

บทความวิจัย (Research Article)

กลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนใน
เขตองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร

Strategy Development for Public Services to Promote People's
Life Quality in Subdistrict Administrative Organization
in Kamphaengphet

วีระเดช อุดุลยธาร^{1*} นพคุณ ชูทัน² และเพ็ญศรี จันทรอินทร์³

Weeradej Adulyathorn^{1*}, Noppakhun Chutun² and Pensri Juninn³

บทคัดย่อ

วิจัยเรื่องกลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดกำแพงเพชร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน 2) เพื่อจัดทำกลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน และ 3) เพื่อประเมินกลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 136 คน พนักงานตำบล จำนวน 341 คน และประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 384 คน ผู้ให้ข้อมูลในการพัฒนาและประเมิน จำนวน 117 คน โดยใช้การตอบแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การประชุมเชิงปฏิบัติการ การสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ และการใช้แบบประเมิน ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนฯ สภาพพบว่า พนักงานส่วนตำบลมีความเต็มใจ มีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการฯ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตรงตามตำแหน่งงานแต่ละด้าน ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถ ทักษะในการบริหารงานแบบบูรณาการ และให้ความสำคัญกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในทุกมิติ ปัญหาการพัฒนาพบว่า งบประมาณในการดำเนินการไม่เพียงพอ และรัฐบาลจัดสรรให้ล่าช้า มีข้อจำกัดในการใช้

¹ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร 62000

Faculty of Education, Kamphaeng Phet Rajabhat University, Kamphaeng Phet 62000

² คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร 62000

Faculty of Industrial Technology, Kamphaeng Phet Rajabhat University, Kamphaeng Phet 62000

³ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร 62000

Faculty of Management, Kamphaeng Phet Rajabhat University, Kamphaeng Phet 62000

*Corresponding author; email: wiradech2217@gmail.com

(Received: 5 October 2020; Revised: 26 October 2020; Accepted: 29 October 2020)

DOI: <https://doi.org/10.14456/psruhss.2022.30>

งบประมาณ ส่งผลให้กลไกการขับเคลื่อนแผนงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งมีปัญหาอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านจุดแข็งพบว่า ผู้บริหารและบุคลากรมีความรู้ความสามารถทักษะในการปฏิบัติงานแบบบูรณาการ มีเจตคติที่ดี ด้านจุดอ่อนพบว่า บุคลากรไม่ครบทุกตำแหน่งและมีการโอนย้ายบ่อย งบประมาณไม่เพียงพอ ส่วนปัจจัยภายนอก ด้านโอกาสพบว่า ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ นโยบายรัฐบาล ส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถปฏิบัติงานได้สะดวกรวดเร็ว ด้านอุปสรรคพบว่า ขนาดพื้นที่ ลักษณะอาชีพและชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมีผลต่อการให้บริการสาธารณะที่ต่างกันไป 2) กลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ ตัวชี้วัดและมาตรการ กลยุทธ์ที่พัฒนาขึ้นมี 8 กลยุทธ์ ได้แก่ 1) ส่งเสริมกระบวนการจัดทำแผนการบริหารจัดการโดยเชื่อมโยงบูรณาการแผนพัฒนาท้องถิ่นในทุกระดับ 2) พัฒนาการขับเคลื่อนแผนสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ 3) เร่งรัดปรับปรุงระบบการกำกับ ติดตาม ประเมินแผนการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนให้ได้มาตรฐาน 4) พัฒนาระบบข้อมูล สารสนเทศเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการเข้าถึง การให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน 5) พัฒนาให้มีการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสะอาดมาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน 6) เสริมสร้างพัฒนาเครือข่ายสัมพันธ์แบบจิตอาสาเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วนในการให้บริการสาธารณะด้านคุณภาพชีวิตประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง 7) ยกระดับการบูรณาการการบริหารจัดการแผนและกระบวนการการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ภายใต้ความร่วมมือของทุกภาคส่วน 8) ปรับปรุงระบบและกลไกการกำกับ ติดตาม ประเมินผล และการรายงานผลการดำเนินงานการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนที่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลอย่างเป็นรูปธรรม 3) ผลการประเมิน กลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน พบว่า ผลการประเมินในด้านความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

คำสำคัญ: กลยุทธ์การพัฒนา การให้บริการสาธารณะ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The research of Strategy Development for Public Services to Promote People's Life Quality in Subdistrict Administrative Organization in Kamphaengphet have objectives 1) To Studied about circumstances, problem and The factor that about Public service to promote people's life quality 2) to prepared the strategy development for Public service to promote people's life quality and 3) to evaluation the strategy development for Public service to promote people's life quality. The sample group in this research were 136 director of Subdistrict Administrative Organization, 314 employees of Subdistrict Administrative Organization and 348 people aged 18 years old over, 117 people Development and assessment contributors by using questionnaire, Interviews, Workshop, Seminar Reference Experts and using assessment form. The results revealed that 1) the circumstances, problem and the factor that about Public service to

