

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล กรณีศึกษาเทศบาลนครพิษณุโลก เทศบาลนครอุตรธานี และเทศบาลนครตรัง ผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล กรณีศึกษาเทศบาลนครพิษณุโลก เทศบาลนครอุตรธานี และเทศบาลนครตรัง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก เทศบาลนครอุตรธานี และเทศบาลนครตรัง เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก เทศบาลนครอุตรธานี และเทศบาลนครตรัง ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก เทศบาลนครอุตรธานี และเทศบาลนครตรัง และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล กลุ่มประชากร คือ บุคลากร ฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร และพนักงานของเทศบาลนครพิษณุโลก เทศบาลนครอุตรธานี และเทศบาลนครตรัง โดยมีกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 254 คน และในการเก็บข้อมูล สามารถเก็บได้ครบทั้ง 254 คน คิดเป็นร้อยละ 100

เครื่องมือในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่ง สังกัดระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล

ผลการศึกษาวิจัยมีสาระสำคัญสรุป ได้ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเทศบาล มีจำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 88.2 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับ 4 – 6 มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล โดยภาพรวม พบว่า มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการทำงานในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสนับสนุนการทำงานจากผู้บังคับบัญชา ในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสารในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการฝึกอบรม ในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเครื่องมือในการทำงานในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อ 1 คือ ในหน่วยงานมีเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

2.7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่านิยมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคลปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

3. การศึกษาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคลปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า บุคลากรสังกัดเทศบาลต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันทุกข้อ และเมื่อเปรียบเทียบตามความคิดเห็นของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยรายด้าน พบว่า

3.1 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคลปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล ด้านความรู้ความเข้าใจในการทำงาน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า บุคลากรเทศบาลนครตรัง มีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรเทศบาลนครพิษณุโลก และเทศบาลนครอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรเทศบาลนครอุดรธานี มีความคิดเห็นไม่แตกต่างจากบุคลากรเทศบาลนครพิษณุโลก

3.2 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคลปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล ด้านการสนับสนุนการทำงานจากผู้บังคับบัญชา จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า บุคลากรเทศบาลนครอุดรธานี มีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรเทศบาลนครพิษณุโลก และเทศบาลนครตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรเทศบาลนครตรัง มีความคิดเห็นไม่แตกต่างจากบุคลากรเทศบาลนครพิษณุโลก

3.3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคลปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า บุคลากรเทศบาลนครอุดรธานีมีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรเทศบาลนครพิษณุโลก และเทศบาลนครตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรเทศบาลนครตรังมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างจากบุคลากรเทศบาลนครพิษณุโลก

3.4 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคลปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล ด้านการสื่อสาร จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า บุคลากรเทศบาลนครตรังมีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรเทศบาลนครอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรเทศบาลนครตรังมีความคิดเห็นไม่แตกต่างจากบุคลากรเทศบาลนครพิษณุโลก และบุคลากรเทศบาลนครอุดรธานีมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างจากบุคลากรเทศบาลนครพิษณุโลก

3.5 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคลปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล ด้านการฝึกอบรม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า บุคลากรเทศบาลนครตรังมีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรเทศบาลนครอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรเทศบาลนครตรังมีความคิดเห็นไม่แตกต่างจากบุคลากรเทศบาลนครพิษณุโลก และ บุคลากรเทศบาลนครอุดรธานี มีความคิดเห็นไม่แตกต่างจากบุคลากรเทศบาลนครพิษณุโลก

3.6 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคลปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล ด้านเครื่องมือในการทำงาน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

3.7 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคลปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล ด้านค่านิยมในการทำงาน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า บุคลากรเทศบาลนครอุดรธานีมีความคิดเห็นแตกต่างจากบุคลากรเทศบาลนครพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรเทศบาลนครตรังมีความคิดเห็นไม่แตกต่างจากบุคลากรเทศบาลนครพิษณุโลก และเทศบาลนครอุดรธานี

4. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ตามความคิดเห็นของบุคลากรเทศบาลนครพิษณุโลก เทศบาลนครอุดรธานี และเทศบาลนครตรัง สรุปได้ดังนี้

4.1 ปัญหา อุปสรรค ต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคลปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ปัญหา อุปสรรคที่สำคัญคือ พนักงานยึดติดค่านิยมในการทำงานแบบเดิมและระบบอุปถัมภ์ ขาดความกระตือรือร้น ความทุ่มเท ความตรงต่อเวลา และทัศนคติที่ดีในการทำงาน พนักงานขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน ยึดระเบียบมากเกินไป การทำงานมีขั้นตอนมากทำให้เกิดความล่าช้า ผู้บังคับบัญชากำหนดนโยบาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน ไม่เห็นความสำคัญของพนักงาน ปฏิบัติต่อพนักงานไม่เสมอภาค ไม่เข้มงวดในการรักษาวินัยของพนักงาน ทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน และอุปกรณ์สำนักงาน/คอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อการทำงาน

4.2 ข้อเสนอแนะที่จะส่งเสริมให้พนักงานเทศบาลมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคลปฏิรูประบบราชการ ส่วนใหญ่เห็นว่าควรปลูกฝังสร้างสามัคคีในหน่วยงาน สร้างค่านิยมใหม่ให้ปฏิบัติงาน โดยมีจิตสำนึกในหน้าที่ คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก เป็นแบบอย่างที่ดี มีคุณธรรม และจริยธรรม มีการพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงานให้มีความรู้ในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง ส่งเสริมพัฒนาพนักงานให้มีส่วนร่วมในการทำงาน พัฒนาองค์กรให้มีลักษณะการทำงานเป็นทีม และสร้างขวัญ กำลังใจให้แก่พนักงาน

2. การอภิปรายผล

ผลจากการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก เทศบาลนครอุตรธานี และเทศบาลนครตรัง มีข้อควรอภิปราย ดังต่อไปนี้

2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก เทศบาลนครอุตรธานี และเทศบาลนครตรัง ของบุคลากร ต่อทั้ง 7 ปัจจัย เรียงตามลำดับคะแนน คือ ความรู้ความเข้าใจในการทำงาน เครื่องมือในการทำงาน การสื่อสาร ค่านิยม การสนับสนุนการทำงานจากผู้บังคับบัญชา การมีส่วนร่วมของพนักงาน และการฝึกอบรม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว พบว่า

2.1.1 ด้านความรู้ความเข้าใจในการทำงาน ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากร พบว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมาก และมีข้อสังเกตจากการศึกษา คือ บุคลากรให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการทำงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าปัจจัยด้านอื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรส่วนใหญ่มีความเชื่อว่าการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลในยุคปฏิรูประบบราชการ พนักงานจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในการทำงานรูปแบบใหม่ ที่จะต้องมีการพัฒนาคุณภาพข้าราชการให้มีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่เอื้อต่อการบริการประชาชน ต้องนำเทคโนโลยีมาใช้และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ รวมถึงความเข้าใจในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของสมาน รั้งสิโยกฤษฎ์ (2542) ที่ได้เสนอว่าการปฏิรูปภาคราชการจะสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก และเป็นไปตามความคาดหวังของประชาชนได้ ต้องมีการพัฒนาบุคลากรของภาคราชการให้มีความรู้ ความสามารถ รวมทั้งหลักการของรุ่ง แก้วแดง (2538) ที่ได้อธิบายว่า การปฏิรูปบุคลากร เป็นส่วนที่ยากที่สุดของการปฏิรูประบบราชการ แต่ถ้าคนมีความรู้ มีความเข้าใจ งานนั้นก็จะสำเร็จ และสอดคล้องกับงานวิจัยของศักดิ์ชาย บุญยราศรี (2546) ซึ่งศึกษาเรื่องความพร้อมของบุคลากร สังกัดกรมปศุสัตว์ ในจังหวัดเชียงราย ในการปรับตัวต่อบทบาท และภารกิจใหม่ตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการ และพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่าข้าราชการต้องมีความรู้ ความเข้าใจในบทบาท ภารกิจของตนเป็นอย่างดี การปฏิรูประบบราชการจึงจะประสบความสำเร็จได้

2.1.2 ด้านเครื่องมือในการทำงาน ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากร พบว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรมีความคิดเห็นว่าเครื่องมือในการทำงาน โดยเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์มีความสำคัญและมี

ความจำเป็น เพื่อช่วยในการทำงาน ช่วยในการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างดี สอดคล้องกับแนวคิด ของวรเดช จันทรศร (2543) ที่ได้อธิบายว่า ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของการปฏิรูประบบราชการ ส่วนหนึ่งคือ เครื่องมือหรือวิธีการที่ใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับแนวทางการบริหารการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเสนอโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2549) โดยอธิบายองค์ประกอบที่สำคัญ ส่วนหนึ่ง คือ การสร้างความพร้อมในด้านศักยภาพและองค์ประกอบที่จำเป็นแก่บุคลากรและองค์กร เพื่อสนับสนุนให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนเครื่องมือใหม่ ๆ หรือการใช้เทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงานดี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุกิติ มณฑิรทอง (2539) เรื่องวัฒนธรรมองค์กรในระบอบราชการไทย : กรณีศึกษาข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่า ข้าราชการเล็งเห็นความจำเป็นและความสำคัญของเทคโนโลยีสมัยใหม่ แต่มีข้อสังเกตจากการศึกษาคือ รายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ในหน่วยงานมีเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนเพียงพอ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรเห็นว่าประเด็นการมีคอมพิวเตอร์จำนวนเพียงพอมีความสำคัญน้อยกว่าประเด็นอื่น

2.1.3 ด้านการสื่อสาร ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรพบว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรมีความเชื่อว่าการสื่อสารการเปลี่ยนแปลงด้วยวิธีหลากหลาย เช่น จัดประชุม จัดส่งบันทึก ดิฉประกาศ หรือสื่อสารผ่านผู้บังคับบัญชา ให้ทราบวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และนโยบายการบริหารงานขององค์กร และข้อมูลข่าวสารที่สื่อสารมีความถูกต้อง ชัดเจน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาล ทำให้การดำเนินงานของเทศบาลมีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงของปภาวดี ประจักษ์สุนิติ (2548) ที่ได้กล่าวถึงการเตรียมความพร้อมโดยการสื่อสาร ซึ่งองค์กรควรทำให้ง่ายต่อความเข้าใจ สื่อสารด้วยวิธีการที่หลากหลาย และยังสอดคล้องกับแนวคิดของรุ่ง แก้วแดง (2538) ที่ได้อธิบายว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิรูประบบราชการ คือ การประชาสัมพันธ์ภายใน การให้ข้อมูลและข่าวสารกับคนภายในองค์กร และถ้าเป็นไปได้ควรจะให้ทุกคนในองค์กรมีข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิรูปที่ง่าย ๆ ในทุกรูปแบบ

2.1.4 ด้านค่านิยม ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากร พบว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรมีความเชื่อว่าการค่านิยมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาล ที่จะทำให้การดำเนินงานของเทศบาลมีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่ธรรมรักษ์ การพิศิษฐ์ (2546) ได้อธิบายว่า การพัฒนาบุคลากรภาครัฐในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม

ของข้าราชการให้เอื้อต่อการพัฒนาระบบราชการเพื่อส่งเสริมให้ข้าราชการมีคุณธรรม จริยธรรมที่ดี ในการปฏิบัติงาน มีความซื่อสัตย์ สุจริต ขยัน อดทน มีความรับผิดชอบ มีความเป็นธรรม มีความ มุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุผลและรู้จักทำงานร่วมกับประชาชน รวมทั้งส่งเสริมให้ข้าราชการมี ความกล้าหาญ มีความริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นคุณลักษณะของข้าราชการยุคใหม่ หรือ “ข้าราชการ ยุคใหม่ต้องพร้อมรับใช้ประชาชน” และสอดคล้องกับงานวิจัยของศักดิ์ชาย บุญปราศรี (2546) เรื่องความพร้อมของบุคลากร สังกัดกรมปศุสัตว์ ในจังหวัดเชียงราย ในการปรับตัวต่อบทบาท และ ภารกิจใหม่ตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการ ซึ่งพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่า สิ่งสำคัญที่ ทำให้การปฏิรูประบบราชการ ประสบผลสำเร็จ คือ วัฒนธรรมองค์กร ความคิด ค่านิยม ระบบการ ทำงานของผู้บังคับบัญชา รวมทั้งบุคลากรทุกระดับต้องมีการปรับเปลี่ยนด้วย โดยจะเกิดขึ้นได้ ต่อเมื่อทุกฝ่าย ได้รับแรงจูงใจ ให้ตระหนักถึงความสำคัญของหน้าที่ การปฏิรูประบบราชการจึงจะ ประสบผลสำเร็จได้ แต่มีข้อสังเกตจากการศึกษารายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งได้แก่ พนักงานให้ ความสำคัญของการตรงต่อเวลา แสดงว่าพนักงานให้ความสำคัญของการตรงต่อเวลาน้อยกว่าเรื่องอื่น

2.1.5 ด้านการสนับสนุนการทำงานจากผู้บังคับบัญชา ผลการวิเคราะห์ความ คิดเห็นของบุคลากร พบว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ บุคลากรมีความเชื่อว่าการที่ผู้บังคับบัญชาทำความเข้าใจกับผู้ใต้บังคับบัญชาให้ ตระหนักถึงความสำคัญของความต้องการของประชาชน ตระหนักถึงการบรรลุเป้าหมายของ องค์กร และการที่ผู้บังคับบัญชาสามารถนำการเปลี่ยนแปลงองค์กร ไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ เป็นปัจจัย ที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาล ที่ทำให้การดำเนินงานของเทศบาล มีประสิทธิภาพประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการ เปลี่ยนแปลงของกิ่งแก้ว เทพปฏิพัทธ์ (2543) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2549) ซึ่งคือ บทบาทของผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ในการกำหนด แก้ว และสนับสนุนการ เปลี่ยนแปลง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศักดิ์ชาย บุญปราศรี (2546) เรื่องความพร้อมของ บุคลากร สังกัดกรมปศุสัตว์ ในจังหวัดเชียงราย ในการปรับตัวต่อบทบาท และภารกิจใหม่ตาม แนวทางการปฏิรูประบบราชการ ซึ่งพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชามีความจำเป็น อย่างมากที่จะต้องมีการชี้แจงและทำความเข้าใจแก่ข้าราชการ เพื่อความชัดเจนในภารกิจต่าง ๆ แต่มีข้อสังเกตจากการศึกษารายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งได้แก่ มีการให้รางวัลสำหรับความก้าวหน้า ในการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย แสดงว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อการให้รางวัลน้อยกว่าการ สนับสนุนในลักษณะอื่น

2.1.6 ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานเทศบาล ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น ของบุคลากร พบว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็น

เพราะ บุคลากรมีความเชื่อว่า การร่วมมือกันสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร และมีส่วนรับรู้การดำเนินงานขององค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาล ที่ทำให้การดำเนินงานของเทศบาลมี ประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้อง กับหลักการของวรเดช จันทรศร (2540) ที่ได้ อธิบายว่า การปรับปรุงระบบราชการให้มีความคล่องตัว และสามารถสนองตอบต่อประชาชน ผู้รับบริการต่าง ๆ ในสังคมนั้น ต้องสร้างความร่วมมือจากคนในระบบให้เกิดขึ้นเสียก่อน และ สอดคล้องกับแนวทางการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่เสนอ โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบ ราชการ (2549) ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งคือ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง เป็นการสื่อสารทำความเข้าใจ และสร้างความรู้สึกร่วมในการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในทุกระดับ ขององค์กร กับยังสอดคล้องกับแนวคิดของรุ่ง แก้วแดง (2538) ที่ได้เสนอว่า การปฏิรูประบบ ราชการเป็นกิจกรรมที่สำคัญ หากมุ่งหวังให้การปฏิรูปนั้นประสบความสำเร็จและยั่งยืน จำเป็น จะต้องให้คนมีส่วนร่วมในกระบวนการปฏิรูปให้มากที่สุด

2.1.7 ด้านการฝึกอบรม ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากร พบว่า เป็น ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรมีความ เชื่อว่า การอบรมเกี่ยวกับงานในหน้าที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้พนักงานมีความมั่นใจ ในความสามารถและมีทักษะเพียงพอที่จะรับผิดชอบหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และทำให้พนักงาน เห็นประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลง เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงานเทศบาล ที่ทำให้การดำเนินงานของเทศบาลมีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จ ซึ่ง สอดคล้องกับแนวทางการเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงของปภาวดี ประจักษ์ศุภนิติ (2548) ที่ได้กล่าวถึงการเตรียมความพร้อม โดยการให้ความรู้ เพื่อส่งเสริมการเปลี่ยนแปลง ทั้งการ ให้ความรู้โดยการให้ข้อมูล และการอบรม และสอดคล้องกับแนวคิดของรุ่ง แก้วแดง (2538) ที่ได้ อธิบายว่า การฝึกอบรมและสัมมนานั้นมีความมุ่งหมายที่สำคัญ คือ เพื่อให้คนมีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะ การฝึกอบรมจึงเป็นเรื่องที่จำเป็น รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของศักดิ์ชาย บุญราศรี (2546) เรื่องความพร้อมของบุคลากร สังกัดกรมปลัดสัตว์ ในจังหวัดเชียงราย ในการปรับตัวต่อ บทบาท และภารกิจใหม่ตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการ ซึ่งพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่า ควรมีการอบรมข้าราชการ ชี้แจง ทำความเข้าใจในบทบาท ภารกิจใหม่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความ พร้อมในการทำงาน ได้อย่างเต็มที่ แต่มีข้อสังเกตจากการศึกษารายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดซึ่ง ได้แก่ พนักงานได้รับอบรมเกี่ยวกับค่านิยมและวัฒนธรรมในการทำงานใหม่ แสดงว่า บุคลากรเห็นว่าการ อบรมเกี่ยวกับค่านิยมและวัฒนธรรมในการทำงานส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงานน้อยกว่าการเตรียมความพร้อมในลักษณะอื่น

2.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่าโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรของแต่ละหน่วยงานที่สังกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล แตกต่างกันตามข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ สถานภาพ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล ด้านเครื่องมือในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อยู่ในระดับปานกลาง ว่าในหน่วยงานมีเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนเพียงพอ แสดงว่า บุคลากรในหน่วยงานทั้ง 3 แห่งมีความเห็นสอดคล้องกันว่าการมีเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนเพียงพอหรือไม่ นั้น มีความสำคัญต่อความพร้อมน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ

2.3. ปัญหา อุปสรรค ต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล จากการศึกษาบุคลากรของเทศบาลทั้ง 3 แห่ง มีความคิดเห็นว่าปัญหา อุปสรรคที่สำคัญ คือ

2.3.1 พนักงานยึดติดกับค่านิยมในการทำงานแบบเดิม ขาดความกระตือรือร้น ความทุ่มเท ความตรงต่อเวลา ทัศนคติที่ดีในการทำงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะวัฒนธรรมการทำงานแบบเดิมนั้น สะสมมานาน การปรับเปลี่ยนค่านิยมในการทำงานใหม่จึงเป็นสิ่งทำได้ยาก ไม่เห็นความสำคัญของประชาชน มีความคิดว่าองค์กรไม่ใช่ของตัวเองคนเดียว และมีลักษณะการทำงานแบบให้ผ่านไปวัน ๆ หนึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยชนิต โอสถิตย์พร (2545) ซึ่งศึกษาเรื่องอุดมการณ์และจิตสำนึกของข้าราชการสังกัดกรมการปกครองต่อความสำเร็จในการปฏิรูประบบราชการ พบว่า ข้าราชการสังกัดกรมการปกครองมีจิตสำนึกน้อยลง และสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภชัย วิมานไพจิตร (2545) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรค คือ บุคลากรในหน่วยงานเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว

2.3.2 ปัญหาพนักงานขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน ยึดระเบียบมากเกินไป การทำงานมีขั้นตอนมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของศุภชัย วิมานไพจิตร (2545) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ และพบว่า ปัญหาและอุปสรรค คือ บุคลากรในหน่วยงานขาดความรู้ ความเข้าใจ ในนโยบายและแผนการปฏิบัติงาน ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะพนักงานกลัวการเปลี่ยนแปลง กลัวที่ต้องรับผิดชอบมาก จึงไม่ยอมพัฒนาตนเองให้มีทักษะ มีความรู้ มีความสามารถเพิ่มขึ้น

2.3.3 ปัญหาขาดการสนับสนุนการทำงานจากผู้บังคับบัญชา กำหนดนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน ไม่เห็นความสำคัญของพนักงาน ปฏิบัติต่อพนักงานไม่เสมอภาค และไม่เข้มงวดในการรักษาวินัยของพนักงาน ทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน อาจเป็นเพราะว่าผู้บังคับบัญชาไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ และไม่เข้าใจถึงการทำงานรูปแบบใหม่ และวิธีการปกครองบังคับบัญชา ซึ่งบุคลากรมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 เทศบาลควรจัดการอบรม หรือสัมมนา รวมทั้งจัดให้มีการ ประชุม หรือ ชี้แจง เกี่ยวกับค่านิยมใหม่ในการทำงานแก่พนักงานเทศบาล ซึ่งจะทำให้พนักงาน ปรับเปลี่ยน วัฒนธรรมการทำงานใหม่ มีจิตสำนึกในหน้าที่ คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก เป็น แบบอย่างที่ดี มีคุณธรรม และจริยธรรม รวมทั้งสามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของ เทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมภายนอก

3.1.2 เทศบาลควรจัดการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเทศบาลเกี่ยวกับการปฏิรูป ระบบราชการในส่วนที่เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าเทศบาลจะต้องบริหารงาน ปฏิบัติงานอย่างไร ให้พนักงานเทศบาลเข้าใจถึงสาเหตุการเปลี่ยนแปลง บทบาทหน้าที่ใหม่ เพื่อให้ มีระบบการทำงานที่ดี ตรวจสอบได้ เอื้อต่อการบริการประชาชน และประชุมประจำปีเพื่อรายงาน ความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการ

3.1.3 เทศบาลควรมีการพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงานให้มีความรู้ในงานที่ ปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง เพื่อให้พนักงานมีความรอบรู้ และสามารถทำงานแทนกันได้ ซึ่งจะ ส่งผลกระทบต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่มากยิ่งขึ้น

3.1.4 ผู้บังคับบัญชาควรมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล สามารถสื่อสารให้พนักงานเข้าใจ ถึงรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป และวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ตระหนักถึงความสำคัญของ ความต้องการของประชาชน ผู้บริหารควรเป็นแบบอย่างที่ดี เสียสละ มีคุณธรรม ให้เกียรติพนักงาน รับฟังความคิดของพนักงาน ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้รับความรู้เพิ่มเติม เพื่อให้มี ความเจริญในตำแหน่งหน้าที่การงาน เป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่พนักงาน นอกจากนั้นควร สนับสนุนงบประมาณในการทำงาน และสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้เพียงพอ

3.1.5 เทศบาลควรส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน และจัดให้มีการทำงานเป็นทีมมากยิ่งขึ้น รวมทั้งช่วยกันสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร และส่งเสริมความสามัคคีในหน่วยงาน

3.1.6 เทศบาลควรจัดให้มีการสื่อสารที่ดี ที่หลากหลาย ทันต่อเหตุการณ์และเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่

3.1.7 เทศบาลควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานให้เพียงพอ และนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน เพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน เกิดความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องมากยิ่งขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาวิจัยเรื่องความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุครัฐระบบราชการของพนักงานเทศบาล ตามความคิดเห็นของประชาชน ผู้ใช้บริการ เพื่อจะได้ทราบการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานที่ชัดเจนขึ้น และสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลให้มีความพร้อม มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง และประชาชนได้รับความพึงพอใจ

3.2.2 ควรศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่เข้าประกวดชิงรางวัล ซึ่งแต่ละรางวัลหน่วยงานที่ส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิรูประบบราชการได้สร้างแรงจูงใจเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น มีการบริหารกิจการที่ดี เพื่อให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์สูงสุด

3.2.3 ควรศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าประกวดชิงรางวัลแล้วแต่ไม่ได้รับรางวัล จะทำให้ทราบปัญหา สาเหตุ ซึ่งสามารถนำไปปรับปรุง แก้ไข ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุครัฐระบบราชการ

3.2.4 ควรศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่จะทำให้ข้าราชการมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุครัฐระบบราชการ โดยศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วไป