

ปัจจัยตามหลักแนวคิด 7S ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองสหัสขันธ์¹

ธิษิตินันท์ ปัญญายุทธศักดิ์²

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยตามหลักแนวคิด 7S ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองสหัสขันธ์ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองสหัสขันธ์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองสหัสขันธ์ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการตามหลัก 7S ได้แก่ ด้านค่านิยมร่วม ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้างส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองสหัสขันธ์ ทั้ง 4 ด้าน และปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง

ด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองสหัสขันธ์แตกต่างกัน และส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองสหัสขันธ์ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

Abstract

This research aims to explore 1) to educate the factor according 7S framework model for effective Sattahip municipality's management 2) to educate individual influence that affect to Sattahip municipality's performance. Taking simple random sampling method with 400 population who live in Sattahip district municipality. Questionnaire is a method to record information. Analyzed parameter are percentage, mean, standard deviation and multiple regression.

The result of this research expressed that management element according 7s framework model affected differently to Sattahip municipality's performance as cooperated value, strategy, structure and individual factor like (generation, age, education degree, occupation and income). Statistical significance 0.05 indicate that each element produces highly effect on the performance.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยตามหลักแนวคิด 7S ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองสหัสขันธ์

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รูปแบบของเทศบาลเมืองสัตหีบ รูปแบบการปกครองของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการปกครองในทางการเมืองของต่างๆ ภาครัฐจึงให้ความสำคัญเกี่ยวกับบริการประชาชน เนื่องจากหน่วยงานมีความใกล้ชิดกับประชาชน จึงให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนว่ามีมากน้อยเพียงใด และทำให้สามารถองค์การตรวจสอบหรือการประเมินผลการดำเนินงานได้ จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมีการส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

ผู้วิจัยจึงได้เห็นความสำคัญของหลักแนวคิด 7S เนื่องจากเป็นตัวที่สามารถบอกได้องค์การนั้นจะสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จได้ ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารการจัดการตามหลักแนวคิด 7S ของแมคคินซีย์ (McKinsey's 7S Framework) มาใช้กับการให้บริการประชาชน การดำเนินงานของเทศบาลเมืองสัตหีบว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่ และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ โดยจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คำถามการวิจัย

1. การจัดการตามหลักแนวคิด 7S ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองสัตหีบเป็นหรือไม่อย่างไร
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองสัตหีบหรือไม่อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยตามหลักแนวคิด 7S ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองสัตหีบ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองสัตหีบ

ทฤษฎีและกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องการจัดการองค์การตามหลักแนวคิด 7S ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองสัตหีบ ทางผู้จัดทำได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดเกี่ยวกับหลักแนวคิด 7S ตามแนวคิดที่ Robert Waterman, Tom Peter and Julien Phillips ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับ การบริหารแบบ 7S ขึ้นมาในปี ค.ศ. 1980 เพื่อมุ่งที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการบริหารงานภายในขององค์กร ทั้ง 7 ประการ คือ 1. Structure (โครงสร้างองค์กร) 2. Strategy (กลยุทธ์) 3. Staff (การจัดการบุคคลเข้า ทำงาน) 4. Managerial style (รูปแบบการบริหารจัดการ) 5. System (ระบบการปฏิบัติงาน) 6. Shared value (ค่านิยมร่วม) 7. Skill (ทักษะ ความรู้ความสามารถ) ซึ่งแนวคิดของการบริหารองค์การนั้นส่งผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลขององค์กรทั้งระบบ เนื่องจากการบริหารสามารถนำไปสู่การประเมินผลประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการบริหารองค์การได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (นางสาวฐานันตร์ ชะนะมา : 2558, หน้า 23) ซึ่งมาจากหลักแนวคิด 7S ของแมคคินซีย์(McKinsey's 7S Framewok)

1.1 Structure (โครงสร้างองค์กร) หมายถึง ลักษณะโครงสร้างขององค์กรที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงขนาดการควบคุม การรวมอำนาจ และการกระจายอำนาจของผู้บริหารการแบ่งโครงสร้างงานตามหน้าที่ ตามผลิตภัณฑ์ ตามลูกค้าตามภูมิภาคได้อย่างเหมาะสม โครงสร้างองค์กรมีความยืดหยุ่นมากน้อยเพียงไร ถ้าไม่ยืดหยุ่นหรือมีความยืดหยุ่นน้อย โอกาสความสำเร็จก็มีน้อย