promote people's life quality. The Condition found that some of the employees Subdistrict Administrative Organization are willing and they have good attitude toward the service and they have good abilities and knowledge on their duty and their work for each job position. The director has knowledge and abilities about the integrated management and emphasize with promote people's life quality. They gave opportunity to every department participated with development problem and they found that the budget isn't enough for operation and the government has delay allocation and the limit of using the budget are affected to growth engine plan that it was unexpected, which is the high-level problem. The strength factor found that the director and employee have knowledge and abilities for their work as integrated, good attitude. The weak factor found that the employee isn't enough for position and too many transferences, the budget isn't enough. The irrelevant factor found that the statute, law, rules, government policy are reinforcement to Subdistrict Administrative Organization for easier to work. The obstacle factor found that the area size has affected with different way to the quality of occupation and The Subdistrict Administrative Organization community. 2) The strategy of Development for public Services to promote People's Life quality included Vision, Mission, and Goals. The purpose of strategy, Indicators and Measures and the development strategy has 8 strategy includes 1) to promote the management plan procedure by integrated with Local development plan in every level. 2) Develop plans and implement them effectively 3) follow up Management plans provided the public services to promote people's life quality to meet the standards 4) developed the data system for increased the limit of access ability to the public services to promote people's life quality 5) to develop and using the clean innovative for public service 6) to reinforce and develop the volunteer community for supporting in every parts of public service people's quality life 7) to enhanced integrated management plan and the process of the public service to promote people's life quality under cooperation of all department 8) to improve the system and mechanism directing, follow up, evaluation and the performance report of public service to promote people's life quality that accord with the good governance concrete. 3) The assessment report of Strategy Development for Public Services to Promote People's Life Quality found that the result of consistency is suitable and high level of satisfaction.

Keywords: Development of strategy, Public services, Promoting people's quality of life, Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

ประเทศไทยให้ความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง และการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นมีอำนาจในการดำเนินการส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับประชาชน เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน มีหน้าที่ในการบริการสาธารณะที่ประชาชนมีส่วนร่วมและยึดหลักธรรมาภิบาล และดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีธรรม, 2557) จึงกล่าวได้ว่าหลักการสำคัญของการบริการสาธารณะคือ การทำให้ชุมชนมีความเข้มแข็งและเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะ รวมถึงการให้โอกาสให้องค์กรภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการวางแผนการจัดสรรทรัพยากรและกำหนดมาตรฐานการให้บริการคำนึงความปลอดภัย และหลักธรรมาภิบาลในการดำเนินงาน พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจให้บริการสาธารณะ 6 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกศึกษาเฉพาะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ประกอบด้วย 1) ด้านส่งเสริมอาชีพ 2) ด้านสวัสดิการสังคม 3) ด้านนันทนาการ 4) ด้านการศึกษา 5) ด้านการสาธารณสุข และ 6) ด้านการปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย เพื่อนำมาสร้างเป็นกลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน เนื่องจากผลการศึกษาคุณภาพชีวิตของประชาชน มีผลอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงกมล คนโทเงิน (2556: 65) ที่พบว่า ปัจจัยสำคัญ 4 ด้านหลัก ประกอบด้วย ด้านที่อยู่อาศัย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสภาพแวดล้อม และด้านสุขภาพอนามัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพชีวิต ซึ่งมีความสอดคล้องกับองค์ประกอบด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบล ผู้วิจัยใช้พื้นที่ดำเนินการคือ จังหวัดกำแพงเพชร โดยเมื่อพิจารณาการให้บริการสาธารณะในด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบล ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2556 องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร มีจำนวน 68 แห่ง และมีผลการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการ ในปีงบประมาณ 2556-2557 ที่พบว่า การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดกำแพงเพชร ด้านการบริการสาธารณะอยู่ในระดับดีลดลง แสดงว่า ความสามารถในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร จำเป็นต้องมีการพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านคุณภาพชีวิตให้สูงขึ้น

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ส่งผลให้ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบล เกิดความตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร ที่ช่วยลดปัญหาความเหลื่อมล้ำ และยังเป็นการพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นที่ยอมรับ และตรงความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อจัดทำกลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร
3. เพื่อประเมินกลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. การศึกษากลยุทธ์การให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนฯ ประกอบด้วย
 - 1) การวางแผนการพัฒนา
 - 2) การดำเนินงานตามแผนพัฒนา
 - 3) การติดตามและประเมินผล
 - 4) การปรับปรุงและพัฒนา (วงจรคุณภาพเดมมิง) Deming (1986: 98)
2. การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนฯ ประกอบด้วยปัจจัยภายใน ได้แก่
 - 1) บุคลากร
 - 2) ผู้บริหาร
 - 3) งบประมาณ
 - 4) วัสดุ อุปกรณ์
 - 5) การบริหารจัดการ และปัจจัยภายนอก ได้แก่
 - 1) นโยบาย
 - 2) เศรษฐกิจ
 - 3) สังคม
 - 4) เทคโนโลยี (สมัยศ นาวิการ, 2538: 72-89)

