

500

**การเปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวก
และการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบัง
กับเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรี**

นางสาวศิริลักษณ์ สุขขุม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2551

**The Comparison of Management Administration in Terms of Facilitating and
Serving the People between the Laemchabang and Bangphra Subdistrict
Municipalities in Chonburi Province**

Miss Sirilak Sukkhum

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2008

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การเปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรี

ชื่อและนามสกุล นางสาวศิริลักษณ์ สุขขุม

แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ
2. อาจารย์ พลเอกศิริินทร์ ฐูปกล้า

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์อุคร ตันติสุนทร)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ)

..... กรรมการ
(อาจารย์ พลเอกศิริินทร์ ฐูปกล้า)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

วันที่...13...เดือน.....สิงหาคม..... พ.ศ. ...2552...

ชื่อวิทยานิพนธ์ การเปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรี

ผู้วิจัย นางสาวศิริลักษณ์ สุขขุม **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2) อาจารย์ พลเอกศิริรินทร์ ฐูปกล้า
ปีการศึกษา 2551

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ (1) การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรี (2) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรี (3) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรี ทั้งนี้ ได้นำการบริหารจัดการตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเปรียบเทียบ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบ รวมทั้งการหาค่าความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.87 กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำ รวมทั้งประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง รวม 1,259 คน สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนามดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2551 ถึง วันที่ 10 กันยายน 2551 เก็บแบบสอบถามกลับคืนได้ 1,078 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.62 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สำหรับสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า (1) เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ล้วนเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ในภาพรวม เทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ทั้ง 4 ด้าน (2) ปัญหาที่สำคัญของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง คือ การลดระยะเวลาหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็น รวมทั้งการดำเนินงานตามโครงการสำคัญยังไม่ประสบผลสำเร็จ และ (3) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ที่สำคัญคือ เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรเน้นการลดระยะเวลาหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นและควรสนับสนุนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยหน่วยงานภายนอก

คำสำคัญ การเปรียบเทียบการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบล จังหวัดชลบุรี

Thesis title: The Comparison of Management Administration in Terms of Facilitating and Serving the People between the Laemchabang and Bangphra Subdistrict Municipalities in Chonburi Province

Researcher: Miss. Sirilak Sukkhum; **Degree:** Master of Public Administration;

Thesis advisors: (1) Dr. Wiruch Wiruchnipawan, Associate Professor; (2) General Sirindra Dhupklum;

Academic year: 2008

Abstract

The main objectives of this study were to comparatively study (1) management administration in terms of facilitating and serving the people between the Laemchabang and Bangphra Subdistrict Municipalities in Chonburi Province, (2) problems of management administration in terms of facilitating and serving the people between the Laemchabang and Bangphra Subdistrict Municipalities in Chonburi Province, and (3) development guidelines of management administration in terms of facilitating and serving the people between the Laemchabang and Bangphra Subdistrict Municipalities in Chonburi Province. The management administration according to the Performance Agreement of Agency was applied as conceptual framework of this comparative study.

This study was a survey research using questionnaires which passed pre-test including the checks of validity and reliability of the questionnaires at 0.87 level. The sample groups of 1,259 were the political and permanent municipality officials as well as the people in areas of the 2 municipalities. The field data was collected during August 1, 2551 to September 10, 2551. The 1,078 sets of questionnaire were collected, equal to 85.62% of the total samples. Statistics used were percentage, mean, standard deviation, and t-test.

The comparative study results showed the opinions of the samples that (1) both municipalities agreed at the high level that the overview of management administration efficiencies in terms of facilitating and serving the people according to the Performance Agreement of Agency of 4 factors were high; (2) the important problems of both municipalities were the failures of reduction unnecessary time or steps of performance including the major project procedures; and (3) the important development guidelines of management administration in terms of facilitating and serving the people were the both municipalities' concentration on reduction of unnecessary time or steps of official performance and supporting the evaluation of official performance by the external agency.

Keywords: Comparison of management administration, facilitating and serving the people, the Subdistrict Municipalities Chonburi Province

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษา เรื่อง “การวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรี” ครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดีด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์ พลเอกศิริรินทร์ ชูปกกล้า และอาจารย์อุตร ดันดีสุนทร ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ด้วยดีตลอดมา ส่งผลให้การทำรายงานศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในปัจจุบันและเป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของอาจารย์ทั้ง 3 ท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกคน เพื่อนักศึกษา MPA1 MPA2 MPA3 และ MPA4 ที่ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ สนับสนุนและให้กำลังใจซึ่งกันและกันตลอดมา และที่จะลืมขอบคุณไม่ได้คือ (1) คุณแอม เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลแหลมฉบัง (2) นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลบางพระ ที่อนุญาตให้เข้าไปแจกแบบสอบถาม (3) เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบางพระที่ช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามทุกท่าน (4) พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำที่ปฏิบัติราชการในเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระทั้ง 2 แห่ง และ (5) คุณวงศกร ศิลมมงคล

ท้ายสุดนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณและคุณประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้แก่ คุณพ่อคุณแม่ พี่สาวและครอบครัววงมยา ตลอดจนคุณครูอาจารย์ทุกท่านที่เคยอบรมสั่งสอนศิษย์ ซึ่งเป็นผู้มีพระคุณอันยิ่งใหญ่ รวมทั้งพี่น้องประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรีทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นอย่างดี

ศิริลักษณ์ สุขขุม

มกราคม 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ท
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	6
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน (ตัวแปรอิสระ).....	17
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้ บริการประชาชน (ตัวแปรตาม).....	24
แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการ อำนวยความสะดวกและการบริการประชาชน.....	26
ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลแหลมฉบัง และเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรีในเชิงเปรียบเทียบ.....	32
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ระยะเวลาทำการวิจัย.....	49
แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ.....	49
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง.....	52
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้แบบสอบถาม.....	55
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอที่ได้การแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมกลุ่ม ตัวอย่าง.....	135
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	159
สรุปการวิจัย.....	159
อภิปรายผล.....	171
ข้อเสนอแนะ.....	189
บรรณานุกรม.....	195
ภาคผนวก.....	198
ประวัติผู้วิจัย.....	207

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 2.1	ขั้นตอนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ.....	20
ตารางที่ 2.2	ตารางแสดงประเด็นการประเมินผล.....	21
ตารางที่ 2.3	การเปรียบเทียบความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ระหว่าง เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระ.....	37
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บ รวบรวมได้จริง.....	41
ตารางที่ 3.2	ระยะเวลาและแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ.....	49
ตารางที่ 4.1	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของ เทศบาลตำบลแหลมฉบัง.....	52
ตารางที่ 4.2	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของ เทศบาลตำบลบางพระ.....	53
ตารางที่ 4.3	การวิเคราะห์เปรียบเทียบจำนวนและค่าร้อยละระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ของเทศบาลตำบลแหลมฉบังและกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลบางพระ.....	54
ตารางที่ 4.4	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการ ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาล ตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของ หน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ.....	56
ตารางที่ 4.5	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการ ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาล ตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วย งานด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ.....	58
ตารางที่ 4.6	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการ ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาล ตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของ หน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ.....	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.7	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ	61
ตารางที่ 4.8	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ	63
ตารางที่ 4.9	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ	65
ตารางที่ 4.10	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนาศูนย์หรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ	67
ตารางที่ 4.11	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนาศูนย์หรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ	69
ตารางที่ 4.12	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนาศูนย์หรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ.....	72
ตารางที่ 4.14 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ.....	73
ตารางที่ 4.15 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ.....	77
ตารางที่ 4.16 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านประสิทธิภาพของการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ.....	79
ตารางที่ 4.17 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติ.....	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.18 คำสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ ภาพรวมการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบล บางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ.....	85
ตารางที่ 4.19 คำสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการ บริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการ ปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผล ตามแผนปฏิบัติราชการ	88
ตารางที่ 4.20 คำสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติ ราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผน ปฏิบัติราชการ	89
ตารางที่ 4.21 คำสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการ บริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติ ราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามแผนปฏิบัติราชการ	91
ตารางที่ 4.22 คำสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการ บริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติ ราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านคุณภาพการให้บริการ ตามแผนปฏิบัติราชการ	92

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.23 คำสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการ ปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ.....	94
ตารางที่ 4.24 คำสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการ ปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ.....	95
ตารางที่ 4.25 คำสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติ ราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนองค์กรหรือ หน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ.....	96
ตารางที่ 4.26 คำสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติ ราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนองค์กร หรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ.....	98
ตารางที่ 4.27 คำสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและ การให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับ เทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตาม คำรับรองหน่วยงานด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ.....	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.28	ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ	102
ตารางที่ 4.29	ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ	104
ตารางที่ 4.30	ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองหน่วยงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ	106
ตารางที่ 4.31	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ	109
ตารางที่ 4.32	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ	110

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
<p>ตารางที่ 4.33 คำสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ</p>	111
<p>ตารางที่ 4.34 คำสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ</p>	112
<p>ตารางที่ 4.35 คำสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ</p>	113
<p>ตารางที่ 4.36 คำสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ</p>	114
<p>ตารางที่ 4.37 คำสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ</p>	115

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.38	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ.....	116
ตารางที่ 4.39	ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ.....	118
ตารางที่ 4.40	ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ.....	120
ตารางที่ 4.41	ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ.....	122
ตารางที่ 4.42	ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ.....	124

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.43 คำสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัย ภายในที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลแหลมฉบังประสบผลสำเร็จ	126
ตารางที่ 4.44 คำสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัย ภายในที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการ อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาล ตำบลบางพระประสบผลสำเร็จ	127
ตารางที่ 4.45 คำสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อปัจจัยภายในที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบผลสำเร็จ	128
ตารางที่ 4.46 คำสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัย ภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลแหลมฉบังประสบผลสำเร็จ	131
ตารางที่ 4.47 คำสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัย ภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลบางพระประสบผลสำเร็จ	132
ตารางที่ 4.48 คำสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบผลสำเร็จ	133

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.49	ค่าสถิติสรุปการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการ ปัญหา แนวทางการพัฒนา ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการ ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จ และภาพรวมและภาพแนวโน้มการบริหารจัดการ.....	140
ตารางที่ 5.1	สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระ จำแนกตามประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับการศึกษา.....	162
ตารางที่ 5.2	สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระจำแนกตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน.....	163
ตารางที่ 5.3	สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระ จำแนกตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน.....	166
ตารางที่ 5.4	สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระ จำแนกตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน.....	168

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 5.5	สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จ.....	170
ตารางที่ 5.6	ตารางเปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานทั้ง 4 ด้าน.....	172
ตารางที่ 5.7	ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จ.....	186

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้.....	5
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างของเทศบาลนคร.....	31
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างของเทศบาลตำบลแหลมฉบัง.....	34
ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถาม.....	45
ภาพที่ 4.1 ค่าสถิติสรุปการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระ ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน.....	138
ภาพที่ 5.1 ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระ ในจังหวัดชลบุรี โดยนำกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วยปัญหา สาเหตุ และแนวทาง การพัฒนา ที่เรียกว่า “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา มาประยุกต์ใช้.....	185

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารท้องถิ่น ได้เกิดขึ้นในสมัยรัชกาลของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) โดยทรงการดำเนินกิจการท้องถิ่นในรูปแบบของสุขาภิบาลขึ้นที่กรุงเทพฯ เป็นแห่งแรก และในปี พ.ศ. 2448 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งสุขาภิบาลท่าฉลอมขึ้น จากการรวมตัวกันของชาวท่าฉลอมเพื่อร่วมมือดำเนินกิจกรรมของท้องถิ่น และถือว่าสุขาภิบาลท่าฉลอมเป็นจุดเริ่มต้นของการปกครองตนเองและการบริหารท้องถิ่น โดยประชาชนและเพื่อประชาชน พ.ศ. 2451 สมัยรัชกาลของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศพระราชบัญญัติจัดการสุขาภิบาลตามหัวเมือง ร.ศ. 127 ขึ้น เพื่อเป็นหลักเกณฑ์และวิธีการที่จะใช้เป็นการทั่วไปสำหรับการจัดตั้งและดำเนินกิจการสุขาภิบาล โดยแบ่งสุขาภิบาลออกเป็น 2 ประเภท คือ สุขาภิบาลสำหรับเมือง และสุขาภิบาลสำหรับตำบล พ.ศ. 2452 ได้มีการยกเลิกสุขาภิบาลสำหรับตำบลลงและจัดตั้งสุขาภิบาลท้องถิ่นที่แทน ปี พ.ศ. 2542 ได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาลทั้งหมด ซึ่งทำให้ระบบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยประกอบไปด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

การบริหารจัดการส่วนท้องถิ่นระดับเทศบาลในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วยเทศบาลเมือง 1 แห่ง คือ เทศบาลเมืองศรีราชา และเทศบาลตำบล 3 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลแหลมฉบัง เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ และเทศบาลตำบลบางพระ

ผู้ศึกษาได้เลือกศึกษา เรื่อง “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรี” เนื่องจากเทศบาลทั้ง 2 แห่งนี้ ต่างเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นระดับเทศบาลตำบลแบบเดียวกัน แต่จะมีความความแตกต่างกันทางด้านรายได้ที่ได้จากการบริหารงานและลักษณะทางภูมิประเทศ กล่าวคือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังมีรายได้จากการบริหารงาน 584,706,697.50บาท (เทศบาลตำบลแหลมฉบัง คั่นคั่น

วันที่ 17 พฤษภาคม 2551 จาก <http://www.lcb.in.th>) และลักษณะภูมิประเทศของเทศบาลตำบลแหลมฉบัง เป็นเทศบาลที่อยู่ในชุมชนและการประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอุตสาหกรรม ส่วนเทศบาลตำบลบางพระมีรายได้จากการบริหารงาน 70,643,159.66 บาท (เทศบาลตำบลบางพระ คำนวณวันที่ 17 พฤษภาคม 2551 จาก <http://www.bangphrachon.go.th>) และลักษณะภูมิประเทศของเทศบาลตำบลบางพระ เป็นเทศบาลที่อยู่นอกชุมชนและการประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประมง ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเปรียบเทียบเทศบาลดังกล่าว โดยเห็นว่า ทั้ง 2 เทศบาล นอกจากมีความแตกต่างกันที่รายได้และการประกอบอาชีพของประชาชนส่วนใหญ่แล้ว การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนจะมีความแตกต่างกันด้วยหรือไม่ ในการศึกษาเปรียบเทียบครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ “แนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานที่ประกอบด้วย 4 ด้าน” มาเป็นกรอบแนวคิดสำคัญ เพราะผู้ศึกษาเห็นว่า แนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน เป็นกรอบแนวคิดหรือตัวชี้วัดใหม่สำหรับการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดขึ้น ผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งทางวิชาการและทางปฏิบัติต่อหน่วยงาน บุคลากรของหน่วยงาน และประชาชน

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการวิจัย 4 ข้อ ดังนี้

2.1 การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน

ระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระ

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ไว้เช่นนี้เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (fact) ของสภาพการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่เป็นอยู่ในขณะที่ทำวิจัยสนามของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรีตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานที่ประกอบด้วย 4 ด้านในเชิงเปรียบเทียบ ข้อมูลส่วนนี้จะเป็นส่วนสำคัญทำให้ทราบถึงพื้นฐานการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่งในเชิงเปรียบเทียบ ข้อมูลที่ได้จากวัตถุประสงค์ข้อนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงานตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานของเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่งต่อไป

2.2 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระ

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ข้อนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงทั้งในอดีตและในขณะทำวิจัยสนามในเรื่องปัญหา อุปสรรคหรือข้อขัดข้องของการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรีตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานที่ประกอบด้วย 4 ด้านในเชิงเปรียบเทียบ ข้อมูลส่วนนี้เป็นพื้นฐานสำคัญในการแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่งในเชิงเปรียบเทียบอย่างเป็นระบบ ข้อมูลที่ได้จากวัตถุประสงค์ข้อนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่ง กล่าวคือ การศึกษาปัญหาซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงในอดีตและในปัจจุบันหรือในขณะทำวิจัยสนามจะมีส่วนช่วยให้ทราบและเข้าใจข้อมูลเกี่ยวกับอนาคต เช่นนี้ เป็นลักษณะของการศึกษาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงในอดีตและปัจจุบัน แล้วนำมาทำนายหรือพยากรณ์แนวโน้มในอนาคตได้อย่างมีหลักเกณฑ์และเป็นระบบ

2.3 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระ

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ข้อนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น (opinion) ของผู้ศึกษาเป็นหลักในเรื่องแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรีตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานที่ประกอบด้วย 4 ด้านในเชิงเปรียบเทียบ ข้อมูลที่ได้จากวัตถุประสงค์ข้อนี้จะนำไปใช้ประโยชน์สำหรับการเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่ง ข้อมูลส่วนนี้ส่วนหนึ่งได้มาจากการศึกษาในข้อ 2.1-2.2 ข้างต้น

2.4 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จ

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ข้อนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจถึงปัจจัยสำคัญที่เกื้อกูลให้การนำแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไปใช้ให้ประสบความสำเร็จ โดยการนำกรอบแนวคิดการบริหารจัดการที่เรียกว่า SM มาใช้ในการศึกษา ข้อมูลที่ได้จากวัตถุประสงค์ข้อนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการช่วยส่งเสริมให้

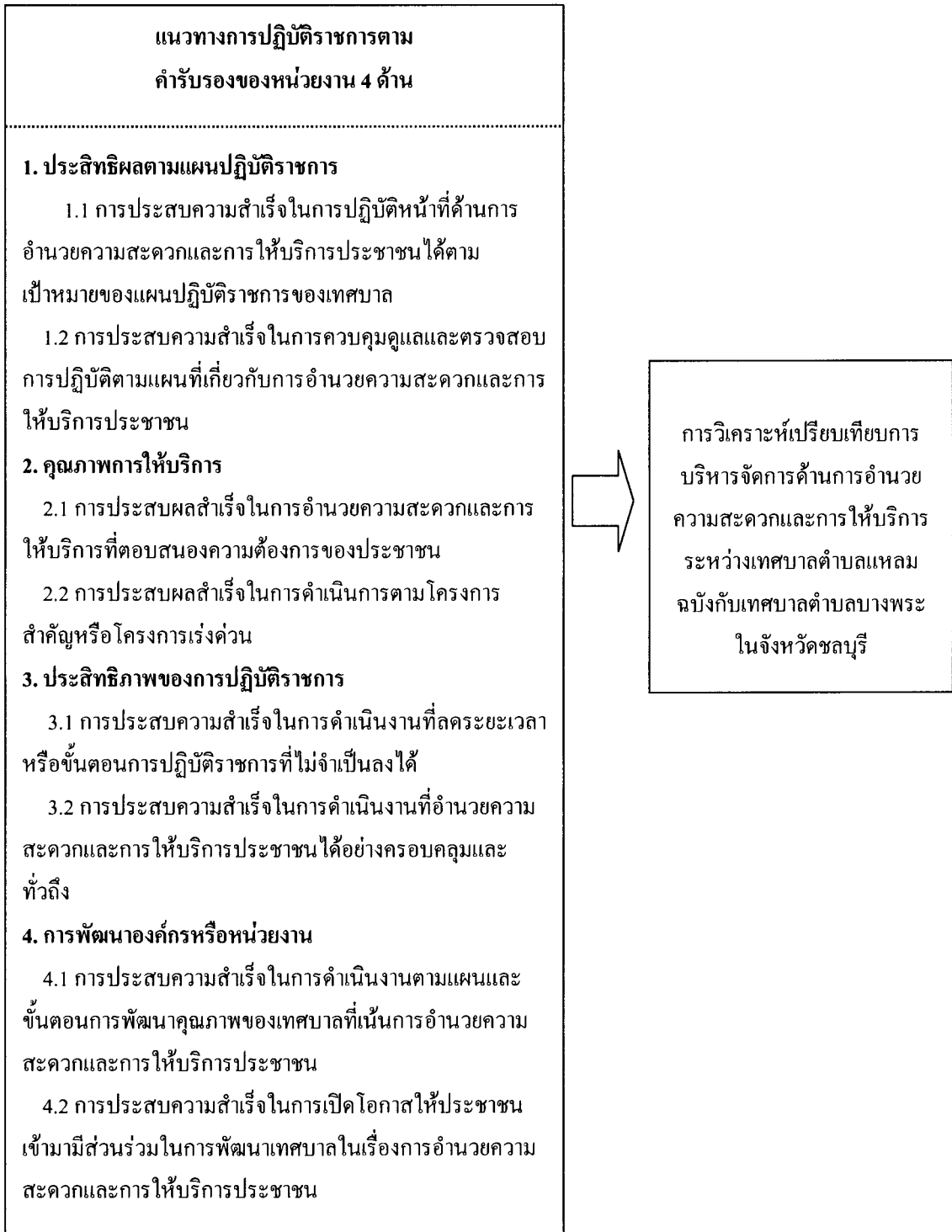
แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่งบังเกิดผลจริงในทางปฏิบัติเพิ่มมากขึ้น

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในที่นี้ ผู้ศึกษาได้นำ “แนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานที่ประกอบด้วย 4 ด้าน” ของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, บทความ เรื่อง “เทคนิคการเขียนงานวิจัย หรือวิทยานิพนธ์” ค้นคืนวันที่ 3 พฤษภาคม 2551 จาก [http:// www.wiruch.com](http://www.wiruch.com)) มาเป็นกรอบแนวคิดสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ โดยถือว่าเป็นตัวแปรอิสระ ทั้ง 4 ด้านนั้น ได้แก่ (1) ประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติราชการ (2) คุณภาพการให้บริการ (3) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ (4) การพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน ส่วน “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรี” ผู้ศึกษาถือว่าเป็นตัวแปรตาม ดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ
และตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้เลือกนำ แนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน มาเป็นกรอบแนวคิดสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ เพราะผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภาครัฐที่ทันต่อเหตุการณ์มากที่สุด เข้าใจง่าย ชัดเจน และเป็นกรอบแนวคิดที่โปร่งใส สามารถตอบสอบได้ โดยมีเกณฑ์ที่ใช้วัดแน่นอนและชัดเจน ไม่คลุมเครือ ทั้งยังเป็นกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่รัฐ สอดคล้องกับการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่ต้องคำนึงถึงผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม กรอบแนวคิดนี้มีข้อบกพร่องบางประการ เป็นต้นว่า ไม่มีเนื้อหาสาระเรื่องของการประสานงาน คุณธรรมจริยธรรม และการสื่อสาร เช่นนี้ ทำให้กรอบแนวคิดนี้ไม่ครอบคลุมการบริหารจัดการครบทุกด้าน ทั้งยังไม่เป็นที่แพร่หลายมากนัก เนื่องจากเป็นกรอบแนวคิดที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการของไทยสร้างขึ้นและนำไปใช้เฉพาะหน่วยงานภาครัฐเท่านั้น โดยยังไม่ครอบคลุมถึงภาคเอกชน

4. ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตการวิจัยซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาค้นคว้าการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ปัญหา ตลอดจนแนวทางการพัฒนา และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญ ทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ ตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังกล่าวข้างต้น โดยผู้ศึกษาได้ให้ความสำคัญต่อวัตถุประสงค์การวิจัยในข้อที่ 1-3 มากเป็นพิเศษ เพื่อให้ทราบและเข้าใจการบริหารและปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาล 2 แห่งดังกล่าวในเชิงเปรียบเทียบนำไปสู่การเสนอหาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนที่ดีและเหมาะสมเพิ่มมากขึ้น

สำหรับขอบเขตด้านเนื้อหาได้แบ่งออกเป็น 5 บท โดยในแต่ละบทมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

บทที่ 1 บทนำ นำเสนอข้อมูลทางวิชาการอย่างเป็นระบบ เริ่มจากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตการวิจัย ข้อจำกัดการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ เช่น หนังสือ บทความ อินเทอร์เน็ต ผลงานวิจัย โดยครอบคลุมเรื่องแนวคิดการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน

บทที่ 3 วิธีดำเนินการ นำเสนอขั้นตอนหรือวิธีวิจัยที่นำมาใช้ในการศึกษารั้งนี้ ประกอบด้วย 6 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล (4) การวิเคราะห์ข้อมูล (5) ระยะเวลาทำการวิจัย และ (6) แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสนาม

บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ เป็นการนำเสนอข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับใช้ในการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระ รวมทั้งบรรณานุกรมและภาคผนวก

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระ

4.3 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (รายละเอียดได้แสดงไว้ในบทที่ 3) แบ่งเป็น

4.3.1 ประชากร คือ บุคลากรเป้าหมายทั้งหมดของการศึกษารั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (1) พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำที่ปฏิบัติราชการในเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระ รวม 472 คน และ (2) ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระ รวม 78,125 คน

4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคคลผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวโดยแบ่งเป็น 2 ประเภทเช่นกัน รวม 1,259 คน กลุ่มตัวอย่างประเภทนี้ได้มาจากการใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane)

สำหรับเหตุผลที่เลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำ รวมทั้งประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลแหลมฉบังและตำบลบางพระ เพราะเป็นบุคคลปฏิบัติงานและเป็นผู้รับบริการในพื้นที่ที่มีความใกล้ชิดกับการบริหารจัดการของเทศบาลทั้ง 2 แห่งและได้รับผลจากการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลดังกล่าวโดยตรง ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเหมาะสม มีคุณภาพและน่าเชื่อถืออย่างมาก

5. ข้อจำกัดในการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แบ่งข้อจำกัดในการวิจัยออกเป็น 3 ด้านเพื่อให้สอดคล้องกับขอบเขตการวิจัยข้างต้น ดังนี้

5.1 ข้อจำกัดด้านเนื้อหา ศึกษาข้อมูลที่เป็นปัจจุบันเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น โดยไม่ศึกษาข้อมูลที่เป็นอดีตหรือศึกษาข้อมูลในเชิงประวัติศาสตร์มากนัก

5.2 ข้อจำกัดด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระเท่านั้น เพราะเป็นพื้นที่ที่เทศบาลตำบลที่ทำการศึกษาเปรียบเทียบตั้งอยู่ และเนื่องจากมีงบประมาณและเวลาในการศึกษาจำกัดจึงทำให้ไม่ได้ครอบคลุมไปถึงพื้นที่อื่นด้วย

5.3 ข้อจำกัดด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นการ (1) ศึกษาพนักงานและลูกจ้างประจำในเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระ โดยไม่ศึกษาเทศบาลตำบลอื่น และ (2) ศึกษาเฉพาะประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระเท่านั้น

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

สำหรับนิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจากคำสำคัญที่ปรากฏอยู่ในหัวข้อวิทยานิพนธ์ วัตถุประสงค์การวิจัย และจากกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

6.1 การเปรียบเทียบ หมายถึง การนำข้อมูลจากหลาย ๆ ที่มาหาข้อเหมือนและข้อแตกต่างกัน โดยในที่นี้หมายถึง การนำข้อมูลของเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระมาศึกษาวิเคราะห์เพื่อหาข้อเหมือนข้อแตกต่างหรือเหมือนกัน จุดคิดของแต่ละเทศบาล

6.2 การบริหารจัดการ ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า management administration หมายถึง แนวทางหรือการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน กิจการสาธารณะหรือการอำนวยความสะดวกและการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยครอบคลุมแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติราชการ (2) คุณภาพการให้บริการ (3) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ (4) การพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนและประเทศชาติได้รับผลประโยชน์มากที่สุด

6.3 การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน หมายถึง งานหรือการดำเนินงานที่หน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรี จะต้องดำเนินการให้กับประชาชนด้วยการบริการด้วยมิตรไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ รวดเร็ว และปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้ อาจเป็นการบริการให้กับประชาชนโดยตรง หรือการบริการทางอ้อม โดยให้ประชาชนมารับบริการหรือเจ้าหน้าที่รัฐ ไปบริการยังพื้นที่นั้น ๆ โดยอาศัยเครื่องมือเข้ามาช่วย เช่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

6.4 แนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน (Performance Agreement of Organization) หมายถึง การกำกับ ดูแล และควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด โดยหน่วยงานของรัฐจะต้องทำข้อตกลงการปฏิบัติงานต่อหน่วยงานซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา และลงนามข้อตกลงนั้นร่วมกันเพื่อเป็นข้อผูกมัดว่าจะดำเนินงานตามที่ได้ตกลงกันไว้ แนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานประกอบ 4 ด้าน

6.4.1 ประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติราชการ หมายถึง ผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้ตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาลและ (2) การประสบความสำเร็จในการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน

6.4.2 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การประสบผลสำเร็จในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและ (2) การประสบผลสำเร็จในการดำเนินการตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วน

6.4.3 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ หมายถึง ผลจากการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เช่น การบริหารงบประมาณ การใช้พลังงาน เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การประสบความสำเร็จในการดำเนินงานที่ลดระยะเวลาหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นลงได้และ (2) การประสบความสำเร็จในการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง

6.4.4 การพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรและการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสนับสนุนแผนการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนา

คุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนและ (2) การประสบความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน

6.5 เทศบาลตำบลบางพระ หมายถึง เทศบาลตำบลในการดูแลของอำเภอศรีราชา

6.6 เทศบาลตำบลแหลมฉบัง หมายถึง เทศบาลตำบลในการดูแลของอำเภอศรีราชา

6.7 พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระ ทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำ ไม่รวมถึงลูกจ้างชั่วคราว พนักงานจ้างชั่วคราว

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษารั้งนี้แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) องค์ความรู้ใหม่ (2) ประโยชน์ในทางวิชาการ และ (3) ประโยชน์ในทางปฏิบัติ

7.1 **องค์ความรู้ใหม่** องค์ความรู้ใหม่ หมายถึง ความรู้ที่กำหนดขอบเขตได้และระบุเฉพาะเจาะจงได้ เป็นสิ่งที่สร้าง ผลิตและพัฒนา เผยแพร่ ถ่ายทอดและสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ โดยผลจากการศึกษาในครั้งนี้จะก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่หรือความรู้ทางวิชาการใหม่ คือ การได้ทราบและเข้าใจถึงการบริหารจัดการและปัญหาของเทศบาล ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการในเชิงเปรียบเทียบของเทศบาล 2 แห่งตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน

7.2 ประโยชน์ในทางวิชาการ แบ่งเป็น

7.2.1 หน่วยงานและบุคลากร เช่น เทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระ รวมทั้งบุคลากรของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ตลอดจนสถาบันการศึกษาและนักศึกษาได้รับความรู้ความเข้าใจทางวิชาการเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนในเชิงเปรียบเทียบตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน

7.2.2 เทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระนำความรู้ความเข้าใจทางวิชาการเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ศึกษาค้นคว้า หรือทำวิจัยต่อไปได้

7.3 ประโยชน์ในทางปฏิบัติ แบ่งเป็น

7.3.1 เทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระจะได้รับประโยชน์จากการศึกษาครั้งนี้ โดยนำข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและข้อเสนอแนะไปใช้ในการบริหารจัดการ การวางแผน และการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานในเชิงเปรียบเทียบได้

7.3.2 ประชาชนได้รับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในเชิงเปรียบเทียบ และอาจนำความรู้ ข้อมูล หรือสาระสำคัญจากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้ในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง และในการติดตามตรวจสอบการบริหารจัดการของเทศบาลต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา เรื่อง “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรี” ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมหรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้สร้างกรอบแนวคิดการวิจัย สร้างแบบสอบถาม และใช้เป็นแนวทางในการเสนอแนะการพัฒนาการบริหารจัดการ เป็นต้น สำหรับการจัดแบ่งหรือกำหนดหัวข้อของบทที่ 2 นี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดหัวข้อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยครอบคลุม 5 หัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน (ตัวแปรอิสระ)
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน (ตัวแปรตาม)
4. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน
5. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรีในเชิงเปรียบเทียบ

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยนำแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความหมายของการจัดการของนักวิชาการ โดยเรียงลำดับจากปีที่เก่าที่สุดถึงปีล่าสุด ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2543: 21-22) ในหนังสือ เรื่อง “องค์การและการบริหาร” กล่าวถึงลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ

1. ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์การ
2. ในด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ งานบริหารจัดการ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การ และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน
3. ในด้านของความรับผิดชอบ งานบริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

พินิจ อภิสมมาตร โยธิน (การวิจัย เรื่อง “ การศึกษาผลการดำเนินงานโครงการส่งเสริมทักษะทางสังคม Hail Trip” ค้นคืนวันที่ 2 มิถุนายน 2551 จาก <http://72.14.235.104>) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการ หมายถึง การปฏิบัติตามหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยอาศัยความสามารถ และการทำงานเป็นทีม มีความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ และพัฒนา ยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (บทความ เรื่อง “การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง” ค้นคืนวันที่ 1 มิถุนายน 2551 จาก <http://www.wiruch.com>) อธิบายคำว่า การบริหารจัดการ หมายถึง แนวทางการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานกิจการสาธารณะ หรือการให้บริการสาธารณะ (public services) ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (บทความ เรื่อง “การวิเคราะห์เปรียบเทียบความหมายของการบริหาร การจัดการ การบริหารการพัฒนา และการบริหารจัดการ” ค้นคืนวันที่ 6 มิถุนายน 2551 จาก <http://www.wiruch.com>) มีความเห็นว่า การบริหารจัดการในฐานะที่เป็นกระบวนการ หรือกระบวนการบริหารจัดการ เกิดได้จากหลายแนวคิด เช่น โปสคอร็บ (POSDCoRB) เกิดจากแนวคิดของ ลูเทอร์ กุลลิก (Luther Gulick) และลินคอล์น เออร์วิค (Lyndall Urwick) ประกอบด้วยขั้นตอนการบริหารจัดการ 7 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ(Organizing) การจัดการคน (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน(Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) ขณะที่กระบวนการบริหารจัดการตามแนวคิดของ เฮนรี ฟาโยล (Henry Fayol) ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุมงาน (Controlling) หรือรวมเรียกว่า พอคค์ (POCCC)

