

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคาดหวังของพนักงานเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารเทศบาลเมืองเชียงราย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานเทศบาลเชียงราย จำนวนทั้งสิ้น 126 ราย ทำการวิเคราะห์ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังด้วยการวิเคราะห์ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ผลการศึกษาสรุปลงได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานเทศบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ จำนวน 126 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.1 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 41.3 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 62.7 มีอายุราชการตั้งแต่ 13 ปีขึ้นไป ร้อยละ 30.2 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ต่อเดือน ร้อยละ 43.7 ในจำนวนดังกล่าว มีสถานภาพเป็นเจ้าหน้าที่รัฐ ร้อยละ 48.4 และเป็นลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ 46.8

5.1.2 ความคาดหวังต่อการบริหารงานของผู้บริหารเทศบาล

1) ความคาดหวังการบริหารงานด้านระเบียบข้อบังคับ พนักงานมีความคาดหวังสูงสุดคือ นโยบายที่กำหนดขึ้น สอดคล้องกับงานที่เคยปฏิบัติมาแล้วอย่างต่อเนื่อง ข้อบังคับที่กำหนดขึ้น อยู่บนพื้นฐานความเป็นไปได้และเหมาะสมกับแผนงาน และสนใจเรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อบังคับและ พ.ร.บ. ที่เกี่ยวข้อง หรือกล่าวได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในการดำเนินงานที่เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับของผู้บริหารเทศบาล คำนึงถึงความต่อเนื่องของแผนและนโยบายที่เคยกำหนดมาแล้วก่อนหน้า และคาดหวังให้ผู้บริหารพยายามทำความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและข้อบังคับเป็นอย่างดี

2) ความคาดหวังการบริหารงานด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ พนักงานมีความคาดหวังสูงสุด คือ พนักงานสามารถทำข้อสรุปแนวทางแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริหาร ต้องการสร้างความร่วมมือกับองค์กรท้องถิ่นอื่นเพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจในการปกครองท้องถิ่น และคาดหวังกระตุ้นให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาล หรือกล่าวได้ว่าผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานเทศบาล ประชาชน และองค์กรท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาของเทศบาลและท้องถิ่น

3) ความคาดหวังการบริหารงานด้านการบริหารงาน พนักงานมีความคาดหวังสูงสุด คือ เปิดโอกาสให้หัวหน้างานเป็นผู้มีบทบาทในการบริหารงาน ให้ความร่วมมือด้านข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น และมีการบริหารงานตามสายบังคับบัญชา หรือกล่าวได้ว่าพนักงานเทศบาลคาดหวังให้ผู้บริหารเทศบาลกำหนดการบริการแบบมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายและอาศัยการทำงานตามสายบังคับบัญชาเพื่อทำให้พนักงานเทศบาลทำงานด้วยความสบายใจไม่หวาดระแวงฝ่ายการเมืองที่จะเข้ามาอาศัยอำนาจหน้าที่กดดันแก่ง

4) ความคาดหวังการบริหารงานด้านการเงินและการคลัง พนักงานมีความคาดหวังสูงสุด คือ ระเบียบ กฎเกณฑ์ ในการบริหารโครงการสอดคล้องกับงบประมาณที่กำหนด การจัดสรรเงินอุดหนุนยึดแนวปฏิบัติและเป็นไปตามนโยบายที่กำหนด และดูแลให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการจัดหางบประมาณเป็นอย่างดี จึงกล่าวได้ว่าพนักงานมีความคาดหวังให้ผู้บริหารเทศบาลบริหารการเงินการคลัง โดยอาศัยระเบียบ หลักเกณฑ์ และนโยบายเป็นเกณฑ์ และยังเปิดโอกาสให้พนักงานผู้รับผิดชอบได้เรียนรู้เพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจในการจัดหางบประมาณเป็นอย่างดี