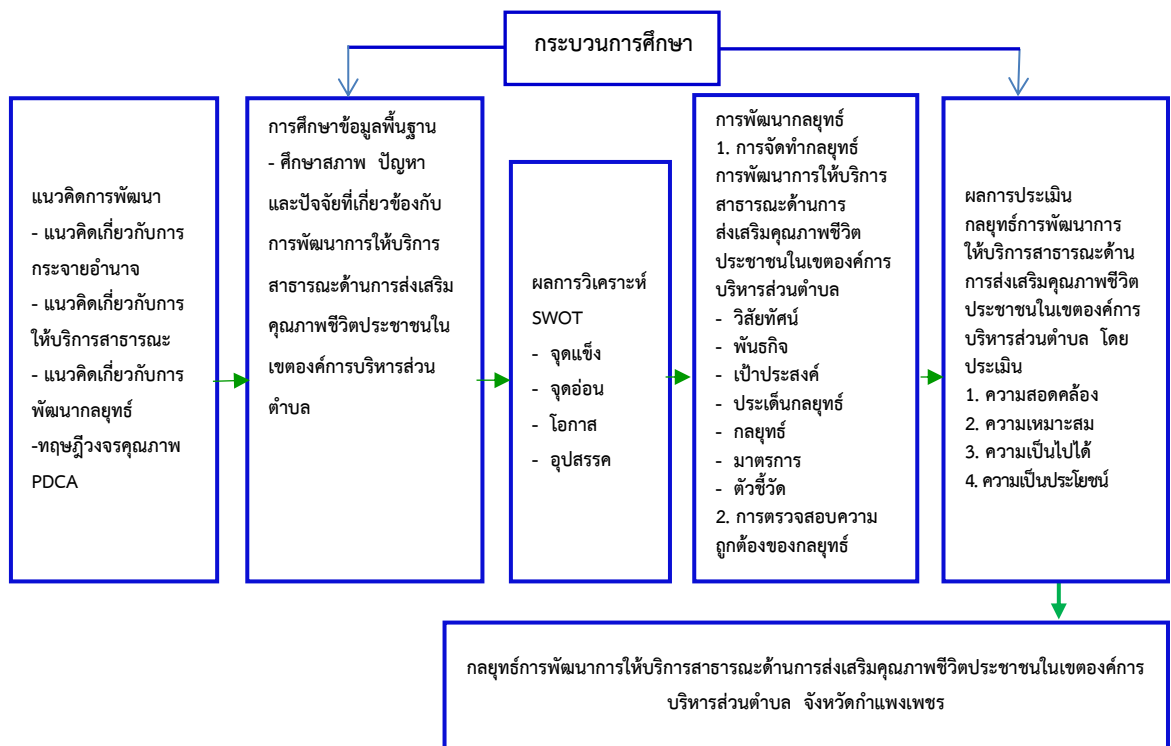
ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลฯ จำนวน 204 คน พนักงานส่วนตำบล จำนวน 2,972 คน และประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 545,199 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 548,375 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลฯ จำนวน 136 คน พนักงานส่วนตำบล จำนวน 341 คน และประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 384 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 861 คน ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

ขอบเขตตัวแปร ในการศึกษากลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนฯ ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ สภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนฯ ตลอดจนนิสยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์กลยุทธ์ของพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนฯ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการ

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร โดยใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง สอบถามไปยังผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 861 คน และการสนทนากลุ่ม ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่ม 1 ประชาชนทั่วไปที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน กลุ่ม 2 ท้องถิ่นอำเภอ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 15 คน

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนที่ 2 การจัดทำกลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร โดยใช้การวิเคราะห์เอกสารและสัมภาษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลที่ประสบผลสำเร็จ จำนวน 3 แห่ง ๆ ละ 3 คน รวม 9 คน นำผลการวิจัยที่ค้นพบมายกร่างกลยุทธ์

โดยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการจำนวน 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 ประชุมวิเคราะห์สภาพแวดล้อม โดยมีผู้ให้ข้อมูล จำนวน 26 คน ทำการวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปประเด็นตามกระบวนการ SWOT ครั้งที่ 2 ยกร่างกลยุทธ์ โดยผู้ให้ข้อมูล จำนวน 15 คน ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 2 กลุ่มนี้เป็นท้องถิ่นอำเภอ นายก รองนายก ปลัด หัวหน้าสำนักงาน ปลัด ผู้อำนวยการกอง พนักงานส่วนตำบล ประธานกลุ่มองค์กรภาคประชาชน บุคลากรผู้ปฏิบัติงานและประชาชน คัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) และนำผลการประชุมเชิงปฏิบัติการมาสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ให้ข้อมูลได้แก่ นายก ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล นักวิชาการผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการพัฒนา กลยุทธ์ จำนวน 16 คน เพื่อตรวจสอบยกร่างกลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพ ชีวิตประชาชน

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินกลยุทธ์โดยการสร้างแบบประเมินกลยุทธ์จากผู้เชี่ยวชาญประชุม ตรวจสอบแล้วว่าเป็นกลยุทธ์ที่ใช้ได้ โดยส่งแบบประเมินไปยังผู้เกี่ยวข้องการพัฒนา จำนวน 12 คน เพื่อพิจารณา ความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความประโยชน์ของกลยุทธ์ นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ค่าเฉลี่ย 5 หมายถึง มีความสอดคล้อง/เหมาะสม /เป็นไปได้ /เป็นประโยชน์มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 4 หมายถึง มีความสอดคล้อง/เหมาะสม /เป็นไปได้ /เป็นประโยชน์มาก

ค่าเฉลี่ย 3 หมายถึง มีความสอดคล้อง/เหมาะสม /เป็นไปได้ /เป็นประโยชน์ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 2 หมายถึง มีความสอดคล้อง/เหมาะสม /เป็นไปได้ /เป็นประโยชน์น้อย

ค่าเฉลี่ย 1 หมายถึง มีความสอดคล้อง/เหมาะสม /เป็นไปได้ /เป็นประโยชน์น้อยที่สุด

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสภาพที่เกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการสาธารณะประชาชนในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลฯ ในด้านการส่งเสริมอาชีพ ด้านสวัสดิการสังคม ด้านนันทนาการ ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านการปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยมีการจัดการแหล่งชุมชน โดยมีการ เชื่อมโยงเส้นทางคมนาคมเข้าด้วยกัน พบว่า ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ปัญหาพัฒนาการ ให้บริการสาธารณะประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฯ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยที่ เกี่ยวข้องกับการพัฒนาพัฒนาการให้บริการสาธารณะประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฯ พบว่าปัจจัย ภายนอกทุกด้านอยู่ในระดับมาก และปัจจัยภายนอกอยู่ในระดับมาก

