

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรของเทศบาลนครเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยทางการบริหารจัดการองค์กรของเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการของเทศบาลนครเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ รวมจำนวนทั้งสิ้น 336 คน ซึ่งทั้งหมดเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในเทศบาลนครเชียงใหม่ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยทางการบริหารจัดการองค์กรของเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ปัจจัยทางการบริหารจัดการองค์กรในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง (ค่า Pearson Correlation = 0.777) จากผลการวิเคราะห์ได้สมการถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์ประสิทธิผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นดังนี้

ประสิทธิผลการดำเนินงาน = $-0.027 + 0.324 (\text{โครงสร้าง}) + 0.323 (\text{นโยบายและการบริหาร}) + 0.229 (\text{สภาพแวดล้อมภายใน})$

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพบว่ามีค่าเท่ากับ 0.616 (R^2 เท่ากับ 0.616) แสดงว่า โครงสร้างขององค์กร นโยบายและการบริหารองค์กร และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร สามารถอธิบายหรือมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 61.6 ส่วนที่เหลือร้อยละ 38.4 เป็นอิทธิพลจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่ได้ระบุไว้ในแบบจำลอง

2. ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการของเทศบาลนครเชียงใหม่ คือ 1) ปัญหา โครงสร้างองค์กร ได้แก่ ขั้นตอนและกระบวนการทำงานค่อนข้างมาก ทำให้การทำงานของ เจ้าหน้าที่ที่มีความล่าช้า รวมทั้งเทศบาลฯ มีโครงสร้างใหญ่ทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความล่าช้าไม่ คล่องตัว และการมอบหมายงานไม่ตรงกับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ 2) ปัญหาด้าน สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลฯ บางคนยังไม่มีจิตบริการ ไม่มีการยิ้ม เยี่ยม ทักทายหรือสอบถามประชาชนที่มารับบริการ รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์สำนักงานมีไม่เพียงพอ ทำให้เกิดความไม่คล่องตัวในการทำงาน และขาดความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ระหว่างเจ้าหน้าที่ของเทศบาลด้วยกันเอง 3) ปัญหาด้านบุคลากรขององค์กร ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการ จับผิดการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง ทำให้ขาดการไว้วางใจเพราะเกิดความระแวงซึ่งกันและกัน ตลอดจนพนักงานของเทศบาลมีมากเกินไปกว่างานที่มี 4) ปัญหาด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ได้แก่ นโยบายของผู้บริหารของเทศบาลยังไม่ถูกนำมาปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน รวมทั้งการ เลื่อนขั้น-เลื่อนตำแหน่งไม่ได้รับความเป็นธรรมทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มีขวัญกำลังใจในการทำงาน และ ผู้บริหารเทศบาลขาดความจริงใจในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรเพื่อแก้ไขปัญหาให้บรรลุ วัตถุประสงค์ตามนโยบายที่ได้วางไว้

The purposes of this independent study are: 1) to study the administration of the Chiang Mai Municipality; 2) to study the administrative factors of the Chiang Mai Municipality toward the effectiveness of the performance according to the government performance standard of local government; and 3) to point out the problems and obstacles of the administration of the Chiang Mai Municipality. Questionnaires were delivered to 336 officials of the Chiang Mai Municipality in the data collection process.

Results of this study could be summarized as follows:

1) The overall factors of the organization administration of the Chiang Mai Municipality toward the effectiveness according to the government standard of the local government were founded to be at 0.01 regarding the statistical significance together with the maximum level of the Pearson's correlation score of 0.777. The analysis result was consisted of the equation of the multiple linear regressions according to the forecasting of the effectiveness of the performance according to the government performance standard of local government as follows:

The performance effectiveness = $0.027 + 0.324$ (organizational structure) + 0.323 (policy and the administration) + 0.229 (internal environment)

The coefficient for the multi decision making, which was founded to be at 0.616 ($R = 0.616$), revealed that the organizational structure, policy and the administration, and the internal environment, could be explained as the 61.6% of the influent factors for the change of the effectiveness of the performance according to the government standard of the local government, whereas the rest of 38.4% were influenced by the outer factors of this study model.

2) Problems and obstacle of the performance of the Chiang Mai Municipality found in this study included; 1) the organizational structure: the ineffectiveness of the operational efficiency such as the time consumption and the delegation of responsibilities according to the complexity of operational procedure and the oversized structure of the municipality; 2) the internal environmental: the lack of some officials' mind of service, the inadequate equipments, the lack of cooperation between the officials in the information exchange process; 3) the human resources: the lack of reliability between the officials regarding the personally check up of the colleagues' mistake, and the over number of the officials to the existing jobs; 4) the policy and administration: the incomplete implementation of the executive officers' policy to the practice, the lack of officials' morale regarding to the unfair of career promotion, and the inadequate intention of the executive officers for the improvement of the organization's effectiveness the response the aim of policy for the solution of problems.