



ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล
อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

THE EFFECTIVENESS OF SUB-DISTRICT ADMINISTRATION
ORGANIZATIONAL IN MUEANG DISTRICT,
UBON RATCHATHANI PROVINCE

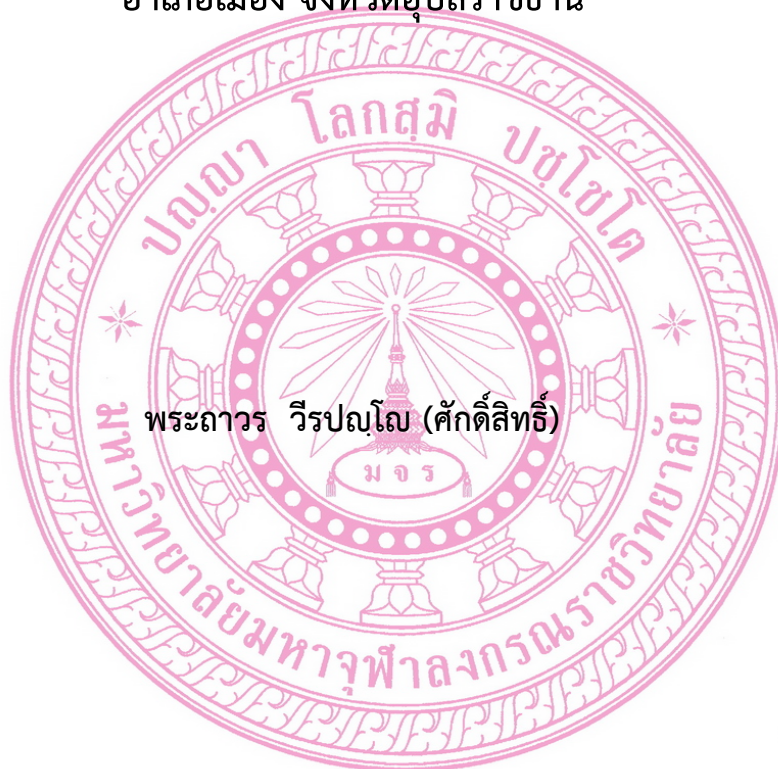


พระถาวร วีรพลโย (ศักดิ์สิทธิ์)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการพัฒนสังคม
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๖



ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล
อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการพัฒนาสังคม
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๖

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)



**THE EFFECTIVENESS OF SUB-DISTRICT ADMINISTRATION
ORGANIZATIONAL IN MUEANG DISTRICT,
UBON RATCHATHANI PROVINCE**



Phra Thavone Virapañño (Saksith)

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of
The Requirement for the Degree of
Master of Arts
(Social Development)

Graduate School
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
Bangkok, Thailand
C.E. 2013

(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับ
วิทยานิพนธ์เรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัด
อุบลราชธานี” เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การพัฒนาสังคม

.....
(พระสุธีธรรมาวุธ, ผศ.ดร.)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ ประธานกรรมการ
(พระครูปริยัติกิตติธำรง, ผศ.ดร.)
..... กรรมการ
(รศ. (พิเศษ) ดร.วิชชุดา หุ่นวิไล)
..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.เดชา กัปโก)
..... กรรมการ
(ผศ.ดร.โกนิษฐ์ ศรีทอง)
..... กรรมการ
(รศ.นงลักษณ์ วัฒนสิงห์)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร.โกนิษฐ์ ศรีทอง ประธานกรรมการ
รศ.นงลักษณ์ วัฒนสิงห์ กรรมการ

ชื่อผู้วิจัย
(พระถาวร วีรบุญโถ)

ชื่อวิทยานิพนธ์ : ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ผู้วิจัย : พระถาวร วีระปัญโญ (ศักดิ์สิทธิ์)

ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาสังคม)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

: ผศ.ดร.โกนิฐฐ์ ศรีทอง ป.ธ. ๗, พธ.บ., M.A., Ph.D. (Sociology)

: รศ.นงลักษณ์ วัฒนสิงห์ พบ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) เกียรตินิยมดีมาก