2. ผลการพัฒนาการให้บริการสาธารณะประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฯ พบว่า เป็นกล ยุทธ์ตำแหน่งปรับเปลี่ยนพลิกฟื้น (WO) การประชุมเชิงปฏิบัติการและการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ จึงได้กลยุทธ์ใน การพัฒนาเชิงปรับเปลี่ยนพลิกฟื้น ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็น กลยุทธ์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และมาตรการที่พัฒนาขึ้นมีกลยุทธ์สำหรับหน่วยงาน 8 กลยุทธ์

3. ผลการประเมินกลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการสาธารณะประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ฯ พบว่า ผลการประเมินในความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับ มากถึงมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.00-4.67

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2. การพัฒนากลยุทธ์การให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชรประกอบด้วย 1 วิสัยทัศน์ 1 พันธกิจ 1 เป้าประสงค์ 2 ประเด็นกลยุทธ์ 8 กลยุทธ์

3. การประเมินผลกลยุทธ์การให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า กลยุทธ์มีความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาเอกสารงานวิชาการและงานวิจัย การสัมภาษณ์เชิงลึก การใช้แบบสอบถาม พบว่า

1. สภาพ ปัญหา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก แต่สภาพการณ์ให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาพด้านการส่งเสริมอาชีพ พบว่ามีการจัดฝึกอบรมอาชีพให้กับประชาชนในระดับมาก แต่ยังมีกระบวนการบริหารจัดการบางอย่างที่เกี่ยวข้อง เช่น การแปรรูปสินค้า การประชาสัมพันธ์สินค้าของกลุ่ม และการทำหีบห่อบรรจุภัณฑ์ เป็นต้น ที่อยู่ในระดับน้อยหรือต้องมีการดำเนินการในด้านเหล่านี้เพิ่มขึ้นเพราะมุ่งเน้นผลิตตัวสินค้า โดยขาดการศึกษาการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ เพราะมุ่งเน้นผลิตตัวสินค้า โดยขาดการศึกษาการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาคี ศรีสกุล และศิริวิษ ศรีโกกลางกุล (2560: 89) ที่ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการส่งเสริมกลุ่มอาชีพให้มีความเข้มแข็งในตำบลนาชุมแสง อำเภอกูเวียง จังหวัดขอนแก่น ที่พบว่าสภาพการณ์ส่งเสริมกลุ่มอาชีพพอฝ่าฝายในตำบลนาชุมแสงขาดการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการสร้างสินค้าใหม่ ๆ ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าขาดการฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นในการผลิต รวมทั้งขาดการประชาสัมพันธ์และการจัดการที่ดีเนื่องจากการดำเนินงานจำกัดอยู่เฉพาะในกลุ่มและในจังหวัดเท่านั้น

สภาพด้านสวัสดิการสังคม พบว่าผู้บริหารให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลอันเป็นรากฐานในการจะพัฒนาประเทศให้เจริญรุ่งเรือง เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์จิรา อินตะนันท์ (2551: 98) เรื่องคุณภาพการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ผลการวิจัย ในประเด็นที่ว่าระดับ คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลแจ้ห่มในภาพรวมโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประสานงานในการบริการ การส่งพนักงานเข้ารับการอบรมทั้งภายนอกและภายใน การจัดการประชุม เพื่อระดมความคิดในการพัฒนาองค์ความรู้และร่วมกันแก้ไขข้อบกพร่องอย่างต่อเนื่อง ด้านความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของธัญญธร สมพงษ์ (2553: 102) เรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในประเด็นที่ว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคลกับการให้บริการ

สภาพด้านนันทนาการพบว่า มีการจัดหาอุปกรณ์กีฬาสนับสนุน หมู่บ้านและร่วมกับหน่วยงานอื่นจัดกิจกรรมนันทนาการให้ประชาชน โดยมีการจัดกิจกรรมนันทนาการรวมถึงการก่อสร้าง บำรุงรักษาสนามกีฬาที่ใช้ในการส่งเสริมการจัดกิจกรรมนันทนาการให้กับประชาชน เพราะการมีกิจกรรมร่วมกันจะส่งผลให้เกิดความรักสามัคคีและยังหลอมรวมการมีส่วนร่วมเข้าด้วยกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปรกรณ์ ธงศรี (2551: 89) ได้ทำการศึกษาเรื่องสภาพและความต้องการการออกกำลังกายของประชาชนในอำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท ผลการศึกษาพบว่า สภาพและความต้องการการออกกำลังกายของประชาชนทุกช่วงอายุวัยในอำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท มีความต้องการด้านกิจกรรมนันทนาการประเภทการออกกำลังกาย ส่วนใหญ่อยู่ในสภาพที่เพียงพอเหมาะสมต่อความต้องการของประชาชนในระดับมากที่สุด

สภาพด้านการศึกษา พบว่าการสนับสนุนงบประมาณในการจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน โดยมีการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน มีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นในการสนับสนุน ส่งเสริมการจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน สนับสนุนเครื่องใช้ อุปกรณ์การศึกษา ทุนการศึกษาแก่เด็กด้อยโอกาสและยากจน จัดตั้งศูนย์ให้บริการความรู้แก่เด็กด้อยโอกาสและยากจนทางการศึกษา เพราะหากทุกคนได้รับการศึกษาจะส่งผลให้การมีส่วนร่วมการวางแผนพัฒนาประเทศไปทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิทัศน์ กับเป็ง (2551: 79-83) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลพบว่า องค์การ การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำปราน บริหารส่วนจังหวัดมีการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านลักษณะขององค์การ สภาพแวดล้อม องค์การ พนักงานองค์การ และนโยบายการบริหาร

สภาพด้านสาธารณสุข พบว่าทุกคนมีสุขภาพดี ย่อมลดภาระค่าใช้จ่ายในการรักษาของประเทศ ส่งผลให้ทุกคนมีสภาวะจิตใจที่ดี พร้อมที่จะทำงานเพื่อพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า เพราะประเทศที่มีพลเมืองสุขภาพดีย่อมเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของรพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ (2552: 54) ที่กล่าวว่าสภาพแวดล้อมหลักที่มีผลกระทบต่อการทำงาน พนักงานต้องการสำนักงานที่สะดวกสบายและมีประสิทธิภาพปลอดภัย มีอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้งานและเชื่อถือได้รวมทั้งมีวิธีปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล ซึ่งจะทำให้บรรยากาศการทำงานเป็นมิตรมากขึ้น พนักงานควรมีส่วนร่วมในการวางแผนผังสำนักงาน และสร้างความเป็นส่วนตัวในสถานที่ทำงานของตนเอง จะช่วยสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของและการมีส่วนร่วมอันจะทำให้ขวัญกำลังใจและผลิตผลเพิ่มมากขึ้น

สภาพด้านการปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย พบว่ามีการจัดการแหล่งชุมชน โดยมีการเชื่อมโยงเส้นทางคมนาคมเข้าด้วยกัน มีพื้นที่สาธารณะสำหรับประชาชน มีระบบสื่อสารทันสมัยและครอบคลุมพื้นที่ชุมชน จัดการเกี่ยวกับการก่อสร้างที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย จัดสรรพื้นที่อยู่อาศัยให้ผู้มีรายได้น้อยจัดเก็บข้อมูลการใช้ประโยชน์ที่ดินที่อยู่อาศัย โดยมีจัดทำแผนที่ภาษีและแผนผังการพัฒนาพื้นที่อยู่อาศัยเป็นประจำทุกปี เพราะการศึกษา ชีวิตการทำงาน ที่อยู่อาศัย และสภาพแวดล้อม รวมถึงคมนาคมและการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวันชัย มีชาติ (2552: 121) ที่กล่าวว่าภาวะวิเคราะห์

สภาพแวดล้อมองค์กรเป็นขั้นตอนสำคัญของการวางแผนยุทธศาสตร์เพราะจะเป็นฐานในการกำหนดยุทธศาสตร์ขององค์กรและทิศทางตลอดจนวิธีการดำเนินงานให้บรรลุทิศทางที่กำหนดไว้

ปัญหาด้านการส่งเสริมอาชีพ พบว่าขาดแคลนบุคลากรหรือบุคลากรหนึ่งคนปฏิบัติหลายหน้าที่ซึ่งไม่ตรงตามตำแหน่งงานส่งผลให้การดำเนินการส่งเสริมอาชีพค่อยเป็นค่อยไป เพราะพนักงานส่วนตำบลมีการโอนย้ายบ่อย ซึ่งสอดคล้องกับรายงานของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2553: 70-71) พบว่า 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรม และการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม ศาสนาจารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ส่วนใหญ่กรอกข้อมูลไม่ครบถ้วนขาดแคลนบุคลากรต้องการดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขกระบวนการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล

ปัญหาด้านสวัสดิการสังคม พบว่าผู้บริหารใช้ความเป็นผู้นำสูง จึงขาดการศึกษาความต้องการของประชาชน ไม่มีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวางแผนงานสวัสดิการสังคม และขาดการจัดลำดับความสำคัญ เพราะผู้บริหารมีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญแสง ชีระภากร (2552: 135) ที่ทำการศึกษาเรื่องภาวะผู้นำการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกช่วงอายุ ทั้งเพศหญิงและเพศชายในทุกระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ทำงานในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบภาวะผู้นำแบบชั้นนำมากที่สุด

ปัญหาด้านนันทนาการ พบว่าแนวทางการจัดทำงานขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณลักษณะตรงตามตำแหน่งงาน ขาดการควบคุมภายในที่ดี ไม่มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ขาดการศึกษาความต้องการของประชาชน ขาดการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวางแผนงานนันทนาการอย่างเป็นระบบ และขาดการจัดลำดับความสำคัญ เพราะผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญ ขาดความตระหนักรู้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสินรินทร์ พันธุ์เกษม (2551: 111) ที่ทำการศึกษาเรื่องสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินกับการสร้างธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหลายแห่ง ไม่สามารถจัดให้มีระบบควบคุมภายในได้เนื่องจากผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางแห่งไม่เข้าใจถึงประโยชน์ของการควบคุมภายใน จึงไม่ให้ความสำคัญและไม่มีการปฏิบัติหรือไม่มีการวางระบบควบคุมภายในตามมาตรฐานของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน

ปัญหาด้านการศึกษา พบว่ากลไกในการขับเคลื่อนแผนงานการศึกษา ไม่ชัดเจน บุคลากรมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ไม่มีการนำผลการประเมินโครงการงานการศึกษาเพื่อปรับปรุง การดำเนินการในครั้งต่อไป เพราะว่าขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณลักษณะตรงตามตำแหน่งงานไม่มีการสนับสนุนทรัพยากรในการขับเคลื่อนโครงการ/กิจกรรมงานการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ขาดการเอาใจใส่ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2553: 70-71) พบว่า อบต. ส่วนใหญ่กรอกข้อมูลไม่ครบถ้วนขาดแคลนบุคลากร ต้องดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขกระบวนการจัดเก็บรวบรวม ประเมินผล

ปัญหาด้านสาธารณสุข พบว่ากลไกในการขับเคลื่อนแผนงาน ไม่ชัดเจน ขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณลักษณะตรงตามตำแหน่งงาน ไม่มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ เพราะขาดการบริหารงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธรรมพร ตันตรา (2553: 136) ที่ทำการศึกษาความเข้มแข็งและการดำรงอยู่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ลักษณะความเข้มแข็งในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลมีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ การปฏิบัติงานของบุคลากร ความสามารถนำแผนไปสู่การปฏิบัติ ความสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และภารกิจ

ปัญหาด้านการปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย แนวทางการจัดทำแผนงาน ไม่ชัดเจน ไม่ครอบคลุมเป็นเพราะว่า ขาดการศึกษาความต้องการของประชาชน ข้อมูลที่ใช้ในการวางแผนงาน ไม่เหมาะสมและขาดการจัดลำดับความสำคัญ เพราะขาดการวางแผนงานอย่างเป็นระบบและไม่มีการสำรวจความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจ พรพลธรรม (2553: 348-368) ที่ทำการศึกษาการจัดการความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองท้องถิ่น พบว่า การจัดการการมีส่วนร่วมของชุมชน มิติทางสังคม เริ่มต้นจากผู้บริหารท้องถิ่นผ่านกระบวนการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริการสาธารณะอย่างเป็นระบบ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ปัจจัยภายในด้านบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตรงตามตำแหน่งงานแต่ละด้านและบุคลากรมีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการสาธารณะด้านผู้บริหารกำหนดยุทธศาสตร์ สอดคล้องกับการให้บริการสาธารณะและผู้บริหารมีความรู้ความสามารถและทักษะในการบริหารงานแบบบูรณาการ ด้านงบประมาณ องค์การบริหารส่วนตำบลการใช้จ่ายเงินเป็นไปตามแผนการใช้จ่ายเงินและองค์การบริหารส่วนตำบลใช้งบประมาณในการจัดบริการสาธารณะให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้านวัสดุอุปกรณ์ มีการจัดเก็บ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เป็นหมวดหมู่สามารถใช้ได้สะดวกและมีสถานที่เก็บวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือ ด้านการบริหารจัดการ มีการวางแผนการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีการจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานแต่ละด้านผู้บริหารและพนักงานส่วนตำบลให้ความสำคัญกับบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ การบริหารจัดการ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานการพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดำรง ลาฟอย (2552: 56) ที่ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทรีไซเคิลอิเล็กทรอนิกส์แมนูแฟคเจอร์ จำกัด พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด และเกิดความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง จุดอ่อน บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการสาธารณะ ผู้บริหารไม่เปิดโอกาสให้บุคลากร ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตน้อย งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดบริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตน้อย วัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการดำเนินงานมีไม่เพียงพอ และไม่มี การซ่อมบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้ได้ตลอดเวลา การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีการจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรม/โครงการ และมีการเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ เพราะงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลบางแห่งมีจำกัด บางแห่งมีตำแหน่งแต่ไม่มีตัวบุคลากร บุคลากรมีการโยกย้ายบ่อย ผู้บริหารมีภาวะผู้นำสูง ปัจจัยภายนอก ด้านนโยบาย ระเบียบ กฎหมาย

ข้อบังคับต่าง ๆ ของรัฐบาล ส่งเสริมและสนับสนุนให้ องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว และด้านกฎหมายการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 สนับสนุนให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการ สาธารณะ ด้านเศรษฐกิจ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดเก็บรายได้ เพื่อนำมาใช้ในให้บริการสาธารณะ และได้รับการจัดสรรงบประมาณจากส่วนกลาง ด้านสังคมและวิถีการดำรงชีวิตของประชาชนมีผลต่อการให้บริการ สาธารณะ และด้านบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ที่มีความรอบรู้และยึดมั่นใน คุณธรรมจริยธรรมใน การทำงานด้านเทคโนโลยี สื่อสารสนเทศอินเทอร์เน็ตมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะและ เทคโนโลยีที่ทันสมัยมีผลต่อการให้บริการสาธารณะ อาจเป็นเพราะว่ารัฐบาลกระจายอำนาจให้ประชาชนมีสิทธิ ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นได้ด้วยตนเองเพราะท้องถิ่นย่อมรู้สภาพ ปัญหาของตนเองดี

2. การพัฒนากลยุทธ์การให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร อภิปรายประเด็นกลยุทธ์ และกลยุทธ์ ดังนี้

ประเด็นกลยุทธ์ที่ 1 การพัฒนาการบริหารจัดการ การให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ประชาชน ให้ทันการเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยมีความรับผิดชอบต่อสังคม และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาค ส่วน มี 4 กลยุทธ์ ได้แก่ 1) ส่งเสริมกระบวนการจัดทำแผนการบริหารจัดการโดยเชื่อมโยงบูรณาการแผนพัฒนา ท้องถิ่นในทุกระดับ 2) พัฒนาการขับเคลื่อนนำแผนสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ 3) เร่งรัดปรับปรุงระบบการ กำกับ ติดตาม ประเมินแผนการบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนให้ ได้มาตรฐาน 4) พัฒนาระบบข้อมูล สารสนเทศ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการเข้าถึงการให้บริการสาธารณะ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน

ประเด็นกลยุทธ์นี้มีความสำคัญเพราะการ บริหารจัดการเริ่มต้นจากกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาค ส่วน ในการเชื่อมโยงร่วมกันวิเคราะห์ กำหนดเป้าหมาย ปัจจุบันไปอนาคต การจะบรรลุเป้าหมายได้ต้องมีการนำ แผนไปสู่การปฏิบัติ ตามขั้นตอนและกระบวนการที่วางแผนไว้ การกำกับ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผล อย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเป็นการควบคุมคุณภาพสามารถทำให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ หรือไม่ การแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างทันท่วงที ทำให้มีการนำมาทบทวน ปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน ให้มีความเหมาะสม และพิจารณาความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานได้ข้อมูลสารสนเทศมีความสำคัญกับผู้บริหาร ซึ่งใช้ในการบริหารงาน และการสนับสนุนการตัดสินใจที่ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมชาย ภาคาสนวิวัฒน์ (2553: 29-32) กล่าวถึงกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ไว้ในขั้นตอนการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategic Implementation) ภายหลังจากที่ได้มีการตัดสินใจในการกำหนดกลยุทธ์และทิศทางในการพัฒนา หรือที่เราเรียกว่า “ทิศทางกลยุทธ์” (Strategic Direction) ก็จะเข้าสู่ขั้นตอนของกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ เป็นขั้นตอนที่จะมีการวางแผนใช้ทรัพยากร

ประเด็นกลยุทธ์ที่ 2 การพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนด้วย หลักธรรมาภิบาลอย่างมีประสิทธิภาพ มี 4 กลยุทธ์ ได้แก่ 5) ส่งเสริมพัฒนาให้มีการนำนวัตกรรมเทคโนโลยี สะอาดมาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม กลยุทธ์นี้มีความสำคัญเพราะในยุค โลกาภิวัตน์การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลและทิศทางการพัฒนาประเทศ เน้นให้ ความสำคัญการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีสะอาดมาใช้ในการให้บริการสาธารณะในการลดผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อ

สิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิรัตน์ ศีลาคำ และพรทิพย์ ศรีแดง (2558: 8) ที่ทำการศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตยาสมุนไพรของคลินิกแพทย์แผนไทยโดยใช้หลักเทคโนโลยีสะอาด กรณีศึกษา โรงพยาบาลท่าชะ จังหวัดชุมพร ที่มีผลการวิจัยว่าการใช้เทคโนโลยีสะอาดช่วยลดต้นทุน รักษาสิ่งแวดล้อม และ ทรัพยากรได้อย่างมีนัยสำคัญ 6) พัฒนาเครือข่ายสัมพันธ์แบบจิตอาสาเพื่อสนับสนุนการให้บริการสาธารณะแก่ ประชาชนในกลุ่มเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส กลยุทธ์นี้มีความสำคัญเพราะ การพัฒนาท้องถิ่น จำเป็นต้องมีส่วน ร่วมของประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วน ตำบล การเข้าใจถึงความต้องการ และความคาดหวัง รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ ตามภารกิจ หน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล เป็น การบริหารบ้านเมืองที่ดีมีความโปร่งใส เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและความยั่งยืนในการพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของเบญจ พรพลธรรม (2553: 348-368) ที่ทำการศึกษาการจัดการความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมใน การบริการสาธารณะ กล่าวว่าหลักการบริหารจัดการการมีส่วนร่วมของชุมชน การมีส่วนร่วมมิติทางสังคม การ ดำเนินการ โดยผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นเป็นผู้คิดค้นแสวงหานโยบายเริ่มต้นที่การฟังความคิดเห็น ของผู้รับบริการและชุมชน 7) ยุทธศาสตร์การบูรณาการการบริหารจัดการแผนและกระบวนการ การให้บริการ สาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ภายใต้ความร่วมมือของทุกภาคส่วน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของสุพานี สฤงษ์วานิช (2553: 19-20) ที่กล่าวถึงการกำหนดแผนกลยุทธ์ (Strategy Formulation) หรือการ วางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) ไว้ว่าเป็นขั้นตอนของการวางแผนสำคัญที่จะเริ่มจากการวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กร เพื่อกำหนดเป้าหมายระยะยาวที่จะบอกทิศทางขององค์กร กลยุทธ์หลัก และกลยุทธ์ที่จะใช้ในการแข่งขัน 8) ปรับปรุงระบบและกลไกการกำกับ ติดตาม ประเมินผล และ การรายงานผลการดำเนินงานการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนที่สอดคล้องกับหลัก ธรรมาภิบาลอย่างเป็นรูปธรรม กลยุทธ์นี้มีความสำคัญเพราะเป็นการควบคุม การติดตามการปฏิบัติงาน สามารถ วัดผลการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลได้อย่างเป็นรูปธรรมสามารถบอกได้ว่าประสบความสำเร็จ หรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนภดล รมโพธิ์ (2554: 4-10) ที่กล่าวว่า ประโยชน์ของการวัดผลการปฏิบัติงาน องค์กรประโยชน์กับผู้บริหารการวัดผลจะมีเป็นตัวกระตุ้นพนักงานให้ความสำคัญกับการสร้างความคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดขึ้นในองค์กร และจะช่วยให้องค์กรเปลี่ยนวัฒนธรรมในที่สุด

3. การประเมินกลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร ผลการประเมินความสอดคล้องของกลยุทธ์การพัฒนาการ ให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และประเด็นกลยุทธ์มีความสอดคล้องกันมากที่สุด เนื่องจากวิสัยทัศน์ ค่านิยม ร่วม พันธกิจ เป้าประสงค์ ประเด็นกลยุทธ์ กลยุทธ์ เป็นการเลือกแนวทางการดำเนินการจากการวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุวัฒน์ ศิรินิรันดร์ และภาวนา สายชู (2553: 67-68) ได้กล่าวถึงการประเมินกลยุทธ์ไว้ว่าก่อนที่จะนำกลยุทธ์ที่ พัฒนาขึ้นไปสร้างแผนปฏิบัติการระดับองค์กร สิ่งที่ต้องปฏิบัติ คือ การประเมินกลยุทธ์เพื่อให้มั่นใจว่ากลยุทธ์ที่ กำหนดขึ้นนั้น มีความถูกต้อง

ผลการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ในภาพรวม พบว่า ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เนื่องจากกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ มาจากการศึกษา สภาพ ปัญหา ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และการนำข้อมูลที่ได้นำให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ ยืนยันแล้วนำไปสู่กระบวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยจัดประชุมเชิงปฏิบัติการผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง การร่างกลยุทธ์และตรวจสอบคุณภาพกลยุทธ์โดยผู้เชี่ยวชาญซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2553: 198-200) กล่าวว่าหลักเกณฑ์ในการประเมินกลยุทธ์ประการแรก คือ การยึดหลักการพิจารณาความเหมาะสมซึ่งเป็นการประเมินดูว่ากลยุทธ์หรือทางเลือกเชิงกลยุทธ์ที่ใช้นั้นเหมาะสมเพียงไร คำว่าเหมาะสมเพียงไรนั้น หมายถึงพิจารณาควบคุมไปกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกเหมาะสมเพียงไรในกรณีนี้หมายถึงว่าเป็นกลยุทธ์ที่สามารถนำมาใช้เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่มีลักษณะภัยอันตราย (Threat) หรืออาจเป็นกลยุทธ์ที่อาศัยช่องว่างที่เปิดกว้างในแง่ของโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม (Opportunity) หรือเป็นกลยุทธ์ที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงจุดแข็ง พูดย่าง ๆ ก็คือใช้จุดแข็งให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินการหรืออาจจะหมายถึงเป็นกลยุทธ์ที่เหมาะสมในแง่ที่หาทางหลีกเลี่ยงส่วนที่เป็นผลมาจากจุดอ่อนแอ (Weakness) เป็นกลยุทธ์ที่พยายามแก้ไขจุดอ่อนที่เป็นปัญหากว่าอีกในหนึ่งก็คือเกณฑ์ในการที่จะดูความเหมาะสมนั้นคือพิจารณากลยุทธ์คู่ไปกับเรื่องของ SWOT Analysis นั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร ต้องตรวจสอบและทบทวนสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งภายในและภายนอกก่อนนำกลยุทธ์ฉบับนี้ไปขับเคลื่อน
2. องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร ต้องสร้างความเข้าใจให้ตรงกันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับแผนกลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร
3. องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร ควรเพิ่มเติมแผนปฏิบัติการ และรายละเอียดของเกณฑ์ตัวชี้วัดที่สะดวกในการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล ของแต่ละพื้นที่

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยโดยเลือกศึกษาในด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนในประเด็นที่สอดคล้องกับบริบทและจุดเด่นเชิงพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล แต่ละแห่ง
2. ควรทำการศึกษาวิจัย เพื่อติดตามและประเมินผลการนำกลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนไปใช้ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ปรับปรุงกลยุทธ์การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป
3. ควรทำการศึกษาวิจัยต่อยอดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการบริหารงานการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน และทำการทดลองใช้ เพื่อให้ได้รูปแบบการบริหารที่มีมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล

เอกสารอ้างอิง

- จันทร์จิรา อินตะนนท์. (2551). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- ดวงกมล คนโทเงิน. (2556). ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ มาบตาพุด จังหวัดระยอง. *วารสารจัดการสิ่งแวดล้อม*, 9(2), 65-88.
- ดำรง ลาผอย. (2552). *คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทพีซีเอสเอสเคเอสซี แมนูแฟคเจอร์ จำกัด* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธรรมพร ตันตรา. (2553). *ความเข้มแข็งและการดำรงอยู่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ธัญญธร สมพงษ์. (2553). *คุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นภดล รมโพธิ์. (2554). *การวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นราธิป ศรีราม. (2557). *แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น* (เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิทัศน์ กัปปะ. (2551). *ประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดลำพูน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญแสง ชีระภากร. (2552). *ภาวะผู้นำและการบริหารงานของผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น* (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เบญจ พรพลธรรม. (2553). *การจัดการความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมในการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น* (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปกรณ์ ธงศรี. (2551). *สภาพและความต้องการการออกกำลังกายอำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท ปี พ.ศ. 2550* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภาควัต ศรีสุรพล, และศิวัช ศรีโกคางกุล. (2560). แนวทางการส่งเสริมกลุ่มอาชีพให้มีความเข้มแข็งในตำบลนาชุมแสง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น. *วารสารสถาบันวิจัยพัฒนธรรม*, 4(1), 85-98.
- รพีพรรณ วงศ์ประเสริฐ. (2552). ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ (Corporate Social Responsibility-CSR). *BU Academic Review*, 8(2), 85-94.
- วันชัย มีชาติ. (2552). *การบริหารองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. (2553). *การบริหารเชิงกลยุทธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง.
- สมยศ นาวีการ. (2538). *การบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2553). *แบบรายงานผลการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี (ม.ป.พ.)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.

สิรินทร์ พันธุ์เกษม. (2551). *สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินกับการสร้างธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุทธิรัตน์ ศีลาคำ, และพรทิพย์ ศรีแดง. (2558). *การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตยาสมุนไพรของคลินิกแพทย์แผนไทยโดยใช้หลักเทคโนโลยีสะอาด : กรณีศึกษาโรงพยาบาลท่ามะละ จังหวัดชุมพร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2553). *การบริหารเชิงกลยุทธ์ แนวคิดและทฤษฎี* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุวัฒน์ ศิริรินทร์, และภาวนา สายชู. (2553). *นโยบายองค์กร: ที่มาและวิธินำสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: ออฟเซ็ท.

Deming, W. E., (1986). *Out of the Crisis*, Massachusetts Institute of Technology Center for Advanced Engineering Study. MA: Cambridge.