1.2 Strategy (กลยุทธ์) หมายถึง การวางแผนการบริหารองค์กร เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการพิจารณา จุดแข็ง จุดอ่อนขององค์กร อีกทั้งยังสามารถช่วยในการตอบคำถามของผู้บริหารที่เป็นแผนของแนวทางการจัดการพื้นฐานที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ผู้บริหารได้วางแผนเอาไว้ใน ส่วนของกลยุทธ์ก็สามารถกำหนดทิศทางของแต่ละองค์กรในอนาคตได้

1.3 Staff (การจัดการบุคคลเข้าทำงาน) หมายถึง การคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถ การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง อาจรวมถึงการฝึกอบรม การส่งบุคลากรเข้าร่วมในโครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถ เพิ่มศักยภาพในการทำงาน และสามารถนำมาปรับใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องมากขึ้น ทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรต่อไป

1.4 Managerial style (รูปแบบการบริหารจัดการ) หมายถึง การจัดการที่มีรูปแบบวิธีที่เหมาะสมกับลักษณะองค์กร เช่น การสั่งการการควบคุม การจูงใจ สะท้อนถึงวัฒนธรรมองค์กรซึ่งผู้บริหารเป็นตัวหลักสำคัญในการดำเนินงานขององค์กร ที่สามารถทราบ ได้ว่าองค์กรจะดำเนินการไปในทิศทางไหน จะประสบความสำเร็จหรือไม่ ผู้บริหารแต่ละองค์กรจะทำการวางแผนโครงสร้างของการทำงาน วัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องกับองค์การพนักงาน และรูปแบบการทำงาน ในองค์กร ผู้บริหารที่ดีจะสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารธุรกิจให้เหมาะสมที่สุดในสถานการณ์ แต่ก่อนที่เราจะเลือกรูปแบบการบริหารธุรกิจที่เหมาะสมที่สุด

1.5 System (ระบบการปฏิบัติงาน) หมายถึง การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกระบวนการและกลยุทธ์ของผู้บริหารที่ได้วางแผนไว้ให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างเป็นระบบ อีกทั้งพนักงานในองค์กรสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามสมรรถนะของแต่ละตำแหน่ง อาทิ นายกเทศมนตรี ผู้อำนวยการ นักวิชาการ เจ้าพนักงาน เป็นอาทิ ระบบการปฏิบัติงาน สามารถนำไปใช้ในระบอบงานใดงานหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.6 Shared value (ค่านิยมร่วม) หมายถึง บรรทัดฐานและค่านิยมที่เป็นรากฐานของระบบการบริหารภายในองค์กรการยึดปฏิบัติระหว่างพนักงานร่วมกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทำให้พนักงานในองค์กรยึดถือ ความเชื่อ ค่านิยม การสร้างรากฐานร่วมกันในหน่วยงานของผู้ก่อตั้งและผู้บริหาร เป็นพฤติกรรมการทำงานในแต่วันจนเป็นวัฒนธรรมองค์กรและเป็นข้อกำหนดร่วมกันของคนในองค์กรเพื่อใช้เป็นเครื่องกระตุ้น

1.7 Skill (ทักษะ ความรู้ ความสามารถ)หมายถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการทำงานในแต่ละตำแหน่ง อาทิ การสื่อสาร การวิเคราะห์และวิจัยผล การปรับตัวและการลำดับความสำคัญ การใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการสืบค้นข้อมูลต่างๆ รวมถึงการประเมินสถานการณ์ ทักษะการเป็นผู้นำและบริหารจัดการ สามารถประสานงานต่างๆให้ทุกคนทำงานร่วมกันจนบรรลุเป้าหมาย

2. แนวความคิดของการจัดทำารดำเนินงาน ภารกิจของเทศบาลเมืองสัตหีบ ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย

2.1 ภารกิจด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานต่างๆ อาทิ งานวางโครงการและก่อสร้างด้านวิศวกรรมงานถนนและสะพาน งานให้คำปรึกษาแนะนำ และบริการเกี่ยวกับงานทางด้านวิศวกรรมงานถนนและสะพาน งานควบคุมการก่อสร้างงานด้านวิศวกรรมงานถนนและสะพานงานควบคุมการก่อสร้างในสาขาวิศวกรรมงานถนนและสะพาน ฯลฯ