วันสำเร็จการศึกษา : ๕ มีนาคม ๒๕๕๗

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ๓ ประการ คือ ๑. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ๒. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ๓. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าพนักงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ขององค์กร และผู้เกี่ยวข้องที่อยู่เฉพาะเขตภายในเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน ๑๓๐ คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด ๖๓๗ คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Simple Random Sampling) การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากร คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's post hoc comparison)

ผลการวิจัยพบว่า

๑. ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ทั้ง ๕ ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการให้บริหารงบประมาณ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการบริหารสาธารณะ และด้านการให้บริการงานองค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับรองลงมา ตามลำดับ

๒. ผลการทดสอบสมมติฐาน คือ คณะผู้บริหารที่มีอายุ วุฒิการศึกษา และตำแหน่งต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ว่า คณะผู้บริหารที่มีอายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน ส่วนคณะผู้บริหารที่มีเพศ ประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐาน

๓. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขในการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี คือ คณะผู้บริหารและประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี ได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ เป็นเป้าหมายของ องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนต้องเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลด้วย ควรมีการพิจารณาวางแผนเกี่ยวกับโครงการในการพัฒนาของหมู่บ้านให้ชัดเจน

Thesis Title : The Effectiveness of Sub-District Administration Organizational in Mueang District, Ubon Ratchathani Province

Researcher : Phra Thavone Virapañño (Saksith)

Degree : Master Of Arts (Social Development)

Thesis Supervisory Committee

: Asst. Prof. Dr. Konit Srithong, Pali VII, B.A., M.A., Ph.D. (Sociology)

: Assoc. Prof. Nonglak Wathanasingha, M.A.(Pub. Admin)

Date of Graduation : 5 March 2014

ABSTRACT

This research consisted of three objectives, namely 1) to investigate the levels of Effectiveness of the sub-district administration organization in Mueang District, Ubon Ratchathani Province, 2) to compare the Effectiveness of the sub-district administration organization in Mueang District, Ubon Ratchathani Province, and 3) to explore problems, obstacles, and recommendations regarding Effectiveness of sub-district administration organization in Mueang District, Ubon Ratchathani Province.

The present study was quantitative research. The study sample consisted of 130 out of the total of 637 government officials and related persons working in the municipality under the sub-district organization administration in Mueang District, Ubon Ratchathani Province. A questionnaire was used in data collection, and a computer program was employed in data analysis-both descriptive statistics of frequency, percentage, mean, and standard deviation and inferential statistics t-test, One-Way ANOVA, and Scheffe's post hoc comparison.

The study findings were as follows:

1. The overall Effectiveness of the sub-district administration organization in Mueang District, Ubon Ratchathani Province was at a high level. When considering each of the five aspects, it was found that the Effectiveness of the sub-district development planning was at a high level, while the Effectiveness of the budget administration aspect, the participation aspect, the public administration aspect, and the service provision aspect was at a moderate level.

2. As regards hypothesis testing, it was found that the administrators who were different in age, educational background, and position had different levels of Effectiveness in the sub-district administration organization in Mueang District, Ubon Ratchathani Province with statistical significance at the 0.05 level, which supported the hypothesis. On the other hand, the administrators who were different in gender and work experience had different levels of Effectiveness in the sub-district administration organization in Mueang District, Ubon Ratchathani Province with no statistical significance at the 0.05 level, which did not support the hypothesis.

3. As regards problems, obstacles, and recommendations regarding development of Effectiveness in the sub-district administration organization in Mueang District, Ubon Ratchathani Province, it was found that the administrators and the people had a good living standard, they received facilities and convenience, and their needs were met, which were the goals of the sub-district administration organization in Mueang District, Ubon Ratchathani Province. In order to effectively reach the goals, the people need to participate in operations of the sub-district administration organization in Mueang District, Ubon Ratchathani Province. Also, plans to implement projects to further develop the villages under the sub-district administration organization in Mueang District, Ubon Ratchathani Province should also be clarified.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยอาศัยความเมตตาอนุเคราะห์ ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ พระครูปริยัติกิตติธำรง, ผศ.ดร. เป็นประธานกรรมการ รศ.ดร.วิษุตา พุ่มวิไล อาจารย์ ดร.เดชา กัปโก ผศ.ดร.โกนิญฐ์ ศรีทอง และ รศ.นงลักษณ์ วัฒนสิงห์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และดูแลเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือในการปรับปรุงแก้ไขงานด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ และอนุโมทนาขอบคุณไว้ในโอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณและอนุโมทนาขอบคุณ คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ประกอบด้วย พระสุธีธรรมานุวัตร, ผศ.ดร. อาจารย์ พระมหาสมกลยาโน, ดร., รศ.ดร.เอี่ยมทิพย์ ศรีทอง, ผศ.ดร.ชัยยันต์ ชีโนกุล, อาจารย์ ผดุง วรรณทอง และอาจารย์ เดช ชูจันทร์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ช่วยตรวจสอบความถูกต้องทั้งด้านภาษา เนื้อหาระเบียบวิธี และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขออนุโมทนาขอบคุณ นายกเทศมนตรีนครอุบลราชธานี นายกเทศมนตรีเมืองแฉะแม นายกเทศมนตรีตำบลอุบล นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลปทุม นายกเทศมนตรีตำบลขามใหญ่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไร่น้อย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกระโสม นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดลาด นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปะอาว และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย รวมถึงขออนุโมทนาขอบคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ และขออนุโมทนาขอบคุณ คณาจารย์ทุกรูป/ท่าน ภายในคณะสังคมศาสตร์ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิทยากร ประสพการณ์ ถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ และเป็นกำลังใจมาโดยตลอด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยทุกท่านที่ได้อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือ และขอขอบคุณนิสิตการพัฒนาสังคม รุ่นที่ ๑ ทุกรูป/คน ที่ให้กำลังใจและเป็นที่ปรึกษาด้วยดี และขออุทิศบุญกุศลนี้แด่ท่านผู้รู้ทั้งหลาย ซึ่งเป็นเจ้าของตำราที่ใช้ในการวิจัยและศึกษาค้นคว้า ท่านที่มีบุญคุณทุกท่าน ครู อุปัชฌาย์ อาจารย์ คุณพ่อจัน-คุณแม่กัน ศักดิ์สิทธิ์ โดยเฉพาะคุณพ่อเจริญ-คุณแม่อินทิพร เพื่องอารมย์ และพี่น้องาวิน เพื่องอารมณ ญาติพี่น้องทุกคน ที่ได้ให้ความรัก เป็นกำลังใจ และให้ความช่วยเหลือในทุกๆ ด้านเสมอมา

พระถาวร วีรปโย (ศักดิ์สิทธิ์)

๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(ก)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(ค)
กิตติกรรมประกาศ	(จ)
สารบัญ	(ฉ)
สารบัญตาราง	(ญ)
สารบัญแผนภูมิ	(ท)
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๔
๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๔
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๔
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๖
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๖
๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับการวิจัย	๖
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๘
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	๘
๒.๑.๑ ความหมายของประสิทธิภาพ	๘
๒.๑.๒ แนวคิดการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	๑๑
๒.๑.๓ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน	๑๒
๒.๑.๔ แนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน	๑๗
๒.๑.๕ ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	๑๙
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	๒๑
๒.๒.๑ ความหมายของการให้บริการ	๒๑
๒.๒.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	๒๙

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
๒.๒.๓ ประเภทของงานบริการ	๓๔
๒.๒.๔ ลักษณะของการให้บริการ	๓๕
๒.๒.๕ คุณภาพการให้บริการ	๓๗
๒.๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	๔๐
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น	๔๘
๒.๓.๑ หลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization)	๔๘
๒.๓.๒ ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น	๔๙
๒.๓.๓ หน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น	๕๐
๒.๓.๔ องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น	๕๑
๒.๓.๕ องค์การบริหารส่วนตำบล	๕๔
๒.๓.๖ ความสำคัญของการวางแผน	๕๖
๒.๓.๗ ประโยชน์ของการวางแผน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	๕๗
๒.๓.๘ หลักการจัดทำแผนแบบมีส่วนร่วม	๕๗
๒.๓.๙ ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่น	๖๕
๒.๓.๑๐ ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น	๖๙
๒.๔ ข้อมูลพื้นที่วิจัย : อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี	๗๐
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗๐
๒.๕.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ	๗๐
๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	๗๔
๒.๕.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ	๗๗
๒.๖ กรอบแนวคิดการวิจัย	๘๐
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๘๒
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๘๒
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๘๒
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๘๓
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๘๖
๓.๕ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๘๖

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๔ ผลการวิจัย	๘๘
๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และการแปลความหมายจากค่าร้อยละ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้	๘๙
๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ใช้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลเป็นความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ได้ผลวิเคราะห์ดังนี้	๙๒
๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน	๙๘
๔.๔ ผลการวิเคราะห์ถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และเรียงลำดับความถี่ (Frequency)	๑๐๗
๔.๕ องค์ความรู้จากการวิจัย	๑๑๒
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	๑๑๘
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๑๑๙
๕.๑.๑ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๑๙
๕.๑.๒ ผลการทดสอบสมมติฐาน	๑๑๙
๕.๑.๓ สรุปปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี	๑๒๒

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๑๒๓
๕.๒.๑ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ทั้ง ๕ ด้าน	๑๒๓
๕.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบวุฒิการศึกษาที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี	๑๒๕
๕.๒.๓ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประสิทธิภาพ ในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัด อุบลราชธานี	๑๒๖
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๒๘
๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	๑๒๘
๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ	๑๒๘
๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	๑๒๙
บรรณานุกรม	๑๓๐
ภาคผนวก	๑๓๙
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๔๐
ภาคผนวก ข ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)	๑๔๗
ภาคผนวก ค ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Try out)	๑๕๒
ภาคผนวก ง รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเพื่อการวิจัย	๑๕๕
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพ ของเครื่องมือในการวิจัย	๑๕๗
ภาคผนวก ฉ หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบความ เที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Try Out)	๑๖๓
ภาคผนวก ช หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	๑๖๕
ประวัติผู้วิจัย	๑๖๙

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๓.๑. แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๘๓
๔.๑ แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	๘๙
๔.๒ แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษา	๘๙
๔.๓ แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง	๙๐
๔.๔ แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	๙๐
๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวม และจำแนกเป็นรายด้าน	๙๑
๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล และจำแนกเป็นรายข้อ	๙๖
๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการมีส่วนร่วมและจำแนกเป็นรายข้อ	๙๓
๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการบริหารงบประมาณและจำแนกเป็นรายข้อ	๙๔
๔.๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการให้บริการสาธารณะและจำแนกเป็นรายข้อ	๙๕
๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลและจำแนกเป็นรายข้อ	๙๖

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
๔.๑๑ การทดสอบสมมติฐานที่ว่า คณะผู้บริหารที่มีเพศ ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน	๙๗
๔.๑๒ การทดสอบสมมติฐานที่ว่า คณะผู้บริหารที่มีอายุ ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน อันประกอบด้วยอายุ ๑. ต่ำกว่า ๓๐ ปี ๒. ๓๑-๓๙ ปี ๓. ๔๐-๔๙ ปี และ ๔. ๕๐ ปีขึ้นไป	๙๘
๔.๑๓ การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการมีส่วนร่วม เป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) จำแนกตามอายุ	๙๙
๔.๑๔ การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการให้บริการสาธารณะ เป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) จำแนกตามอายุ	๑๐๐
๔.๑๕ การทดสอบสมมติฐานที่ว่า คณะผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษา ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน อันประกอบด้วยวุฒิการศึกษา ๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี ๒. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ ๓. สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐๐
๔.๑๖ การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวม เป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) จำแนกโดยรวมทุกด้าน	๑๐๑
๔.๑๗ การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ด้านเทคโนโลยีภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) จำแนกตามระดับวุฒิการศึกษา	๑๐๒
๔.๑๘ การทดสอบสมมติฐานที่ว่า คณะผู้บริหารที่มีตำแหน่ง ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน อันประกอบด้วยตำแหน่ง ๑. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ๒. รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และ ๓. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล	๑๐๒

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
๔.๑๙ การทดสอบสมมติฐานที่ว่า คณะผู้บริหารที่มีตำแหน่ง ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน อันประกอบด้วยตำแหน่ง ๑. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ๒. รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และ ๓. สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล	๑๐๒
๔.๒๐ การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล เป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's) จำแนกตามตำแหน่ง	๑๐๓
๔.๒๑ การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการมีส่วนร่วม เป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's) จำแนกตามตำแหน่ง	๑๐๔
๔.๒๒ การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการให้บริการสาธารณะ เป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's) จำแนกตามตำแหน่ง	๑๐๔
๔.๒๓ การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี รวมทุกด้าน เป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's) จำแนกตามตำแหน่ง	๑๐๕
๔.๒๔ การทดสอบสมมติฐานที่ว่า คณะผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน อันประกอบด้วย ประสบการณ์การทำงาน ๑. ๕ ปี ๒. ๖-๙ ปี ๓. ๑๐-๑๔ ปี ๔. ๑๕-๑๙ ปี และ ๕. ๒๐ ปีขึ้นไป	๑๐๕
๔.๒๕ ผลการวิเคราะห์ถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล หมายถึง แผนในการพัฒนาตำบล	๑๐๖

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๔.๒๖	ผลการวิเคราะห์ถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จัง อุบลราชธานี ด้านการมีส่วนร่วม หมายถึง การมีส่วนร่วมในการวางแผน	๑๐๗
๔.๒๗	ผลการวิเคราะห์ถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จัง อุบลราชธานี ด้านการบริหารงบประมาณ หมายถึง การใช้งบประมาณเพื่อ การพัฒนา	๑๐๘
๔.๒๘	ผลการวิเคราะห์ถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จัง อุบลราชธานี ด้านการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การเอาใจใส่ต่อปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชน	๑๐๙
๔.๒๙	ผลการวิเคราะห์ถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จัง อุบลราชธานี ด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง การ พัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล	๑๑๑

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
๒.๑ แสดงโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล	๖๔
๒.๒ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแผนพัฒนาระดับต่างๆ กับแผนพัฒนาท้องถิ่น	๖๘
๒.๓ แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	๘๑
๔.๑ แสดงองค์ความรู้จากการวิจัย	๑๑๓



บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อำเภอเมือง เป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดอุบลราชธานี ตั้งอยู่ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีพื้นที่ ๖๕๕,๖๘๒ ตารางกิโลเมตร อยู่ในตัวจังหวัดอุบลราชธานี การปกครองแบ่งออกเป็น ๑๓ แห่ง ประกอบด้วยเทศบาล จำนวน ๖ แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล ๗ ตำบล ๑๕๕ หมู่บ้าน มีประชากรประมาณ ๙๖,๒๒๓ คน ประชาชนส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการปกครอง ไม่สนใจในด้านการเมือง ประชาชนส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกรรม เช่น อาชีพทำนา ทำสวน เลี้ยงสัตว์ และอื่นๆ การประกอบอาชีพด้านการเกษตรกรรม มีผลผลิตตกต่ำ ต้องใช้ต้นทุนในการผลิตสูง จึงทำให้ประชาชนในพื้นที่ประสบกับปัญหาผลผลิตทางอาชีพด้านการเกษตรเป็นส่วนใหญ่^๑

จากเหตุดังกล่าว รัฐบาลจึงมีความมุ่งหมายที่จัดตั้งองค์กรปกครองท้องถิ่น ก็เพื่อกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสปกครองตนเองบริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเอง สามารถสนองความต้องการโดยรวมของท้องถิ่นได้อย่างกว้างขวาง สามารถบริหารงานได้อย่างประหยัด มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพ โดยมีความเชื่อว่าประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาความต้องการของท้องถิ่นนั้นๆ ดีกว่าบุคคลอื่น และยังมีความผูกพันกับท้องถิ่นนั้นๆ ด้วย^๒

แต่เดิมนั้น ที่ตั้งเมืองอุบลราชธานี มิได้รับการยกฐานะเป็นสุขาภิบาลมาก่อน ท้องถิ่นจึงเข้าสู่ระบบการปกครองเป็นครั้งแรก โดยได้รับการสถาปนาเป็น “เทศบาลเมืองอุบลราชธานี” เมื่อวันที่ ๒๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๔๗๘ โดยผลของพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๖ และพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองอุบลราชธานี ในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ ๕๒ ตอนที่ ๗๙ ลงวันที่ ๒๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๔๗๘ การจัดตั้งเทศบาลในขั้นต้น มีเนื้อที่ ๑.๖๕ ตารางกิโลเมตร ต่อมา เมื่อเมืองมีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ได้มีการประกาศขยายเขตเทศบาลอีก ๒ ครั้ง คือ ประกาศขยายเขตโดยพระราชกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๔๘๐ กับพระราชกฤษฎีกาขยายเขต พ.ศ. ๒๔๙๙ อันมีเนื้อที่ ๕.๓๐ ตารางกิโลเมตร เป็นครั้งแรก โดยประกาศขยายเขต ตั้งแต่วันที่ ๒๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๒๔ เป็นครั้งที่ ๒

^๑กรมการปกครอง, “กองราชการส่วนตำบล”, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๔๒), หน้า ๓. (อัดสำเนา).

^๒กรมการปกครอง, “การกระจายอำนาจ”, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๓๙), หน้า ๑. (อัดสำเนา).

โดยมีเนื้อที่ ๒๙.๐๔ ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมเนื้อที่ตำบลในเมือง พร้อมทั้งบางส่วนของตำบลแจระแม ตำบลขามใหญ่ ตำบลปทุม ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา และต่อมาได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง “เทศบาลนครอุบลราชธานี” จังหวัดอุบลราชธานี พ.ศ. ๒๕๔๒ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม ๑๑๖ ตอนที่ ๑๔ ก. วันที่ ๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๔๒ และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๔๒ เป็นต้นมา^๓

ในปัจจุบัน องค์การปกครองท้องถิ่นในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จึงสามารถแบ่งเขตปกครองเป็น ๑๓ แห่ง คือ เทศบาล จำนวน ๖ แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล ๗ แห่ง ตามลำดับ โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น มีชื่อย่อเป็นทางการว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล” มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ ๖ พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ ๑๕๐,๐๐๐ บาท^๔

องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละสองคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น กรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใด มีเพียง ๑ หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๖ คน และในกรณีมีเพียง ๒ หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ ๓ คน องค์การบริหารส่วนตำบล มีนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ๑ คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบใหม่ที่รัฐบาลได้จัดตั้งขึ้น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๘ โดยการยกฐานะจากสภาตำบล ในครั้งแรกได้ประกาศตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๖๑๙ แห่ง เมื่อวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๓๘ และจนถึงปัจจุบัน รัฐบาลได้ประกาศยกฐานะสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีจำนวนทั้งสิ้น ๖,๗๔๔ แห่ง ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบล มีทั้งสิ้น ๖,๗๔๖ แห่ง^๕

^๓วิกิพีเดีย สารานุกรม, **เทศบาลนครอุบลราชธานี**, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://th.wikipedia.org/wiki/> [สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๐ ก.พ. ๒๕๕๖].

^๔กรมการปกครอง, “การกระจายอำนาจ”, หน้า ๑. (อัสสเน).

^๕กรมการปกครอง, “กองราชการส่วนตำบล”, หน้า ๔-๗. (อัสสเน).

องค์การบริหารส่วนตำบล มีรูปแบบโครงสร้างคล้ายๆ กับการปกครองท้องถิ่นรูปแบบอื่นