกอบด้วย

Man (คน/บุคลากร) ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด รวมถึงผู้บริหารและพนักงานทุกคนในองค์กร ความสามารถ ความรู้ ทักษะ แรงจูงใจและขวัญกำลังใจของบุคลากรส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของการบริหารจัดการ

Money (เงิน/งบประมาณ/ทรัพยากรทางการเงิน) แหล่งเงินทุน งบประมาณ และการบริหารจัดการทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อการดำเนินงาน การลงทุน และความอยู่รอดขององค์กร

Material (วัสดุ/วัตถุดิบ/อุปกรณ์) ทรัพยากรทางกายภาพต่างๆ ที่จำเป็นในการผลิตสินค้าหรือบริการ เช่น วัตถุดิบ เครื่องจักร อุปกรณ์สำนักงาน สถานที่ เป็นต้น

Method (วิธีปฏิบัติงาน/กระบวนการ) ขั้นตอน กระบวนการทำงาน ระบบงาน และวิธีการจัดการต่างๆ ที่กำหนดขึ้นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐาน นอกจากนี้ 4MS ข้างต้น ในการบริหารจัดการสมัยใหม่อาจมีการเพิ่มปัจจัยอื่นๆเข้ามา

Machine (เครื่องจักร/เทคโนโลยี) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เครื่องจักร หรือนวัตกรรมต่างๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุน

Market (ตลาด) การเข้าใจความต้องการของลูกค้า คู่แข่ง และสถานะตลาด เพื่อกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสม

Morale (ขวัญและกำลังใจ) สภาพจิตใจทัศนคติ และความพึงพอใจของบุคลากร ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร

การบริหารจัดการปัจจัยเหล่านี้ให้มีความสอดคล้องและมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

Drucker (2005) กล่าวว่า การบริหารเป็นศิลปะอย่างหนึ่งในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันกับผู้อื่น

Bartol & Martin (1991) ได้ให้ความหมายการบริหารว่า เป็นกระบวนการที่ทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบผลสำเร็จด้วยการวางแผน การจัดการองค์กร การชี้นำ และการควบคุม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการให้บริการ สาธารณะ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลกวางพอนพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ซึ่งงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศที่สนับสนุนแนวคิดและผลการศึกษา ดังนี้

คณาจารย์ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ม.ป.ป.) การบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์

ฉัตรชัย นาดำพลอย (2562) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นกิจกรรมสำคัญของแผนการปรับเปลี่ยนบทบาท ภารกิจและวิธีการบริหารงานของภาครัฐ

ชญานิษฐ์ โสรส (2559) ความสามารถของผู้ให้บริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การนำเสนอคุณภาพ การบริการให้ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำ เป็นต้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี โดยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะกรณีศึกษาเทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

รูปแบบของการทำวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาขอรับบริการของเทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี และเป็นการวิจัยแบบภาคตัดขวาง (Cross Sectional Study) เนื่องจากเป็นการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างในช่วงเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียวเท่านั้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ดังนี้

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรต้น

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
1) เพศ
2) อายุ
3) ระดับการศึกษา
4) รายได้ต่อเดือน
5) อาชีพ

ปัจจัยทางการบริหาร
1) ด้านคน
2) ด้านเงิน
3) ด้านวัสดุสิ่งของ
4) ด้านการจัดการ
(Frederick W. Taylor 1911)

ตัวแปรตาม

การให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลลงพนานพิน ดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี
1) การให้บริการอย่างเสมอภาค
2) การให้บริการตรงต่อเวลา
3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า
(Greenwood et al. 1988)

ตัวแปรการวิจัย ที่ใช้เกี่ยวกับการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรต้น (Independent Variable) ดังนี้

1.1 ด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) รายได้ต่อเดือน
- 5) อาชีพ

1.2 ปัจจัยทางการบริหาร ประกอบด้วย

- 1) ด้านคน
- 2) ด้านเงิน
- 3) ด้านสิ่งของ
- 4) ด้านการจัดการ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ดังนี้

2.1 การให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วย

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2) การให้บริการตรงต่อเวลา
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการกับทางเทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี จากข้อมูลจำนวนประชากรในเขตรับผิดชอบ จำนวน 18 หมู่บ้าน มีประชากรรวม ทั้งหมด 11,376 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 21 กรกฎาคม 2568) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการ (Accidental Sampling) จำนวน 400 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้วิธีการสำรวจและรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลกงพานพันดอน จำนวน 18 หมู่บ้าน โดยเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ที่มาขอรับบริการจากเทศบาลตำบลกงพานพันดอน เพื่อให้ทราบถึงตัวแปรที่สำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ที่ส่งต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 ปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการ

ให้บริการสาธารณะ

ตอนที่ 3 การให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี
จังหวัดอุดรธานี

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมุติฐาน
โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง มากกว่า 2 กลุ่ม
P	แทน	ความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานแสดงถึงน้ำหนักของ ความสำคัญหรืออิทธิพลของตัวแปรต้นแต่ละด้าน ที่มีผลต่อตัว แปรตาม
R Square	แทน	ค่าที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรต้นทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม
R Square Adjusted	แทน	ค่า R Square ที่ปรับแก้แล้ว
Std. error of the Estimate	แทน	ค่าที่แสดงระดับความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการ ใช้ตัวแปร ต้นทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม
Sig	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกค่านัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย ปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะและเพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอาชีพ โดยมีปัจจัยทางการบริหาร ด้านคือ 1) ด้านคน 2) ด้านเงิน 3) ด้านสิ่งของ 4) ด้านการจัดการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนที่ได้เข้ามาขอรับบริการจากเทศบาลตำบลกงพานพันดอน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะและการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ ส่วนใหญ่จะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 31 ปีขึ้นไป - 40 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย มีรายได้เฉลี่ย 10,001 บาทขึ้นไป - 20,000 บาท และ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป เป็นส่วนใหญ่

ตอนที่ 2 ปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ด้านคน ด้านเงิน ด้านสิ่งของและด้านการจัดการ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ในการบริหารที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะเทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นด้านแล้ว พบว่า ด้านคน (Man) มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ด้านวัสดุสิ่งของ (Materials) ระดับความพึงพอใจมาก ด้านเงิน (Money) มีระดับความพึงพอใจมากและด้านการจัดการ (Management) ระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ผลการศึกษา พบว่า ในการให้บริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมในระดับความพึงพอใจมาก การให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด การให้บริการตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย ปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะและเพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอาชีพ ไม่ใช่ปัจจัย

ทางการบริหารที่มีผลต่อการให้ในบริการสาธารณะ ในส่วนการบริการสาธารณะ พบว่า ด้านคน (Man) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด และในส่วนด้านเงิน (Money) ด้านวัสดุสิ่งของ (Materials) ด้านการจัดการ (Management) มีระดับความพึงพอใจมาก ต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล กงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรมีงบประมาณในการจัดทำจุดให้ผู้มาขอรับบริการ มีที่นั่งพัก ในการรอรับบริการที่ หลากหลาย มีสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อการเรียนรู้ ข่าวสาร ในเขตเทศบาลหรือสื่อความรู้ต่าง ๆ ที่มาก ขึ้น
2. ควรจัดทำป้ายหรือข้อความที่บอกจุดต่าง ๆ ให้ชัดเจนครอบคลุมมากขึ้น
3. ควรมีเจ้าหน้าที่คัดกรอง สอบถาม เพื่อให้ประชาชนไปยังจุดที่จะใช้บริการได้รวดเร็วมากขึ้น

ข้อเสนอในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะและเพื่อ ศึกษาการให้บริการสาธารณะ เทศบาลตำบลกงพานพันดอน อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ของ ประชากรเฉพาะในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลกงพานพันดอน ผู้วิจัยเห็นควรขยายขอบเขตการ วิจัยไปยังในส่วนเทศบาลรอบนอก เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยที่ครอบคลุมมากขึ้นและควรศึกษาใน ด้านอื่น ๆ ในการบริการเฉพาะให้มากขึ้น เพื่อทราบถึงปัญหาและพัฒนาได้ตรงจุดต่อไป

บรรณานุกรม

- คณาจารย์ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา. (2562). การบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
(วารสารคณะครุศาสตร์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ม.ป.ป.).
- ฉัตรชัย นาถ่าพลอย. (2562). การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในสังคมปัจจุบัน
(วารสารนวัตกรรม การศึกษาและการวิจัย.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชญานิษฐ์ โสรส. (2559). คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อ
ภาพลักษณ์ไปรษณีย์ไทย.(วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ตระกุล มีชัย. (2558). รายงานการปฏิรูปประเทศด้านการกระจายอำนาจการจัดการ
บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)
สถาบันพระปกเกล้า.

- นัฐดา ทับอิม. (2565). *ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ และปัจจัยภาพลักษณ์องค์กร.*
(วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ณัทกวี ศิริรัตน์ & จักร. (2564). *องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริการสาธารณะ.*
(วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- พระครูปลัดประวิทย์ วรธมโม และคณะ. (2564). *การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้กับ
การบริหารงานภาครัฐ. (วารสารมหาจุฬานาครธรรมศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- วชิราพร บุนนท์. (2565). *การพัฒนาตัวบ่งชี้การบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา
จังหวัดหนองคาย. (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.*
- วิโรจน์ คงเทพ. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาล
เมืองพัทลุง. (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยสยาม.*
- Bartol & Martin. (1991). *Management. New York: McGraw-Hill.*
- Drucker. (2005). *Tasks, responsibilities, practices. New York: Truman Talley Books.*
- Frederick W. Taylor. (1911). *Principle of Scientific Management.*
- Gopinath C. & Julie Siciliano. (2005). *Strategize Experiential Exercises in Strategic
Management. (2 nd ed.) Thomson South-Western.*
- Greenwood et al. (1988). *Investment, Capacity Utilization, and the Real Business Cycle.*
- John G. Gaber. (2000). *Further research has been conducted on issues of equality in
access to public services and citizen decision-making. Master of Business Administration
Thesis*
- Kaoru Ishikawa. (1940). *PDCA ,Plan-Do-Check-Act.*
- Katz & Danet. (1973). *Bureaucrey as a Problem for Sociology and Society. New York,
Basic Books.*
- Lucy Gilbert & Birkhead. (1957). *Equality in the distribution of local services. Master of
Business Administration Thesis.*
- Millett. (1977). *Management in the public service: the quest for effective performance.
McGraw-Hill.*
- Morrison, Renfro & Boucher. (1987). *Future Research and the Strategic Planning
Process. Journal of Master of Business Administration.*

- Morgan Housel.(2020). Money management Spending, investing, including risk management and cash flow management.*Master of Business Administration.*
- Stephen P. Osborne. (2010).THE NEW PUBLIC GOVERNANCE Emerging perspectives on the theory and practice of public governance. *Master of Business Administration.*
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1988). SERVQUAL: *A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Marketing.*
- Rondinelli. (1981). Decentralization of Government in Comparative Perspective: *Theory and Practice in Developing Countries*
- Simon. (1959). *Managerial Behavior: A Study of Decision-Making Processes in Administrative Organizations.*
- Thomas Carlyle. (1840). Human resource studies. *The English Historical Review, Volume 132, Issue 555, April 2017, Pages 286–317*