5) ความคาดหวังการบริหารงานด้านการประสานงานกับหน่วยงาน พนักงานมีความคาดหวังสูงสุด คือ อาศัยการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอกเพื่อให้การบริหารมีประสิทธิภาพ การดำเนินงานอาศัยกลไกของรัฐในการประสานงานความร่วมมือ และจัดให้มีการตรวจสอบระหว่างหน่วยงานภายในเทศบาล หรืออาจกล่าวได้ว่า พนักงานมีความคาดหวังให้ผู้บริหารเทศบาล มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานในรูปแบบการตรวจสอบเพื่อประสิทธิภาพการบริหาร โดยอาศัยอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้โดยระเบียบของราชการ เป็นสำคัญ

6) ความคาดหวังการบริหารงานด้านการประชาสัมพันธ์ พนักงานมีความคาดหวังสูงสุด คือ มีการรณรงค์จัดสำนึกให้กับพนักงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน ผู้บริหารกำหนดให้มีการประชาสัมพันธ์นโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเทศบาล และจัดให้มีการแจ้งข่าวสารแก่พนักงานทุกฝ่ายด้วยสื่อต่าง ๆ แสดงว่าพนักงานเทศบาลมีความหวังให้ผู้บริหารเทศบาลมีแนวประชาสัมพันธ์หลายแนวทางคือประกอบกัน คือ การรณรงค์เพื่อสร้างจิตสำนึกการบริการ การประชาสัมพันธ์นโยบาย และการแจ้งข่าวสารภายในองค์กร

7) ความคาดหวังการบริหารงานด้านการแก้ไขปัญหาของเทศบาล พนักงานมีความคาดหวังสูงสุด คือ มีการประเมินการแก้ไขปัญหาของเทศบาลเป็นประจำ ไม่ต้องการให้เกิดปัญหาด้านการปฏิบัติหน้าที่มีขอบหรือการคอร์รัปชัน และสมาชิกสภาเทศบาลทราบปัญหาของท้องถิ่นเป็นอย่างดี หรือกล่าวได้ว่าพนักงานต้องการให้ผู้บริหารเทศบาลมีการแก้ไขปัญหาของเทศบาลด้วยการ

ประเมินปัญหาของเทศบาล นอกจากนี้เทศบาลทราบปัญหาของท้องถิ่นเป็นอย่างดีจึงสามารถแก้ไข ปัญหา ใดก็ได้ตาม กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นในด้านการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารเทศบาล

5.1.3 ระดับความคาดหวังการบริหารงานของผู้บริหาร

พนักงานมีความคาดหวังต่อการบริหารงานทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.61 แต่เมื่อจำแนกความคาดหวังการบริหารของผู้บริหารเป็นรายได้ ปรากฏว่า พนักงานมีความคาดหวังในระดับมากจำนวน 6 ด้าน คือ ด้านการประสานงานกับหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ด้านการแก้ไขปัญหาเทศบาล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ด้านการประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่และประชาชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ด้านการเงินและการคลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ด้านการบริหารงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และมีความคาดหวังในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านระเบียบข้อบังคับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

5.1.4 การพิสูจน์สมมติฐาน

จากสมมติฐานกำหนดไว้คือ พนักงานเทศบาลเมืองเชียงรายมีความคาดหวังสูง ต่อการบริหารงานของผู้บริหารเทศบาลเมืองเชียงราย จากผลการศึกษาแม้จะพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศชายและหญิง จะมีความคาดหวังการบริหารงานด้านการประสาน แต่ความคาดหวังในด้านอื่น และปัจจัยอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงานมีความคาดหวังการบริหารงานในระดับมาก จึงยอมรับสมมติฐาน

5.1 ปัญหาด้านการบริหารของผู้บริหารเทศบาล

ด้านปัญหาต่าง ๆ จากการบริหารงานของผู้บริหารเทศบาล พนักงานเทศบาลมีความคิดเห็นแสดงไว้ดังต่อไปนี้

1) ปัญหาด้านระเบียบข้อบังคับ ปัจจุบันการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ขาดความเคร่งครัด ผู้บริหารขาดความใส่ใจที่จะควบคุมดูแลให้พนักงานของเทศบาลได้ทำความเข้าใจ ด้านระเบียบและข้อบังคับทำให้การปฏิบัติงานเกิดความสับสนและไม่คล่องตัว และเห็นว่าควรมีการปรับปรุงระเบียบข้อบังคับเพื่อให้ความครอบคลุมการปฏิบัติงานของเทศบาล

2) ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ พนักงานเทศบาลเห็นว่า พนักงานขาดความสามัคคี แบ่งฝ่ายและพวก ทำให้การปฏิบัติงานด้อยประสิทธิภาพ โอกาสเข้ามีส่วนร่วมน้อยคือ พนักงานต้องปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชามากกว่าการร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพ ปัจจุบันพนักงานเทศบาลไม่กล้าแสดงความคิดเห็น และพนักงานส่วนใหญ่ขาดความสนใจเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน

3) ปัญหาด้านการบริหารงาน พนักงานเทศบาลเห็นว่าปัจจุบันมีการบริหารงานไม่เป็นระบบต่างฝ่ายต่างปฏิบัติไม่ประสานกัน ผู้บริหารขาดความยุติธรรมในการบริหารงาน ส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพการบริหารงานเป็นอย่างมาก การบริหารงานของผู้บริหารขาดการปรึกษาหารือ และเห็นว่าการบริหารงานขาดความรวดเร็ว และขาดความชัดเจน ทำให้ฝ่ายปฏิบัติปฏิบัติงานได้ยากและไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มประสิทธิภาพ

4) ปัญหาด้านสภาพการเงินการคลัง พนักงานเทศบาลเห็นว่า เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในวิธีการงบประมาณ การดูแลทรัพย์สินของเทศบาลได้ไม่ทั่วถึงเพราะขาดแผนงานที่ชัดเจน และการเงินและการคลังควรปฏิบัติงานให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

5) ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ พนักงานเทศบาลเห็นว่า ปัจจุบันเทศบาลขาดการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน หรือบุคคลภายนอกได้ทราบอย่างทั่วถึง และการประชาสัมพันธ์ภายในเทศบาลยังไม่ทั่วถึง

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้บริหารเทศบาล ควรให้ความสนใจ เข้มงวด กวดขัน ให้พนักงานเทศบาลปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบและข้อบังคับที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด รวมทั้งจัดให้มีการอบรมสัมมนาเพื่อทำความเข้าใจในระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ของเทศบาลให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ

2. ผู้บริหารเทศบาลต้องให้ความสนใจ ควบคุม ดูแล และสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล เพื่อลดข้อขัดแย้งต่าง ๆ ที่มักเกิดขึ้นเสมอในกลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานลดน้อยลง ทั้งนี้ผู้บริหารควรรับฟังความคิดเห็นจากฝ่ายปฏิบัติซึ่งเป็นพนักงานของเทศบาลเพิ่มขึ้นให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้ การปฏิบัติดังกล่าวนอกจากจะเพิ่มการมีส่วนร่วมในการบริหารงานแล้วยังมีส่วนสนับสนุนให้พนักงานเทศบาลกล้าแสดงความคิดเห็นและแสดงออกซึ่งความสามารถ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของผู้บริหารโดยตรง

3. ผู้บริหารควรมีการประชุม วางแผน ในลักษณะการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายเพื่อขจัดปัญหาด้านการบริหารงานที่ขาดระบบ ทั้งนี้ควรกำหนดแผนการปฏิบัติงาน ผู้รับผิดชอบ และขอบเขตของแผนที่จะปฏิบัติ ซึ่งจะทำให้ระบบงานของเทศบาลเป็นระบบเพิ่มมากขึ้น

4. ด้านการเงินการคลัง นับเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานทั้งหมดในเทศบาลเมืองเชียงราย ดังนั้น ควรจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในวิธีการงบประมาณ ทำความเข้าใจพระราชบัญญัติ ระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะสามารถขจัดปัญหาความยุ่งยากในการจัดทำงบประมาณ และเพิ่มประสิทธิภาพในการเบิกจ่ายงบประมาณด้านต่าง ๆ อีกด้วย

5. ด้านการประชาสัมพันธ์แม้ว่าปัจจัยเทศบาลจะให้ความสนใจเผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับกิจกรรม หรือการบริหารงานให้แก่พนักงาน และประชาชนทั่วไปได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอแล้วก็ตาม ผู้บริหารควรกำหนดแนวทางปฏิบัติเชิงรุกเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมให้ข่าวสารที่ต้องการสื่อไปสู่กลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University