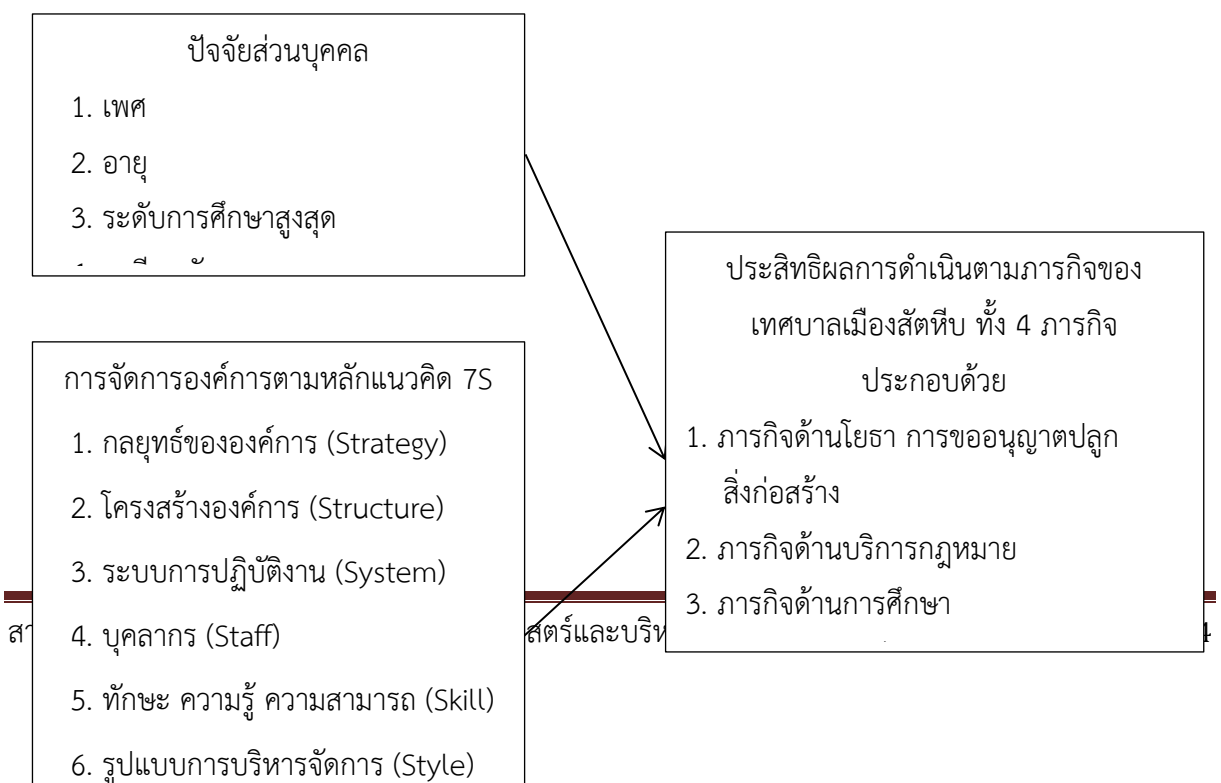
2.2 ภารกิจด้านบริการกฎหมาย เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานต่างๆ อาทิ เกี่ยวกับการควบคุม กำกับดูแลรับผิดชอบการบริหารงานให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการและนโยบายของเทศบาล งานนิติกร งานบริการ เป็นอาทิ

2.3 ภารกิจด้านการศึกษา เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานต่างๆ อาทิงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน การควบคุม ดูแล และสนับสนุน การบริหารจัดการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ส่งเสริมการจัดการกิจกรรมเพื่อพัฒนาการศึกษาและสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สนับสนุนส่งเสริมงานกิจกรรมนักเรียนของสถานศึกษา เป็นอาทิ

2.4 ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานต่างๆ อาทิงานการจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน และเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับ เงินเดือน เป็นอาทิ แหล่งที่มา: อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. แผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองสัตหีบ มีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี, แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12, แผนพัฒนากลุ่มจังหวัด, แผนพัฒนาจังหวัดชลบุรี, ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีและยุทธศาสตร์การพัฒนาอำเภอสัตหีบ

กรอบแนวคิด



ระเบียบวิธีวิจัย

1. รูปแบบการศึกษา การศึกษาวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้วิจัยยังทำการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งทำการรวบรวมเอกสารทั้งด้านข้อมูลพื้นฐานแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ศึกษาการดำเนินงานของเทศบาลเมืองสหัสขันธ์ ได้กำหนดประชากร จากประชาชนที่มีทะเบียนบ้านในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองสหัสขันธ์ และกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ จากจำนวนประชากร ในกลุ่มเฉลี่ยตามตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง 95% เมื่อกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ $\pm 5\%$ จะได้จำนวนประชากรตามตารางสำเร็จรูปของยามาเน่จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ส่วนการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดสอบให้กับประชาชนที่มีทะเบียนบ้านในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองสหัสขันธ์หากผู้วิจัยขอใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 30 ตัวอย่าง ประเมินผลและเพื่อทำให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ ตามแนวคิดของครอนบัค (Cronbach) ผลการทดสอบความน่าเชื่อถือเครื่องมือมีความน่าเชื่อถือในระดับสูงมีค่าการทดสอบที่ 0.962

3. การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามเสนอ อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.ฉวีวรรณ ปุรานีศรี ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามว่ามีความเที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาหรือไม่ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Questionnaire Research)

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ ตามลักษณะข้อมูล ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวข้องข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูล โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 และ ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารและประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองสหัสขันธ์โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(Standard Deviation) ที่จะใช้อธิบายถึงหลักแนวคิด 7s และ การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างหลักแนวคิด 7S ประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลเมืองสัทธิบ ทำการวิเคราะห์สถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว (Independent-Sample t-test) และจะใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way Anova) และสถิติความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรวิธีวิเคราะห์พหุคูณการถดถอย (Multiple Regression Analysis) การทดสอบสมมติฐานทั้ง 2 ข้อ จะทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จากการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.00 ส่วนใหญ่มี อายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.25 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 32.75และการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่ากับปริญญาตรี/เทียบเท่าปริญญาตรีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 23.75 และส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 35.25 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป และเดือน 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.75 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการตามหลักแนวคิด 7S จากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมปัจจัยด้านการบริหารจัดการตามหลักแนวคิด 7S ทั้ง 7 ปัจจัย อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก ($\bar{X} = 3.39$, S.D.= 0.654) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยอันดับแรก คือกลยุทธ์ขององค์กร (Strategy) ($\bar{X} = 3.56$, S.D.= 0.568) รองลงมา คือ บุคลากร (Staff) ($\bar{X} = 3.44$, S.D.= 0.967) ค่านิยมร่วม (Shared values) ($\bar{X} = 3.26$, S.D.= 0.848)และน้อยที่สุด คือ โครงสร้างองค์กร (Strategy) ($\bar{X} = 3.23$, S.D.= 0.695)

ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาล จากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลอยู่ในระดับการปฏิบัติมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D.= 0.588) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยอันดับแรก คือภารกิจด้านบริการกฎหมาย ($\bar{X} = 4.67$, S.D.= 0.606) รองลงมา คือ ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 4.66$, S.D.= 0.621) ภารกิจด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.63$, S.D.= 0.617)และน้อยที่สุด คือ ภารกิจด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X} = 4.59$, S.D.= 0.672)

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองสัทธิบ อำเภอสัทธิบ จังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์สถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว (Independent-Sample T Test) จากการทำการวิเคราะห์สถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว (Independent-

Sample T Test) พบว่า เพศที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองสัตหีบไม่แตกต่างกัน ซึ่งอยู่ในขอบเขตที่ยอมรับสมมติฐาน H_0 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การวิเคราะห์สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way Anova) จากการทำการวิเคราะห์สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way Anova) พบว่า ช่วงอายุระดับการศึกษาอาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองสัตหีบแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้ง 4 ด้านคือ ภารกิจด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจด้านบริการกฎหมาย ภารกิจด้านการศึกษา ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี

ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลอายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองสัตหีบที่แตกต่างกัน และส่งผลประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองสัตหีบในระดับดีซึ่งอยู่ในขอบเขตที่ยอมรับสมมติฐาน H_1 ปฏิเสธ H_0

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรวิธีวิเคราะห์พหุคูณการถดถอย (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยการบริหารจัดการตามหลัก 7S ส่งผลประสิทธิผลของเทศบาลเมืองสัตหีบ ตามภารกิจด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ ด้านค่านิยมร่วม ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้าง ซึ่งอยู่ในขอบเขตที่ยอมรับสมมติฐาน H_1 ปฏิเสธ H_0 ปัจจัยการบริหารจัดการตามหลัก 7S ส่งผลประสิทธิผลของเทศบาลเมืองสัตหีบ ตามภารกิจด้านบริการกฎหมาย ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ ด้านค่านิยมร่วม ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้าง ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ) ซึ่งอยู่ในขอบเขตที่ยอมรับสมมติฐาน H_1 ปฏิเสธ H_0 ปัจจัยการบริหารจัดการตามหลัก 7S ส่งผลประสิทธิผลของเทศบาลเมืองสัตหีบตามภารกิจด้านบริการกฎหมายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ ด้านค่านิยมร่วม ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้าง ซึ่งอยู่ในขอบเขตที่ยอมรับสมมติฐาน H_1 ปฏิเสธ H_0 ปัจจัยการบริหารจัดการตามหลัก 7S ส่งผลประสิทธิผลของเทศบาลเมืองสัตหีบ ตามภารกิจด้านรายได้หรือภาษี ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ ด้านค่านิยมร่วม ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถด้านรูปแบบการบริหารจัดการ ซึ่งอยู่ในขอบเขตที่ยอมรับสมมติฐาน H_1 ปฏิเสธ H_0

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของ ปัจจัยด้านการบริหาร 7S โดยเรียงตามลำดับ

1.1 กลยุทธ์องค์การ มีระดับการปฏิบัติมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก องค์การให้ความสำคัญโดยมีการจัดให้ความสามารถภายในองค์การ เน้นการมีส่วนร่วมภายในองค์การ มีการกำหนดกิจกรรม หรือขอบเขตการปฏิบัติงานที่ชัดเจน กลยุทธ์ขององค์การสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ ซึ่งจากผลของการวิจัยแสดงให้เห็นได้ว่า องค์การมีการวางแผนกลยุทธ์องค์การ มีการกำหนดทิศทางการทำงาน ทำให้การดำเนินงานเป็นประสิทธิผลมีการบริหารจัดการที่ดี

1.2 บุคลากร อยู่ในการปฏิบัติระดับปานกลาง ค่อนข้างน้อยเนื่องจากในระบบการทำงานเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใสการรับสมัคร บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมได้อย่างเท่าเทียมกันทั้งบุคลากรภายในและประชาชนทั่วไปให้ตรงกับตำแหน่ง ลักษณะงาน ในการรับสมัครงาน เพื่อการดำเนินงานของเทศบาลสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์

1.3 โครงสร้างขององค์การอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากโครงสร้างองค์การเป็นโครงสร้างมีการแบ่งโครงสร้างองค์การและขั้นตอนที่ชัดเจน อาจส่งผลกระทบต่อระบบการปฏิบัติงาน เป็นไปตามขั้นตอนของกระบวนการทำงาน ไม่สามารถข้ามกระบวนการหรือข้ามขั้นตอนการทำงานได้ และเกิดการล่าช้าของงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลโดยรวม ในเรื่องของการทำงาน ในโครงสร้างองค์การเทศบาลไม่สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบของโครงสร้างองค์การ ดังนั้น สิ่งที่จะทำการดำเนินงานมีประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่จะต้องมีระบบการทำงานหรือกระบวนการทำงานในขั้นตอนต่างๆ โดยอาศัยการทำงานเป็นทีมและรูปแบบการทำงานแบบ แนวนอนมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิผลการดำเนินงาน และให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะด้านปัจจัยการจัดการตามหลักแนวคิด 7S ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมือง สัตหีบ

1.1 ด้านโครงสร้างองค์การเนื่องจากโครงสร้างของระบบราชการ ต้องเป็นไปตามขั้นตอน มีขอบเขตเป็นไปกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง มีการรวมศูนย์อำนาจการตัดสินใจที่นายกเทศมนตรี ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงานหรือเข้ามามีส่วนร่วมกันในการทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลโดยรวมยิ่งขึ้น

1.2 ด้านบุคลากร เนื่องจากบุคลากรต้องมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ในการทำงานต่างๆ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและส่งเสริมบุคลากรในการเข้าร่วมอบรมอยู่เสมอเพื่อ เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และความก้าวหน้าในการทำงานมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะด้านประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองสัตหีบ ภารกิจทั้ง 4 ด้าน ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับการบริการ พร้อมทั้งให้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค สถานที่อำนวยความสะดวกเหมาะสม กระบวนการทำงานแต่ละขั้นตอน มีการจัดระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างจริงจัง พร้อมทั้งจะแก้ปัญหาต่างๆ ในระดับดี

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาวิเคราะห์ปัญหาการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆของเทศบาลเมืองสัตหีบ อำเภอ สัตหีบ จังหวัดชลบุรี

3.2 ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยการบริหารจัดการอื่นๆ ที่ยังไม่ได้ทำการศึกษาเพื่อสามารถนำไปดูผลการศึกษาที่แตกต่างกันได้

3.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบกับผลการวิจัยในครั้งนี้เพื่อได้ประเด็นที่แตกต่างกัน

บรรณานุกรม

- ขวัญพนม สติธัยชัย. (2558). การศึกษาทักษะการบริหารในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของหัวหน้าฝ่ายบริหาร การศึกษา สังกัดเทศบาลตำบลในจังหวัดชัยภูมิ ปรินญาครุศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา) มหาวิทยาลัยราชภัฏ
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2543). ทักษะภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- ฐานิตรี ชะนะมา. (2558) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปสู่การบริหารงานของการไฟฟ้า ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ. 2555 ถึง พ.ศ. 2559. ปรินญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาบริหารรัฐกิจ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฐาปณีย์ ปกแก้ว. (2556) กลยุทธ์การจัดการโดยตัวแบบ 7S McKinsey ที่มีผลต่อกระบวนการบริหารงาน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอมะแมะ จังหวัดลำปาง ปรินญาโทบริหารธุรกิจและรัฐ ประศาสนศาสตร์ (สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเนชั่น
- ดำริ สติเสมากุล. (2558) ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ปรินญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต (สาขาพาณิชยศาสตร์และการ บัญชี). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ธณัฐพล ชะอุม. (2558) ตัวแบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาล ในเขตภาคกลางของ ประเทศไทย ปรินญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ), มหาวิทยาลัยสยาม.
- ธนวิทย์ บุตรอุดม. ปัจจัยความสำเร็จในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา เทศบาลในจังหวัดลำปาง. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ (สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคม เมืองและชนบท) มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- ธนวิน ทองแพง. (2549) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยบูรพา. ปรินญานิพนธ์การศึกษา ดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชาการอุดมศึกษา), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธันยวัฒน์ รัตนศักดิ์. (2555) เอกสารคำสอนกระบวนการบริหารราชการไทย. เชียงใหม่: คณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พระมหาสนอง ปจฺโจปการี (จา นิล). (2562) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาล ตำบลท่าอุเทน อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม. วารสารปัญญาปณิธาน ฉบับที่ 1 (มกราคม – มิถุนายน 2562).
- ฤทธิชัย บุญธรรม, วิไลลักษณ์ เรืองสม. (2562). รูปแบบการบริหารงานแบบ 7S กับองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น. การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษา ด้านมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2.

- สุมาลี รามัญญ์. (2561). อิทธิพลตัวแปรคั่นกลางพหุขนานของภาพลักษณ์องค์กร และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ถ่ายทอดอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการสู่พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของผู้ใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.
- เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์. (2561). การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดภาคกลาง. ในวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี
- Robbins, S. P. (1990). Organization Theory: Structure, Design, and Applications (3 edition). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Schein, H. E. (1970). Organization psychology (2nd ed.). Englewood Cliffs:
- Yamane, T. (1967). Statistic: An Introductory Analysis. New York: Harper & Row.