ไม่เพียงเท่านั้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (บทความ เรื่อง “แนวคิดและความหมายของการบริหารและการบริหารจัดการ” ค้นคืนวันที่ 1 มิถุนายน 2551 จาก <http://www.wiruch.com>) ยังมีความเห็นว่า การบริหารจัดการมีลักษณะ 3 ประการ คือ หนึ่ง เป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงาน

ภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐนำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ สอง มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (thinking) หรือการวางแผน (planning) การดำเนินงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating) และ สาม มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ

นอกจากนี้ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (บทความ เรื่อง “แนวคิดและความหมายของการบริหารและการบริหารจัดการ” ค้นคืนวันที่ 4 มิถุนายน 2551 จาก <http://www.wiruch.com>) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการไว้ว่า การบริหาร บางครั้งเรียกว่า การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ถ้าเป็นหน่วยงานภาคเอกชน หมายถึง หน่วยงาน และ/หรือ บุคลากร) ที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของ และหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ เช่น (1) การบริหารนโยบาย (Policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) (3) การบริหารคุณธรรม (Morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) (5) การวางแผน (Planning) (6) การจัดองค์การ (Organizing) (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) (8) การอำนวยความสะดวก (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) (10) การรายงาน (Reporting) และ (11) การงบประมาณ (Budgeting)

ในปี พ.ศ. 2551 วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (บทความ เรื่อง “การวิเคราะห์เปรียบเทียบความหมายของการบริหาร การจัดการ การบริหารการพัฒนา และการบริหารจัดการ” ค้นคืนวันที่ 6 มิถุนายน 2551 จาก <http://www.wiruch.com>) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า คำว่า การบริหารจัดการ (management administration) นำไปใช้ทั้งในหน่วยงานและบุคลากรของภาครัฐและภาคเอกชนเป็นการผสมผสานแนวคิดการบริหารภาครัฐและการจัดการภาคเอกชนเข้าด้วยกัน ถ้านำคำนี้ไปใช้ในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ชัดเจนมากขึ้น อาจใช้คำว่า การบริหารจัดการภาครัฐ (public management administration) ในต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และแคนาดา ได้นำคำว่า การบริหารจัดการ ซึ่งตรงกับคำว่า management administration มาใช้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น ใช้ในวงการศึกษาหรือมหาวิทยาลัย ในหน่วยงานของรัฐ และในหน่วยงานของเอกชน ตัวอย่างเช่น

1. หนังสือ เรื่อง “Union-Management Administration of Employee Training: the Experience of T[ennessee] V[alley] A[uthority]” เขียน โดย William J. McGlothlin ในปี ค.ศ. 1943
2. หนังสือ เรื่อง “Organizational Management Administration for Athletic Program” เขียนโดย Thomas M. Kinder จัดพิมพ์โดย Eddie Bowers Publishing, U.S.; พิมพ์ครั้งที่ 4, ธันวาคม ค.ศ. 1998
3. หนังสือ เรื่อง “Guide to Collection Development and Management Administration, Organization, and Staffing” เขียนโดย Mary H. Munroe, John M. Haar, Peggy Johnson จัดพิมพ์โดย Lanham, Md. : Scarecrow Press, 2001
4. วารสาร “Educational Management Administration & Leadership” Tony Bush (บรรณาธิการ) จาก University of Lincoln, UK (สหราชอาณาจักร) จัดพิมพ์โดย Sage Publications และได้รับความร่วมมือจาก British Educational Leadership, Management & Administration Society, 2005-2007
5. มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้นำคำว่า Management Administration มาใช้ เช่น
 - 5.1 Fairleigh Dickinson University ในแวนคูเวอร์ (Vancouver) ประเทศแคนาดา
 - 5.2 Missouri State University ในมลรัฐมิสซูรี สหรัฐอเมริกา
 - 5.3 Villanova University ในมลรัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา
 - 5.4 University of Northwestern Connecticut ในมลรัฐคอนเนทิคัต สหรัฐอเมริกา
 - 5.5 University of West Texas A&M ในมลรัฐเท็กซัส สหรัฐอเมริกา
 - 5.6 University of Southwestern Medical Center ในเมืองดัลลัส (Dallas) มลรัฐเท็กซัส สหรัฐอเมริกา
6. หน่วยงานของรัฐหรือหน่วยราชการของสหรัฐอเมริกาได้นำมาใช้ เช่น
 - 6.1 กระทรวงสิ่งแวดล้อม (Department of the Environment) ในมลรัฐแมริแลนด์
 - 6.2 หน่วยการปกครองท้องถิ่น คือ Jackson County ในมลรัฐฟลอริดา
7. หน่วยงานของเอกชนในสหรัฐอเมริกาได้นำมาใช้ เช่น
 - 7.1 บริษัท Hewlett Packard
 - 7.2 บริษัท คอมพิวเตอร์ของเอกชน ชื่อ Novell
 - 7.3 บริษัท คอมพิวเตอร์ของเอกชน ชื่อ Knowledgestorm

7.4 บริษัท Gemalto

7.5 บริษัท ViaNett

สรุป จากการศึกษาความหมายของการบริหารจัดการข้างต้น นักวิชาการทั้งหลายได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการไว้แตกต่างกัน เช่น ชงชัย สันติวงษ์ บรรยายถึงลักษณะของงานบริหารจัดการไว้เพียง 3 ด้าน คือ (1) ด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน (2) ด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ และ (3) ด้านของความรับผิดชอบ ขณะที่ พิษณุ อภิสมจาร โยธิน อธิบายว่าหมายถึง การปฏิบัติตามหน้าที่ของหน่วยงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยอาศัยความสามารถ และการทำงานเป็นทีม มีความรับผิดชอบต่อที่สามารถตรวจสอบได้ และพัฒนา ยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติอย่าง สำหรับ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ การบริหารจัดการ มีลักษณะ 3 ประการ คือ หนึ่ง เป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ สอง มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนคือ การคิด (thinking) หรือการวางแผน (planning) การดำเนินงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating) และ สาม มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคง ผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นการให้ความหมายที่ครอบคลุมกระบวนการบริหารจัดการของหน่วยงานซึ่งครอบคลุมในเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการคิด การปฏิบัติ และการประเมินผล ทั้งยังเข้าใจง่าย ชัดเจน และสามารถที่จะนำมาปรับใช้กับหน่วยงานในสภาพปัจจุบันได้ ทั้งนี้ ถึงแม้ว่าการให้ความหมายของการบริหารจัดการของนักวิชาการทั้งหลายล้วนมีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด แต่ยังไม่มีความสอดคล้องกับสภาพปัจจุบันมากนักเมื่อเปรียบเทียบกับวิรัช วิรัชนิภาวรรณที่มีความสอดคล้องกับปัจจุบัน ทันต่อเหตุการณ์มากที่สุด

ผู้ศึกษาได้นำความหมายของคำว่า การบริหารจัดการของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ข้างต้นมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดความหมายของคำว่า การบริหารจัดการ ที่ใช้ในที่นี่ ว่า หมายถึง “แนวทางหรือการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน กิจการสาธารณะ หรือการอำนวยความสะดวกและการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยครอบคลุมแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติราชการ (2) คุณภาพการให้บริการ (3) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ (4) การพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนและประเทศชาติได้รับผลประโยชน์มากที่สุด” สำหรับเหตุผลที่นำ

ความหมายการบริหารจัดการของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาปรับใช้ในการกำหนดความหมายในครั้ง นี้ เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นการให้ความหมายการบริหารจัดการที่ครอบคลุมกระบวนการบริหารจัดการ ของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่ง อีกทั้งยัง เข้าใจง่าย ชัดเจน และสามารถที่จะนำมาปรับใช้กับเทศบาลตำบลในสภาพปัจจุบัน ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ด้วย

2. แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน (ตัวแปรอิสระ)

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ ได้นำการบริหารจัดการตาม “แนวทางการปฏิบัติราชการตาม คำรับรองของหน่วยงาน” มาเป็นกรอบแนวคิดสำคัญ ผู้ศึกษาจึงได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับ เรื่องดังกล่าวไว้ด้วย ดังนี้

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ “เทคนิคการเขียนงานวิจัย หรือ วิทยานิพนธ์” ค้นคืนวันที่ 1 มิถุนายน 2551 จาก <http://www.wiruch.com>) ในปี พ.ศ. 2551 ได้ กล่าวถึงแนวคิดเรื่องการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการไว้ว่า เป็นมาตรการที่ถูกกำหนดตามมติ ของคณะรัฐมนตรีเพื่อให้สำนักงานพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนดมาตรการในการกำกับ ดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด โดย หน่วยงานราชการจะต้องทำข้อตกลงการปฏิบัติงานต่อหน่วยงานซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา และลงนาม ข้อตกลงนั้นร่วมกัน เพื่อเป็นข้อผูกมัดว่าจะดำเนินงานตามที่ได้ตกลงกันไว้ โดยขั้นตอนการจัดทำ คำรับรองการปฏิบัติราชการ

สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ (บทความ เรื่อง “รัฐธรรมนูญกับการสร้างธรรมรัฐใน องค์กรอิสระ” ค้นคืนวันที่ 2 มิถุนายน 2551 จาก [http://www.pub-law- net /article/ac140447.html](http://www.pub-law-net /article/ac140447.html)) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน (performance agreement) เป็นแนวคิดของการ จัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ไปจนถึงผู้ปฏิบัติงาน อันถือเป็นพันธกิจ (commitment) ของบุคลากรในองค์กรในแต่ละระดับที่ อันถือเป็นข้อตกลงที่สำคัญที่จะบ่งชี้ถึง อุดมการณ์ร่วมกัน ซึ่งแนวทางการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน คือการดำรงรักษามาตรฐานพื้นฐาน ของเป้าหมายการปฏิบัติงาน เครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน ข้อตกลงการปฏิบัติงาน การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน การตอบสนองผลการปฏิบัติงาน การทบทวนและปรับแก้ และการ พัฒนาความต่อเนื่องไว้ และสร้างพัฒนาการใหม่ให้มีการยกระดับสูงขึ้นจากมาตรฐานเดิม ทั้ง เป้าหมายการปฏิบัติงาน เครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน ข้อตกลงการปฏิบัติงาน การติดตามประเมินผล

การปฏิบัติงาน การตอบสนองผลการปฏิบัติงาน การทบทวนและปรับแก้ และการพัฒนาความต่อเนื่อง

สำนักงานพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ 2551 ค้นคืนวันที่ 31 พฤษภาคม 2551 จาก <http://www.opdc.go.th>) ได้กล่าวถึงสาระสำคัญของการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการว่า ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ เป็นส่วนที่หน่วยราชการจะต้องแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ

สำนักงานพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ยังได้กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2551 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจไว้ดังนี้

1.1 การปฏิบัติราชการตามเป้าหมายผลผลิตงบประมาณรายจ่ายประจำปี ตัวชี้วัด คือ ระดับความสำเร็จตามเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ (ตามงบประมาณรายจ่าย)

1.2 พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น โดยประชาชนทุกระดับมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ตัวชี้วัด คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนในคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ

1.3 ปรับบทบาทภารกิจและขนาดของหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสม โดยหน่วยงานภาครัฐมีการปรับบทบาทภารกิจให้ดำเนินการเฉพาะบทบาทของรัฐและมีโครงสร้างที่เหมาะสม

1.4 ยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูง โดยหน่วยงานภาครัฐมีการนำเทคนิคการบริหารสมัยใหม่มาใช้ในการพัฒนางานและหน่วยงานภาครัฐมีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติราชการ

1.5 เปิดระบบราชการสู่กระบวนการประชาธิปไตย โดยหน่วยงานภาครัฐมีกลไกในการมีส่วนร่วมของประชาชน

2. ด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนที่ส่วนราชการจะต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

2.1 การเสริมสร้างธรรมาภิบาล ตัวชี้วัด คือ ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ ระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลส่วนราชการของราชการและ ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

- 2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตัวชี้วัด ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การลดค่าใช้จ่าย และการลดระยะเวลาในการให้บริการ
- 3.1 การบริหารงบประมาณ ตัวชี้วัด ได้แก่ ร้อยละอัตราการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายลงทุน
- 3.2 ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน ตัวชี้วัด ได้แก่ ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานของส่วนราชการ
- 3.3 การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ตัวชี้วัด ได้แก่ ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ
- 3.4 การจัดทำต้นทุนต่อหน่วย ตัวชี้วัด ได้แก่ ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยการผลิต
4. ด้านการพัฒนาองค์กร ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมพร้อมการเปลี่ยนแปลงองค์กร เช่น การลดอัตรากำลังหรือการจัดสรรอัตรากำลังใหม่เพื่อให้ทำงานได้อย่างคุ้มค่า
- 4.1 การบริหารจัดการองค์กร ตัวชี้วัด ได้แก่ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- 4.2 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนพัฒนากฎหมายของส่วนราชการ เพื่อให้เข้าใจคำรับรองการปฏิบัติราชการมากขึ้น ผู้ศึกษาจึงนำขั้นตอนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองหน่วยงานรวมทั้งประเด็นการประเมินผล มาแสดงไว้ในตารางที่ 2.1 และตารางที่ 2.2 (กรมส่งเสริมการเกษตร ค้นคืนวันที่ 31 พฤษภาคม 2551 จาก http://www.cpd.go.th/meet/2550/10/18_10_50.doc)

ตารางที่ 2.1 ขั้นตอนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ

ขั้นตอนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ

- 1.ชี้แจงกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2551
2. เสร็จจากความเหมาะสมของตัวชี้วัด เป้าหมาย น้ำหนัก และเกณฑ์การให้คะแนนตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกระทรวง/กลุ่มภารกิจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2551 สำนักงาน ก.พ.ร. แจ้งผลการเจรจาตัวชี้วัด เป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนนตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกระทรวง/กลุ่มภารกิจ
3. เสร็จตัวชี้วัด เป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนนตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี และส่วนราชการที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง ส่วนราชการดำเนินการเจรจาข้อตกลงระดับกรม
4. ส่วนราชการส่งคำรับรองการปฏิบัติราชการที่รัฐมนตรีว่าการฯ ได้ลงนามแล้วให้สำนักงาน ก.พ.ร.เพื่อรวบรวมนำเสนอนายกรัฐมนตรีลงนามรับรอง ส่วนราชการส่งสำเนาคำรับรองการปฏิบัติราชการของกลุ่มภารกิจและกรมที่ได้ลงนามแล้วให้สำนักงาน ก.พ.ร. จำนวน 1 ชุด ส่วนราชการส่งรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template) ให้สำนักงาน ก.พ.ร. จำนวน 3 ชุดและแผ่นบันทึกข้อมูล 1 แผ่น ส่วนราชการส่งประเด็นการสำรวจความพึงพอใจให้สำนักงาน ก.พ.ร. จำนวน 3 ชุด และข้อมูลกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ จำนวน 1 ชุด
5. สำนักงาน ก.พ.ร. ส่งผลการตรวจสอบรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Audit) ให้ส่วนราชการ
6. ส่วนราชการส่งรายงานการประเมินผลตนเอง (Self Assessment Report) รอบ 6 เดือน (1 ต.ค. 2550-31 มี.ค.2551) จำนวน 3 ชุดและแผ่นบันทึกข้อมูล 1 แผ่น ให้สำนักงาน ก.พ.ร. และกรอก e-SAR Card เข้าระบบในเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร.
7. สำนักงาน ก.พ.ร. ติดตามความก้าวหน้าการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ครั้งที่ 1 (Site Visit I: Pre-Evaluation)
8. ส่วนราชการกรอก e-SAR Card รอบ 9 เดือน (1 ต.ค. 2550-30 มิ.ย. 2551) เข้าระบบใน เว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร.
9. ที่ปรึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ขั้นตอนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ	
10	ส่วนราชการส่งรายงานการประเมินผลตนเอง (Self Assessment Report) รอบ 12 เดือน (1 ต.ค. 2550-30 ก.ย. 2551) จำนวน 3 ชุดและแผ่นบันทึกข้อมูล 1 แผ่น ให้สำนักงาน ก.พ.ร. และกรอก e-SAR Card เข้าระบบในเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ.ร.
11	สำนักงาน ก.พ.ร. ติดตามความก้าวหน้าการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ณ ส่วนราชการ ครั้งที่ 2 (Site Visit II : Post-Evaluation) สำนักงาน ก.พ.ร. รวบรวมคำขอปรับปรุงรายละเอียดตัวชี้วัดของส่วนราชการ ที่มีเหตุจำเป็นและขอให้พิจารณาความเหมาะสมเมื่อสิ้นปีงบประมาณ ตัวชี้วัดที่คณะกรรมการเจรจาข้อตกลงฯ มีความเห็นให้ดำเนินการตามคำรับรองฯ ไปก่อน เสนอคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณาร่วมกับข้อมูลการรายงานการประเมินผลตนเอง และข้อมูลจากการ Site Visit รอบ 12 เดือน

ตารางที่ 2.2 ตารางแสดงประเด็นการประเมินผล

ประเด็นการประเมินผล		น้ำหนัก
มิติที่ 1 : มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ (น้ำหนักร้อยละ 45)		
ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ		
1	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง	13
	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาน์เตอร์บริการประชาชน	2
2	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการของกลุ่มภารกิจ	10
3	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ/ตัวชี้วัดตามภารกิจหลักของส่วนราชการระดับกรม	15
	ร้อยละของความสำเร็จตามเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ (ตามเอกสารงบประมาณรายจ่ายฯ)	5

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ประเด็นการประเมินผล		น้ำหนัก
มิติที่ 2 : มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (น้ำหนักร้อยละ 20)การเสริมสร้าง		
ธรรมาภิบาล		
4	ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ	6
5	ระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ	3
6	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ	6
6.1	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแนวทาง/มาตรการ/แผนงาน/โครงการหรือแผนปฏิบัติป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและธรรมาภิบาลในการปฏิบัติราชการ	(3)
6.2	การจัดทำข้อมูลเรื่องกล่าวหา/ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง	(1)
6.3	ร้อยละของจำนวนสำนวนการสอบสวนที่ดำเนินการได้ครบถ้วนสมบูรณ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด	(2)
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ		
7	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	5
มิติที่ 3 : มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ (น้ำหนักร้อยละ 10)		
การบริหารงบประมาณ		
8	ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุน	3
ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน		
9	ระดับความสำเร็จของการประหยัดพลังงานของส่วนราชการ	3

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ประเด็นการประเมินผล		น้ำหนัก
การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ		
10	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ	2
ตัวชี้วัดเลือก		
11	ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต	11
มิติที่ 4 : มิติด้านการพัฒนาองค์กร (น้ำหนักร้อยละ 25)		
การบริหารจัดการองค์กร		
12	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	22
	12.1 ระยะเวลาการส่งรายงานการประเมินตนเอง	(1)
	12.2 ระดับความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของความครบถ้วนในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง	(6)
	12.3 ผลคะแนนจากรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ 7 หมวด	(15)
การพัฒนากฎหมาย		
13	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนพัฒนากฎหมายของส่วนราชการ	3

สรุป จากการศึกษาความหมายของคำว่า การปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานข้างต้น พบว่า หน่วยงานและนักวิชาการทั้งหลายได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน เช่น สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญได้กล่าวไว้ว่า เป็นคำรับรักษามาตรฐานพื้นฐานของเป้าหมายการปฏิบัติงาน เครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน ข้อตกลงการปฏิบัติงาน การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน การตอบสนองผลการปฏิบัติงาน การทบทวนและปรับแก้ และการพัฒนาความต่อเนื่องส่วนของสำนักงานพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กล่าวไว้ว่า สำคัญของการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการว่า ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ (2) ด้านคุณภาพการให้บริการ (3) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ (4) ด้านการพัฒนาองค์กร สำหรับวิรัชนิภาวรรณ ได้กล่าวไว้ว่า เป็นการกำกับ ดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด โดยหน่วยงานราชการจะต้องทำข้อตกลง

การปฏิบัติงานต่อหน่วยงานซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา และลงนามข้อตกลงนั้นร่วมกัน เพื่อเป็นข้อผูกมัดว่าจะดำเนินงานตามที่ได้ตกลงกันได้ โดยขั้นตอนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ จากความหมายของคำว่า การปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานที่หน่วยงานและนักวิชาการดังกล่าวมานี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นความหมายที่เข้าใจง่าย ชัดเจน และสามารถที่จะนำมาปรับใช้กับหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่งในสภาพปัจจุบันได้อย่างเหมาะสม

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำความหมายของคำว่า การปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานที่หน่วยงานและนักวิชาการดังกล่าวได้กล่าวไว้ข้างต้นมาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของคำว่า การปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าว่าหมายถึง “การกำกับ ดูแล และควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด โดยหน่วยงานของรัฐจะต้องทำข้อตกลงการปฏิบัติงานต่อหน่วยงานซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา และลงนามข้อตกลงนั้นร่วมกันเพื่อเป็นข้อผูกมัดว่าจะดำเนินงานตามที่ได้ตกลงกันได้ แนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

1. ประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติราชการ หมายถึง ผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน
2. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน
3. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ หมายถึง ผลจากการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เช่น การบริหารงบประมาณ การใช้พลังงาน เป็นต้น
4. การพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการ องค์กรและการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสนับสนุนแผนการปฏิบัติราชการ”

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน (ตัวแปรตาม)

หัวข้อนี้ครอบคลุมเรื่อง ความหมายของการอำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ค้นคืนวันที่ 2 มิถุนายน 2551 จาก <http://rirs3.royin.go.th/new-search/word-search-all-x.asp>) ได้กำหนดความหมายของคำต่าง ๆ ที่ศึกษาในหัวข้อนี้ไว้ดังนี้

1. อำนวย หมายถึง ให้
2. สะดวก หมายถึง คล่อง ไม่ติดขัด
3. บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ

พินิจ อภิสมภาร โยธิน ในการวิจัย เรื่อง “การศึกษาผลการดำเนินงาน โครงการส่งเสริมทักษะทางสังคม Hail Trip” ค้นคืนวันที่ 2 มิถุนายน 2551 จาก <http://72.14.235.104> มีความเห็นว่าการอำนวยความสะดวก หมายถึง การบริการด้วยมิตรไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ ทำทางดี วิถีไพเราะ สงเคราะห์ด้วยความเต็มใจ เพื่อช่วยให้การทำงานบรรลุสู่เป้าหมายที่กำหนด

สำนักงานพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (อ้างใน สำนักงานพัฒนาระบบราชการ เรื่อง “แนวทางดำเนินการ เรื่อง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ปี 2547 – 2550” 2547: 9) ให้ความหมายว่า งานบริการประชาชน หมายถึง งานที่หน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการให้กับประชาชน หรือให้กับส่วนราชการด้วยตนเอง เนื่องจากเป็นอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะด้วยกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับใด ๆ ก็ตาม ทั้งนี้ อาจเป็นการบริการให้กับประชาชนโดยตรง หรือการบริการทางอ้อมก็ตาม

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 6) ในหนังสือ เรื่อง “บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากจะทำ)” ได้กล่าวไว้ว่าการบริการประชาชน หมายถึง การบริการประชาชนโดยหน่วยงานรัฐที่เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้กับประชาชน โดยอาจให้ประชาชนมารับบริการที่หน่วยงานรัฐเอง หรือ เจ้าหน้าที่รัฐไปให้บริการประชาชน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 6-7) ในหนังสือ เรื่อง “บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากจะทำ)” ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการและประเภทของงานบริการรัฐไว้ดังนี้

ลักษณะของงานบริการ แบ่งเป็น 4 ข้อ

1. ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้ หมายถึง หน่วยงานของรัฐและผู้รับบริการหมายถึง ประชาชนผู้รับบริการนั้น ๆ
2. มีลักษณะผูกขาด บริการที่ประชาชนได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไขหรือรายละเอียดที่รัฐกำหนดขึ้น
3. มีกำหนดระยะเวลาและมีบทลงโทษ สำหรับการไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข เช่น การปรับบริการเพิกถอนใบอนุญาต
4. มีกฎระเบียบรองรับ ซึ่งเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบ หรือคำสั่ง ซึ่งค่อนข้างรัดกุมจนเป็นกรอบกำหนดการบริการ

ประเภทของงานบริการรัฐ แบ่งเป็น 2 ข้อ

1. เป็นงานบริการทางด้านความปลอดภัยแก่ประชาชน
2. เป็นงานบริการที่ตอบสนองความต้องการ ด้านการดำเนินชีวิต

เวเบอร์ (Weber) (อ้างใน คณัยศักดิ์ เกตุบุญถือ ในวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการ โรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี” 2542: 23) กล่าวว่า การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ใน สภาพที่เหมือนกัน

สรุป จากการศึกษาความหมายของคำว่า “การอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชน” ของนักวิชาการต่าง ๆ ข้างต้น พบว่า นักวิชาการดังกล่าวได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ผู้ศึกษาได้นำความหมายของ ปรัชญา เวสาร์ชช และสำนักงานพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) มาใช้ เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน โดย ผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นความหมายที่มีลักษณะความใกล้เคียงกับการให้บริการของภาครัฐสู่ประชาชนมาก ที่สุด โดยผู้ศึกษาได้สรุปความหมายของการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนว่า หมายถึง “งานหรือการดำเนินงานที่หน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เทศบาลตำบลแหลมฉบัง และเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรี จะต้องดำเนินการให้กับประชาชนด้วยการบริการด้วย มิตรไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ รวดเร็ว และปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้ อาจเป็นการบริการให้กับ ประชาชนโดยตรง หรือการบริการทางอ้อมโดยให้ประชาชนมารับบริการหรือเจ้าหน้าที่รัฐไป บริการยังพื้นที่นั้น ๆ โดยอาศัยเครื่องมือเข้ามาช่วย เช่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น”

4. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน

แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ (1) แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน และ (2) แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ดังนี้

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการ ให้บริการประชาชน ดังนี้

4.1.1 สถาพร ทองจีน (2550: 178) ในวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การวิเคราะห์ เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรม

ระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหงาวในจังหวัดระนอง” พบว่า ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน คือ

- 1) พนักงานเทศบาลขาดจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชน
- 2) พนักงานเทศบาลรับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน
- 3) พนักงานเทศบาลขาดความพร้อมในการเสียสละและความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน

4.1.2 คณะกรรมการบริหารและการยุติธรรม วุฒิสภา (2540: 7-8) ในรายงานการพิจารณาศึกษา เรื่อง “การเสริมสร้างคุณภาพในการให้บริการประชาชน โดยรัฐ” พบว่า ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน คือ

- 1) การเรียกร้องผลประโยชน์จากประชาชนผู้มาติดต่อด้วยวิธีการต่าง ๆ หากไม่ได้ตามที่ต้องการ ข้าราชการก็ใช้วิธีการกลั่นแกล้ง
- 2) การบริการที่ด้อยคุณภาพ มีความล่าช้า ความซับซ้อนในแต่ละขั้นตอน
- 3) การให้บริการแก่ประชาชนไม่เป็นธรรม ไม่เสมอภาค ช่วยเหลือพรรคพวกและผู้ที่ให้ผลประโยชน์ก่อน
- 4) ประชาชนผู้รับบริการไม่ได้รับข่าวสารที่ทั่วถึง และขาดความรู้ความเข้าใจในแต่ละขั้นตอนของราชการ
- 5) วัสดุ อุปกรณ์และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

4.1.3 นันทพร รัฐถาวร (วิทยานิพนธ์ เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ค้นคืนวันที่ 8 มกราคม 2552 จาก <http://202.28.92.232/dcmsth/detail.nsp>) พบว่า ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน คือ

- 1) ขาดการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 2) วัสดุอุปกรณ์การปฏิบัติงานยังไม่พร้อม
- 3) นโยบายของผู้บริหารไม่มีความชัดเจน
- 4) เจ้าหน้าที่ของเทศบาลขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาล
- 5) ความไม่เสมอภาคในการให้บริการของประชาชน

สรุป จากการศึกษาปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนข้างต้น นักวิชาการทั้งหลายได้กล่าวถึงปัญหาไว้แตกต่างกัน เช่น สถาพร ทองจีน พบว่าปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนเกิดจาก พนักงานเทศบาลขาดจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชนพนักงานเทศบาลรับสินบนหรือผลประโยชน์ในการให้บริการประชาชน และพนักงานเทศบาลขาดความพร้อมในการเสียดุลและมีความสุขส่วนตัวในการให้บริการประชาชน ส่วนคณะกรรมการบริหารและการยุติธรรม วุฒิสภาได้กล่าวถึงปัญหาดังกล่าวไว้ เกิดจากการเรียกร้องผลประโยชน์จากประชาชนผู้มาติดต่อด้วยวิธีการต่าง ๆ หากไม่ได้ตามที่ต้องการ ข้าราชการก็ใช้วิธีการกลั่นแกล้ง การบริการที่ด้อยคุณภาพ มีความล่าช้า ความซับซ้อนในแต่ละขั้นตอน การให้บริการแก่ประชาชนไม่เป็นธรรม ไม่เสมอภาคช่วยเหลือพรรคพวกและผู้ที่ไม่ให้ผลประโยชน์ก่อน เป็นต้น ในขณะที่นันทพร รัฐถาวร กล่าวถึงปัญหาที่สำคัญเช่น ขาดการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง วัสดุอุปกรณ์การปฏิบัติงานยังไม่พร้อม นโยบายของผู้บริหาร ไม่มีความชัดเจน เจ้าหน้าที่ของเทศบาลขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาล และความไม่เสมอภาคในการให้บริการของประชาชน

ผู้ศึกษาได้นำปัญหาของนักวิชาการทั้ง 3 คนข้างต้น มาใช้ในการศึกษารั้งนี้ โดยเห็นว่า ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนในที่นี้ เกิดจากการที่พนักงานเทศบาลขาดจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการประชาชน มีความลำเอียง ไม่มีความเป็นธรรม นึกถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับจากประชาชนเป็นหลักในการปฏิบัติงาน วัสดุอุปกรณ์การปฏิบัติงานของเทศบาลไม่มีความพร้อม ขั้นตอนการทำงานซับซ้อน และความล่าช้าในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน รวมถึงความชัดเจนในนโยบายของเทศบาลแต่ละแห่งด้วย นอกจากนี้แล้ว ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนยังเกิดจากการที่พนักงานเทศบาลขาดความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนและไม่ได้รับการอบรมหรือพัฒนาให้มีความรู้มากเท่าที่ควร จึงไม่สามารถประชาสัมพันธ์ลักษณะงานหรือขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนได้ดีเท่าที่ควร

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ดังนี้

4.2.1 อุดร ดันติสุนทร (2551: 6) “วารสารท้องถิ่นเข้มแข็ง : ประชาธิปไตยมั่นคง” กล่าวว่า หน้าที่ของ เทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ตามกฎหมายหลาย ๆ ด้าน แต่ในขั้นต้นมีหน้าที่ 8 ประการ ที่เทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมี คือ น้ำไหล ไฟสว่าง ทางดี สิ่งแวดล้อมดี ศึกษาดี อนามัยดี อาชีพดีและวัฒนธรรมดี

นอกจากนี้ อัคร ตันติสุนทร (คำบรรยาย วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552) กล่าวว่า “เทศบาลตำบลแหลมฉบังเป็นเทศบาลตำบลที่มีขนาดใหญ่ เทียบเท่ากับเทศบาลนคร ซึ่งดูแลประชาชนมากกว่า 30,000 คนขึ้นไป รัฐบาลควรเร่งพิจารณาจัดตั้งเทศบาลตำบลแหลมฉบังเป็นเทศบาลนครแหลมฉบัง”

4.2.2 งามตา สุขประเสริฐ (2543: 56) ในวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล” พบว่า แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนที่สำคัญ คือ

1) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรมีมาตรการป้องกันมิให้ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลแสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบในลักษณะที่ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

2) ควรมีการตั้งงบประมาณสำหรับโครงการประชาสัมพันธ์เรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน ไว้ในแผนพัฒนา 3 ปีขององค์การบริหารส่วนตำบล

3) ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจถึงการมีส่วนร่วมในการควบคุมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณอย่างชัดเจน ทัวถึง และต่อเนื่อง ด้วยการจัดทำเอกสาร แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์นอกเหนือจากการชี้แจงเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มเพื่อให้ประชาชนทราบและเข้าใจ

4.2.3 เฟเดอริก วินสโล เทย์เลอร์ (Frederick Winslow Taylor) ในหนังสือ “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการทางรัฐประศาสนศาสตร์” กล่าวถึงการพัฒนาคูลากร ว่า คือคนงานสามารถเรียนรู้วิธีการทำงานที่ดีที่สุดโดยผ่านการฝึกอบรม

4.2.4 จอห์น ดี. มิลเล็ท (John D. Millett) ในหนังสือ “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการทางรัฐประศาสนศาสตร์” ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้างคามพึงพอใจให้แก่ประชาชน

4.2.5 เคียวยูแพน (Caayupan) ในหนังสือ “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการทางรัฐประศาสนศาสตร์” กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนที่สนับสนุนการบริหารจัดการไว้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การที่ผู้ได้รับประโยชน์จากการพัฒนามีโอกาสและใช้โอกาสมีส่วนในสิ่งที่เขามีอยู่ ได้แสดงที่ที่เขารู้สึก พุดสิ่งที่เขาต้องการ

4.2.6 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ข้อ 7 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ บัญญัติไว้ว่า “ให้ส่วนราชการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

4.2.7 ไมเคิล แฮมเมอร์ และเจมส์ แชมป์ (Michael Hammer and James Champy) ในหนังสือ “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการทางรัฐประศาสนศาสตร์” กล่าวว่า ควรให้ความสำคัญในเรื่องการหาทางปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเดิมที่มีอยู่หรือออกแบบใหม่เพื่อให้มีประสิทธิภาพของการบริการเพิ่มขึ้น เช่น การตัดลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ยุบรวมขั้นตอนให้มาเป็นขั้นตอนเดียวกัน

4.2.8 จอห์น เมเจอร์ (John Major) ในหนังสือ “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการทางรัฐประศาสนศาสตร์” กล่าวไว้ว่า ควรสนับสนุนให้ประชาชนมีทางเลือกและเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ภาคราชการควรให้โอกาสประชาชนมีทางเลือก ด้านบริการ

4.3 โครงการวิทยาลัยการเมือง สาขารัฐศาสตร์ (2537: 97-99) ในหนังสือ เรื่อง “เกณฑ์การพิจารณาจัดตั้งและยกฐานะหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น เสนอต่อกระทรวงมหาดไทย

หลักเกณฑ์การจัดตั้งและยกฐานะเทศบาลนคร

4.3.1 มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

4.3.2 มีความหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 3,000 คน ต่อ 1 ตร.กม.

4.3.3 มีรายได้พอสมควรที่จะปฏิบัติหน้าที่

4.4 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (อ้างใน พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ค้นคืนวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2552 จาก <http://www.law.moi.go.th/109.pdf>)

อำนาจหน้าที่เทศบาลนคร

4.4.1 กิจกรรมที่ระบุไว้ในหน้าที่ต้องทำของเทศบาลเมือง.....(ม.53)

4.4.2 ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

4.4.3 กิจการอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

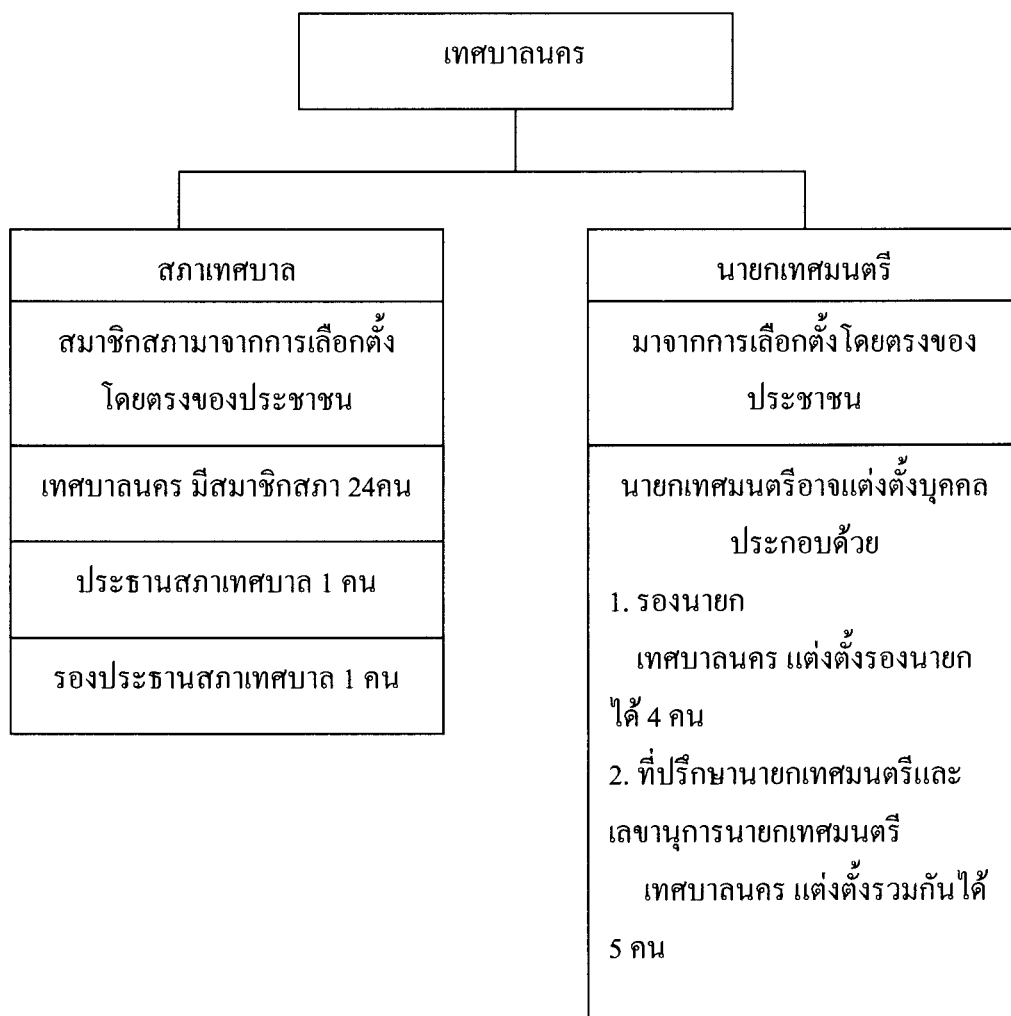
4.4.4 การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพและสถานบริการอื่น

4.4.5 จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม

4.4.6 จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ

4.4.7 การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง

4.4.8 การส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างของเทศบาลนคร

สรุป จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนดังกล่าวข้างต้น นักวิชาการทั้ง 2 คน ได้ให้แนวทางการพัฒนาไว้แตกต่างกัน เช่น อุดร ดันดีสุนทร เห็นว่า เทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ตามกฎหมายหลาย ๆ ด้าน แต่ในขั้นต้นมีหน้าที่ 8 ประการ ที่เทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมี คือ น้ำไหล ไฟสว่าง ทางดี สิ่งแวดล้อมดี ศึกษาดี อนามัยดี อาชีพดีและวัฒนธรรมดี ส่วน งามตา สุขประเสริฐ มีความเห็นว่า ควรมีมาตรการป้องกันมิให้ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลแสวงหาประโยชน์ในทางมิชอบในลักษณะที่ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ควรมีการตั้งงบประมาณสำหรับโครงการประชาสัมพันธ์เรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ในแผนพัฒนา 3 ปีของ

องค์การบริหารส่วนตำบล และควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจถึงการมีส่วนร่วมในการควบคุมตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณอย่างชัดเจน ทัวถึง และต่อเนื่อง ด้วยการจัดทำเอกสารแผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์นอกเหนือจากการชี้แจงเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มเพื่อให้ประชาชนทราบและเข้าใจ

ผู้ศึกษาได้นำแนวทางการพัฒนาของนักวิชาการทั้ง 2 คน มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยเห็นว่าแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนในที่นี้ ควรดำเนินการ โดย (1) ควรจัดให้มีการฝึกอบรมในด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนและควรทำอย่างสม่ำเสมอ (2) การพัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าวควรเน้นในเรื่องน้ำไหล ไฟสว่าง ทางดี สิ่งแวดล้อมดี ศึกษาดี อนามัยดี อาชีพดีและวัฒนธรรมดี ให้มีความเท่าเทียมและเท่ากันทุกเทศบาลทุกพื้นที่ รวมถึงควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะ การแสดงความคิดเห็นในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่นเรื่อง ถนน น้ำประปา และเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนด้วย

ผู้ศึกษาได้้นำแนวคิดที่เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนข้างต้นนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม รวมทั้งอภิปรายผลและเสนอแนะในบทที่ 5 ด้วย

5. ความเป็นมา โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรี เปรียบเทียบ

ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 หัวข้อ ตามลำดับ ได้แก่ (1) ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลแหลมฉบัง (2) ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบางพระ และ (3) การเปรียบเทียบความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระ ดังนี้

5.1 ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลแหลมฉบัง แบ่งเป็น 3 หัวข้อย่อย ได้แก่ ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่

5.1.1 ความเป็นมา สรุปได้ดังนี้

1) 13 มีนาคม 2533 คณะอนุกรรมการบริหารการพัฒนาชุมชนสังคมและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก (อบพ.) ได้มีมติเห็นชอบให้มีการจัดตั้งเทศบาล

ตำบลแหลมฉบังพร้อมก่อสร้างศูนย์ราชการฯ เพื่อให้สามารถเปิดบริการประชาชนได้ภายในเดือนมกราคม 2535

2) วันที่ 29 ตุลาคม 2534 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบร่างพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา และอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2534

3) วันที่ 27 พฤศจิกายน 2534 มีพระบรมราชโองการ โปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา และอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พ.ศ. 2534

4) วันที่ 4 ธันวาคม 2534 พระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง เทศบาลตำบลแหลมฉบัง ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 108 ตอนที่ 211 ปัจจุบันตั้งอยู่เลขที่ 99 หมู่ที่ 10 เกียรติ ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เทศบาลตำบลแหลมฉบังตั้งอยู่ในเขตอำเภอศรีราชา และอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี อยู่ห่างจาก กรุงเทพมหานคร เป็นระยะทางประมาณ 125 กิโลเมตร มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 109.65 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 2.5 ของพื้นที่จังหวัดชลบุรีด้วยการยกฐานะพื้นที่บางส่วนของสุขาภิบาลอ่าวอุดม (เดิม) อำเภอศรีราชา และพื้นที่บางส่วนของสุขาภิบาลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ขึ้นเป็นเขตเทศบาลในพื้นที่ของ 2 อำเภอ 5 ตำบล 24 ประชากรทั้งสิ้น 64,607 คน นับถือศาสนาพุทธ

5.1.2 โครงสร้าง การแบ่งส่วนการบริหารงานของเทศบาลตำบลแหลมฉบัง แบ่งออกเป็น 5 กอง โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชา ทั้ง 5 กองนั้น มีดังนี้

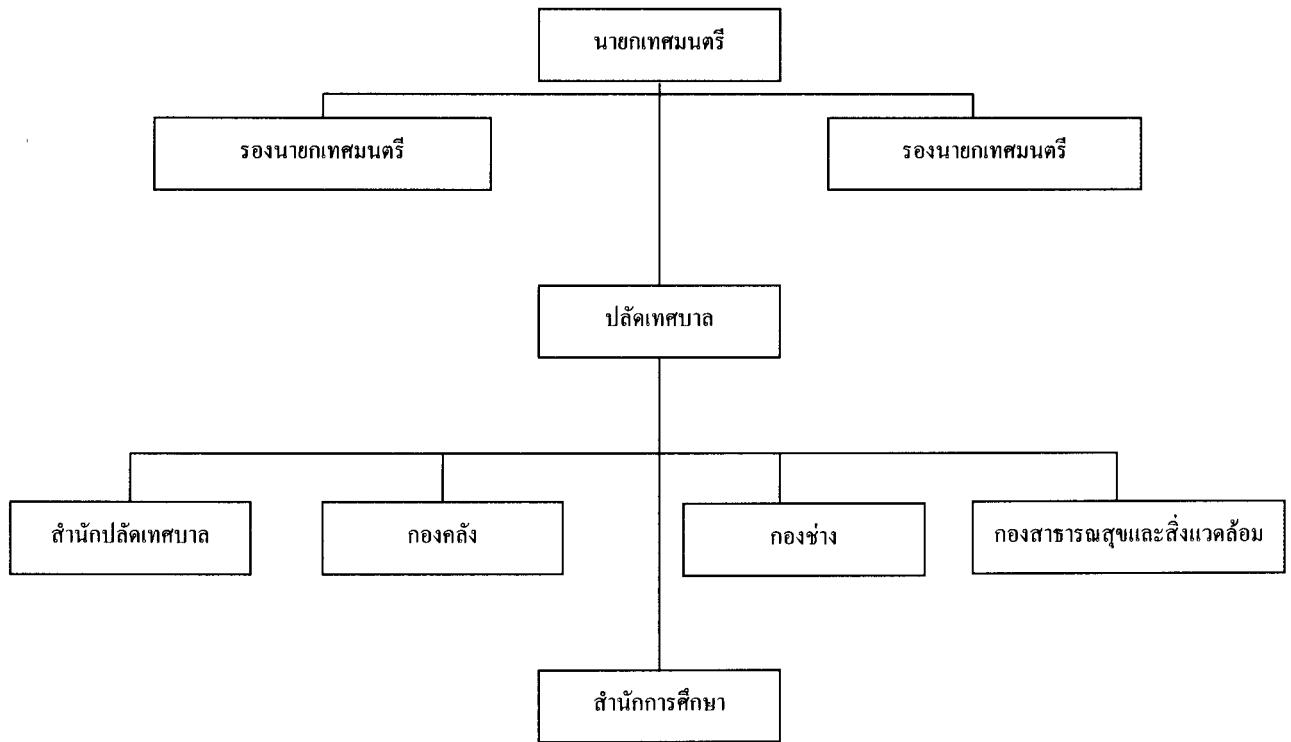
1) สำนักปลัด มีหน้าที่ให้บริการ รับ ส่งหนังสือ รับเรื่องราวร้องทุกข์ งานการประชุม ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารจัดทำคู่มือเอกสารต่างๆ จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาล งานด้านบุคคล งานทะเบียนราษฎร และการจัดทำแผนงานต่าง ๆ และการบรรเทาช่วยเหลือประชาชน

2) กองคลัง มีหน้าที่ให้บริการในเรื่องการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ การจัดทำแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน งานพัสดุของหน่วยงาน งานการเงินและบัญชีต่าง ๆ

3) กองช่าง มีหน้าที่ให้บริการการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร การตรวจสอบและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ก่อสร้างปรับปรุงถนน และท่อระบายน้ำ ฯลฯ

4) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ให้บริการด้านจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ขุดลอกท่อระบายน้ำ ให้บริการด้านการอนามัยและสาธารณสุข ตรวจสอบและควบคุมกิจการที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ให้บริการในการขออนุญาตประกอบกิจการที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ การจัดตั้งสถานที่จำหน่ายหรือสะสมอาหาร และจัดตั้งตลาดเอกชน

5) กองการศึกษา มีหน้าที่ให้บริการงานการศึกษา งานอบรมเยาวชน งาน ประเพณีและกิจกรรมวันสำคัญต่าง ๆ บริการด้านชุมชนในเขตเทศบาล งานช่วยเหลือการให้บริการ ชุมชนและศูนย์ฝึกอาชีพ และจัดทำโครงการต่าง ๆ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างของเทศบาลตำบลแหลมฉบัง

5.1.3 อำนาจหน้าที่ เทศบาลตำบลแหลมฉบังมีอำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติ เทศบาล พ.ศ. 2496 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ดังนี้

1) อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด คือ สามารถแบ่งแยก ประเภทอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้เป็น 2 ส่วน คือ หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และ อำนาจหน้าที่ที่เลือกปฏิบัติ ทั้งยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในฐานะต่าง ๆ ดังนี้

(1) หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ ตามมาตรา 5 ภายใด้บังคับ แห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- ก. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- ข. จัดให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- ค. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้ง

การกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล

- ง. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- จ. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- ฉ. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- ช. หน้าที่อื่น ๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทย หรือกฎหมายบัญญัติ

ให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

(2) หน้าที่ที่อาจกระทำได้ตามความจำเป็นหรือมีศักยภาพกระทำได้ตาม มาตรา 54 ภายใต้งบประมาณของเทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- ก. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- ข. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- ค. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- ง. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- จ. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
- ฉ. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- ช. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า และแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- ซ. เทศพาณิชย์

2) อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนด นอกจากอำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดไว้แล้วยังมีกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนดให้เทศบาล มีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้น ๆ อีกเป็นจำนวนมาก เช่น

- (1) พระราชบัญญัติป้องกันภัยอันตรายอันเกิดแก่การเล่นมหรสพ พ.ศ. 2464
- (2) พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2534
- (3) พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ. 2535
- (4) พระราชบัญญัติควบคุมการใช้อุจจาระทำปุ๋ย พ.ศ. 2490
- (5) พระราชบัญญัติควบคุมการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง พ.ศ. 2493
- (6) พระราชบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2495
- (7) พระราชบัญญัติป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า พ.ศ. 2535
- (8) พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534
- (9) พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าและจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ. 2535

(10) พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย
ของบ้านเมือง พ.ศ. 2535

(11) พระราชบัญญัติจัดระเบียบการจอดยานยนต์ใน เขตเทศบาลและ
สุขาภิบาล พ.ศ. 2503

(12) พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508

(13) พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ. 2510

(14) พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. 2518

(15) พระราชบัญญัติควบคุมอาหาร พ.ศ. 2522

(16) พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2523

(17) พระราชบัญญัติประถมศึกษา พ.ศ. 2523

(18) พระราชบัญญัติรักษาคลองประปา พ.ศ. 2526

(19) พระราชบัญญัติสุสานและฌาปนสถาน พ.ศ. 2528

(20) ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 44 ลงวันที่ 11 มกราคม 2502

(21) ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 68 ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2515

(กฎหมายว่าด้วยการควบคุมการจอดเรือในแม่น้ำลำคลอง)

(22) ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 295 ลงวันที่ 28 พฤศจิกายน 2515

(กฎหมายว่าด้วยทางหลวง)

(23) ประมวลกฎหมายที่ดิน (ซึ่งได้รับมอบหมายให้ดูแลรักษาที่สาธารณ
สมบัติของแผ่นดินประเภทที่รกร้างว่างเปล่าตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 890/2498

5.2 ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลบางพระ แบ่งเป็น 3 หัวข้อ
ย่อย ได้แก่ ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่

5.2.1 ความเป็นมา ในสมัยรัชกาลที่ 4 ตำบลบางพระเคยมีฐานะเป็นเมือง
เรียกว่า “เมืองบางพระ” จนกระทั่งสมัยรัชกาลที่ 5 ประมาณปี 2437 เมืองบางพระกลายเป็นอำเภอ
บางพระ ต่อมาประมาณปี 2447 ทางราชการย้ายที่ว่าการอำเภอบางพระ มาตั้งอยู่ที่ตำบลศรีราชา
ส่วนการเปลี่ยนชื่อ “อำเภอบางพระ” มาเป็น อำเภอศรีราชา นั้น ได้เปลี่ยน เมื่อประมาณปี 2460 ส่วน
อำเภอบางพระ ได้กลายเป็นตำบลบางพระ ต่อมาวันที่ 2 มีนาคม 2538 ได้ยกฐานะเป็นองค์การ
บริหารส่วนตำบล และเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลชั้นที่ 1 เทศบาลตำบลบางพระตั้งอยู่ในตำบล
บางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้รับการจัดตั้งให้เป็นสุขาภิบาล เมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2506
(ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 80 ตอนที่ 26 ลงวันที่ 19 มีนาคม 2506) ต่อมา
กระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศเป็นสุขาภิบาลที่มีฐานะการคลังเพียงพอที่ต้องมีประธานมาจากการ

เลือกตั้งเมื่อวันที่ 8 เมษายน 2536 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 101 ตอนที่ 42 ลงวันที่ 8 เมษายน 2536) และได้รับการยกฐานะเปลี่ยนแปลงจากสุขาภิบาล เป็นเทศบาลตำบลตาม พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก. ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542) จำนวน ประชากรทั้งสิ้น 13,518 คน เป็นชาย 6,567 คน เป็นหญิง 6,951 คน มีขนาดพื้นที่ 7.5 ตาราง กิโลเมตร ประชาชนประกอบอาชีพเกษตรกรรม และประมงเป็นหลัก

5.2.2 โครงสร้าง การแบ่งส่วนการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางพระ เหมือนกับการแบ่งส่วนการบริหารงานของเทศบาลตำบลแหลมฉบัง

5.3 การเปรียบเทียบความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระ ในจังหวัดชลบุรี

เพื่อให้เข้าใจเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงได้จัดทำตารางเปรียบเทียบ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 การเปรียบเทียบความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระ

หัวข้อ	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง	เทศบาลตำบลบางพระ
1. ความเป็นมา		
1.1 ประกาศจัดตั้งเทศบาล	27 พฤศจิกายน 2534	25 พฤษภาคม 2542
1.2 ขนาดพื้นที่	109.65 ตารางกิโลเมตร	7.5 ตารางกิโลเมตร
1.3 ขนาดประชากร	64,607 คน	13,518 คน
1.4 รายได้	584,706,697.50 บาท	70,643,159.66 บาท
1.5 จำนวนชุมชน	19 ชุมชน	10 ชุมชน
1.6 ลักษณะเด่นของชุมชน	ประกอบอาชีพอุตสาหกรรม	ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ประมง
1.7 ลักษณะพื้นที่	ชายฝั่งทะเล	ราบลุ่ม
2. โครงสร้าง	เหมือนกับโครงสร้างของเทศบาลแห่งอื่นโดยทั่วไป	เหมือนกับโครงสร้างของเทศบาลแห่งอื่นโดยทั่วไป
3. อำนาจหน้าที่	เหมือนกับอำนาจหน้าที่ของเทศบาลแห่งอื่นโดยทั่วไป	เหมือนกับอำนาจหน้าที่ของเทศบาลแห่งอื่นโดยทั่วไป

สรุป เทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระ ต่างเป็นเทศบาลตำบล เช่นเดียวกัน มีโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่เหมือนกันทุกประการ แต่มีส่วนที่ต่างกัน ได้ดังนี้

1. ขนาดพื้นที่ เทศบาลตำบลแหลมฉบังมีพื้นที่ใหญ่กว่าเทศบาลตำบลบางพระ
2. ประชากร เทศบาลตำบลแหลมฉบังมีประชากรมากกว่าเทศบาลตำบลบางพระ
3. รายได้ เทศบาลตำบลแหลมฉบังมีรายได้มากกว่าเทศบาลตำบลบางพระ
4. อาชีพประชาชนที่อยู่ในเทศบาลตำบลแหลมฉบังประกอบอาชีพอุตสาหกรรม ส่วนประชาชนที่อยู่ในเทศบาลตำบลบางพระประกอบอาชีพเกษตรกรรมและประมง
5. ขนาดชุมชน เทศบาลตำบลแหลมฉบังมีขนาดชุมชนกว่าเทศบาลตำบลบางพระ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยหรือระเบียบวิธีวิจัย (methodology) มีส่วนทำให้การศึกษาหรือการวิจัยเป็นระบบ เป็นสากล ได้รับการยอมรับในทางวิชาการ และมีคุณค่าเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังมีส่วนช่วยเพิ่มความชัดเจนและความเข้าใจให้แก่ผู้อ่านมากขึ้นด้วย แต่ทั้งนี้ ขั้นตอนการนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยจะต้องชัดเจน เป็นระบบ ไม่สับสน และใช้ภาษาที่ทำให้ผู้อ่านจะเข้าใจได้ง่าย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ “เทคนิคการเขียนงานวิจัย หรือวิทยานิพนธ์” ค้นคืนวันที่ 25 พฤษภาคม 2551 จาก <http://www.wiruch.com>) การศึกษา เรื่อง “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรี” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนการนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยไว้ 6 หัวข้อ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. ระยะเวลาทำการวิจัย
6. แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้แบ่งหัวข้อนี้ออกเป็น 2 หัวข้อย่อย คือ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร หมายถึง บุคคลเป้าหมายทั้งหมดของการศึกษาค้นคว้านี้ แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.1.1 ประเภทที่หนึ่ง พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำที่ปฏิบัติราชการในเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระจำนวน 314 คน (เทศบาลตำบลแหลมฉบัง “หัวข้อคณะผู้บริหารและสภาเทศบาล” ค้นคืนวันที่ 18 พฤษภาคม 2551 จาก <http://www.lcb.in.th>) และ 158 คน (เทศบาลตำบลบางพระ “หัวข้อคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา และนัก

บริหารงานเทศบาล” คำนวณวันที่ 18 พฤษภาคม 2551 จาก <http://www.bangphrachon.go.th>)

ตามลำดับ รวมประชากรประเภทที่หนึ่ง (314+158) เท่ากับ 472 คน

1.1.2 ประเภทที่สอง ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระ 64,607 คน (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี “บทความเทศบาลตำบลแหลมฉบัง” คำนวณวันที่ 4 พฤษภาคม 2551 จาก <http://www.wikipedia.co.th>) และ 13,518 คน (เทศบาลตำบลบางพระ “หัวข้อข้อมูลทั่วไป” คำนวณวันที่ 3 พฤษภาคม 2551 จาก <http://www.bangphrachon.go.th>) รวมประชากรประเภทที่สอง (13,518+64,607) เท่ากับ 78,125 คน

รวมประชากรทั้งหมดทั้ง 2 ประเภท (314+158+13,518+64,607) เท่ากับ 78,597 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง บุคคลผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวโดยแบ่งเป็น 2 ประเภทดังกล่าวเช่นกัน ได้แก่

1.2.1 ประเภทที่หนึ่ง พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำที่ปฏิบัติราชการในเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระจำนวน 314 คน และ 158 คน รวมกลุ่มตัวอย่างประเภทที่หนึ่ง (314+158) เท่ากับ 472 คน โดยผู้ศึกษาได้กำหนดให้ประชากรประเภทที่หนึ่งทั้งหมด อันได้แก่ พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำของเทศบาลทั้ง 2 แห่งดังกล่าวเป็นกลุ่มตัวอย่าง

1.2.2 ประเภทที่สอง ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระจำนวน 398 คน และ 389 คน รวมกลุ่มตัวอย่างประเภทที่สอง (398+389) เท่ากับ 787 คน

รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดทั้ง 2 ประเภท (472+787) เท่ากับ 1,259 คน

เฉพาะกลุ่มตัวอย่างประเภทที่สอง คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่ง จำนวน 787 คน นั้น ได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระ)

e = ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 1,259 คนแล้ว ผู้ศึกษาสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,078 คน คิดเป็นร้อยละ 65.62 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง
จำแนกตามประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2 ประเภท (หน่วย : คน)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2 ประเภท	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมดที่ต้องการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่เก็บรวบรวมได้จริง
1. ประเภทที่หนึ่ง พนักงาน			
เทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและ ฝ่ายประจำที่ปฏิบัติราชการ ในเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่ง			
1.1 เทศบาลตำบล			
แหลมฉบัง	314	314	268
1.2 เทศบาลตำบล			
บางพระ	158	158	157
รวม	472	472	425
2. ประเภทที่สอง ประชาชน			
ที่อยู่ในเขตพื้นที่ของ เทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่ง			
2.1 เทศบาลตำบล			
แหลมฉบัง	64,607	สูตร $n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$ แทนค่า $n = \frac{64,607}{1 + 64,607(0.05 \times 0.05)}$ $n = 398$	กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 389 คน
			317

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2 ประเภท	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมดที่ต้องการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่เก็บรวบรวมได้จริง
2.2 เทศบาลตำบล บางพระ	13,518	สูตร $n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$ แทนค่า $n = \frac{13,518}{1 + 13,518(0.05 \times 0.05)}$ $n = 389$ กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 389 คน	336
รวม	78,125	787	653
รวมประชากรและกลุ่ม ตัวอย่างทั้ง 2 ประเภท	(472+ 78,125) = 78,597	(472+787) = 1,259	1,078 (คิดเป็น ร้อยละ 85.62 ของ กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด)

สำหรับเหตุผลในการเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภท

ประเภทที่หนึ่ง คือ พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำที่ปฏิบัติ

ราชการในเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระ เพราะเป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรงและ
เป็นบุคคลที่มีความใกล้ชิดกับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ
ประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานมากที่สุด และ ประเภทที่สอง
คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระ เพราะเป็นผู้
ที่อยู่ในพื้นที่ที่ได้รับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ โดยตรงจากเทศบาลตำบลดังกล่าว
ข้างต้น ทำให้ได้ข้อมูลที่ตรงหรือใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งหมายถึง การศึกษาหรือการ
วิจัยที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามเป็นหลัก เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงปริมาณซึ่ง
มีกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม การศึกษานี้ ยังได้ให้ความสำคัญกับการเก็บ
รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เช่น การรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เช่น การรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง การศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (questionnaires) เป็นเครื่องมือ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่าง ภาคสนาม โดยแบบสอบถามในการศึกษานี้ครอบคลุม 3 หัวข้อย่อย ดังนี้

2.1 หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม เพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

2.1.1 คำนึงถึงวัตถุประสงค์การวิจัยและขอบเขตการวิจัยครั้งนี้

2.1.2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นพื้นฐานทางทฤษฎี

ในการตั้งข้อคำถาม

2.1.3 ใช้ความรู้และประสบการณ์ของผู้ศึกษาเอง

2.1.4 ขอคำปรึกษา คำแนะนำ และความร่วมมือจากผู้มีความรู้ความสามารถ

นอกจากนี้ ยังขอคำแนะนำและคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามอีกด้วย

2.2 ลักษณะแบบสอบถาม ในการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามนั้น ได้ใช้

แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ผู้ศึกษาได้เลือกสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (rating scale) โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกันเป็นการแบ่งมาตราส่วนประมาณค่าของการตีความหมายออกเป็น 3 ระดับ พร้อมกันนี้ ได้จัดรูปแบบที่เอื้อต่อการประเมินผล ให้มีความง่ายต่อผู้ตอบแบบสอบถามและการวิเคราะห์ผล มีค่าน้ำหนักเปรียบเทียบกัน 3 ระดับ

สำหรับเหตุผลสำคัญที่เลือกสร้างแบบสอบถามแบบมาตราประเมินค่าที่แบ่งเป็น 3 ระดับนั้น มีดังนี้

หนึ่ง ผู้ศึกษาไม่ต้องการใช้การประเมินความละเอียดในระดับที่มากเกินไป เช่น 5 หรือ 6 ระดับ ซึ่งเป็นระดับที่เกินความจำเป็นไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์จริง แต่ผู้ศึกษาต้องการใช้การประเมินความละเอียดที่อยู่ในระดับที่พอเหมาะที่ง่ายสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ 3 ระดับ

สอง ประหยัดเวลาแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม เพราะแบบสอบถามชุดหนึ่งมีมากถึง 50-60 ข้อ

สาม ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจได้สะดวก รวดเร็ว แยกแยะความรู้สึกได้ง่าย และไม่ฝืนความรู้สึก

สี่ ง่ายต่อผู้อ่านหรือนำผลการศึกษาไปศึกษา

ห้า ทำให้ประหยัดเวลาและง่ายต่อการประมวลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล รวมตลอดทั้งการนำเสนอหรือเขียนบรรยายข้อมูล

หาก ผู้ศึกษาเห็นว่า หากได้กำหนดระดับแบบสอบถามไว้ 5-6 ระดับ ข้อมูลจะมี ลักษณะกระจายไม่เป็นกลุ่มก้อนบางระดับหรือหลายระดับไม่มีน้ำหนักมากเพียงพอ หรือบางระดับ ใกล้เคียงกัน ผู้ศึกษาจึงเลือกที่ใช้แบบสอบถาม 3 ระดับ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้เป็นกลุ่มก้อน ไม่กระจาย เจ็ด หากใช้แบบสอบถาม 5 ระดับ ในการบรรยายจะยึดเชื้อ ซ้ำซาก และเกินความ จำเป็น ทำให้น่าเบื่อในการอ่านงานวิจัย

แปด มีนักวิชาการได้ใช้เพียง 3 ระดับอย่างแพร่หลาย และยอมรับการใช้ แบบสอบถามที่เป็น 3 ระดับนี้ด้วย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ลัดดาวัลย์ รอดมณี และไพฑูรย์ ภักดี 2529: 310-311; เอกสารการสอนชุดวิชาขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2539: 377; สมชัย ศรีสุทธิยากร 2546: 15) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตาม ทฤษฎีของเบสท์ (Best 1977: 174) และแนวคิดของแดนเนียล (Daniel 1995: 18-19) โดยใช้ค่าคะแนน สูงสุด ลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด แล้วนำมาหารด้วยระดับที่ต้องการแบ่ง

2.3 การทดสอบแบบสอบถาม การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือช่วยใน การทำวิจัยสนาม ผู้ศึกษาได้สร้างหรือออกแบบสอบถามและสร้างตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัยเรื่องนี้ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้มีความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) โดยผู้ศึกษา ได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่หนึ่ง การยกร่างแบบสอบถาม โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การ วิจัยและขอบเขตการวิจัย

ขั้นตอนที่สอง การตรวจสอบความเที่ยงตรง เป็นลักษณะของการตรวจสอบความ เที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความสอดคล้อง ตลอดจนเนื้อหาและถ้อยคำของแบบสอบถาม ให้รัดกุมและถูกต้อง โดยดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 2 คน ตรวจสอบ ได้แก่ (1) เอกอภพร พร้อมเพียรพันธ์ ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี 5 / หัวหน้างานจัดทำงบประมาณ เทศบาลเมือง พัทยา และ (2) นางจินดา ถนอมรอด ตำแหน่งรองนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลแหลมฉบัง

2. นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์มีจำนวน 2 คน คือ (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ และ (2) อาจารย์ พลเอกศิริรินทร์ รูปกล้า เมื่อพบข้อบกพร่อง ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์และมี ความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่สาม ตรวจสอบหาความน่าเชื่อถือโดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบ กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 50 คน แล้วจึงนำ แบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือ จากสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของ

ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (L.J Cronbach 1951: 297-334) โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ได้กำหนดค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือและนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ ซึ่งคำนวณโดยใช้สูตร ดังนี้

$$a = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{s_i^2}{s^2} \right]$$

a = ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

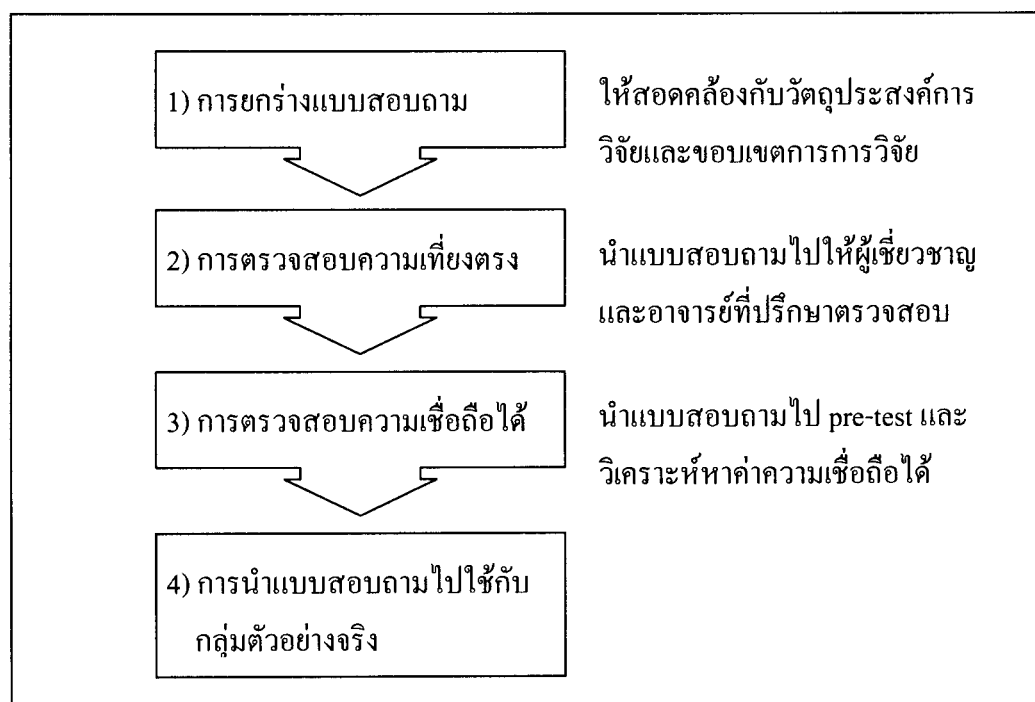
n = จำนวนข้อในแบบสอบถามทั้งหมด

s_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

s^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแบบทดสอบ

จากสูตรดังกล่าว ผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในการทดสอบหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามจำนวน 50 ชุดดังกล่าว ได้ค่าความเชื่อถือเท่ากับ 0.86 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่น่าไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

ขั้นตอนที่สี่ การนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้ผู้กลุ่มตัวอย่างตอบและเก็บรวบรวมกลับมาประมวลและวิเคราะห์ต่อไป ดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการรวบรวมข้อมูลเป็น 3 วิธี ได้แก่ (1) การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (2) การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม และ (3) การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์

3.1 การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำรา หนังสือ รายงานผลการวิจัย สถิติ ตัวเลข และเอกสารต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ รวมตลอดถึงข้อมูลที่ได้จากอินเทอร์เน็ต (internet)

3.2 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วแจกให้กลุ่มตัวอย่าง หรือนำไปฝากผู้นำท้องถิ่นให้แจกต่อกกลุ่มตัวอย่าง การรวบรวมข้อมูลภาคสนามนี้ ดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2551 ถึง วันที่ 10 กันยายน 2551 รวม 40 วัน

3.3 การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ โดยผู้ศึกษาจะสังเกตการณ์กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.3.1 สังเกตภาพรวมจากวิธีการปฏิบัติงาน เช่น การประชุมประจำเดือน ของ พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำที่ปฏิบัติราชการในเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่ง

3.3.2 สังเกตการใช้ชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำที่ปฏิบัติราชการในเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่ง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการประมวลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 วิธีการประมวลข้อมูล แบ่งเป็น 4 หัวข้อ

4.1.1 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยภาคสนาม

4.1.2 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุด

4.1.3 จัดคำตอบเป็นกลุ่มและเป็นหมวด และบันทึกรหัสข้อมูลลงในเครื่อง

คอมพิวเตอร์

4.1.4 ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่แยกเป็นหมวดหมู่แล้วมาทำการวิเคราะห์ประมวลผลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.2.1 ค่าสถิติร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

4.2.2 ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D. ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) การบริหารจัดการ (2) ปัญหา และ (3) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉิมและเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรีตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานที่ประกอบด้วย 4 ด้าน เป็นต้น

4.2.3 การทดสอบค่าที (t-test) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่งต่อ (1) การบริหารจัดการ (2) ปัญหา และ (3) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานที่ประกอบด้วย 4 ด้าน

ในส่วนของการวิเคราะห์ระดับแต่ละข้อ ได้ใช้การคำนวณช่วงการวัด ตามแนวคิดของ เบสท์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุดลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด และนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่มหรือระดับที่ต้องการแบ่ง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระยะของช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\ &= \frac{3 - 1}{3} \\ &= 0.66 \end{aligned}$$

ได้กำหนดคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

3 เห็นด้วยระดับมาก	ช่วงคะแนน 2.34 - 3.00 คะแนน
2 เห็นด้วยระดับปานกลาง	ช่วงคะแนน 1.67 - 2.33 คะแนน
1 เห็นด้วยระดับน้อย	ช่วงคะแนน 1.00 - 1.66 คะแนน

สำหรับรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามที่แบ่งเป็น 5 ส่วน ได้
ดำเนินการ ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง ข้อมูลส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ
การศึกษา และอาชีพของกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระ ใน
จังหวัดชลบุรีที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม โดยนำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ
และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

ส่วนที่สอง ข้อมูลส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่ม
ตัวอย่างของเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่งต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการ
ให้บริการประชาชน โดยใช้กรอบแนวคิดที่เรียกว่าแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองหน่วยงาน
ที่ประกอบด้วย 4 ด้าน ประกอบด้วย 13 ข้อคำถาม โดยนำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่า
เบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

ส่วนที่สาม ข้อมูลส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่ม
ตัวอย่างของเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่งต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการ
ให้บริการประชาชน ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองหน่วยงาน 4 ด้านประกอบด้วย 8
ข้อคำถาม โดยนำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที
และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

ส่วนที่สี่ ข้อมูลส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่ม
ตัวอย่างของเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่งต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการ
ให้บริการประชาชน ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองหน่วยงาน 4 ด้าน
ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม โดยนำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการ
ทดสอบค่าที นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่ห้า ข้อมูลส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่ม
ตัวอย่างของเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่งต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการ
ให้บริการประชาชนประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย 6 ข้อคำถาม โดยนำมาแจก
แจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบ
ตารางพร้อมคำอธิบาย

5. ระยะเวลาทำการวิจัย

การศึกษานี้เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2551 ถึง วันที่ 31 ธันวาคม 2551 รวมระยะเวลา 8 เดือน แบ่งแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ เป็น

- 5.1 รวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร 2 เดือน
- 5.1 รวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม 2 เดือน
- 5.3 ประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล 2 เดือน
- 5.4 เสนอผลการศึกษาและจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ 2 เดือน

6. แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

แผนการดำเนินงานตลอดทั้งโครงการมีระยะเวลา 8 เดือน แสดงไว้ในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ระยะเวลาและแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

แผนการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน 8 เดือน							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. รวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร เช่น หนังสือบทความเอกสารเกี่ยวกับความเป็นมา สภาพทั่วไป สถิติ และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่ง เป็นต้น	—————							
2. รวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามที่สอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัย			—————					
3. ประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล					—————			
4. เสนอผลการศึกษาและจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์							—————	

หมายเหตุ: ขณะศึกษา ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงข้อมูลจากการวิจัยเอกสารให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรี” เป็นการวิเคราะห์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระ (2) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระ (3) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระ และ (4) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบผลสำเร็จ ผู้ศึกษาได้นำ แนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย (1) ประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติราชการ (2) คุณภาพการให้บริการ (3) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ (4) การพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์วิเคราะห์ การวิเคราะห์ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,078 คน ที่ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 85.6 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,259 คน ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล นั้น จึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ คือ SPSS for PC และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีบรรยายพร้อมตาราง

ผู้ศึกษาได้ใช้สัญลักษณ์ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

1. n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
2. \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (mean)
3. S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
4. t-test แทน การทดสอบค่าที

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาจำนวน และค่าร้อยละ ประกอบด้วย 1 หัวข้อ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 หัวข้อ วิเคราะห์เปรียบเทียบ โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน วิเคราะห์เปรียบเทียบ โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน วิเคราะห์เปรียบเทียบ โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน วิเคราะห์เปรียบเทียบ โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

2.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบผลสำเร็จ วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอที่ได้การแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 2 หัวข้อ

3.1 สรุปการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน เป็นการนำเสนอด้วยภาพ

3.2 สรุปการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการ ปัญหา แนวทางการพัฒนา และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบผลสำเร็จ เป็นการนำเสนอด้วยตาราง

ส่วนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คือ พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำที่ปฏิบัติราชการในเทศบาลตำบลแหลมฉบัง ประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลแหลมฉบัง พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำที่ปฏิบัติราชการในเทศบาลตำบลบางพระและประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลบางพระจำนวน 1,078 คน ผู้ศึกษาได้ประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.1 ตารางที่ 4.2 และเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแสดงไว้ในตารางที่ 4.3 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลแหลมฉบัง (n = 585) จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ของเทศบาลตำบลแหลมฉบัง	n = 585	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประเภท		
1.1 พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำที่ปฏิบัติ ราชการในเทศบาลตำบลแหลมฉบัง	268	45.8
1.2 ประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลแหลมฉบัง	317	54.2
รวม	585	100.0
2. ระดับการศึกษา		
2.1 ต่ำกว่า ปริญญาตรี	362	61.9
2.2 ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	223	38.1
รวม	585	100.0

หมายเหตุ : ตารางที่ 4.1 ข้างต้นนี้ เป็นข้อมูลที่ใช้ศึกษานำมาใช้ในการวิเคราะห์เท่านั้น ทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลมีน้อยเท่าที่นำไปใช้เท่านั้น

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.1 พบว่า (1) ในเรื่องประเภทของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลแหลมฉบัง (ร้อยละ 54.2) และกลุ่มตัวอย่างที่เหลือเป็นพนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำที่ปฏิบัติราชการในเทศบาลตำบลแหลมฉบัง (ร้อยละ 45.8) (2) ในเรื่องระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 61.9) และที่เหลือ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 38.1)

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลบางพระ (n = 493) จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ของเทศบาลตำบลบางพระ	n = 493	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประเภท		
1.1 พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำที่ปฏิบัติ ราชการในเทศบาลตำบลบางพระ	157	31.8
1.2 ประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลบางพระ	336	68.2
รวม	493	100.0
2. ระดับการศึกษา		
2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	345	69.9
2.2 ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	148	30.1
รวม	493	100.0

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.2 พบว่า (1) ในเรื่องประเภทของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลบางพระ (ร้อยละ 68.2) และกลุ่มตัวอย่างที่เหลือเป็นพนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำที่ปฏิบัติราชการในเทศบาลตำบลบางพระ (ร้อยละ 31.8) และ (2) ในเรื่องระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จ การศึกษาระดับต่ำกว่า ปริญญาตรี (ร้อยละ 69.9) และที่เหลือสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือ สูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 30.1)

ตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบจำนวนและค่าร้อยละระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบล
แหลมฉบัง (n = 585) และกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลบางพระ (n = 493) จำแนกตาม
ข้อมูลส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลระหว่างกลุ่ม ตัวอย่างของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับ เทศบาลตำบลบางพระ	เทศบาลตำบล แหลมฉบัง (n = 585)		เทศบาลตำบล บางพระ (n = 493)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	(คน)		(คน)	
1. ประเภท				
1.1 พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและ ฝ่ายประจำที่ปฏิบัติราชการในเทศบาล	268	45.8	157	31.8
1.2 ประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบล	317	54.2	336	68.2
รวม	585	100.0	493	100.0
2. ระดับการศึกษา				
2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	362	61.9	345	69.9
2.2 ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	223	38.1	148	30.1
รวม	585	100.0	493	100.0

ผลการวิเคราะห์ตารางเปรียบเทียบที่ 4.3 พบว่า (1) ในเรื่องประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามของเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระ(ร้อยละ 54.2 และร้อยละ 68.2) และที่เหลือเป็นพนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำของเทศบาลตำบล (ร้อยละ 45.8 และร้อยละ 31.8) และ (2) ในเรื่องระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 61.9 และร้อยละ 69.9) และที่เหลือสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 38.1 และร้อยละ 30.1)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบ่งเป็น 4 หัวข้อเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยดังกล่าวไว้ข้างต้น ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ประกอบด้วย 4 หัวข้อ (ตั้งแต่ข้อ 2.1.1-2.1.4 หรือตั้งแต่ตารางที่ 4.4- 4.11) โดยแบ่งการนำเสนอเป็น หนึ่ง การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานในแต่ละด้าน (รวม 4 ด้านและในภาพรวม) ของเทศบาล 2 แห่ง คือเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระตามลำดับ ควบคู่กันไป โดยนำเสนอไว้ใน 4 หัวข้อ (หัวข้อ 2.1.1-2.1.4หรือในตารางที่ 4.4- 4.11) ต่อนั้น สอง เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานในแต่ละด้าน (รวม 4 ด้านและในภาพรวม) อันเป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละด้านและในภาพรวมไว้ในตารางเดียวกัน โดยนำเสนอไว้ใน 4 หัวข้อ (หัวข้อ 2.1.1-2.1.4 หรือในตารางที่ 4.12-4.15)

2.1.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระ ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.4 และตารางที่ 4.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

การบริหารจัดการของเทศบาลตำบลแหลม ฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำ รับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผล ตามแผนปฏิบัติราชการ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จ ในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้ตาม เป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของ เทศบาลฯ	(235) 40.2	(336) 57.4	(14) 2.4	(585) 100.0	2.38	.532	มาก
2. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จ ในการควบคุมดูแลและตรวจสอบการ ปฏิบัติตามแผนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน	(241) 41.2	(322) 55.0	(22) 3.8	(585) 100.0	2.37	.556	มาก
3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการ ให้บริการประชาชน)ตามแนวทางการ ปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ	(259) 44.3	(300) 51.3	(26) 4.4	(585) 100.0	2.40	.573	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.38	.553	มาก

หมายเหตุ : สำหรับตารางที่ใช้สถิติค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. การทดสอบค่าที (t-test)

ดังนี้

- 1) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05
- 2) ระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ระดับ กำหนดคะแนนเฉลี่ย

- (1) เห็นด้วยมาก ช่วงคะแนน 2.34 - 3.00 คะแนน
- (2) เห็นด้วยปานกลาง ช่วงคะแนน 1.67 - 2.33 คะแนน
- (3) เห็นด้วยน้อย ช่วงคะแนน 1.00 - 1.66 คะแนน

3) เนื่องจากค่า S.D. มีความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยายรายละเอียดให้กับค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น ทุกตารางในหัวข้อ 2.1-2.4 จึงได้แสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานหรือค่า S.D. ไว้ด้วยถึงแม้ว่าผู้ศึกษาไม่ได้นำค่า S.D. มาใช้ในการวิเคราะห์หรือเขียนบรรยายใต้ตารางไว้ก็ตาม

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.38) ว่า เทศบาลตำบลแหลมฉบังประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้ตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลแหลมฉบัง และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.37) ว่า เทศบาลตำบลแหลมฉบังประสบความสำเร็จในการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน

ในส่วนภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.40) ว่า ในภาพรวม เทศบาลตำบลแหลมฉบังมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่าค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.38)

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

การบริหารจัดการของเทศบาลตำบล บางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้าน ประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n)	ปาน กลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
1. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จ ในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้ตาม เป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของ เทศบาลฯ	(106)	(336)	(51)	(493)	2.11	.553	ปาน กลาง
2. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จ ในการควบคุมดูแลและตรวจสอบการ ปฏิบัติตามแผนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน	(119)	(322)	(80)	(493)	2.07	.631	ปาน กลาง
3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการ ให้บริการประชาชน)ตามแนวทางการ ปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ	(116)	(300)	(78)	(493)	2.07	.623	ปาน กลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.08	.602	ปาน กลาง

ผลการวิเคราะห์ ตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตาม

แผนปฏิบัติราชการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.11) ว่า เทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้ตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลบางพระ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.07) ว่า เทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จในการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน

ในส่วนภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.07) ว่า ในภาพรวม เทศบาลตำบลบางพระมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.08)

2.1.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.6 และตารางที่ 4.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ

การบริหารจัดการของเทศบาลตำบลแหลม ฉับตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำ รับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการ ให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย				
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)							
1. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จใน การอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน	(246)	(315)	(24)	(585)	42.1	53.8	4.1	100.0	2.37	.563	มาก
2. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จใน การดำเนินการตามโครงการสำคัญหรือ โครงการเร่งด่วน	(210)	(336)	(39)	(585)	35.9	57.4	6.7	100.0	2.29	.583	ปาน กลาง
3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการ ให้บริการประชาชน)ตามแนวทางการ ปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ	(248)	(321)	(16)	(585)	42.4	54.9	2.7	100.0	2.39	.542	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม									2.35	.562	มาก

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.37) ว่า เทศบาลตำบลแหลมฉบังประสบความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปาน

กลาง (ค่าเฉลี่ย 2.29) ว่า เทศบาลตำบลแหลมฉบังประสบความสำเร็จในการดำเนินการตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.39) ว่า ในภาพรวม เทศบาลตำบลแหลมฉบังมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านคุณภาพการให้บริการ

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.35)

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ

การบริหารจัดการของเทศบาลตำบล บางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพ การให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n)	ปาน กลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
1. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จใน การอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน	(121)	(278)	(94)	(493)	2.05	.658	ปาน กลาง
2. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จใน การดำเนินการตามโครงการสำคัญหรือ โครงการเร่งด่วน	(105)	(291)	(97)	(493)	2.01	.640	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การบริหารจัดการของเทศบาลตำบล บางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพ การให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n)	ปาน กลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการ ให้บริการประชาชน)ตามแนวทางการ ปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ (แก้ไขใน แบบสอบถามด้วย)	(118)	(321)	(54)	(493)	2.12	.576	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.06	.624	ปาน กลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.05) ว่าเทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.01) ว่าเทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จในการดำเนินการตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วน

ในส่วนภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.12) ว่าในภาพรวม เทศบาลตำบลบางพระมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านคุณภาพการให้บริการ

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนว

ทางการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.06)

2.1.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.8 และตารางที่ 4.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบัง ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ

การบริหารจัดการของเทศบาลตำบลแหลม ฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำ รับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติ ราชการ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก	ปาน	น้อย	รวม			
	(n) (%)	กลาง (n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จ ในการดำเนินงานที่ลดระยะเวลาหรือ ขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นลงได้	(176)	(365)	(44)	(585)	2.22	.570	ปาน กลาง
2. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จ ในการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชนได้อย่าง ครอบคลุมและทั่วถึง	(211)	(339)	(35)	(585)	2.30	.574	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

การบริหารจัดการของเทศบาลตำบลแหลม ฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำ รับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติ ราชการ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n)	ปาน กลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการ ให้บริการประชาชน)ตามแนวทางการ ปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ	(215)	(343)	(27)	(585)	2.32	.557	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.28	.567	ปาน กลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.30) ว่า เทศบาลตำบลแหลมฉบังประสบความสำเร็จในการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.22) ว่า เทศบาลตำบลแหลมฉบังประสบความสำเร็จในการดำเนินงานที่ลดระยะเวลาหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นลงได้

ในส่วนภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.32) ว่า ในภาพรวม เทศบาลตำบลแหลมฉบังมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านคุณภาพการให้บริการ

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนว

ทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.28)

ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ

การบริหารจัดการของเทศบาลตำบล บางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้าน ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ตาม แผนปฏิบัติราชการ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จ ในการดำเนินงานที่ลดระยะเวลาหรือ ขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นลงได้	(94)	(310)	(89)	(493)	2.01	.609	ปาน กลาง
2. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จ ในการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนได้อย่างครอบคลุม และทั่วถึง	(96)	(285)	(112)	(493)	1.96	.659	ปาน กลาง
3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการ ให้บริการประชาชน)ตามแนวทางการ ปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ	(103)	(320)	(70)	(493)	2.06	.589	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					1.67	.619	ปาน กลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.01) ว่า เทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จในการดำเนินงานที่ลดระยะเวลาหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นลงได้ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.96) ว่า เทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จในการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง

ในส่วนภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.06) ว่า ในภาพรวม เทศบาลตำบลบางพระมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ

สรุป ในวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.67)

2.1.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการ ด้านการพัฒนองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.10 และตารางที่ 4.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการ
อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตาม
แนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนาองค์กรหรือ
หน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ

การบริหารจัดการของเทศบาลตำบลแหลม ฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำ รับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนา องค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติ ราชการ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จ ในการดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการ พัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการ อำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชน	(244) 41.7	(316) 54.0	(25) 4.3	(585) 100.0	2.37	.565	มาก
2. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จ ในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในเรื่องการ อำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชน	(249) 42.6	(298) 50.9	(38) 6.5	(585) 100.0	2.36	.600	มาก
3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการ ให้บริการประชาชน)ตามแนวทางการ ปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน	(213) 36.4	(340) 58.1	(32) 5.5	(585) 100.0	2.30	.568	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.34	.577	มาก

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.37) ว่า เทศบาลตำบลแหลมฉบังประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.36) ว่า เทศบาลตำบลแหลมฉบังประสบความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน

ในส่วนภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.30) ว่า ในภาพรวม เทศบาลตำบลแหลมฉบังมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนองค์กรหรือหน่วยงาน

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่าค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.34)

ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการ
อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตาม
แนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนางองค์กรหรือ
หน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ

ภาพรวมทั้งหมดของการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนว ทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของ หน่วยงาน ด้านการพัฒนางองค์กรหรือ หน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
ในภาพรวมทั้งหมด เทศบาลฯ ของท่านมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการ ให้บริการประชาชน)ตามแนวทางการ ปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) ประสิทธิภาพตาม แผนปฏิบัติราชการ (2) คุณภาพการ ให้บริการ (3) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติ ราชการ และ (4) การพัฒนางองค์กรหรือ หน่วยงาน	(224)	(335)	(26)	(585)	2.33	.559	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.33	.559	ปาน กลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
ต่อภาพรวมทั้งหมดของการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานทั้ง 4 ด้าน
พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.33) ว่า ในภาพรวมทั้งหมด เทศบาลตำบล
แหลมฉบังมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ
ประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1)

ประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ (2) คุณภาพการให้บริการ (3) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ (4) การพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน

ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติการ

การบริหารจัดการของเทศบาลตำบล บางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการ พัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานตาม แผนปฏิบัติการ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จ ในการดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการ พัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการ อำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชน	(130) 26.4	(281) 57.0	(82) 16.6	(493) 100.0	2.09	.649	ปาน กลาง
2. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จใน การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการพัฒนาเทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชน	(136) 27.6	(273) 55.4	(84) 17.0	(493) 100.0	2.10	.660	ปาน กลาง
12. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการ ให้บริการประชาชน)ตามแนวทางการ ปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน	(96) 19.5	(319) 64.7	(78) 15.8	(493) 100.0	2.03	.593	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.07	.634	ปาน กลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนางองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.10) ว่า เทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน(2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.09) ว่า เทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน และ (2) ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.03) ว่า ในภาพรวม เทศบาลตำบลบางพระ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนางองค์กรหรือหน่วยงาน

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนางองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.07)

ตารางที่ 4.13 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระ ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนางองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ

ภาพรวมทั้งหมดของการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลบางพระตามแนว ทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของ หน่วยงาน ด้านการพัฒนางองค์กรหรือ หน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
ในภาพรวมทั้งหมด เทศบาลฯ ของท่านมี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการ ให้บริการประชาชน)ตามแนวทางการ ปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) ประสิทธิภาพตาม แผนปฏิบัติราชการ (2) คุณภาพการ ให้บริการ (3) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติ ราชการ และ (4) การพัฒนางองค์กรหรือ หน่วยงาน	(224)	(335)	(26)	(585)	2.33	.559	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.33	.559	ปาน กลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมทั้งหมดของการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ทั้ง 4 ด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.33) ว่า ในภาพรวมทั้งหมด เทศบาลตำบลบางพระมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1)

ประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ (2) คุณภาพการให้บริการ (3) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ (4) การพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน

ตารางที่ 4.14 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉะบับกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลแหลมฉะบับกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ	เทศบาล		เทศบาล		t	Sig. (2-tailed)
	ตำบลแหลม	ฉะบับ	บางพระ	แหลม		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้ตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาลฯ	2.37	.532	2.11	.553	8.03	.000*
2. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จในการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน	2.37	.556	2.07	.631	8.159	.000*

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ การบริหารจัดการของเทศบาล ตำบลแหลมฉับกับเทศบาล ตำบลบางพระตามแนว ทางการปฏิบัติราชการตามคำ รับรองของหน่วย งาน ด้านประสิทธิผลตาม แผนปฏิบัติราชการ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,078)					
	เทศบาล ตำบล แหลม ฉับ \bar{X} (n = 585)	S.D.	เทศบาล ตำบล บางพระ \bar{X} (n = 493)	S.D.	t	Sig. (2- tailed)
3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของ ท่านมีประสิทธิภาพสูงในการ บริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวก และ การ ให้บริการประชาชน)ตาม แนวทางการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้าน ประ ส หิ ท ธิ ผล ต าม แผนปฏิบัติราชการ	2.39	.573	2.07	.623	8.80	.000*
ค่าเฉลี่ยรวม	2.54	.553	2.08	.602	8.32	.000*

หมายเหตุ

1) การวิเคราะห์หรือการทดสอบค่าที (t-test) เป็นการทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 กลุ่ม เช่น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ เทศบาลตำบลแหลมฉับและเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ว่า แตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้ได้พิจารณาค่า Sig.(2-tailed) กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ค่า Sig.(2-tailed) จะน้อยกว่า α หรือเขียนว่า Sig.(2-tailed) < α (ในตารางข้างบนได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ ซึ่งหมายถึงมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แต่ถ้าความเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน ค่า Sig.(2-tailed) จะมากกว่า หรือเท่ากับ α หรือเขียนว่า Sig.(2-

tailed) > α หรือ Sig.(2-tailed) = α (ในตารางข้างบน ไม่ใส่เครื่องหมายใด ๆ ไว้ ซึ่งหมายถึง non significant หรือ ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05)

2) t หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

3) Sig.(2-tailed) หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธ สมมติฐาน (หมายถึง ข้อคิดเห็นหรือข้อความที่ใช้เป็นมูลฐานของการหาเหตุผลของการวิจัย) ในกรณีนี้ หมายถึง แตกต่าง หรือ ไม่แตกต่างกัน

4) ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) ที่ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน ว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันหรือไม่แตกต่างกัน ในที่นี้กำหนดให้ $\alpha = 0.05$ หรือที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติ เท่ากับ 0.05 หรือ 95%

5) * หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกัน Sig.(2-tailed)

6) ไม่ใส่เครื่องหมายใด ๆ ไว้ หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (Sig.(2-tailed) > α)

7) เนื่องจากค่า t และค่า S.D. มีความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยาย รายละเอียดให้กับค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น ทุกตาราง จึงได้แสดงค่า S.D. ไว้ด้วย และบางตาราง โดยเฉพาะในเรื่องการวิเคราะห์เปรียบเทียบได้ จึงได้แสดงค่า t ไว้ด้วย ถึงแม้ว่าในบางตาราง ผู้ศึกษาไม่ได้นำค่า t และค่า S.D. มาใช้ในการวิเคราะห์หรือเขียนบรรยายได้ตารางไว้ก็ตาม

จากตารางที่ 4.14 ที่เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มีดังนี้

1) ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้ตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาล” แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) เช่นนี้หมายความว่าความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้ตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาล” แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลประสบความสำเร็จในการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน” แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) เช่นนี้หมายความว่าความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลประสบความสำเร็จในการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน” แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวมเทศบาลมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ” แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม เทศบาลมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ” แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลทั้ง 2 แห่งต่อคำถามทั้ง 3 ข้อ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการ	กลุ่มตัวอย่าง (n= 1,078)					
	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง	S.D.	เทศบาลตำบลบางพระ	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
1. เทศบาลฯ ของท่านประสบผลสำเร็จในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.37	.563	2.05	.658	8.71	.000*
2. เทศบาลฯ ของท่านประสบผลสำเร็จในการดำเนินการตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วน	2.29	.583	2.01	.640	7.39	.000*
3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ	2.39	.542	2.12	.576	7.81	.000*
ค่าเฉลี่ยรวม	2.52	.562	2.06	.624	7.97	.000*

จากตารางที่ 4.15 ที่เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ มีดังนี้

1) ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลประสบความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน” แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลประสบความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน” แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

2) ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลประสบความสำเร็จในการดำเนินการตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วน” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลประสบความสำเร็จในการดำเนินการตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วน” แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม เทศบาลทั้ง 2 แห่ง มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ” แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม เทศบาลมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ” แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของ

หน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลทั้ง 2 แห่งต่อคำถามทั้ง 3 ข้อ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ	กลุ่มตัวอย่าง (n= 1,078)					
	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง	S.D.	เทศบาลตำบลบางพระ	S.D.	T	Sig. (2-tailed)
1. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จในการดำเนินงานที่ลดระยะเวลาหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นลงได้	2.22	.570	2.01	.609	5.985	.000*
2. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จในการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง	2.30	.574	1.96	.649	8.936	.000*

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ การบริหารจัดการของเทศบาล ตำบลแหลมฉับกับเทศบาล ตำบลบางพระตามแนว ทางการปฏิบัติราชการตาม คำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพของการ ให้บริการตามแผน ปฏิบัติราชการ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,078)						
	เทศบาล	เทศบาล	ตำบล	ตำบล	แหลม	บางพระ	Sig. (2- tailed)
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	T		
	(n = 585)		(n = 493)				
3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของ ท่านมีประสิทธิภาพสูงในการ บริหารจัดการ (ด้านการอำนวย ความสะดวกและการ ให้บริการประชาชน)ตาม แนวทางการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ	2.32	.557	2.06	.589	7.272	.000*	
ค่าเฉลี่ยรวม	2.28	.567	2.01	.615	7.397	.000*	

จากตารางที่ 4.16 ที่เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉับกับเทศบาลตำบลบางพระต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉับและเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ มี ดังนี้

1) ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลประสบความสำเร็จในการดำเนินงานที่ลดระยะเวลาหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นลงได้” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่

เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลประสบความสำเร็จในการดำเนินงานที่ลดระยะเวลาหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นลงได้” แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลประสบความสำเร็จในการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลประสบความสำเร็จในการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง” แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

3) ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม เทศบาลมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม เทศบาลมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ” แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลทั้ง 2 แห่งต่อคำถามทั้ง 3 ข้อ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,078)					
	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง	S.D.	เทศบาลตำบลบางพระ	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
1. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน	2.37	.565	2.09	.649	7.48	.000*
2. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน	2.35	.600	2.10	.660	6.60	.000*

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ การบริหารจัดการของเทศบาล ตำบลแหลมฉบังกับเทศบาล ตำบลบางพระตามแนว ทางการปฏิบัติราชการตามคำ รับรองของหน่วยงาน ด้านการ พัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน ตามแผนปฏิบัติราชการ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,078)					
	เทศบาล ตำบล แหลม ฉบัง \bar{X} (n = 585)	S.D.	เทศบาล ตำบล บางพระ \bar{X} (n = 493)	S.D.	t	Sig. (2- tailed)
3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของ ท่านมีประสิทธิภาพสูงในการ บริหารจัดการ (ด้านการอำนวย ความ สะดวก และ การ ให้บริการประชาชน)ตาม แนวทางการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนาองค์กรหรือ หน่วยงาน	2.30	.568	2.03	.593	7.69	.000*
ค่าเฉลี่ยรวม	2.33	.573	2.06	.622	7.46	.000*

จากตารางที่ 4.17 ที่เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ มีดังนี้

1) ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับ

นัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) เช่นนี้ หมายความว่าความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน” แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลประสบความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง โดยมีค่า (Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) เช่นนี้ หมายความว่าความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลประสบความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน” แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวมเทศบาลมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนองค์กรหรือหน่วยงาน” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง โดยมีค่า (Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) เช่นนี้หมายความว่าความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม เทศบาลมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนองค์กรหรือหน่วยงาน” แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลทั้ง 2 แห่งต่อคำถามทั้ง 3 ข้อ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวม การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติ ราชการตามคำรับรอง ของหน่วยงาน ด้านการพัฒนางองค์กรหรือหน่วยงาน ตามแผนปฏิบัติราชการ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ การบริหารจัดการของเทศบาล ตำบลแหลมฉบังกับเทศบาล ตำบลบางพระตามแนว ทางการปฏิบัติราชการตามคำ รับรองของหน่วยงาน ด้านการ พัฒนางองค์กรหรือหน่วยงาน ตามแผนปฏิบัติราชการ	เทศบาล		เทศบาล		t	Sig. (2- tailed)
	ตำบล แหลม ฉบัง \bar{X} (n = 585)	S.D.	ตำบล บางพระ ฉะ ฉะ \bar{X} (n = 493)	S.D.		
ในภาพรวมทั้งหมด เทศบาลฯ ของท่านมีประสิทธิภาพสูงใน การบริหารจัดการ (ด้านการ อำนวยความสะดวกและการ ให้บริการประชาชน)ตาม แนวทางการปฏิบัติราชการ ของหน่วยงาน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) ประสิทธิภาพตาม แผนปฏิบัติราชการ (2) คุณภาพการให้บริการ (3) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติ ราชการ และ (4) การพัฒนา องค์กรหรือหน่วยงาน	2.33	.559	2.05	.586	8.10	.000*
ค่าเฉลี่ยรวม	2.33	.559	2.05	.586	8.10	.000*

จากตารางที่ 4.18 ที่เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ มีดังนี้

ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวมทั้งหมด เทศบาลมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) ประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติราชการ (2) คุณภาพการให้บริการ (3) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ (4) การพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) เช่นนี้หมายความว่าความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระ ต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวมทั้งหมด เทศบาลมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ทั้ง 4 ด้าน นั้น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลทั้ง 2 แห่งต่อคำถามทั้ง 3 ข้อ แตกต่างกัน

2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน

ประกอบด้วย 4 หัวข้อ (ตั้งแต่ข้อ 2.2.1-2.2.4 หรือตั้งแต่ตารางที่ 4.19- 4.28) โดยแบ่งการนำเสนอเป็น หนึ่ง การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานในแต่ละด้าน (รวม 4 ด้านและในภาพรวม) ของเทศบาล 2 แห่ง คือเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระ ตามลำดับ ควบคู่กัน ไป โดยนำเสนอไว้ใน 4 หัวข้อ (หัวข้อ 2.2.1-2.2.4 หรือในตารางที่ 4.19- 4.28) ต่อนั้น สอง เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ

ประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของหน่วยงานในแต่ละด้าน (รวม 4 ด้าน และในภาพรวม) อันเป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละด้านและในภาพรวมไว้ในตารางเดียวกัน โดยนำเสนอไว้ใน 4 หัวข้อ (หัวข้อ 2.2.1- 2.2.4 หรือในตารางที่ 4.25-4.28)

2.2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.19 และตารางที่ 4.20 ตามลำดับ

หมายเหตุ หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้าน (รวม 4 ด้าน) ในตารางที่ 4.19-ตารางที่ 4.26 ของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระข้างล่างนี้ มีตามลำดับ ดังนี้ หนึ่ง พิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของปัญหาในแต่ละด้าน กล่าวคือ หากปัญหาด้านใดมีค่าเฉลี่ยของปัญหามากที่สุดจะเลือกเพื่อนำไปวิเคราะห์เป็นอันดับแรก สอง ถ้าหากค่าเฉลี่ยของปัญหาในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน จะพิจารณาจาก ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. ที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูลของปัญหาแต่ละด้าน โดยเลือกปัญหาที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดเป็นอันดับสอง และ สาม ถ้าหากปัญหาแต่ละด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากัน อีก จะพิจารณาจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ของปัญหาแต่ละด้านต่อระดับความเห็นด้วย โดยดูจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ที่มากที่สุดที่เห็นด้วยในระดับมาก (มาก ปานกลาง น้อย) เป็นอันดับสุดท้าย

ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ดังกล่าวข้างต้นนี้ แต่ละด้านมีหลายปัญหา แต่ในที่นี้ ได้พิจารณาคัดเลือกเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านเพื่อนำไปใช้ศึกษาวิเคราะห์ใน "กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา" ในบทที่ 5 หัวข้อ 2. อภิปรายผล หัวข้อย่อย ปัญหาและแนวทางการพัฒนา

เพื่อให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น ในตารางที่ 4.27 –ตารางที่ 4.30 ข้างล่างนี้แสดง การวิเคราะห์ปัญหา ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย* ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านไว้ด้วย

ตารางที่ 4.19 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

ปัญหาการบริหารจัดการของเทศบาลตำบล แหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้าน ประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก	ปาน กลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. เทศบาลฯ ของท่านไม่ประสบ ความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการ อำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของ แผนปฏิบัติราชการของเทศบาลฯ	(138) 23.6	(286) 48.9	(161) 27.5	(585) 100.0	1.96*	.714	ปาน กลาง
2. เทศบาลฯ ของท่านขาดการควบคุมดูแล และตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนที่ เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการ ให้บริการประชาชน เช่น ไม่มีการ ประเมินผลแผนปฏิบัติราชการอย่าง ต่อเนื่อง	(115) 19.7	(294) 50.3	(176) 30.1	(585) 100.0	1.89	.698	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					1.92	.706	ปาน กลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.19 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.96) ว่า เทศบาลตำบลแหลมฉบังไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการ

ของเทศบาลตำบลแหลมฉบัง และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.89) ว่า เทศบาลตำบลแหลมฉบังขาดการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น ไม่มีการประเมินผลแผนปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.92)

ตารางที่ 4.20 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ

ปัญหาการบริหารจัดการของเทศบาลตำบล	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก	ปาน กลาง	น้อย	รวม			
บางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้าน ประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)			
1. เทศบาลฯ ของท่านไม่ประสบ ความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการ อำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของ แผนปฏิบัติการของเทศบาลฯ	(98)	(277)	(118)	(493)	1.95*	.661	ปาน กลาง
2. เทศบาลฯ ของท่านขาดการควบคุมดูแล และตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนที่เกี่ยวกับ การอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชน เช่น ไม่มีการประเมินผล แผนปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง	(110)	(249)	(134)	(493)	1.95	.702	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					1.95	.681	ปาน กลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.20 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.95) ว่า เทศบาลตำบลบางพระไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลบางพระ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.95) ว่า เทศบาลตำบลบางพระขาดการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น ไม่มีการประเมินผลแผนปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.95)

2.2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.21 และตารางที่ 4.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ

ปัญหาการบริหารจัดการของเทศบาลตำบล แหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพ การให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. เทศบาลฯ ของท่านไม่ประสบผลสำเร็จ ในการอำนวยความสะดวกและการ ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของ ประชาชน เช่น ให้บริการอย่างไม่ใกล้ชิด และไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน อย่างแท้จริง	(112) 19.1	(299) 51.1	(174) 29.7	(585) 100.0	1.89	.691	ปาน กลาง
2. เทศบาลฯ ของท่านประสบผลสำเร็จใน การดำเนินงานตามโครงการสำคัญหรือ โครงการเร่งด่วนยังไม่มากเท่าที่ควร เช่น โครงการก่อสร้างถนนไม่คืบหน้าเท่าที่ควร	(137) 23.4	(321) 54.9	(127) 21.7	(585) 100.0	2.01	.672	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					1.95	.681	ปาน กลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.21 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.01) ว่า เทศบาลตำบลแหลมฉบังประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วนยังไม่มากเท่าที่ควร เช่น โครงการก่อสร้างถนนไม่คืบหน้าเท่าที่ควร และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 1.89) ว่า เทศบาล

ตำบลแหลมฉบังไม่ประสบผลสำเร็จในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น ให้บริการอย่างไม่ใกล้ชิด และไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.95)

ตารางที่ 4.22 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระ ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ

ปัญหาการบริหารจัดการของเทศบาลตำบล บางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพ การให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. เทศบาลฯ ของท่านไม่ประสบผลสำเร็จ ในการอำนวยความสะดวกและการ ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของ ประชาชน เช่น ให้บริการอย่างไม่ใกล้ชิด และไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน อย่างแท้จริง	(123) 24.9	(235) 47.7	(135) 27.4	(493) 100.0	1.97	.723	ปาน กลาง
2. เทศบาลฯ ของท่านประสบผลสำเร็จใน การดำเนินงานตามโครงการสำคัญหรือ โครงการเร่งด่วนยังไม่มากเท่าที่ควร เช่น โครงการก่อสร้างถนนไม่คืบหน้าเท่าที่ควร	(109) 22.1	(269) 54.6	(115) 23.3	(493) 100.0	1.98*	.674	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					1.97	.698	ปาน กลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.22 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.98) ว่า เทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วนยังไม่มากเท่าที่ควร เช่น โครงการก่อสร้างถนนไม่คืบหน้าเท่าที่ควร และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.97) ว่า เทศบาลตำบลบางพระไม่ประสบความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น ให้บริการอย่างไม่ใกล้ชิด และไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่าค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.97)

2.2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.23 และตารางที่ 4.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ

ปัญหาการบริหารจัดการของเทศบาลตำบล แหลมฉบัง ตามแนวทางการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้าน ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตาม แผนปฏิบัติราชการ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n)	ปาน กลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
1. เทศบาลฯ ของท่านลดระยะเวลาหรือ ขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นลงได้ น้อยมาก	(129)	(337)	(119)	(585)	2.01*	.651	ปาน กลาง
2. เทศบาลฯ ของท่านดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน โดยไม่ครอบคลุมและไม่ทั่วถึง เช่น ให้บริการที่รวดเร็วเฉพาะกับคนที่คุ้นเคย เท่านั้น	(145)	(297)	(143)	(585)	2.00	.702	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.00	.676	ปาน กลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.23 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.01) ว่า เทศบาลตำบลแหลมฉบังลดระยะเวลาหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นลงได้น้อยมาก และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.00) ว่า เทศบาลตำบลแหลมฉบังดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยไม่ครอบคลุมและไม่ทั่วถึง เช่น ให้บริการที่รวดเร็วเฉพาะกับคนที่คุ้นเคยเท่านั้น

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.00)

ตารางที่ 4.24 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระ ตามแนวทางการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ

ปัญหาการบริหารจัดการของเทศบาลตำบล บางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้าน ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตาม แผนปฏิบัติราชการ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. เทศบาลฯ ของท่านลดระยะเวลาหรือ ขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นลงได้ น้อยมาก	(88) 17.8	(307) 62.3	(98) 19.9	(493) 100.0	1.97	.614	ปาน กลาง
2. เทศบาลฯ ของท่านดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน โดยไม่ครอบคลุมและไม่ทั่วถึง เช่น ให้บริการที่รวดเร็วเฉพาะกับคนที่คุ้นเคย เท่านั้น	(134) 27.2	(238) 48.3	(121) 24.5	(493) 100.0	2.02*	.719	ปาน กลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				1.99	.666	ปาน กลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.24 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่ม

ตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.02) ว่า เทศบาลตำบลบางพระดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยไม่ครอบคลุมและไม่ทั่วถึง เช่น ให้บริการที่รวดเร็วเฉพาะกับคนที่คุ้นเคยเท่านั้น และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.97) ว่า เทศบาลตำบลบางพระลดระยะเวลาหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นลงได้น้อยมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.99)

2.2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.25 และตารางที่ 4.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ

ปัญหาการบริหารจัดการของเทศบาลตำบล แหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการ พัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานตาม แผนปฏิบัติ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. เทศบาลฯ ของท่านไม่ประสบ ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนและ ขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่ เน้นการอำนวยความสะดวกและการ ให้บริการประชาชน	(119) 20.3	(297) 50.8	(169) 28.9	(585) 100.0	1.91*	.697	ปาน กลาง

ตารางที่ 4.26 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระ ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนางองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ

ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านการพัฒนางองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. เทศบาลฯ ของท่านไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน	(96) 19.5	(294) 59.6	(103) 20.9	(493) 100.0	1.98*	.635	ปานกลาง
2. เทศบาลฯ ของท่านไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนไม่มากเท่าที่ควร	(88) 17.8	(281) 57.0	(124) 25.2	(493) 100.0	1.92	.652	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					1.95	.643	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.26 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนางองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.98) ว่า เทศบาลตำบลบางพระไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.92) ว่า

เทศบาลตำบลบางพระไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนไม่มากเท่าที่ควร

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับในปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.95)

ตารางที่ 4.27 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบ	กลุ่มตัวอย่าง (n= 1,078)					Sig. (2-tailed)
	เทศบาลตำบล	S.D.	เทศบาลบางพระ	S.D.	t	
ปัญหาการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน	เทศบาลตำบล		เทศบาลบางพระ			
ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ	(n = 585)		(n = 493)			
1. เทศบาลฯ ของท่านไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาลฯ	1.96*	.714	1.95*	.661	.030	.976

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,078)					Sig. (2-tailed)
	เทศบาลตำบลแหลมฉ้างกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน	เทศบาลตำบลแหลมฉ้าง	S.D.	เทศบาลตำบลบางพระ	S.D.	
ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ	\bar{X}		\bar{X}			
	(n = 585)		(n = 493)			
2. เทศบาลฯ ของท่านขาดการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น ไม่มี การประเมินผลแผนปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง	1.89	.698	1.95	.702	-1.299	.194
ค่าเฉลี่ยรวม	1.925	.706	1.95	.681	-0.634	.585

จากตารางที่ 4.27 ที่เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉ้างกับเทศบาลตำบลบางพระต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉ้างและเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มีดังนี้

1) ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาล” ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ในตารางไม่ได้มีเครื่องหมายใดอย่างหนึ่งไว้ โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.018) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉ้างกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลไม่ประสบ

ความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาล” ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลขาดการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น ไม่มีการประเมินผลแผนปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง” ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ในตารางไม่ได้มีเครื่องหมายอย่างใดอย่างหนึ่งแสดงไว้ โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.436) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับ เทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลขาดการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น ไม่มีการประเมินผลแผนปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง” ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลทั้ง 2 แห่งต่อคำถามทั้ง 2 ข้อ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,078)					Sig. (2-tailed)
	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง	S.D.	เทศบาลตำบลบางพระ	S.D.	T	
ปัญหาการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ	\bar{X} (n = 585)		\bar{X} (n = 493)			
1. เทศบาลฯ ของท่านไม่ประสบผลสำเร็จในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น ให้บริการอย่างไม่ใกล้ชิด และไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง	1.89	.691	1.97	.723	-1.890	.059
2. เทศบาลฯ ของท่านประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วนยังไม่มากเท่าที่ควร เช่น โครงการก่อสร้างถนนไม่คืบหน้าเท่าที่ควร	2.01*	.672	1.98*	.674	.711	.477
ค่าเฉลี่ยรวม	1.95	.681	1.97	.698	-.589	.268

จากตารางที่ 4.28 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ มีดังนี้

1) ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลไม่ประสบผลสำเร็จในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น ให้บริการอย่างไม่ใกล้ชิด และไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่าง” ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ในตารางไม่ได้มีเครื่องหมายอย่างใดอย่างหนึ่งไว้ โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.059) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลไม่ประสบผลสำเร็จในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น ให้บริการอย่างไม่ใกล้ชิดและไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน” ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลขาดการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น ไม่มีการประเมินผลแผนปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง” ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ในตารางไม่ได้มีเครื่องหมายอย่างใดอย่างหนึ่งไว้ โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.477) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลขาดการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น ไม่มีการประเมินผลแผนปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง” ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลทั้ง 2 แห่งต่อคำถามทั้ง 2 ข้อ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ	กลุ่มตัวอย่าง (n= 1,078)					Sig. (2-tailed)
	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง	เทศบาลตำบลบางพระ	เทศบาลตำบลบางพระ	เทศบาลตำบลบางพระ	เทศบาลตำบลบางพระ	
ปัญหาการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ	\bar{X} (n = 585)	S.D.	\bar{X} (n = 493)	S.D.	t	
1.เทศบาลฯ ของท่านลดระยะเวลาหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นลงได้น้อยมาก	2.01*	.651	1.97	.614	.963	.336
2. เทศบาลฯ ของท่านดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยไม่ครอบคลุมและไม่ทั่วถึง เช่น ให้บริการที่รวดเร็วเฉพาะกับคนที่คุ้นเคยเท่านั้น	2.00	.702	2.02*	.719	-.529	.597
ค่าเฉลี่ยรวม	2.00	.676	1.95	.666	.217	.466

จากตารางที่ 4.29 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ มีดังนี้

1) ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลลดระยะเวลาหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นลงได้น้อยมาก” ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ในตารางไม่ได้มีเครื่องหมายอย่างใดอย่างหนึ่งไว้ โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.336) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่ม 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลลดระยะเวลาหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นลงได้น้อยมาก” ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยไม่ครอบคลุมและไม่ทั่วถึง เช่น ให้บริการที่รวดเร็วเฉพาะกับคนที่คุ้นเคยเท่านั้น” ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ในตารางไม่ได้มีเครื่องหมายอย่างใดอย่างหนึ่งแสดงไว้ โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.597) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยไม่ครอบคลุมและไม่ทั่วถึง เช่น ให้บริการที่รวดเร็วเฉพาะกับคนที่คุ้นเคยเท่านั้น” ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ต่อคำถามทั้ง 2 ข้อ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองหน่วยงาน ด้านการพัฒนางองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบ	กลุ่มตัวอย่าง (n= 1,078)					
	เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านการพัฒนางองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ	เทศบาลตำบล	เทศบาลตำบล	เทศบาลบางพระ		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
1. เทศบาลฯ ของท่านไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน	1.91*	.697	1.98*	.635	-1.741	.082
2. เทศบาลฯ ของท่านไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนไม่มากเท่าที่ควร	1.91	.702	1.92	.652	-.340	.734
ค่าเฉลี่ยรวม	1.91	.699	1.95	.643	-1.040	.408

จากตารางที่ 4.30 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนางค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ มีดังนี้

1) ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน” ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ในตารางไม่ได้มีเครื่องหมายอย่างใดอย่างหนึ่งแสดงไว้ โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.082) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน” ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนไม่มากเท่าที่ควร” ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ในตารางไม่ได้มีเครื่องหมายอย่างใดอย่างหนึ่งแสดงไว้ โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.734) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนไม่มากเท่าที่ควร” ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนางค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติ พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ต่อคำถามทั้ง 2 ข้อ ไม่แตกต่างกัน

2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานประกอบด้วย 4 หัวข้อ (ตั้งแต่ข้อ 2.3.1-2.3.4 หรือตั้งแต่ตารางที่ 4.31-4.42) โดยแบ่งการนำเสนอเป็น หนึ่ง การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน” ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ในตารางไม่ได้มีเครื่องหมายอย่างใดอย่างหนึ่งแสดงไว้ โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.082) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน” ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสะอาดและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานในแต่ละด้าน (รวม 4 ด้านและในภาพรวม) ของเทศบาล 2 แห่ง คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระ ตามลำดับ ควบคู่กันไป โดยนำเสนอไว้ใน 4 หัวข้อ (หัวข้อ 2.3.1-หัวข้อ 2.3.4 หรือในตารางที่ 4.3-4.42) ต่อนั้น สอง เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานในแต่ละด้าน (รวม 4 ด้านและในภาพรวม) อันเป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละด้านและในภาพรวมไว้ในตารางเดียวกัน โดยนำเสนอไว้ใน 4 หัวข้อ (หัวข้อ 2.3.1-หัวข้อ 2.3.4 หรือในตารางที่ 4.31- 4.42)

2.3.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.31-ตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.31 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนว ทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของ หน่วยงาน ด้าน ประสิทธิผลตาม แผนปฏิบัติราชการ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
เทศบาลฯของท่านควรเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาลฯ โดยควรระบุเป้าหมายความสำเร็จของงานเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการประเมินการปฏิบัติงานรวมทั้งควรเพิ่มการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนอย่างต่อเนื่อง	(206)	(348)	(31)	(585)	2.29	.562	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.29	.562	ปาน กลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.31 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับในปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.29) ว่า เทศบาลตำบลแหลมฉบังควรเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาล โดยควรระบุเป้าหมายความสำเร็จของงานเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการประเมินการปฏิบัติงานรวมทั้งควรเพิ่มการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.32 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลบางพระตามแนว ทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของ หน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตาม แผนปฏิบัติราชการ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
เทศบาลฯของท่านควรเพิ่มประสิทธิผล การปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้ บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการ ของเทศบาลฯ โดยควรระบุเป้าหมาย ความสำเร็จของงานเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการ ประเมินการปฏิบัติงานรวมทั้งควรเพิ่มการ ควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตาม แผนอย่างต่อเนื่อง	(159) 32.3	(287) 58.2	(47) 9.5	(493) 100.0	2.22	.605	ปาน กลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.22	.605	ปาน กลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.32 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.22) ว่า เทศบาลตำบลบางพระควรเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาล โดยควรระบุเป้าหมายความสำเร็จของงานเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการประเมินการปฏิบัติงานรวมทั้งควรเพิ่มการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนอย่างต่อเนื่อง

2.3.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.33–ตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.33 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนว ทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของ หน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตาม แผนปฏิบัติราชการ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
เทศบาลฯ ของท่านควรพัฒนาคุณภาพของ การอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพิ่มมากขึ้น เช่น มีการสำรวจความต้องการ ของประชาชนก่อนดำเนินงานด้านการ อำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชน รวมทั้งควรให้ความสำคัญกับ การดำเนินงานตามโครงการสำคัญหรือ โครงการเร่งด่วนเพิ่มมากขึ้น	(206) 35.2	(348) 59.5	(32) 5.5	(585) 100.0	2.32	.572	ปาน กลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.32	.572	ปาน กลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.33 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพ

การให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.32) ว่า เทศบาลตำบลแหลมฉบังควรเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาล โดยควรระบุเป้าหมายความสำเร็จของงานเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการประเมินการปฏิบัติงานรวมทั้งควรเพิ่มการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.34 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลบางพระตามแนว ทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของ หน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตาม แผนปฏิบัติราชการ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
เทศบาลฯของท่านควรพัฒนาคุณภาพของ การอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพิ่มมากขึ้น เช่น มีการสำรวจความต้องการ ของประชาชนก่อนดำเนินงานด้านการ อำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชน รวมทั้งควรให้ความสำคัญกับ การดำเนินงานตามโครงการสำคัญหรือ โครงการเร่งด่วนเพิ่มมากขึ้น	(182) 36.9	(252) 51.1	(59) 12.0	(493) 100.0	2.24	.653	ปาน กลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.24	.653	ปาน กลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.34 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ

เทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของหน่วยงานด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.24) ว่าเทศบาลตำบลบางพระควรเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาล โดยควรระบุเป้าหมายความสำเร็จของงานเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการประเมินการปฏิบัติงานรวมทั้งควรเพิ่มการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนอย่างต่อเนื่อง

2.3.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉิ่งกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.35–ตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.35 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉิ่งตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลแหลมฉิ่งตามแนว ทางการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของ หน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพของการ ปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
เทศบาลฯ ของท่านควรดำเนินการเพื่อลด ระยะเวลาหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติ ราชการที่ไม่จำเป็นเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งปลูก จิตสำนึกในด้านการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ให้ครอบคลุมและทั่วถึงเพิ่มมากขึ้น	(207) 35.4	(343) 58.6	(35) 6.0	(585) 100.0	2.29	.572	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.29	.572	ปาน กลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.35 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อแนวพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้าน ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.29) ว่า เทศบาลควรดำเนินการเพื่อลดระยะเวลาหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติ ราชการที่ไม่จำเป็นเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งปลูกจิตสำนึกในด้านการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชนให้ครอบคลุมและทั่วถึงเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 4.36 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหาร จัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล บางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้าน ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลบางพระตามแนว ทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของ หน่วยงานด้านประสิทธิภาพของการ ปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ	ระดับความเห็นด้วย					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n)	ปาน กลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)	รวม (%)			
เทศบาลฯ ของท่านควรดำเนินการเพื่อลด ระยะเวลาหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติ ราชการที่ไม่จำเป็นเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งปลูก จิตสำนึกในด้านการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ให้ครอบคลุมและทั่วถึงเพิ่มมากขึ้น	(162)	(278)	(53)	(493)	(100.0)	2.22	.622	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						2.22	.622	ปาน กลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.36 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อแนวพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้าน

ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.22) ว่า เทศบาลควรดำเนินการเพื่อลดระยะเวลาหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งปลูกจิตสำนึกในด้านการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้ครอบคลุมและทั่วถึงเพิ่มมากขึ้น

2.3.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนางองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.37- ตารางที่ 4.38

ตารางที่ 4.37 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนางองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนว ทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของ หน่วยงานด้านการพัฒนางองค์กรหรือ หน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
เทศบาลฯของท่านควรดำเนินงานตามแผน และขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของ เทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและ การให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในเรื่องการ อำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชนเพิ่มมากขึ้น	(208)	(341)	(36)	(585)	2.29	.575	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.29	.575	ปาน กลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.37 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.29) ว่า เทศบาลตำบลแหลมฉบังควรดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 4.38 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ของเทศบาลตำบลบางพระตามแนว ทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของ หน่วยงาน ด้านการพัฒนาองค์กรหรือ หน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
เทศบาลฯของท่านควรดำเนินงานตามแผน และขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของ เทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและ การให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในเรื่องการ อำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชนเพิ่มมากขึ้น	(169) 34.3	(280) 56.8	(44) 8.9	(493) 100.0	2.25	.607	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.25	.607	ปาน กลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.38 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อแนวพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนา องค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.25) ว่า เทศบาลตำบลบางพระควรดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพ ของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งควรเปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการ ให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 4.39 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,078)					
	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง	เทศบาลตำบลบางพระ	Sig. (2-tailed)			
ปัญหาการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	t	
	(n = 585)		(n = 493)			
เทศบาลฯ ของท่านควรเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาลฯ โดยควรระบุเป้าหมายความสำเร็จของงานเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการประเมินการปฏิบัติงานรวมทั้งควรเพิ่มการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนอย่างต่อเนื่อง	2.29	.562	2.22	.605	2.02	.044
ค่าเฉลี่ยรวม	2.29	.562	2.22	.605	2.02	.044

จากตารางที่ 4.39 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการมีดังนี้

ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลควรเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาล โดยควรระบุเป้าหมายความสำเร็จของงานเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการประเมินการปฏิบัติงานรวมทั้งควรเพิ่มการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนอย่างต่อเนื่อง” ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ในตารางไม่ได้มีเครื่องหมายอย่างใดอย่างหนึ่งแสดงไว้ โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.044) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลควรเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาล โดยควรระบุเป้าหมายความสำเร็จของงานเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการประเมินการปฏิบัติงานรวมทั้งควรเพิ่มการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนอย่างต่อเนื่อง” ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.40 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ

การวิเคราะห์ ปัญหาการ บริหารจัดการของ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับ เทศบาลตำบลบางพระตาม แนวทางการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตาม แผนปฏิบัติราชการ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,078)		t	Sig. (2- tailed)		
	เทศบาล ตำบล แหลม ฉบัง \bar{X} (n = 268)	เทศบาล ตำบล บางพระ S.D. \bar{X} (n = 157)				
เทศบาลฯ ของท่านควรพัฒนา คุณภาพของการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของ ประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น มี การสำรวจความต้องการของ ประชาชนก่อนดำเนินงานด้าน การอำนวยความสะดวกและ การให้บริการ ประชาชน รวมทั้งควรให้ความสำคัญกับ การดำเนินงานตามโครงการ สำคัญหรือโครงการเร่งด่วน เพิ่มมากขึ้น	2.32	.572	2.24	.653	1.92	.055
ค่าเฉลี่ยรวม	2.32	.572	2.24	.653	1.92	.055

จากตารางที่ 4.40 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อแนวทางการพัฒนาการ

บริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลควรพัฒนาคุณภาพของการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น มีการสำรวจความต้องการของประชาชนก่อนดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน รวมทั้งควรให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วนเพิ่มมากขึ้น” ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ในตารางไม่ได้มีเครื่องหมายอย่างไรอย่างหนึ่งแสดงไว้ โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.055) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลควรพัฒนาคุณภาพของการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น มีการสำรวจความต้องการของประชาชนก่อนดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน รวมทั้งควรให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วนเพิ่มมากขึ้น” ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.41 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,078)					
	เทศบาล		เทศบาล			
ปัญหาการบริหารจัดการของ	ตำบล		ตำบล			
เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับ	ตำบล		ตำบล			
เทศบาลตำบลบางพระตาม	แหลม		บางพระ			
แนวทางการปฏิบัติราชการ	ฉบัง					Sig.
ตามคำรับรองของหน่วยงาน	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	t	(2-
ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติ	(n = 268)		(n = 157)			tailed)
ราชการตามแผนปฏิบัติ						
ราชการ						
เทศบาลฯ ของท่านควร	2.29	.572	2.22	.622	2.00	.046
ดำเนินการเพื่อลดระยะเวลา						
หรือลดขั้นตอนการปฏิบัติ						
ราชการที่ไม่จำเป็นเพิ่มมากขึ้น						
รวมทั้งปลูกจิตสำนึกในด้าน						
การดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการ						
ประชาชนให้ครอบคลุมและ						
ทั่วถึงเพิ่มมากขึ้น						
ค่าเฉลี่ยรวม	2.29	.572	2.22	.622	2.00	.046

จากตารางที่ 4.41 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ

พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลควรดำเนินการเพื่อลดระยะเวลาหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งปลูกจิตสำนึกในด้านการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้ครอบคลุมและทั่วถึงเพิ่มมากขึ้น” ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ในตารางไม่ได้มีเครื่องหมายอย่างใดอย่างหนึ่งแสดงไว้ โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.046) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลควรดำเนินการเพื่อลดระยะเวลาหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งปลูกจิตสำนึกในด้านการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้ครอบคลุมและทั่วถึงเพิ่มมากขึ้น” ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.42 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนางองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความ คิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ ปัญหาการบริหารจัดการของ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับ เทศบาลตำบลบางพระตาม แนวทางการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนางองค์กรหรือ หน่วยงานตามแผนปฏิบัติ ราชการ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,078)					
	เทศบาล ตำบล แหลม ฉบัง \bar{X} (n = 268)	S.D.	เทศบาล ตำบล บางพระ \bar{X} (n = 157)	S.D.	t	Sig. (2- tailed)
1. เทศบาลฯ ของท่านควร ดำเนินงานตามแผนและขั้นตอน การพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่ เน้นการอำนวยความสะดวกและ การให้บริการประชาชนเพิ่มมาก ขึ้น รวมทั้งควรเปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน การพัฒนาเทศบาลในเรื่องการ อำนวยความสะดวกและการ ให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น	2.29	.575	2.25	.607	1.12	.262
ค่าเฉลี่ยรวม	2.29	.575	2.25	.607	1.12	.262

จากตารางที่ 4.42 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อแนวทางการพัฒนาการ

บริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานตามแผนปฏิบัติการ พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลควรดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น” ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ในตารางไม่ได้มีเครื่องหมายอย่างใดอย่างหนึ่งไว้ โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.262) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “เทศบาลควรดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น” ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วยปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก 2 หัวข้อ (ตั้งแต่ตารางที่ 4.43- ตารางที่ 4.44) โดยแบ่งการนำเสนอเป็น หนึ่ง การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบผลสำเร็จ แบ่งออกเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของเทศบาล 2 แห่ง คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระ ตามลำดับ ควบคู่กันไป โดยนำเสนอไว้ใน 2 หัวข้อ (หัวข้อ 2.4.1-หัวข้อ 2.4.2 หรือในตารางที่ 4.42-4.48) ต่อเนื่อง สอง เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบผลสำเร็จ (รวม 2 ปัจจัย) อันเป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละปัจจัยไว้ในตารางเดียวกัน โดยนำเสนอไว้ใน 2 หัวข้อ (หัวข้อ 2.4.1-2.4.2 หรือในตารางที่ 4.42-4.47)

**2.4.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายในที่มีส่วนสำคัญ
ทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่าง
เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบผลสำเร็จ** แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่
4.43 และตารางที่ 4.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.43 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายในที่มีส่วนสำคัญทำ
ให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ
ประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังประสบผลสำเร็จ

ปัจจัยภายในที่มีส่วนสำคัญทำให้การ พัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลแหลมฉบังประสบ ผลสำเร็จ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ผู้บริหารของเทศบาลฯ เช่น การมีภาวะ ผู้นำที่สนับสนุนการอำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง	(285) 48.7	(278) 47.5	(22) 3.8	(585) 100.0	2.44	.568	มาก
2. งบประมาณของเทศบาลฯ ที่เพียงพอกับ การอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชน	(265) 45.3	(284) 48.5	(36) 6.2	(585) 100.0	2.39	.601	มาก
3. การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลฯ อย่าง ชัดเจนและต่อเนื่อง	(221) 37.8	(313) 53.5	(51) 8.7	(585) 100.0	2.29	.617	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.37	.595	มาก

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.43 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
ต่อปัจจัยภายในที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและ
การให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังประสบผลสำเร็จ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมาก
ไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.44) ต่อผู้บริหารของเทศบาลตำบล
แหลมฉบัง เช่น การมีภาวะผู้นำที่สนับสนุนการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน
อย่างจริงจัง (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.39) ต่องบประมาณของเทศบาลตำบล

แหลมฉบบั้ที่เพื่งพอกับการอำนวความสะคคและการให้บริการประชาชน และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.29) ต่อการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลแหลมฉบบั้ อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายในที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวความสะคคและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบบั้ประสบผลสำเร็จ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.37)

ตารางที่ 4.44 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายในที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวความสะคคและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระประสบผลสำเร็จ

ปัจจัยภายในที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวความสะคคและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระประสบผลสำเร็จ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ผู้บริหารของเทศบาลฯ เช่น การมีภาวะผู้นำที่สนับสนุนการอำนวความสะคคและการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง	(156) 31.6	(270) 54.8	(67) 13.6	(493) 100.0	2.18	.648	ปานกลาง
2. งบประมาณของเทศบาลฯ ที่เพียงพอต่อการอำนวความสะคคและการให้บริการประชาชน	(114) 23.1	(265) 53.8	(114) 23.1	(493) 100.0	2.00	.680	ปานกลาง
3. การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลฯ อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง	(103) 20.9	(279) 56.6	(111) 22.5	(493) 100.0	1.98	.659	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.05	.662	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.44 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายในที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวความสะคคและ

การให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.18) ต่อผู้บริหารของเทศบาล เช่น การมีภาวะผู้นำที่สนับสนุนการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.00) ต่องบประมาณของเทศบาลบางพระที่เพียงพอกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.98) ต่อการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลบางพระอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายในที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.05)

ตารางที่ 4.45 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายในที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบ	กลุ่มตัวอย่าง (n= 1,078)					Sig. (2-tailed)
	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง	S.D.	เทศบาลตำบลบางพระ	S.D.	T	
ปัจจัยภายในที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จ	\bar{X} (n = 268)		\bar{X} (n = 157)			
1. ผู้บริหารของเทศบาลฯ เช่น การมีภาวะผู้นำที่สนับสนุนการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง	2.44	.568	2.18	.648	7.257	.000*

ตารางที่ 4.45 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบ	กลุ่มตัวอย่าง (n= 1,078)					Sig. (2- tailed)
	เทศบาล		เทศบาล			
ปัจจัยภายในที่มีส่วนสำคัญทำ ให้การพัฒนาการบริหาร จัดการของเทศบาลตำบล แหลมฉบังกับเทศบาลตำบล บางพระประสบผลสำเร็จ	ตำบล แหลม ฉบัง \bar{X} (n = 268)	S.D.	บางพระ \bar{X} (n = 157)	S.D.	T	
2. งบประมาณของเทศบาลฯ ที่เพียงพอต่อการอำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชน	2.39	.601	2.00	.680	10.020	.000*
3. การประชาสัมพันธ์ของ เทศบาลฯ ชัดเจนและต่อเนื่อง	2.29	.617	1.98	.659	7.880	.000*
ค่าเฉลี่ยรวม	2.37	.595	2.05	.662	8.385	.000*

จากตารางที่ 4.45 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อปัจจัยภายในที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนประสบผลสำเร็จ มีดังนี้

1) ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อคำถามที่ว่า “ผู้บริหารของเทศบาล เช่น การมีภาวะผู้นำที่สนับสนุนการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง” แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “ผู้บริหารของเทศบาล เช่น การมีภาวะผู้นำที่สนับสนุนการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง” แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อคำถามที่ว่า “งบประมาณของเทศบาล ที่เพียงพอต่อการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน” แตกต่างกัน โดยค่า

Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “งบประมาณของเทศบาลเพียงพอกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน” แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อคำถามที่ว่า “การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง” “แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00) เช่นนี้ หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลชัดเจนและต่อเนื่อง” แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อปัจจัยภายในที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนประสบผลสำเร็จ พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ต่อคำถามทั้ง 3 ข้อ แตกต่างกัน

2.4.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบผลสำเร็จ แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.46 และตารางที่ 4.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.46 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญ
ทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ
ประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังประสบผลสำเร็จ

ปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้การ บริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชนของเทศบาล ตำบลแหลมฉบังประสบผลสำเร็จ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ปัจจัยทางการเมืองของประเทศ เช่น การ ขาดเสถียรภาพของรัฐบาล	(178) 30.4	(354) 60.5	(53) 9.1	(585) 100.0	2.21	.591	ปาน กลาง
2. ปัจจัยทางเศรษฐกิจของประเทศ เช่น วิกฤตเศรษฐกิจ	(218) 37.3	(322) 55.0	(45) 7.7	(585) 100.0	2.29	.602	ปาน กลาง
3. ปัจจัยทางสังคมของประเทศ เช่น ปัญหา ความยากจนและปัญหาอาเสพติด	(234) 40.0	(302) 51.6	(49) 8.4	(585) 100.0	2.31	.620	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.27	.604	ปาน กลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.46 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
ต่อปัจจัยภายในที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและ
การให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังประสบผลสำเร็จ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมาก
ไปน้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.21) ต่อปัจจัยทางการเมือง
ของประเทศ เช่น การขาดเสถียรภาพของรัฐบาล (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับในปานกลาง
(ค่าเฉลี่ย 2.29) ต่อปัจจัยทางเศรษฐกิจของประเทศ เช่น วิกฤตเศรษฐกิจ และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็น
ด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.31) ต่อปัจจัยทางสังคมของประเทศ เช่น ปัญหาความยากจน
และปัญหาอาเสพติด

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างปัจจัยภายนอกที่มีส่วน
สำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลแหลมฉบังประสบผลสำเร็จ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยใน
ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.27)

ตารางที่ 4.47 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญ
ทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ
ประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จ

ปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้การ บริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชนของเทศบาล ตำบลบางพระประสบความสำเร็จ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ปัจจัยทางการเมืองของประเทศ เช่น การ ขาดเสถียรภาพของรัฐบาล	(131) 26.6	(283) 57.4	(79) 16.0	(493) 100.0	2.10	.644	ปาน กลาง
2. ปัจจัยทางเศรษฐกิจของประเทศ เช่น วิกฤตเศรษฐกิจ	(160) 32.5	(269) 54.6	(64) 13.0	(493) 100.0	2.19	.645	ปาน กลาง
3. ปัจจัยทางสังคมของประเทศ เช่น ปัญหา ความยากจนและปัญหาสุขภาพจิต	(194) 39.4	(223) 45.2	(76) 15.4	(493) 100.0	2.23	.700	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.17	.663	ปาน กลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.47 แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
ต่อปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและ
การให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไป
น้อย มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.10) ต่อปัจจัยทางการเมืองของ
ประเทศ เช่น การขาดเสถียรภาพของรัฐบาล (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย
2.19) ต่อปัจจัยทางเศรษฐกิจของประเทศ เช่น วิกฤตเศรษฐกิจ และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยใน
ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.23) ต่อปัจจัยทางสังคมของประเทศ เช่น ปัญหาความยากจนและปัญหา
สุขภาพจิต

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายนอกที่มี
ส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ
เทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปาน
กลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.17)

ตารางที่ 4.48 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จ	กลุ่มตัวอย่าง (n= 1,078)					
	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง		เทศบาลตำบลบางพระ		t	Sig. (2-tailed)
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ปัจจัยทางการเมืองของประเทศ เช่น การขาดเสถียรภาพของรัฐบาล	2.21	.591	2.10	.644	2.871	.004
2. ปัจจัยทางเศรษฐกิจของประเทศ เช่น วิกฤตเศรษฐกิจ	2.29	.602	2.19	.645	2.653	.008
3. ปัจจัยทางสังคมของประเทศ เช่น ปัญหาความยากจนและปัญหาอาเสพติด	2.31	.620	2.23	.700	1.911	.056
ค่าเฉลี่ยรวม	2.27	.604	2.17	.663	2.478	.022

จากตารางที่ 4.48 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนประสบความสำเร็จ มีดังนี้

1) ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อคำถามที่ว่า “ปัจจัยทางการเมืองของประเทศ เช่น การขาดเสถียรภาพของรัฐบาล” ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed)

มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ในตารางไม่ได้มีเครื่องหมายอย่างใดอย่างหนึ่งไว้ โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.004) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มคือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถามที่ว่า “ปัจจัยทางการเมืองของประเทศ เช่น การขาดเสถียรภาพของรัฐบาล” ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อคำถามที่ว่า “ปัจจัยทางเศรษฐกิจของประเทศ เช่น วิกฤตเศรษฐกิจ” ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ในตารางไม่ได้มีเครื่องหมายอย่างใดอย่างหนึ่งไว้ โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.008) เช่นนี้ หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระในเรื่อง “ปัจจัยทางเศรษฐกิจของประเทศ เช่น วิกฤตเศรษฐกิจ” ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อคำถามที่ว่า “ปัจจัยทางสังคมของประเทศ เช่น ปัญหาความยากจน และปัญหายาเสพติด” ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ในตารางไม่ได้มีเครื่องหมายอย่างใดอย่างหนึ่งไว้ โดยมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.056) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อคำถาม “ปัจจัยทางสังคมของประเทศ เช่น ปัญหาความยากจนและปัญหายาเสพติด” ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนประสบผลสำเร็จ พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ต่อคำถามทั้ง 3 ข้อ ไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอที่ได้การแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 ประกอบด้วย 2 หัวข้อได้แก่

3.1 สรุปการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน แสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.1

การวิเคราะห์เปรียบเทียบ การบริหารจัดการตาม แนวทางการปฏิบัติ ราชการตามคำรับรองของ หน่วยงาน 4 ด้านของ เทศบาลตำบล 2 แห่ง	ระดับความเห็นด้วย				ระดับความเห็นด้วย				การ เปรียบเทียบ การบริหาร จัดการ ด้านการอำนวยความสะดวก และให้ บริการ ประชาชน ระหว่าง เทศบาล ตำบล แหลมฉบัง กับ เทศบาล ตำบล บางพระ ตาม แนวทาง การปฏิบัติ ราชการ ตาม คำรับรอง ของ หน่วย งาน
	มาก %	ปาน กลาง %	น้อย %	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	มาก %	ปาน กลาง %	น้อย %	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	
1. การบริหารจัดการด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ									
1.1 เทศบาลฯ ของท่าน ประสบความสำเร็จในการ ปฏิบัติหน้าที่ด้านการ อำนวยความสะดวกและ การให้บริการประชาชน ได้ตามเป้าหมายของ แผนปฏิบัติราชการของ เทศบาลฯ	40.2	<u>57.4</u>	2.4	2.37	21.5	<u>68.2</u>	10.3	2.11	ด้านการอำนวยความสะดวก และให้ บริการ ประชาชน ระหว่าง เทศบาล ตำบล แหลมฉบัง กับ เทศบาล ตำบล บางพระ ตาม แนวทาง การปฏิบัติ ราชการ ตาม คำรับรอง ของ หน่วย งาน
1.2 เทศบาลฯ ของท่าน ประสบความสำเร็จในการ ควบคุมดูแลและ ตรวจสอบการปฏิบัติตาม แผนที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและการ ให้บริการประชาชน	41.2	<u>55.0</u>	3.8	2.37	24.1	<u>59.6</u>	16.2	2.07	
1.3 ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีประสิทธิภาพ สูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวก)	44.3	<u>51.3</u>	4.4	2.39	23.5	<u>60.6</u>	15.8	2.07	

การวิเคราะห์เปรียบเทียบ การบริหารจัดการตาม แนวทางการปฏิบัติ ราชการตามคำรับรองของ หน่วยงาน 4 ด้านของ เทศบาลตำบล 2 แห่ง	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง				เทศบาลตำบลบางพระ				
	ระดับความเห็นด้วย				ระดับความเห็นด้วย				
	มาก %	ปาน กลาง %	น้อย %	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	มาก %	ปาน กลาง %	น้อย %	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	
และการให้บริการ ประชาชน) ตาม แนว ทางการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของ หน่วยงาน									การ เปรียบเทียบ การบริหาร จัดการ ด้านการอำนวยความสะดวก และให้ บริการ ประชาชน ระหว่าง เทศบาล ตำบล แหลมฉบัง กับ เทศบาล ตำบล บางพระ ตาม แนวทางการปฏิบัติ ราชการ ตาม คำรับรอง ของ หน่วยงาน
2. การบริหารจัดการด้านคุณภาพการให้บริการตามแผนปฏิบัติราชการ									
2.1 เทศบาลฯ ของท่าน ประสบผลสำเร็จในการ อำนวยความสะดวกและ การให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการ ของประชาชน	42.1	53.8	4.1	2.37	24.5	56.4	19.1	2.05	
2.2 เทศบาลฯ ของท่าน ประสบผลสำเร็จในการ ดำเนินการตาม โครงการ สำคัญหรือ โครงการ เร่งด่วน	35.9	57.4	6.7	2.29	21.3	59.0	19.7	2.01	
2.3 ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีประสิทธิภาพ สูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวก และการให้บริการ ประชาชน)ตามแนวทาง การปฏิบัติราชการตามคำ รับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ	42.4	54.9	2.7	2.39	23.9	65.1	11.0	2.12	
3. การบริหารจัดการด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ									
3.1 เทศบาลฯ ของท่าน ประสบความสำเร็จในการ ดำเนินงานที่ลดระยะเวลา หรือขั้นตอนการปฏิบัติ	30.1	62.4	7.5	2.22	19.1	62.9	18.1	2.01	

การวิเคราะห์เปรียบเทียบ การบริหารจัดการตาม แนวทางการปฏิบัติ ราชการตามคำรับรองของ หน่วยงาน 4 ด้านของ เทศบาลตำบล 2 แห่ง	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง				เทศบาลตำบลบางพระ			
	ระดับความเห็นด้วย				ระดับความเห็นด้วย			
	มาก %	ปาน กลาง %	น้อย %	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	มาก %	ปาน กลาง %	น้อย %	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
ราชการที่ไม่จำเป็นลงได้								
3.2 เทศบาลฯ ของท่าน ประสบความสำเร็จในการ ดำเนินงานที่อำนวยความสะดวก และการให้บริการ ประชาชนได้อย่าง ครอบคลุมและทั่วถึง	36.1	<u>57.9</u>	6.0	2.30	19.5	<u>57.8</u>	22.7	1.96
3.3 ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีประสิทธิภาพ สูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวก และการให้บริการ ประชาชน)ตามแนวทาง การปฏิบัติราชการของ หน่วยงาน ด้านคุณภาพ การให้บริการ	36.8	<u>58.6</u>	4.6	2.32	20.9	<u>64.9</u>	14.2	2.06
4. การบริหารจัดการด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน								
4.1 เทศบาลฯ ของท่าน ประสบความสำเร็จในการ ดำเนินงานตามแผนและ ขั้นตอนการพัฒนา คุณภาพของเทศบาลที่เน้น การอำนวยความสะดวก และการให้บริการ ประชาชน	41.7	<u>54.0</u>	4.3	2.37	26.4	<u>57.0</u>	16.6	2.09
4.2 เทศบาลฯ ของท่าน ประสบความสำเร็จในการ เปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการ พัฒนาเทศบาลในเรื่องการ อำนวยความสะดวกและ	42.6	<u>50.9</u>	6.5	2.35	27.6	<u>55.4</u>	17.0	2.10

การ
เปรียบเทียบ
การบริหาร
จัดการ
ด้านการอำนวยความสะดวก
และให้
บริการ
ประชาชน
ระหว่าง
เทศบาล
ตำบล
แหลมฉบัง
กับ
เทศบาล
ตำบล
บางพระ
ตาม
แนวทาง
การปฏิบัติ
ราชการ
ตาม
คำรับรอง
ของ
หน่วยงาน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบ การบริหารจัดการตาม แนวทางการปฏิบัติ ราชการตามคำรับรองของ หน่วยงาน 4 ด้านของ เทศบาลตำบล 2 แห่ง	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง				เทศบาลตำบลบางพระ				การ เปรียบเทียบ การบริหาร จัดการ ด้านการอำนวยความสะดวก และให้บริการ ประชาชน ระหว่าง เทศบาล ตำบล แหลมฉบัง กับ เทศบาล ตำบล บางพระ ตาม แนวทางการปฏิบัติ ราชการ ตาม คำรับรอง ของ หน่วยงาน
	ระดับความเห็นด้วย				ระดับความเห็นด้วย				
	มาก %	ปาน กลาง %	น้อย %	ค่าเฉลี่ย ย (\bar{X})	มาก %	ปาน กลาง %	น้อย %	ค่าเฉลี่ย ย (\bar{X})	
การให้บริการประชาชน									
4.3 ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีประสิทธิภาพ สูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวก และการให้บริการ ประชาชน)ตามแนวทาง การปฏิบัติราชการตามคำ รับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนาองค์กร หรือหน่วยงาน	36.4	58.1	5.5	2.30	19.5	64.7	15.8	2.03	
4.4 ในภาพรวมทั้งหมด เทศบาลฯ ของท่านมี ประสิทธิภาพสูงในการ บริหารจัดการ (ด้านการ อำนวยความสะดวกและ การให้บริการประชาชน) ตามแนวทางการปฏิบัติ ราชการของหน่วยงาน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) ประสิทธิผลตาม แผนปฏิบัติราชการ (2) คุณภาพการให้บริการ (3) ประสิทธิภาพของการ ปฏิบัติราชการ และ (4) การพัฒนาองค์กรหรือ หน่วยงาน	38.3	57.3	4.4	2.33	20.1	65.3	14.6	2.05	

ภาพที่ 4.1 ค่าสถิติสรุปการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการ
ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาล
ตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน

หมายเหตุ ในภาพที่ 4.1 ข้างบน และตารางที่ 4.49 ข้างล่าง ได้แสดงเฉพาะ ค่าร้อยละ (%) และค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เนื่องจากค่าดังกล่าวมีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน อีกทั้งใน ตารางค่าสถิติการวิเคราะห์ข้างต้นได้นำค่าดังกล่าวมาใช้เป็นหลักในการวิเคราะห์

ภาพที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า

ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เทศบาล ตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่งล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ทั้ง 4 ด้าน

3.2 สรุปการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการ ปัญหา แนวทางการพัฒนา และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบผลสำเร็จ ได้สรุปไว้ในตารางที่ 4.49

ตารางที่ 4.49 ค่าสรุปการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการ ปัญหา แนวทางการพัฒนา ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล แห่ลมนบงกับเทศบาลตำบลบางพระประสบ

หนึ่ง การบริหารจัดการตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน									
1. การบริหารจัดการด้าน	เทศบาลตำบลแห่ลมนบง				เทศบาลตำบลบางพระ				
	ระดับความเห็นด้วย				ระดับความเห็นด้วย				
	มาก	ปาน	น้อย	ค่า	มาก	ปาน	น้อย	ค่า	
ประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ	(%)	กลาง	(%)	เฉลี่ย	(%)	กลาง	(%)	เฉลี่ย	(\bar{X})
	(%)	(%)	(\bar{X})	(%)	(%)	(\bar{X})	(%)	(\bar{X})	(\bar{X})
1.1 เทศบาลฯ ของท่าน ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้ตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาลฯ	40.2	57.4	2.4	2.37	21.5	68.2	10.3	2.11	
1.2 เทศบาลฯ ของท่าน ประสบความสำเร็จในการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน	41.2	55.0	3.8	2.37	24.1	59.6	16.2	2.07	

ตารางที่ 4.49 (ต่อ)

หนึ่ง การบริหารจัดการตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน								
1. การบริหารจัดการด้าน ประสิทธิผลตาม แผนปฏิบัติราชการ	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง				เทศบาลตำบลบางพระ			
	ระดับความเห็นด้วย				ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	ค่า เฉลี่ย (\bar{X})	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	ค่า เฉลี่ย (\bar{X})
1.3 ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีประสิทธิภาพ สูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวก และการให้บริการ ประชาชน)ตามแนวทาง ปฏิบัติราชการตามคำ รับรองของหน่วยงาน ด้าน ประสิทธิผลตาม แผนปฏิบัติราชการ	44.3	51.3	4.4	2.39	23.5	60.6	15.8	2.07
ค่าเฉลี่ยรวม	41.90	54.57	3.53	2.37	23.03	62.80	31.76	2.08

ตารางที่ 4.49 (ต่อ)

หนึ่ง การบริหารจัดการตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน (ต่อ)									
2. การบริหารจัดการด้าน	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง				เทศบาลตำบลบางพระ				
	ระดับความเห็นด้วย				ระดับความเห็นด้วย				
	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	ค่า เฉลี่ย (\bar{X})	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	ค่า เฉลี่ย (\bar{X})	
คุณภาพการให้บริการ									
2.1 เทศบาลฯ ของท่าน	42.1	<u>53.8</u>	4.1	2.37		<u>56.4</u>	19.1	2.05	
ประสบผลสำเร็จในการ อำนวยความสะดวกและ การให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการของ ประชาชน									
2.2 เทศบาลฯ ของท่าน	35.9	<u>57.4</u>	6.7	2.29	21.3	<u>59.0</u>	19.7	2.01	
ประสบผลสำเร็จในการ ดำเนินการตามโครงการ สำคัญ หรือ โครงการ เร่งด่วน									
2.3 ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีประสิทธิภาพ สูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวก และการให้บริการ ประชาชน)ตามแนวทาง การปฏิบัติราชการของ หน่วยงาน ด้านคุณภาพ การให้บริการ	42.4	<u>54.9</u>	2.7	2.39	23.9	<u>65.1</u>	11.0	2.12	
ค่าเฉลี่ยรวม	40.13	<u>55.37</u>	4.50	2.35	23.23	<u>60.16</u>	16.6	2.06	

ตารางที่ 4.49 (ต่อ)

หนึ่ง การบริหารจัดการตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน (ต่อ)									
3. การบริหารจัดการด้าน ประสิทธิภาพการปฏิบัติ ราชการ	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง				เทศบาลตำบลบางพระ				
	ระดับความเห็นด้วย				ระดับความเห็นด้วย				
	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	(\bar{X})	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	(\bar{X})	
3.1 เทศบาลฯ ของท่าน ประสบความสำเร็จในการ ดำเนินงานที่ลดระยะเวลา หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ราชการที่ไม่จำเป็นลงได้	30.1	<u>62.4</u>	7.5	2.22	19.0	<u>62.9</u>	18.1	2.01	
3.2 เทศบาลฯ ของท่าน ประสบความสำเร็จในการ ดำเนินงานที่อำนวยความสะดวก และทำให้บริการ ประชาชน ได้อย่าง ครอบคลุมและทั่วถึง	36.1	<u>57.9</u>	6.0	2.30	19.5	<u>57.8</u>	22.7	1.96	
3.3 ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีประสิทธิภาพ สูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวก และทำให้บริการ ประชาชน)ตามแนวทาง การปฏิบัติราชการตามคำ รับรองของหน่วยงาน ด้าน คุณภาพการให้บริการ	36.8	<u>58.6</u>	4.6	2.31	20.9	<u>64.9</u>	14.2	2.06	
ค่าเฉลี่ยรวม	34.33	<u>59.63</u>	6.03	2.27	19.83	<u>61.86</u>	18.33	2.01	

ตารางที่ 4.49 (ต่อ)

หนึ่ง การบริหารจัดการตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน (ต่อ)									
4. การบริหารจัดการด้าน การพัฒนาองค์กรหรือ หน่วยงาน	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง				เทศบาลตำบลบางพระ				
	ระดับความเห็นด้วย				ระดับความเห็นด้วย				
	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	(\bar{X})	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	(\bar{X})	
4.1 เทศบาลฯของท่านประสบ ความสำเร็จในการดำเนินงาน ตามแผนและขั้นตอนการ พัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่ เน้นการอำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชน	41.7	54.0	4.3	2.37	26.4	57.0	16.6	2.09	
4.2 เทศบาลฯของท่าน ประสบความสำเร็จในการ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้า มามีส่วนร่วมในการพัฒนา เทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชน	42.6	50.9	6.5	2.35	27.6	55.4	17.0	2.10	
4.3 ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีประสิทธิภาพสูง ในการบริหารจัดการ (ด้าน การอำนวยความสะดวกและ การให้บริการประชาชน)ตาม แนวทางการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนาองค์กรหรือ หน่วยงาน	36.4	58.1	5.5	2.30	19.5	64.7	15.8	2.03	

ตารางที่ 4.49 (ต่อ)

หนึ่ง การบริหารจัดการตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน (ต่อ)									
4. การบริหารจัดการด้าน การพัฒนาองค์กรหรือ หน่วยงาน	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง				เทศบาลตำบลบางพระ				
	ระดับความเห็นด้วย				ระดับความเห็นด้วย				
	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	(\bar{X})	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	(\bar{X})	
4.4 ในภาพรวมทั้งหมด เทศบาลฯ ของท่านมี ประสิทธิภาพสูงในการ บริหารจัดการ (ด้านการ อำนวยความสะดวกและ การให้บริการประชาชน) ตามแนวทางการปฏิบัติ ราชการของหน่วยงาน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) ประสิทธิผลตาม แผนปฏิบัติราชการ (2) คุณภาพการให้บริการ (3) ประสิทธิภาพของการ ปฏิบัติราชการ และ(4) การพัฒนาองค์กรหรือ หน่วยงาน	38.3	<u>57.3</u>	4.4	2.33	20.1	<u>65.3</u>	14.6	2.05	
ค่าเฉลี่ยรวม	39.75	55.08	5.17	2.34	23.40	60.60	16.00	2.06	

ตารางที่ 4.49 (ต่อ)

สอง ปัญหาการบริหารจัดการตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน									
1. ปัญหาการบริหารจัดการด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง				เทศบาลตำบลบางพระ				
	ระดับความเห็นด้วย				ระดับความเห็นด้วย				
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	(\bar{X})	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	(\bar{X})	
1.1 เทศบาลฯ ของท่านไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาลฯ	23.6	48.9	27.5	1.96	19.9	56.2	23.9	1.95	
1.2 เทศบาลฯ ของท่านขาดการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น ไม่มีการประเมินผลแผนปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง	19.7	50.3	30.1	1.89	22.3	50.5	27.2	1.95	
ค่าเฉลี่ยรวม	21.65	49.6	28.8	1.93	21.1	53.35	25.55	1.95	

ตารางที่ 4.49 (ต่อ)

สอง ปัญหาการบริหารจัดการตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน (ต่อ)									
2. ปัญหาการบริหารจัดการด้านคุณภาพการให้บริการ	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง				เทศบาลตำบลบางพระ				
	ระดับความเห็นด้วย				ระดับความเห็นด้วย				
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	(\bar{X})	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	(\bar{X})	
2.1 เทศบาลฯ ของท่านไม่ประสบผลสำเร็จในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น ให้บริการอย่างไม่ใกล้ชิดและไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง	19.1	51.1	29.7	1.89	24.4	47.7	27.4	1.97	
2.2 เทศบาลฯ ของท่านประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วนยังไม่มากเท่าที่ควร เช่น โครงการก่อสร้างถนนไม่คืบหน้าเท่าที่ควร	23.4	54.9	21.7	2.01	22.1	54.6	23.3	1.98	
ค่าเฉลี่ยรวม	21.25	53.0	25.7	1.95	23.25	51.15	25.35	1.97	

ตารางที่ 4.49 (ต่อ)

สอง ปัญหาการบริหารจัดการตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน (ต่อ)									
3. ปัญหาการบริหาร	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง				เทศบาลตำบลบางพระ				
	ระดับความเห็นด้วย				ระดับความเห็นด้วย				
	มาก	ปาน	น้อย	(\bar{X})	มาก	ปาน	น้อย	(\bar{X})	
จัดการด้านประสิทธิภาพ	(%)	กลาง	(%)		(%)	กลาง	(%)		
การปฏิบัติราชการ	(%)	(%)			(%)	(%)			
3.1 เทศบาลฯ ของท่านลด ระยะเวลาหรือขั้นตอนการ ปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็น ลงได้น้อยมาก	22.1	57.6	20.3	2.01	17.8	62.3	19.9	1.97	
3.2 เทศบาลฯ ของท่าน ดำเนินงานที่อำนวยความสะดวก และการให้บริการ ประชาชนโดยไม่ ครอบคลุมและไม่ทั่วถึง เช่น ให้บริการที่รวดเร็ว เฉพาะกับคนที่คุ้นเคย เท่านั้น	24.8	50.8	24.4	2.00	27.2	48.3	24.5	2.72	
ค่าเฉลี่ยรวม	23.45	54.20	22.35	2.00	22.50	55.30	22.20	2.34	

ตารางที่ 4.49 (ต่อ)

สอง ปัญหาการบริหารจัดการตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน (ต่อ)									
4. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง				เทศบาลตำบลบางพระ				
	ระดับความเห็นด้วย				ระดับความเห็นด้วย				
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	(\bar{X})	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	(\bar{X})	
4.1 เทศบาลฯ ของท่านไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน	20.3	50.8	28.9	1.91	19.5	59.6	20.9	1.98	
4.2 เทศบาลฯ ของท่านไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนไม่มากเท่าที่ควร	20.7	49.9	29.4	2.29	17.8	57.0	25.2	1.92	
ค่าเฉลี่ยรวม	20.50	50.35	29.15	2.10	18.65	58.30	23.05	1.95	

ตารางที่ 4.49 (ต่อ)

สาม แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน								
1. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้าน ประสิทธิผลตาม แผนปฏิบัติราชการ	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง				เทศบาลตำบลบางพระ			
	ระดับความเห็นด้วย				ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	(\bar{X})	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	(\bar{X})
เทศบาลฯ ของท่านควร เพิ่ม ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติหน้าที่ด้านการ อำนวยความสะดวกและ การให้บริการประชาชน ให้บรรลุตามเป้าหมายของ แผนปฏิบัติราชการของ เทศบาลฯ โดยควรระบุ เป้าหมายความสำเร็จของ งานเป็นตัวชี้วัดหนึ่งใ การประเมินการ ปฏิบัติงานรวมทั้งควรเพิ่ม การควบคุมดูแลและ ตรวจสอบการปฏิบัติตาม แผนอย่างต่อเนื่อง	35.2	59.4	5.3	2.32	32.3	58.2	9.5	2.22

ตารางที่ 4.49 (ต่อ)

ตาม แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน (ต่อ)								
2. แนวทางการพัฒนาการ บริหารจัดการด้าน คุณภาพการให้บริการ	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง				เทศบาลตำบลบางพระ			
	ระดับความเห็นด้วย				ระดับความเห็นด้วย			
	มาก	ปาน	น้อย	(\bar{X})	มาก	ปาน	น้อย	(\bar{X})
	(%)	กลาง	(%)		(%)	กลาง	(%)	
		(%)				(%)		
เทศบาลฯ ของท่านควร พัฒนาคุณภาพของการ อำนวยความสะดวกและ การให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการของ ประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น มีการสำรวจความต้องการ ของประชาชนก่อน ดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกและการ ให้บริการประชาชน รวมทั้งควรให้ความสำคัญ กับการดำเนินงานตาม โครงการสำคัญหรือโครงการ เร่งด่วนเพิ่มมากขึ้น	37.6	<u>56.9</u>	5.5	2.29	36.9	<u>51.1</u>	12.0	2.24

ตารางที่ 4.49 (ต่อ)

ตาม แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน								
4 ด้าน								
3. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้าน	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง				เทศบาลตำบลบางพระ			
	ระดับความเห็นด้วย				ระดับความเห็นด้วย			
ประสิทธิภาพการให้บริการ	มาก	ปานกลาง	น้อย	(\bar{X})	มาก	ปานกลาง	น้อย	(\bar{X})
	(%)	(%)	(%)		(%)	(%)	(%)	
เทศบาลฯ ของท่านควรดำเนินการเพื่อลดระยะเวลาหรือลดขั้นตอนปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งปลูกจิตสำนึกในด้านการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้ครอบคลุมและทั่วถึงเพิ่มมากขึ้น	35.3	58.6	6.0	2.29	32.9	56.4	10.8	2.22
4. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง				เทศบาลตำบลบางพระ			
	ระดับความเห็นด้วย				ระดับความเห็นด้วย			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	(\bar{X})	มาก	ปานกลาง	น้อย	(\bar{X})
	(%)	(%)	(%)		(%)	(%)	(%)	
เทศบาลฯ ของท่านควรดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ	35.6	58.3	6.2	2.29	34.3	56.8	8.9	2.25

ตารางที่ 4.49 (ต่อ)

ตาม แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน (ต่อ)									
4. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการ พัฒนาองค์กรหรือ หน่วยงาน	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง				เทศบาลตำบลบางพระ				
	ระดับความเห็นด้วย				ระดับความเห็นด้วย				
	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	(\bar{X})	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	(\bar{X})	
ประชาชนเพิ่มมากขึ้น รวมทั้ง ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้า มามีส่วนร่วมในการพัฒนา เทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวก และการให้บริการ ประชาชนเพิ่มมากขึ้น									
สี่ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลประสบผลสำเร็จ									
ปัจจัยภายในที่มีส่วน สำคัญทำให้การพัฒนา การบริหารจัดการประสบ ความสำเร็จ	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง				เทศบาลตำบลบางพระ				
	ระดับความเห็นด้วย				ระดับความเห็นด้วย				
	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	(\bar{X})	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	(\bar{X})	
ปัจจัยภายใน									
5.1 ผู้บริหารของเทศบาลฯ เช่น การมีภาวะผู้นำที่ สนับสนุนการอำนวยความสะดวก และการให้บริการ ประชาชนอย่างจริงจัง	48.7	47.5	3.8	2.44	31.6	54.8	13.6	2.18	

ตารางที่ 4.49 (ต่อ)

สี่ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลประสบความสำเร็จ (ต่อ)									
ปัจจัยภายในที่มีส่วน สำคัญทำให้การพัฒนาการ บริหารจัดการประสพ ความสำเร็จ	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง				เทศบาลตำบลบางพระ				
	ระดับความเห็นด้วย				ระดับความเห็นด้วย				
	มาก	ปาน	น้อย	(\bar{X})	มาก	ปาน	น้อย	(\bar{X})	
	(%)	กลาง	(%)		(%)	กลาง	(%)		
		(%)				(%)			
ปัจจัยภายใน									
5.2 งบประมาณของเทศบาลฯ ที่เพียงพอกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน	45.3	48.5	6.2	2.39	23.1	53.8	23.1	2.00	
5.3 การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลฯ ชัดเจนและต่อเนื่อง	37.8	53.5	8.7	2.29	20.9	56.6	22.5	1.98	
ค่าเฉลี่ยรวม	43.93	49.83	6.23	2.37	25.2	55.06	19.73	2.05	
ปัจจัยภายนอก									
6.1 ปัจจัยทางการเมืองของประเทศ เช่น การขาดเสถียรภาพของรัฐบาล	30.4	60.5	9.1	2.21	26.6	57.4	16.0	2.10	
6.2 ปัจจัยทางเศรษฐกิจของประเทศ เช่น วิกฤตเศรษฐกิจ	37.3	55.0	7.7	2.29	32.5	54.6	13.0	2.19	
6.3 ปัจจัยทางสังคมของประเทศ เช่น ปัญหาความยากจนและปัญหายาเสพติด	40.0	51.6	8.4	2.31	39.4	45.2	15.4	2.23	
ค่าเฉลี่ยรวม	35.90	55.70	8.40	2.27	32.83	52.40	14.80	2.17	

ตารางที่ 4.49 แสดงให้เห็นว่า

3.2.1 สรุปการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานทั้ง 4 ด้าน สรุปได้ดังนี้

1) ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลแหลมฉบังเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนเทศบาลตำบลแหลมฉบังเห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่อง (1) เทศบาลประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้ตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาล (2) เทศบาลประสบความสำเร็จในการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน และ (3) ในภาพรวม เทศบาลมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน (ค่าเฉลี่ย 2.37 : ค่าเฉลี่ย 2.11)

2) ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลแหลมฉบังเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนเทศบาลตำบลบางพระเห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่อง (1) เทศบาลประสบผลสำเร็จในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน (2) เทศบาลประสบผลสำเร็จในการดำเนินการตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วน และ (3) ในภาพรวม เทศบาลมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน (ค่าเฉลี่ย 2.37 : ค่าเฉลี่ย 2.07)

3) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่งเห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่อง (1) เทศบาลประสบผลสำเร็จในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน (2) เทศบาลประสบผลสำเร็จในการดำเนินการตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วน และ (3) ในภาพรวม เทศบาลมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน แต่เทศบาลตำบลแหลมฉบังกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ยสูงกว่า เทศบาลตำบลบางพระ (ค่าเฉลี่ย 2.27 : ค่าเฉลี่ย 2.01)

4) ด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลแหลมฉบังเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนเทศบาลตำบลบางพระเห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่อง (1)

เทศบาลประสบผลสำเร็จในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน (2) เทศบาลประสบผลสำเร็จในการดำเนินการตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วน และ (3) ในภาพรวม เทศบาลมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน (ค่าเฉลี่ย 2.34 : ค่าเฉลี่ย 2.06)

3.2.2 สรุปการวิเคราะห์ที่เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานทั้ง 4 ด้าน สรุปได้ดังนี้

1) ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง เห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่อง (1) เทศบาลไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาล และ (2) เทศบาลขาดการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น ไม่มีการประเมินผลแผนปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง แต่เทศบาลตำบลแหลมฉบังมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า เทศบาลตำบลบางพระ (ค่าเฉลี่ย 1.93 : ค่าเฉลี่ย 1.95)

2) ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง เห็นด้วยในระดับปานกลางในเรื่อง (1) เทศบาลไม่ประสบผลสำเร็จในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น ให้บริการอย่างไม่ใกล้ชิด และไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และ (2) เทศบาลประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วนยังไม่มากเท่าที่ควร เช่น โครงการก่อสร้างถนนไม่คืบหน้าเท่าที่ควร แต่เทศบาลตำบลแหลมฉบังมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า เทศบาลตำบลบางพระ (ค่าเฉลี่ย 1.95 : ค่าเฉลี่ย 1.97)

3) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลแหลมฉบังเห็นด้วยในระดับปานกลาง ส่วนเทศบาลตำบลบางพระเห็นด้วยในระดับมาก ในเรื่อง (1) เทศบาลลดระยะเวลาหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นลงได้น้อยมาก และ (2) เทศบาลดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยไม่ครอบคลุมและไม่ทั่วถึง เช่น ให้บริการที่รวดเร็วเฉพาะกับคนที่คุ้นเคยเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 2.00 : ค่าเฉลี่ย 2.34)

4) ด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง เห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่อง (1) เทศบาลไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผน

และขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน และ (2) เทศบาลไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ไม่มากเท่าที่ควร แต่เทศบาลตำบลแหลมฉบังมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า เทศบาลตำบลบางพระ (ค่าเฉลี่ย 2.10 : ค่าเฉลี่ย 1.95)

3.2.3 สรุปการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองของหน่วยงานทั้ง 4 ด้าน สรุปได้ดังนี้

1) ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง เห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่อง เทศบาลควรเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาล โดยควรระบุเป้าหมายความสำเร็จของงานเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการประเมินการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรเพิ่มการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนอย่างต่อเนื่อง แต่เทศบาลตำบลแหลมฉบังมีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่า เทศบาลตำบลบางพระ (ค่าเฉลี่ย 2.32 : ค่าเฉลี่ย 2.22)

2) ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง เห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่อง เทศบาลควรพัฒนาคุณภาพของการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น มีการสำรวจความต้องการของประชาชนก่อนดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน รวมทั้งควรให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วนเพิ่มมากขึ้น แต่เทศบาลตำบลแหลมฉบังมีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าเทศบาลตำบลบางพระ (ค่าเฉลี่ย 2.29 : ค่าเฉลี่ย 2.24)

3) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง เห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่อง เทศบาลควรดำเนินการเพื่อลดระยะเวลาหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งปลูกจิตสำนึกในด้านการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้ครอบคลุมและทั่วถึงเพิ่มมากขึ้น แต่เทศบาลตำบลแหลมฉบังมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเทศบาลตำบลบางพระ (ค่าเฉลี่ย 2.29 : ค่าเฉลี่ย 2.22)

4) ด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง เห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่อง เทศบาลควรดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการ

ให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น แต่เทศบาลตำบลแหลมฉบังมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า เทศบาลตำบลบางพระ (ค่าเฉลี่ย 2.29 : ค่าเฉลี่ย 2.25)

3.2.4 สรุปการวิเคราะห์ที่เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายในที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จ สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลแหลมฉบังเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนเทศบาลตำบลบางพระเห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่อง (1) ผู้บริหารของเทศบาล (2) งบประมาณของเทศบาล และ (3) การประชาสัมพันธ์ของเทศบาล (ค่าเฉลี่ย 2.37 : ค่าเฉลี่ย 2.05)

3.2.5 สรุปการวิเคราะห์ที่เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จ สรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลแหลมฉบังเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนเทศบาลตำบลบางพระเห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่อง (1) ปัจจัยทางการเมืองของประเทศ (2) ปัจจัยทางเศรษฐกิจของประเทศ และ (3) ปัจจัยทางสังคมของประเทศ (ค่าเฉลี่ย 2.37 : ค่าเฉลี่ย 2.05)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรี” สำหรับบทที่ 5 ซึ่งเป็นบทสุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ วัตถุประสงค์การวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย และผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย ประกอบด้วย 4 หัวข้อ ดังนี้

1.1.1 การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน

1.1.2 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน

1.1.3 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน

1.1.4 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบผลสำเร็จ

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติราชการ (2) คุณภาพการให้บริการ (3) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ (4) การพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน มาเป็นกรอบแนวคิดสำคัญ

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และ (3) การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ หนึ่ง พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำที่ปฏิบัติราชการในเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระจำนวน 472 คน และ สอง ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระจำนวน 78,125 คน รวมประชากรทั้ง 2 ประเภท จำนวน 78,597 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ หนึ่ง พนักงานทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำที่ปฏิบัติราชการในเทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระจำนวน 472 คน และ สอง ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระ จำนวน 787 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภท จำนวน 1,259 คน จำนวนนี้ได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ที่ระดับ 0.05 ดังรายละเอียดในบทที่ 3

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบ (pretest) จำนวน 50 ชุด และผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อถือของแบบสอบถามซึ่งมีระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.87

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างของทั้ง 2 เทศบาลจำนวน 1,259 ชุด ซึ่งเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และใช้เวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2551 ถึง วันที่ 10 กันยายน 2551 รวม 40 วัน สามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาได้จำนวน 1,078 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.6 ของแบบสอบถามที่แจกออกไป

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาแปลงเป็นข้อมูลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 สำหรับวิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปของตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยสถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. และการทดสอบค่าที หรือ t-test ต่อจากนั้น เป็นการนำข้อมูลมาเขียนบรรยายหรือพรรณนาพร้อมตารางและภาพ ตามความเหมาะสม

1.3 ผลการวิจัย เป็นการนำเสนอผลการวิจัยในตารางที่แบ่งเป็น 6 หัวข้อ ดังนี้

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระ ในจังหวัดชลบุรี (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.1 และ ตารางที่ 4.2) ดังแสดงไว้ในตารางที่ 5.1

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรีตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.4-ตารางที่ 4.13) ดังแสดงไว้ในตารางที่ 5.2

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรีตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.19-ตารางที่ 4.26) ดังแสดงไว้ในตารางที่ 5.3

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรีตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.31-ตารางที่ 4.38) ดังแสดงไว้ในตารางที่ 5.4

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบผลสำเร็จ (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.42-ตารางที่ 4.43) ดังแสดงไว้ในตารางที่ 5.5

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลระหว่างกลุ่มตัวอย่างของเทศบาล ตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระจำแนกตามประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับการศึกษา

การเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลระหว่างกลุ่มตัวอย่างเทศบาล 2 แห่ง	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง		เทศบาลตำบลบางพระ		สรุป
	พนักงานเทศบาลฯ	ประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาล	พนักงานเทศบาลฯ	ประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลฯ	
ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม					
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม		✓		✓	เป็นประชาชนในเขตพื้นที่เหมือนกัน
2. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	
ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถาม	✓		✓		ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีเหมือนกัน

ตารางที่ 5.2 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระจำแนกตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง			เทศบาลตำบลบางพระ			สรุป
	มาก	ปานกลาง	น้อย	มาก	ปานกลาง	น้อย	
1. การบริหารจัดการด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ							
1.1 เทศบาลฯ ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้ตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาลฯ	✓				✓		แตกต่างกัน
1.2 เทศบาลฯ ประสบความสำเร็จในการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน	✓				✓		แตกต่างกัน
1.3 ในภาพรวม เทศบาลฯ ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ	✓				✓		แตกต่างกัน
2. การบริหารจัดการด้านคุณภาพการให้บริการ							
2.1 เทศบาลฯ ประสบผลสำเร็จในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน	✓				✓		แตกต่างกัน

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารจัดการ ด้านการอำนวยความสะดวกและการ ให้บริการประชาชนของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง	เทศบาลตำบล แหลมฉบัง			เทศบาลตำบล บางพระ			สรุป
	มาก	ปานกลาง	น้อย	มาก	ปานกลาง	น้อย	
2.2 เทศบาลฯ ประสบผลสำเร็จในการ ดำเนินการตามโครงการสำคัญหรือโครงการ เร่งด่วน		✓			✓		ปานกลาง ไม่แตกต่าง กัน
2.3 ในภาพรวม เทศบาลฯ มีประสิทธิภาพสูง ในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)ตาม แนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง ของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ	✓			✓			แตกต่างกัน
3. การบริหารจัดการด้านประสิทธิภาพของ การปฏิบัติราชการ							
3.1 เทศบาลฯ ประสบความสำเร็จในการ ดำเนินงานที่ลดระยะเวลาหรือขั้นตอนการ ปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นลงได้		✓			✓		ปานกลาง ไม่แตกต่าง กัน
3.2 เทศบาลฯ ประสบความสำเร็จในการ ดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการ ให้บริการประชาชนได้อย่างครอบคลุมและ ทั่วถึง		✓			✓		ปานกลาง ไม่แตกต่าง กัน
3.3 ในภาพรวม เทศบาลฯ มีประสิทธิภาพสูง ในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)ตาม แนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง ของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ		✓			✓		ปานกลาง ไม่แตกต่าง กัน

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารจัดการ ด้านการอำนวยความสะดวกและการ ให้บริการประชาชนของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง	เทศบาลตำบล แหลมฉบัง			เทศบาลตำบล บางพระ			สรุป
	มาก	ปานกลาง		มาก	ปานกลาง		
		น้อย	น้อย		น้อย	น้อย	
4. การบริหารจัดการด้านการพัฒนาองค์กร หรือหน่วยงาน							
4.1 เทศบาลฯ ประสบความสำเร็จในการ ดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนา คุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชน	✓					✓	แตกต่างกัน
4.2 เทศบาลฯ ประสบความสำเร็จในการเปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ พัฒนาเทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชน	✓					✓	แตกต่างกัน
4.3 ในภาพรวม เทศบาลฯ มีประสิทธิภาพสูงใน การบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชน)ตามแนวทางการ ปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้าน การพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน		✓				✓	ปานกลาง ไม่แตกต่างกัน
ในภาพรวมทั้งหมด เทศบาลฯ มีประสิทธิภาพ สูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชน)ตามแนว ทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของ หน่วยงาน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) ประสิทธิภาพตาม แผนปฏิบัติราชการ (2) คุณภาพการให้บริการ (3) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ (4) การพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน	✓					✓	มาก ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5.3 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา
การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่าง
เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระ จำแนกตามแนวทางการปฏิบัติ
ราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการบริหาร จัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการ ให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลทั้ง 2 แห่ง	เทศบาลตำบล แหลมฉบัง			เทศบาลตำบล บางพระ			สรุป
	มาก	ปาน กลาง	น้อย	มาก	ปาน กลาง	น้อย	
1. ปัญหาการบริหารจัดการด้านประสิทธิภาพ ตามแผนปฏิบัติราชการ							
1.1 เทศบาลฯ ไม่ประสบความสำเร็จในการ ปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชนให้บรรลุตาม เป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของ เทศบาลฯ		✓			✓		ปานกลาง ไม่แตกต่างกัน
1.2 เทศบาลฯ ขาดการควบคุมดูแลและ ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนที่เกี่ยวกับการ อำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชน เช่น ไม่มีการประเมินผล แผนปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง		✓			✓		ปานกลาง ไม่แตกต่างกัน
2. ปัญหาการบริหารจัดการด้านคุณภาพการ ให้บริการ							
2.1 เทศบาลฯ ไม่ประสบผลสำเร็จในการ อำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น ให้บริการอย่างไม่ใกล้ชิด และไม่ตรงกับ ความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง		✓			✓		ปานกลาง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการบริหาร จัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการ ให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลทั้ง 2 แห่ง	เทศบาลตำบล แหลมฉบัง			เทศบาลตำบล บางพระ			สรุป
	มาก	ปาน กลาง	น้อย	มาก	ปาน กลาง	น้อย	
2.2 เทศบาลฯ ประสบผลสำเร็จในการ ดำเนินงานตาม โครงการสำคัญหรือ โครงการ เร่งด่วนยังไม่มากเท่าที่ควร เช่น โครงการ ก่อสร้างถนนไม่คืบหน้าเท่าที่ควร		✓			✓		ปานกลาง ไม่แตกต่าง กัน
3. ปัญหาการบริหารจัดการด้าน ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ							ปานกลาง ไม่แตกต่าง กัน
3.1 เทศบาลฯ ลดระยะเวลาหรือขั้นตอนการ ปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นลงได้น้อยมาก		✓			✓		
3.2 เทศบาลฯ ดำเนินงานที่อำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชนโดยไม่ ครอบคลุมและไม่ทั่วถึง เช่น ให้บริการที่ รวดเร็วเฉพาะกับคนที่คุ้นเคยเท่านั้น		✓			✓		ปานกลาง ไม่แตกต่าง กัน
4. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการพัฒนา องค์กรหรือหน่วยงาน							
4.1 เทศบาลฯ ไม่ประสบความสำเร็จในการ ดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนา คุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชน		✓			✓		ปานกลาง ไม่แตกต่าง กัน
4.2 เทศบาลฯ ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้า มามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในเรื่อง การอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ประชาชนไม่มากเท่าที่ควร		✓			✓		ปานกลาง ไม่แตกต่าง กัน

ตารางที่ 5.4 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระจำแนกตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง			เทศบาลตำบลบางพระ			สรุป
	มาก	ปานกลาง	น้อย	มาก	ปานกลาง	น้อย	
1. แนวทางการพัฒนาด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ							
เทศบาลฯ ควรเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาลฯ โดยควรระบุเป้าหมายความสำเร็จของงานเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการประเมินการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรเพิ่มการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนอย่างต่อเนื่อง		✓			✓		ปานกลาง ไม่แตกต่างกัน
2. แนวทางการพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการ							
เทศบาลฯ ควรพัฒนาคุณภาพของการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น มีการสำรวจความต้องการของประชาชนก่อนดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน รวมทั้งควรให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วนเพิ่มมากขึ้น		✓			✓		ปานกลาง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5.4 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวทางการ พัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวย ความสะดวกและการให้บริการประชาชนits ระหว่างเทศบาลทั้ง 2 แห่ง	เทศบาลตำบล แหลมฉบัง			เทศบาลตำบล บางพระ			สรุป
	มาก	ปาน กลาง	น้อย	มาก	ปาน กลาง	น้อย	
3. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้าน ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ							
เทศบาลฯ ของท่านควรดำเนินการเพื่อลด ระยะเวลาหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ที่ไม่จำเป็นเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งปลูกจิตสำนึก ในด้านการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชนให้ครอบคลุม และทั่วถึงเพิ่มมากขึ้น		✓		✓			ปานกลาง ไม่แตกต่าง กัน
4. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้าน การพัฒนางค์กรหรือหน่วยงาน							
เทศบาลฯ ของท่านควรดำเนินงานตามแผน และขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาล ที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการ ให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งควร เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน การพัฒนาเทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชนเพิ่มมาก ขึ้น		✓		✓			ปานกลาง ไม่แตกต่าง กัน

ตารางที่ 5.5 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยภายในที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ประสบผลสำเร็จ	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง			เทศบาลตำบลบางพระ			สรุป
	มาก	ปานกลาง	น้อย	มาก	ปานกลาง	น้อย	
1. ผู้บริหารของเทศบาลฯ เช่น การมีภาวะผู้นำที่สนับสนุนการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง	✓					✓	แตกต่างกัน
2. งบประมาณของเทศบาลฯ ที่เพียงพอกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน	✓					✓	แตกต่างกัน
3. การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลฯ ชัดเจนและต่อเนื่อง		✓			✓		ปานกลาง ไม่แตกต่างกัน
การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ประสบผลสำเร็จ	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง			เทศบาลตำบลบางพระ			สรุป
	มาก	ปานกลาง	น้อย	มาก	ปานกลาง	น้อย	
1. ปัจจัยทางการเมืองของประเทศ เช่น การขาดเสถียรภาพของรัฐบาล		✓			✓		ปานกลาง ไม่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยทางเศรษฐกิจของประเทศ เช่น วิกฤตเศรษฐกิจ		✓			✓		ปานกลาง ไม่แตกต่างกัน
3. ปัจจัยทางสังคมของประเทศ เช่น ปัญหาความยากจน และปัญหาเสพติด		✓			✓		ปานกลาง ไม่แตกต่างกัน

2. อภิปรายผล

ในการอภิปรายผลผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

2.1 การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน

2.2 ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน (เป็นการนำปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการมาอภิปรายผลควบคู่กันใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา”)

2.3 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบผลสำเร็จ

2.1 การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่ง มีความเห็นเหมือนและแตกต่างกันต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน รวม 4 ด้าน เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงนำความเห็นในแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมาสรุปไว้ในตารางที่ 5.6 (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.4-ตารางที่ 4.13) ดังนี้

ตารางที่ 5.6 ตารางเปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานทั้ง 4 ด้าน

การบริหารจัดการตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาล 2 แห่งตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน	
	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง	เทศบาลตำบลบางพระ
1. ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ	<p>1.1 การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลแหลมฉบัง พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ว่า (1) เทศบาลฯ ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้ตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาลฯ และ (2) เทศบาลฯ ประสบความสำเร็จในการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน นอกจากนี้แล้ว กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ในภาพรวมเทศบาลฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ</p>	<p>1.1 การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลบางพระ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า (1) เทศบาลฯ ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้ตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาลฯ และ (2) เทศบาลฯ ประสบความสำเร็จในการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน นอกจากนี้แล้ว กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม เทศบาลฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ</p>

ตารางที่ 5.6 (ต่อ)

การบริหารจัดการ ตามแนวทาง ปฏิบัติราชการตาม คำรับรองของ หน่วยงาน 4 ด้าน	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการ อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาล 2 แห่งตามแนว ทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน	
	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง	เทศบาลตำบลบางพระ
	<p>1.2 สรุปได้ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลแหลมฉบัง พบว่า อยู่ในระดับที่สูงกว่า ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลแหลมฉบังเห็นด้วยในระดับมาก และกลุ่มเทศบาลตำบลบางพระเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า “ภาพรวม เทศบาลฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ” (ตารางที่ 5.2 ข้อ 1.3) เนื่องจากเทศบาลตำบลแหลมฉบังมีการกำหนดเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาล รวมทั้งมีการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติงานตามแผนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนที่จึงทำให้การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังมีประสิทธิภาพ</p> <p>ส่วนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลบางพระเห็นด้วยในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก อาจจะเนื่องมาจากเทศบาลตำบลบางพระไม่มีหรือมีแต่น้อย ในเรื่องของการกำหนดเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาล รวมทั้งอาจจะไม่มีการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติงานตามแผนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนจึงทำให้การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางพระไม่มีประสิทธิผลเท่าที่ควร</p>	

ตารางที่ 5.6 (ต่อ)

การบริหารจัดการ ตามแนวทางการ ปฏิบัติราชการตาม คำรับรองของ หน่วยงาน 4 ด้าน	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการ อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาล 2 แห่งตามแนว ทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน	
	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง	เทศบาลตำบลบางพระ
2. ด้านคุณภาพ การให้บริการ	<p>2.1 การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแหลมฉบัง พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ในเรื่อง เทศบาลฯ ประสบผลสำเร็จในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่อง เทศบาลฯ ประสบผลสำเร็จในการดำเนินการตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วน นอกจากนี้แล้ว กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับมาก ว่า ภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ</p>	<p>2.1 การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่อง (1) เทศบาลฯ ประสบผลสำเร็จในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน (2) เทศบาลฯ ประสบผลสำเร็จในการดำเนินการตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วน นอกจากนี้แล้ว กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ</p>

ตารางที่ 5.6 (ต่อ)

การบริหารจัดการ ตามแนวทางการ ปฏิบัติราชการตาม คำรับรองของ หน่วยงาน 4 ด้าน	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการ อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาล 2 แห่งตามแนว ทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน	
	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง	เทศบาลตำบลบางพระ
	<p>2.2 สรุปได้ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนด้านคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลแหลมฉบัง พบว่า อยู่ในระดับที่สูงกว่า ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลแหลมฉบังเห็นด้วยในระดับมาก และกลุ่มเทศบาลตำบลบางพระเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า “ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานด้านคุณภาพการให้บริการตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ” (ตารางที่ 5.2 ข้อ 2.3) เนื่องจากเทศบาลตำบลแหลมฉบังอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง รวมทั้งมีการดำเนินการตามโครงการที่สำคัญหรือโครงการที่เร่งด่วนก่อนเป็นลำดับแรก ๆ จึงทำให้เทศบาลตำบลแหลมฉบังประสบความสำเร็จในด้านคุณภาพการให้บริการ</p> <p>ส่วนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลบางพระเห็นด้วยในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก อาจจะเนื่องมาจากเทศบาลตำบลบางพระยังขาดการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนรวมทั้งอาจจะไม่ได้ดำเนินการตามโครงการที่สำคัญหรือโครงการเร่งด่วนก่อน ทำให้การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางพระไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร</p>	

ตารางที่ 5.6 (ต่อ)

การบริหารจัดการ ตามแนวทาง ปฏิบัติราชการตาม คำรับรองของ หน่วยงาน 4 ด้าน	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการ อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาล 2 แห่งตามแนว ทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน	
	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง	เทศบาลตำบลบางพระ
3. ด้าน ประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติ ราชการ	3.1 การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลแหลมฉบัง พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่อง (1) เทศบาลฯ ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานที่ลดระยะเวลาหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นลงได้ (2) เทศบาลฯ ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง นอกจากนี้แล้ว กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม เทศบาลฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน) ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	3.1 การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลบางพระ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่อง (1) เทศบาลฯ ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานที่ลดระยะเวลาหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นลงได้ (2) เทศบาลฯ ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง นอกจากนี้แล้ว กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ในภาพรวม เทศบาลฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน) ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ

ตารางที่ 5.6 (ต่อ)

การบริหารจัดการ ตามแนวทาง ปฏิบัติราชการตาม คำรับรองของ หน่วยงาน 4 ด้าน	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการ อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาล 2 แห่งตามแนว ทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน	
	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง	เทศบาลตำบลบางพระ
	<p>3.2 สรุปได้ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลแหลมฉบังเทศบาลตำบลบางพระ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่ง เห็นด้วยในระดับปานกลางว่า “ในภาพรวม เทศบาลฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ” (ตารางที่ 5.2 ข้อ 3.3) เนื่องจากเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่ง ได้มีการดำเนินงานที่ลดระยะเวลาหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นลงได้ และมีการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง</p>	

ตารางที่ 5.6 (ต่อ)

การบริหารจัดการ ตามแนวทาง ปฏิบัติราชการตาม คำรับรองของ หน่วยงาน 4 ด้าน	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการ อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาล 2 แห่งตามแนว ทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน	
	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง	เทศบาลตำบลบางพระ
4. ด้านการพัฒนา องค์กรหรือ หน่วยงาน	<p>4.1 การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานของเทศบาลตำบลแหลมฉบังพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ในเรื่อง เทศบาลฯ ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน และเห็นด้วยในระดับปานกลางในเรื่องเทศบาลฯ ประสบความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาล นอกจากนี้แล้ว กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับปานกลางว่า ในภาพรวม เทศบาลฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน) ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน</p>	<p>4.1 การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงานของเทศบาลตำบลบางพระพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ในเรื่อง (1) เทศบาลฯ ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน (2) เทศบาลฯ ประสบความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาล นอกจากนี้แล้ว กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับปานกลางว่า ในภาพรวม เทศบาลฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน</p>

ตารางที่ 5.6 (ต่อ)

การบริหารจัดการตามแนวทางการปฏิบัติราชการตาม	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาล 2 แห่งตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน	
คำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง	เทศบาลตำบลบางพระ
	<p>4.2 สรุปได้ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังเทศบาลตำบลบางพระ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่งเห็นด้วยในระดับปานกลางว่า “ในภาพรวม เทศบาลฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน)ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน” (ตารางที่ 5.2 ข้อ 4.3) เนื่องจากเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่งได้มีการดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนรวมทั้งการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน</p>	

2.2 ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน

ผู้ศึกษามีความเห็นเห็นว่า เทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรีมี “ปัญหา” การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้านดังกล่าวข้างต้นนี้ และเนื่องจากปัญหาแต่ละด้านมีหลายปัญหา ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน เช่น เฉพาะปัญหาด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ อาจแบ่งเป็นปัญหา ความไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาลฯ และปัญหาขาดการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ไม่มีการประเมินผลแผนปฏิบัติ

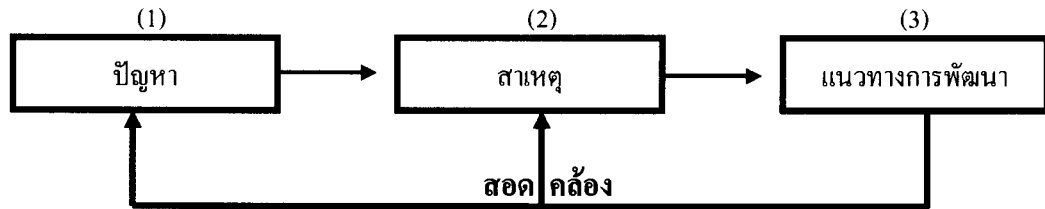
ราชการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษาได้ยกตัวอย่างเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุด ด้านละ 1 ปัญหาเท่านั้น (โดยได้เลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านจาก บทที่ 4 ตารางที่ 4.19-4.26 ซึ่งมีเครื่องหมาย * มาศึกษาวิเคราะห์) ในเวลาเดียวกัน ได้เสนอ “สาเหตุ” 2 สาเหตุ และ “แนวทางการพัฒนา” การบริหารจัดการ 2 แนวทาง ควบคู่ไปด้วยเพื่อให้การศึกษา วิเคราะห์เป็นระบบ ดังต่อไปนี้

หมายเหตุ ในการนำปัญหาของแต่ละเทศบาลตำบลมาวิเคราะห์ต่อจากนี้ไป ผู้ศึกษามีแนวทางการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ดังนี้ หนึ่ง นำ “ปัญหาที่สำคัญที่สุด” ในแต่ละด้าน ของแต่ละเทศบาลตำบลมาเปรียบเทียบกันว่า เหมือนกันหรือแตกต่างกัน โดยผู้ศึกษาไปดูจาก “ข้อมูลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานของเทศบาลตำบล ทั้ง 2 แห่ง” ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.19-4.26 เฉพาะที่มีเครื่องหมาย * สอง ถ้า “ปัญหาที่สำคัญที่สุด” ในแต่ละด้าน ของแต่ละเทศบาลตำบลเหมือนกัน ผู้ศึกษาถือว่าเป็น “ปัญหาที่สำคัญที่สุดร่วมกัน” หรือ เป็น “ปัญหาที่สำคัญที่สุดเหมือนกัน” ของเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่ง เช่นนี้ ผู้ศึกษาจะนำเสนอปัญหา ที่สำคัญที่สุดขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 2 แห่ง รวมกันไป และ สาม ถ้า “ปัญหาที่สำคัญที่สุด” ในแต่ละด้านของแต่ละเทศบาลตำบลแตกต่างกัน เช่นนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละเทศบาลตำบลแยกกัน

ผู้ศึกษาได้กรอบแนวคิดทางวิชาการ คือ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 25-29) ในหนังสือ เรื่อง “แนวทางการตอบข้อสอบและกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์” มาปรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ กรอบแนวคิดนี้ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ที่ สอดคล้องกัน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนา (โดยปัญหาแต่ละข้อในภาพที่ 5.1 ข้างล่างนี้ได้นำมาจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.19 -ตารางที่ 4.26 ซึ่งมีเครื่องหมาย *) ดังได้สรุปไว้ในภาพที่ 5.1

สำหรับปัญหาแต่ละข้อในภาพที่ 5.1 ข้างล่างนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.19-4.26 ซึ่งประกอบด้วยด้านละ 2 ปัญหา สำหรับ “แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน” ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.19-4.26 นั้น ผู้ศึกษาไม่ได้นำมาแสดงไว้ในหัวข้อนี้ด้วย แต่ได้นำไปใช้ปรับใช้ในหัวข้อ 3. ข้อเสนอแนะ หัวข้อย่อย 3.1.1 ข้อเสนอแนะตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน

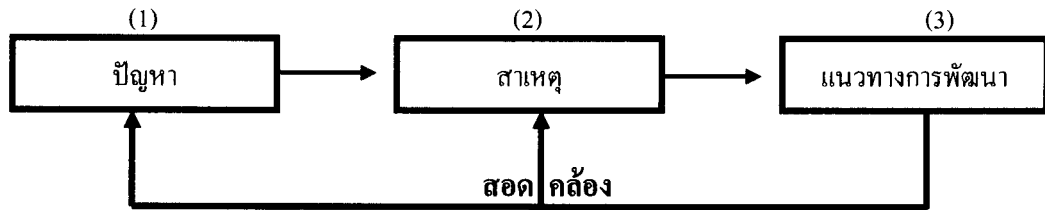
กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



1. ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

<p>เทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระ ที่สำคัญคือ เทศบาลฯ ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาลฯ</p>	<p>1.1 ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลฯ ไม่ให้ความสนใจและไม่เห็นถึงความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาลฯ</p>	<p>2.1 เทศบาลฯ ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการให้ความสนใจและการเห็นถึงความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาลฯ ในเวลาเดียวกัน ผู้บริหารทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนบนพื้นฐานการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการของเทศบาลฯ นอกจากนั้น เทศบาลฯ ควรนำบุคลากรไปศึกษาดูงาน เพื่อนำความรู้จากหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ จากการศึกษาดูงานมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์กรเทศบาลฯ ของตน</p>
	<p>2.2 บุคลากรบางส่วนของเทศบาลฯ ไม่ได้รับการฝึกอบรมในเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาลฯ</p>	<p>2.2 เทศบาลฯ ควรจัดการฝึกอบรมบุคลากรทุกระดับเป็นประจำในเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาลฯ และควรประเมินผลได้ว่า บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมไปปรับใช้หรือไม่เพียงใด</p>

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา (ต่อ)



2. ด้านคุณภาพการให้บริการ

เทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระที่สำคัญคือ เทศบาลฯ ประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วนยังไม่มากเท่าที่ควร เช่น โครงการก่อสร้างถนนไม่คืบหน้าเท่าที่ควร

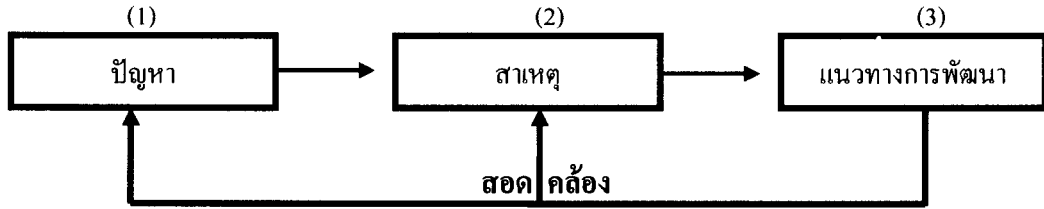
2.1 ผู้บริหารบางส่วน เทศบาลฯ ไม่ควบคุมดูแลการดำเนินงานตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วนอย่างเข้มงวด

2.1 เทศบาลฯ ควร มีนโยบายและแผนที่ชัดเจน เพื่อสนับสนุนให้ผู้บริหารควบคุมดูแลการดำเนินงานตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2.2 บุคลากรบางส่วน เทศบาลฯ ขาดจิตสำนึกของการให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การดำเนินงานตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วน

2.2 เทศบาลฯ ควรจัดการฝึกอบรมบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่องในเรื่องการพัฒนาจิตสำนึกของการให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การดำเนินงานตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วน

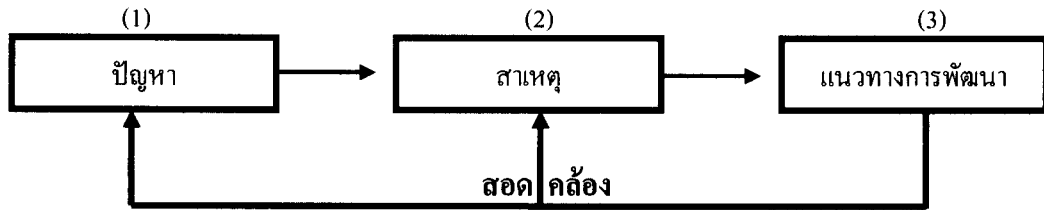
กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา (ต่อ)



3. ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

<p>3.1 เทศบาลตำบลแหลมถัน</p> <p>- เทศบาลฯ ลระยะเวลาหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นลงได้น้อยมาก</p>	<p>3.1 ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลฯ ไม่มีลักษณะเป็นผู้นำมืออาชีพซึ่งปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>3.2 ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลฯ ไม่ประพฤติดัวเป็นแบบอย่างที่ดีของการลระยะเวลาหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็น</p>	<p>3.1 เทศบาลฯ ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับให้มีลักษณะเป็นผู้นำมืออาชีพที่ปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมเรื่องระยะเวลาหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นลงด้วย</p> <p>3.2 เทศบาลฯ ควรมีนโยบายและมาตรการที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนให้ผู้บริหารของเทศบาลประพฤติดัวเป็นแบบอย่างที่ดีของการลระยะเวลาหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็น</p>
<p>3.2 เทศบาลตำบลบางพระ</p> <p>- เทศบาลฯ ดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยไม่ครอบคลุมและไม่ทั่วถึง เช่น ให้บริการที่รวดเร็วเฉพาะกับคนที่คุ้นเคยเท่านั้น</p>	<p>3.1 ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลฯ ขาดประสิทธิภาพในการให้บริการซึ่งรวมทั้งการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอย่างไม่ครอบคลุมและไม่ทั่วถึง</p>	<p>3.1 เทศบาลฯ ควรมีนโยบายพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับเป็นประจำในเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้อย่างครอบคลุมและไม่ทั่วถึง พร้อมทั้งกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจนสำหรับการประเมินผลหรือชี้วัดประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการดังกล่าวนี้ด้วย</p>

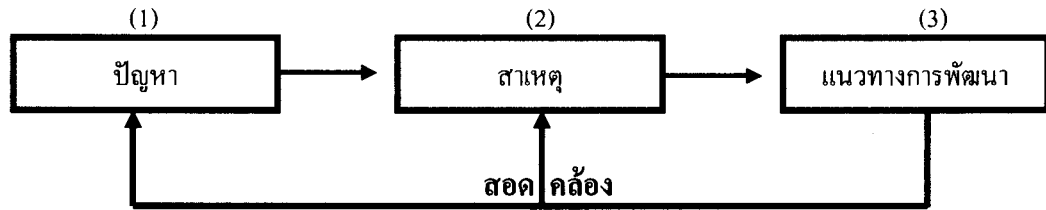
กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา (ต่อ)



3. ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ (ต่อ)

<p>3.2 บุคลากรบางส่วนของเทศบาลฯ ไม่ได้รับการฝึกอบรมในเรื่องการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนที่ครอบคลุมและทั่วถึง</p>	<p>3.2 เทศบาลฯ ควรจัดการฝึกอบรมบุคลากรทุกระดับเป็นประจำในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนที่ครอบคลุมและทั่วถึงและควรประเมินผลด้วยว่าบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมไปปรับใช้หรือไม่เพียงใด</p>
---	--

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา (ต่อ)



4. ด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน

เทศบาลตำบลแหลมฉบังและเทศบาลตำบลบางพระ ที่สำคัญคือ เทศบาลฯ ไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลฯ ที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน

4.1 เทศบาลฯ ไม่มีนโยบายอย่างชัดเจนที่จะสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลฯ

4.2 ผู้บริหารบางส่วน of เทศบาลฯ-ไม่เห็นถึงความสำคัญของการดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลฯ ที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน

4.1 เทศบาลฯ ควรกำหนดนโยบายอย่างชัดเจนที่จะสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลฯ พร้อมทั้งมีมาตรการสนับสนุนให้การดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลฯ บรรลุเป้าหมายด้วย

4.2 เทศบาลฯ ควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการเห็นถึงความสำคัญของการดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลฯ ที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน

ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรี โดยนำกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วย ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนา ที่เรียกว่า “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” มาประยุกต์ใช้

2.3 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จ จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.42-ตารางที่ 4.43) ดังแสดงไว้ในตารางที่ 5.7

ตารางที่ 5.7 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระประสบความสำเร็จ

ปัจจัยภายใน	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลทั้ง 2 แห่งประสบความสำเร็จ	
	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง	เทศบาลตำบลบางพระ
ผู้บริหาร	กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลแหลมฉบัง เห็นด้วยในระดับมาก ว่า ผู้บริหารของเทศบาลฯ เช่น การมีภาวะผู้นำที่สนับสนุนการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอย่างจริงจังเป็น ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลฯประสบความสำเร็จ	กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลบางพระ เห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ผู้บริหารของเทศบาลฯ เช่น การมีภาวะผู้นำที่สนับสนุนการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอย่างจริงจังเป็น ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลฯประสบความสำเร็จ
งบประมาณ	กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลแหลมฉบัง เห็นด้วยในระดับมากกว่า งบประมาณของเทศบาล ที่เพียงพอกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนเป็น ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลประสบความสำเร็จ	กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลบางพระ เห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า งบประมาณของเทศบาลที่เพียงพอกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลประสบความสำเร็จ

ตารางที่ 5.7 (ต่อ)

ปัจจัยภายใน	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลทั้ง 2 แห่งประสบผลสำเร็จ	
	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง	เทศบาลตำบลบางพระ
การประชาสัมพันธ์	กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลแหลมฉบังเห็นด้วยในระดับปานกลางว่า การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลฯ ชัดเจน และต่อเนื่องเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลฯ ประสบผลสำเร็จ	กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลบางพระเห็นด้วยในระดับปานกลางว่า การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลฯ ชัดเจนและต่อเนื่องเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลฯ ประสบผลสำเร็จ
<p>สรุป ความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระในเรื่องปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนประสบความสำเร็จ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังมีความเห็นที่แตกต่างกับเทศบาลตำบลบางพระ กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลแหลมฉบังมีความเห็นในระดับมาก ต่อ 2 ปัจจัย คือ (1) ผู้บริหารของเทศบาลฯ เช่น การมีภาวะผู้นำที่สนับสนุนการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง และ (2) งบประมาณของเทศบาลฯ ที่เพียงพอต่อการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ส่วนปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลฯ กลุ่มตัวอย่างกลับเห็นด้วยในระดับปานกลาง</p> <p>ซึ่งตรงกันข้ามกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลบางพระ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ต่อ 3 ปัจจัย ว่า (1) ผู้บริหารของเทศบาล เช่น การมีภาวะผู้นำที่สนับสนุนการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง (2) งบประมาณของเทศบาล ที่เพียงพอต่อการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน และ (3) การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลฯ ที่ชัดเจนและต่อเนื่อง</p>		

ตารางที่ 5.7 (ต่อ)

ปัจจัยภายนอก	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลทั้ง 2 แห่งประสบผลสำเร็จ	
	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง	เทศบาลตำบลบางพระ
การเมือง	กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลแหลมฉบัง เห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ปัจจัยทางการเมืองของประเทศ เช่น การขาดเสถียรภาพของรัฐบาลเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลฯ ประสบผลสำเร็จ	กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลบางพระ เห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ปัจจัยทางการเมืองของประเทศ เช่น การขาดเสถียรภาพของรัฐบาล เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลฯ ประสบผลสำเร็จ
เศรษฐกิจ	กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลแหลมฉบัง เห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ปัจจัยทางเศรษฐกิจของประเทศ เช่น วิกฤตเศรษฐกิจเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลฯ ประสบผลสำเร็จ	กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลบางพระ เห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ปัจจัยทางเศรษฐกิจของประเทศ เช่น วิกฤตเศรษฐกิจเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลฯ ประสบผลสำเร็จ

ตารางที่ 5.7 (ต่อ)

ปัจจัยภายใน	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลทั้ง 2 แห่งประสบผลสำเร็จ	
	เทศบาลตำบลแหลมฉบัง	เทศบาลตำบลบางพระ
สังคม	กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลแหลมฉบัง เห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ปัจจัยทางสังคมของประเทศ เช่น ปัญหาความยากจน และปัญหาอาเสพติดเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลฯ ประสบผลสำเร็จ	กลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลบางพระ เห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า ปัจจัยทางสังคมของประเทศ เช่น ปัญหาความยากจน และปัญหาอาเสพติดเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลฯ ประสบผลสำเร็จ
<p>สรุป ความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระ ในเรื่องปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลฯ ประสบความสำเร็จ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระเห็นด้วยระดับปานกลาง ว่า (1) ปัจจัยทางการเมืองของประเทศ เช่น การขาดเสถียรภาพของรัฐบาล (2) ปัจจัยทางเศรษฐกิจของประเทศ เช่น วิกฤตเศรษฐกิจ (3) ปัจจัยทางสังคมของประเทศ เช่น ปัญหาความยากจนและปัญหาอาเสพติด เป็นปัจจัยสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลฯ ประสบความสำเร็จ</p>		

3. ข้อเสนอแนะ

แบ่งเป็น 2 หัวข้อตามลำดับ ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้และข้อเสนอแนะในการศึกษาหรือวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ แบ่งเป็น 3 หัวข้อย่อย คือ (1) ข้อเสนอแนะตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน (2) ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน และ (3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.1.1 ข้อเสนอแนะตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน ได้แก่

หมายเหตุ ข้อเสนอแนะตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน ข้างล่างนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจาก 3 ทาง กล่าวคือ หนึ่ง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน (บทที่ 4 ตารางที่ 4.31-4.38) สอง แนวทางการพัฒนาในภาพที่ 5.1 ในบทที่ 5 นี้ และ สาม ข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้เขียนเพิ่มเติมขึ้น

1) ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ที่สำคัญเช่น (1) เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาล โดยควรระบุเป้าหมายความสำเร็จของงานเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการประเมินการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรเพิ่มการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดให้มีการประเมินผลแผนปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ข้อ 7 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ที่กล่าวว่า “ให้ส่วนราชการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ (2) เทศบาลทั้ง 2 แห่งควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับเป็นประจำในเรื่องการให้ความสนใจและการเห็นถึงความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาล ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ เฟเดอริค วินสโล เทย์เลอร์ (Frederick Winslow Taylor) ที่กล่าวไว้ว่า “คนงานสามารถเรียนรู้วิธีการทำงานที่ดีที่สุดโดยผ่านการฝึกอบรม” ในเวลาเดียวกันผู้บริหารทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนบนพื้นฐานการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการของเทศบาลฯ นอกจากนั้น เทศบาลทั้ง 2 แห่งควรนำบุคลากรไปศึกษาดูงาน เพื่อนำความรู้จากหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ จากการศึกษาดูงานมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์กรเทศบาลของตน และ (3) เทศบาลทั้ง 2 แห่งควรประเมินผลด้วยว่า บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมไปปรับใช้หรือไม่เพียงใด

2) ด้านคุณภาพการให้บริการ ที่สำคัญเช่น (1) เทศบาลทั้ง 2 แห่งควรพัฒนาคุณภาพของการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น มีการสำรวจความต้องการของประชาชนก่อนดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน พร้อมกันนั้น ควรให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วนเพิ่มมากขึ้น (2) เทศบาลทั้ง 2 แห่งควรมีนโยบายและแผนที่

ชัดเจนเพื่อสนับสนุนให้ผู้บริหารควบคุมดูแลการดำเนินงานตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และ (3) เทศบาลทั้ง 2 แห่งควรจัดการฝึกอบรมบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่องในเรื่องการพัฒนากิจการสำคัญของการให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การดำเนินงานตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วน

3) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ที่สำคัญเช่น (1) เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรดำเนินการเพื่อลดระยะเวลาหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดการปรับระบบของไมเคิล แฮมเมอร์และเจมส์ แชมป์ (Michael Hammer and James Champy) ที่ให้ความสำคัญในเรื่องการหาทางปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเดิมที่มีอยู่หรือออกแบบใหม่เพื่อให้มีประสิทธิภาพของการบริการเพิ่มขึ้น เช่น การตัดลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป ยุบรวมขั้นตอนให้มาเป็นขั้นตอนเดียวกันพร้อมกันนั้น ควรปลูกจิตสำนึกในด้านการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้ครอบคลุมและทั่วถึงเพิ่มมากขึ้น (2) ในส่วนของเทศบาลตำบลแหลมฉบังควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับให้มีลักษณะเป็นผู้นำมืออาชีพที่ปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมเรื่องระยะเวลาหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นลงด้วย ขณะที่เทศบาลตำบลแหลมฉบังควรมีนโยบายและมาตรการที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนให้ผู้บริหารของเทศบาลประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของการลดระยะเวลาหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็น (3) ในส่วนของเทศบาลตำบลบางพระควรมีนโยบายพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับเป็นประจำในเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง พร้อมทั้งกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจนสำหรับการประเมินผลหรือชี้วัดประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการดังกล่าวนี้ด้วย และ (4) เทศบาลตำบลบางพระควรจัดการฝึกอบรมบุคลากรทุกระดับเป็นประจำในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนที่ครอบคลุมและทั่วถึงและควรประเมินผลด้วยว่า บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้จากการฝึกอบรมไปปรับใช้หรือไม่ เพียงใด

4) ด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน ที่สำคัญเช่น (1) เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น พร้อมกันนั้นควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น ทั้ง สอดคล้องกับแนวคิดของ จอห์น เมเจอร์ (John Major) ที่กล่าวไว้ว่า “ควรสนับสนุนให้ประชาชนมีทางเลือกและเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น และภาคราชการควรให้โอกาสประชาชนมีทางเลือกด้านบริการ (2) เทศบาลทั้ง 2 แห่งควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องการ

เห็นถึงความสำคัญของการดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน และ (3) เทศบาลทั้ง 2 แห่งควรกำหนดนโยบายอย่างชัดเจนที่จะสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาล พร้อมทั้งมีมาตรการสนับสนุนให้การดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลบรรลุเป้าหมายด้วย

3.1.2 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน
 เนื่องจากวัตถุประสงค์การวิจัยในครั้งนี้ เน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนเป็นประเด็นสำคัญ ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการดังกล่าวไว้ด้วย กล่าวคือ นอกจากเทศบาลทั้ง 2 แห่ง จะนำการบริหารจัดการตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน มาปรับใช้ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนแล้ว เพื่อช่วยให้การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรมีการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานและเป้าหมายการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ชัดเจนไว้ด้วย ดังนี้

1) เป้าหมายการปฏิบัติงาน เป้าหมายการปฏิบัติงาน โดยทั่วไป เป็นเป้าหมายที่ทางเทศบาลกำหนดขึ้น เช่น จำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ จำนวนเอกสารหรือใบอนุญาตที่ออกให้ประชาชน จำนวนภาษีอากรที่จัดเก็บ ภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย เป็นต้น ถึงแม้ว่าเทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่งจะตั้งเป้าหมายการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่เทศบาลขึ้นมา แต่เทศบาลตำบลทั้ง 2 แห่งยังขาดในเรื่องระยะเวลาการให้บริการที่ยังมีความล่าช้าอยู่ เช่น จำนวนเวลารอคอยการปฏิบัติงาน ในกรณีที่ประชาชนมาติดต่อขอทำบัตรประชาชน เทศบาลควรแสดงให้เห็นว่า หากประชาชนติดต่อทุก ๆ ขั้นตอนของการทำบัตรประชาชนแล้ว ใช้เวลาเท่าไร รอนานเกินกว่าที่ให้ติดต่อที่หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่คนใดเป็นต้น พิจารณาได้จากทัศนคติของประชาชนที่สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเหล่านั้น

2) เป้าหมายการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เป้าหมายหลักของการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน พิจารณาได้จากผลที่เกิดแก่ผู้รับบริการ ได้แก่ ความพึงพอใจ ความเข้าใจ และความมีส่วนร่วมของประชาชน

(1) ความพึงพอใจ ประชาชนพึงพอใจ เนื่องจากได้รับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ดีจากเทศบาล ตามขั้นตอน ตามระยะเวลา ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ซับซ้อน ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากกว่าที่เทศบาลกำหนด พนักงานเทศบาลให้การบริการที่อ่อนน้อม ถ่อมตน สุภาพ มีไมตรีจิตต่อประชาชน เมื่อประชาชนเกิดความสงสัยพนักงานเทศบาลได้ให้คำตอบที่ถูกต้องและชัดเจน และเต็มใจในการให้บริการ เต็มใจช่วยเหลือ ไม่ปิดความรับผิดชอบ

ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millett) ที่กล่าวไว้ว่า “การให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน” รวมถึงเป็นหน่วยบริการแบบ ONE STOP SERVICE คือหากประชาชนไปติดต่อเรื่องใด พนักงานเทศบาลสามารถตอบคำถามเหล่านั้นให้ประชาชนได้ทันทีถึงแม้จะไม่ใช่ความรับผิดชอบหรือหน้าที่ของตน

(2) ความเข้าใจ ประชาชนมีความเข้าใจในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงานของเทศบาลและพนักงานเทศบาล รวมถึงเอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ในการติดต่อกับเทศบาลในแต่ละครั้ง โดยทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานระยะเวลา เสียค่าใช้จ่ายเท่าใดและต้องติดต่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบใด

(3) ความมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ โดยเทศบาลเข้ามารับฟังความคิดเห็นของประชาชน ข้อเสนอแนะ เรื่องร้องทุกข์ เบาะแสต่าง ๆ กับเทศบาล และได้รับการแก้ไขในเรื่องนั้น ๆ ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของเคียวยูเพน (Caayupan) ที่กล่าวไว้ว่า “ การมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การที่ผู้ได้รับประโยชน์จากการพัฒนามีโอกาสและใช้โอกาสมีสวนในสิ่งที่มีอยู่ ได้แสดงที่ที่เขารู้สึก พุคสิ่งที่เขาต้องการ”

ประเด็นต่าง ๆ ข้างต้น เป็นสิ่งที่เทศบาลทั้ง 2 แห่ง ควรให้ความสำคัญและกำหนดเป็นมาตรฐานหรือเป้าหมายในการปฏิบัติงานในภายภาคหน้า

3.1.3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรี ทั้ง 2 แห่ง ควรจะได้นำการบริหารจัดการตามแนวทางหรือตามแนวคิดข้างล่างนี้มาปรับใช้กับการบริหารจัดการตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน โดยอาจนำมาใช้เพียงแนวทางเดียวหรือหลายแนวทาง หรือผสมผสานกันก็ได้ ข้อเสนอแนะมีดังนี้

1) อุดร ตันติสุนทร (วารสารท้องถิ่นเข้มแข็ง : ประชาธิปไตยมันคง 2551: 6) กล่าวว่า เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ตามกฎหมายหลาย ๆ ด้าน แต่ในขั้นต้นมีหน้าที่ 8 ประการ ที่เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมี คือ น้ำไหล ไฟสว่าง ทางดี สิ่งแวดล้อมดี ศึกษาดี ออมทรัพย์ อาชีพดีและวัฒนธรรมดี

นอกจากนี้ อุดร ตันติสุนทร ได้กล่าวไว้ในการสอบวิทยานิพนธ์ (เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2552 ณ อาคารสัมมนา 1 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา) ว่า “เมื่อพิจารณาจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า เทศบาลตำบลแหลมฉบังเป็นเทศบาลตำบลที่มีขนาดใหญ่เทียบเท่ากับเทศบาลนคร โดยดูแลประชาชนมากกว่า 30,000 คนขึ้นไป รัฐบาลจึงควรเร่งพิจารณาจัดตั้งเทศบาลตำบลแหลมฉบังเป็นเทศบาลนครแหลมฉบัง แต่ทั้งนี้ ผู้บริหารของเทศบาลควรเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและความชำนาญงานเป็นพิเศษ”

2) (บทสรุปสำหรับผู้บริหาร เรื่อง การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น ของประเทศไทย หัวข้อ การปกครองท้องถิ่นประเทศญี่ปุ่น” ค้นคืนวันที่ 16 ธันวาคม 2551 จาก <http://www.local.moi.go.th/webst/decon.htm> สรุปเนื้อหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการได้ของหน่วย การปกครองส่วนท้องถิ่น

(1) คุณภาพและระดับบริการที่ให้แก่ประชาชนต้องคล้ายคลึงกันทั่วประเทศ และสอดคล้องกับแนวทางที่รัฐบาลกลางกำหนด

(2) เงื่อนไขสถานการณ์เฉพาะในพื้นที่ใดก็ตาม ต้องได้รับการแก้ไขโดยใช้ แนวทางแก้ไขที่เป็นมาตรฐานที่ใช้กันได้ทั่วประเทศ

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาหรือวิจัยครั้งต่อไป หลังจากศึกษา เรื่อง “การ เปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนตามแนว ทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาล ตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรี” ทำให้ผู้ศึกษาขอเสนอแนะว่า ในการศึกษาหรือวิจัยครั้งต่อไปควร ดำเนินการดังนี้

3.2.1 ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำการบริหารจัดการตามแนวทางการ ปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล แหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรี ทำให้ได้ทราบและเข้าใจการเปรียบเทียบ การบริหารจัดการ ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชนของเทศบาลทั้ง 2 แห่งตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง ของหน่วยงานอย่างชัดเจนและครอบคลุมมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็น (1) ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติ ราชการ (2) ด้านคุณภาพการให้บริการ (3) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และ (4) ด้านการ พัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป จึงควรนำกรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ เพื่อจะได้พิสูจน์ว่ากรอบแนวคิดนี้มีความเหมาะสมเพียงใด

3.2.2 ศึกษาวิจัยหลายรูปแบบควบคู่กัน เช่น การศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ ควบคู่กับ การสังเกตหรือสัมภาษณ์บุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ต่าง ๆ และประชาชนในพื้นที่ของเทศบาล ตำบล รวมถึงการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้บริหารของเทศบาลตำบลนั้น ๆ

3.2.3 ศึกษาวิจัยเปรียบเทียบกับประเทศในภูมิภาคเอเชีย ที่มีลักษณะการบริหาร ท้องถิ่นที่มีความใกล้เคียงหรือคล้ายคลึงกับประเทศไทยด้วย อันจะทำให้ผู้ศึกษาเห็นภาพรวมทั้ง ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2550) “ขั้นตอนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ” ค้นคืน
วันที่ 31 พฤษภาคม 2551 จาก http://www.cpd.go.th/meet/2550/10/18_10_50.doc
- คณะกรรมการบริหารและการยุติธรรม วุฒิสภา (2540) “รายงานการพิจารณาศึกษา เรื่อง การ
เสริมสร้างคุณภาพในการให้บริการประชาชนโดยรัฐ” กรุงเทพมหานคร ม.ป.ท
- งามตา สุขประเสริฐ (2543) “การมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วน
ตำบล” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย
สาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา
- คนัยศักดิ์ เกตุบุญถือ (2542) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
ตามโครงการโรงพักเพื่อประชาชน : ศึกษาเฉพาะสถานที่ตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี”
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย
สาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ธงชัย สันติวงษ์ (2543) *องค์การและการจัดการ* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- นันทพร รัฐถาวร (2548) “การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด” วิทยานิพนธ์
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยขอนแก่น ค้นคืนวันที่ 8
มกราคม 2552 จาก <http://202.28.92.232/dcmsth/detail.nsp>
- ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากจะทำ)* กรุงเทพมหานคร
กราฟิควอร์แมท (ไทยแลนด์)
- พิชญ อภิสมภารโยธิน (2549) “การศึกษาผลการดำเนินงานโครงการส่งเสริมทักษะทางสังคม
Hail Trip” มหาวิทยาลัยศิลปากร ค้นคืนวันที่ 2 มิถุนายน 2551 จาก
<http://72.14.235.104>
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ (2551) “เทคนิคการเขียนงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์” สิงหาคม 2551: 27
ค้นคืนวันที่ 3 พฤษภาคม 2551 จาก www.wiruch.com
- _____ (2551) “การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง”
ตุลาคม 2551: 2-4 ค้นคืนวันที่ 1 มิถุนายน 2551 จาก www.wiruch.com
- _____ (2551) “การวิเคราะห์เปรียบเทียบความหมายของการบริหาร การจัดการ การ
บริหารการพัฒนา และการบริหารจัดการ” สิงหาคม 2551: 36-42 ค้นคืนวันที่ 6
มิถุนายน 2551 จาก www.wiruch.com

- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2551)“แนวคิดและความหมายของการบริหารและการบริหารจัดการ” ค้นคืนวันที่ 1 มิถุนายน 2551 จาก www.wiruch.com
- “สรุปสำหรับผู้บริหารเรื่อง การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทย หัวข้อการปกครองท้องถิ่นประเทศญี่ปุ่น” ค้นคืนวันที่ 16 ธันวาคม 2551 จาก <http://www.local.moi.go.th/webst/decon.htm>
- สถาพร ทองจีน (2550)“วิทยานิพนธ์ เรื่อง การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางคุณธรรมระหว่างเทศบาลตำบลปากน้ำกับเทศบาลตำบลหวางในจังหวัดระนอง” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สำนักงานพัฒนาระบบราชการ (2547)“บทความเรื่อง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ปี 2547-2550” ปี 2547 หน้า 9
- สำนักงานพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2551) “คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ 2551” ค้นคืนวันที่ 31 พฤษภาคม 2551 จาก <http://www.opdc.go.th>
- สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ (2551) “บทความเรื่อง รัฐธรรมนูญกับการสร้างธรรมรัฐในองค์กรอิสระ” ค้นคืนวันที่ 2 มิถุนายน 2551 จาก <http://www.pub-lew-net/article/ac140447.html>
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ลัดดาวัลย์ รอดมณี และไพฑูรย์ ภัคดี (2539) เอกสารการสอนชุดวิชา *ขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์* มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อุดร ตันติสุนทร (2551) “ประชาธิปไตยมั่นคง” *วารสารท้องถิ่นเข้มแข็ง* : 6

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

คำชี้แจง

แบบสอบถาม เรื่อง “การเปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรี” นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษาและเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนระหว่างเทศบาลตำบลแหลมฉบังกับเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบตามสภาพความเป็นจริงเพื่อจะได้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับความต้องการของท่านมากที่สุด อันจะเป็นประโยชน์ต่อท่าน และเทศบาลของท่านในอนาคต ข้อมูลที่กรุณาตอบจะใช้เพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อบัณฑิตที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลประสบผลสำเร็จ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำที่ปฏิบัติราชการในเทศบาลตำบลแหลมฉบัง
 พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำที่ปฏิบัติราชการในเทศบาลตำบลบางพระ
 ประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลแหลมฉบัง
 ประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลบางพระ
2. เพศ หญิง ชาย
3. อายุ ต่ำกว่า 30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี 51 ปี ขึ้นไป
4. การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 สูงกว่าปริญญาตรี อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ

ประชาชนของเทศบาลตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงเครื่องหมายเดียว

1) เทศบาลฯ หมายถึง เทศบาลตำบลแหลมฉบังหรือเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรี

2) พนักงานเทศบาลฯ หมายถึง พนักงานเทศบาลทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำของเทศบาลตำบลแหลมฉบังหรือเทศบาลตำบลบางพระในจังหวัดชลบุรี

2.1 การบริหารจัดการ ด้านประสิทธิภาพของหน่วยงาน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้ตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาลฯ			
2. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จในการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน			
3. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน) ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ			
2.2 การบริหารจัดการ ด้านคุณภาพการให้บริการ			
4. เทศบาลฯ ของท่านประสบผลสำเร็จในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน			
5. เทศบาลฯ ของท่านประสบผลสำเร็จในการดำเนินการตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วน			
6. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน) ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ			

2.3 การปฏิบัติงาน			
2.3.1 การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ			
7. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จในการดำเนินงานที่ลดระยะเวลาหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นลงได้			
8. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จในการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง			
9. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน) ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ			
2.4 การบริหารจัดการ			
2.4.1 การพัฒนาคุณภาพของเทศบาล			
10. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน			
11. เทศบาลฯ ของท่านประสบความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน			
12. ในภาพรวม เทศบาลฯ ของท่านมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน) ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ด้านการพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน			
13. ในภาพรวมทั้งหมด เทศบาลฯ ของท่านมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน) ตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) ประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติราชการ (2) คุณภาพการให้บริการ (3) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ (4) การพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน			

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตามแนวทางการปฏิบัตินิติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน

3.1 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
14. เทศบาลฯ ของท่านไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัตินิติราชการของเทศบาลฯ			
15. เทศบาลฯ ของท่านขาดการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน เช่น ไม่มีการประเมินผลแผนปฏิบัตินิติราชการอย่างต่อเนื่อง			
3.2 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ			
16. เทศบาลฯ ของท่านไม่ประสบผลสำเร็จในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น ให้บริการอย่างไม่ใกล้ชิดและไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง			
17. เทศบาลฯ ของท่านประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วนยังไม่มากเท่าที่ควร เช่น โครงการก่อสร้างถนน ไม่คืบหน้าเท่าที่ควร			
3.3 ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ			
18. เทศบาลฯ ของท่านลดระยะเวลาหรือขั้นตอนการปฏิบัตินิติราชการที่ไม่จำเป็นลงได้น้อยมาก			
19. เทศบาลฯ ของท่านดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนโดยไม่ครอบคลุมและไม่ทั่วถึง เช่น ให้บริการที่รวดเร็วเฉพาะกับคนที่คุ้นเคยเท่านั้น			

ระดับคุณภาพการบริหารจัดการ ด้านการอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน	เป็นส่วน		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
20. เทศบาลฯ ของท่านไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน			
21. เทศบาลฯ ของท่านไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนไม่มากเท่าที่ควร			

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตามแนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน

4.1 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านประสิทธิภาพของปฏิบัติราชการ	เป็นส่วน		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
22. เทศบาลฯ ของท่านควรเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการของเทศบาลฯ โดยควรระบุเป้าหมายความสำเร็จของงานเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการประเมินการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรเพิ่มการควบคุมดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนอย่างต่อเนื่อง			
4.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการคุณภาพทางสังคม			
23. เทศบาลฯ ของท่านควรพัฒนาคุณภาพของการอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น มีการสำรวจความต้องการของประชาชนก่อนดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน รวมทั้งควรให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามโครงการสำคัญหรือโครงการเร่งด่วนเพิ่มมากขึ้น			

4.3 แผนการยกระดับความยั่งยืนและลดผลกระทบเชิงลบของเทศบาลปฏิบัติ	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
24. เทศบาลฯ ของท่านควรดำเนินการเพื่อลดระยะเวลาหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่ไม่จำเป็นเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งปลูกจิตสำนึกในด้านการดำเนินงานที่อำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนให้ครอบคลุมและทั่วถึงเพิ่มมากขึ้น			
4.4 แผนการจัดการพัฒนาการบริหารและส่งเสริมพัฒนาของเทศบาล			
25. เทศบาลฯ ของท่านควรดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลที่เน้นการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น			

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของเทศบาลประสบผลสำเร็จ

5.1 ปัจจัยภายใน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
26. ผู้บริหารของเทศบาลฯ เช่น การมีภาวะผู้นำที่สนับสนุนการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอย่างจริงจัง			
27. งบประมาณของเทศบาลฯ ที่เพียงพอกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน			
28. การประชาสัมพันธ์ของเทศบาลฯ ที่ชัดเจนและต่อเนื่อง			
5.2 ปัจจัยภายนอก			
29. ปัจจัยทางการเมืองของประเทศ เช่น การขาดเสถียรภาพของรัฐบาล			
30. ปัจจัยทางเศรษฐกิจของประเทศ เช่น วิกฤตเศรษฐกิจ			
31. ปัจจัยทางสังคมของประเทศ เช่น ปัญหาความยากจนและปัญหาสุขภาพ			

ข้อเสนอแนะและความเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวศิริลักษณ์ สุขขุม
วัน เดือน ปีเกิด	5 มกราคม 2527
สถานที่เกิด	อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2548
สถานที่ทำงาน	บมจ. เอส แอนด์ เจ อินเตอร์เนชั่นแนล เอนเตอร์ไพรส์ สวนอุตสาหกรรมเรือสพพัฒนา ศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่สวัสดิการ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล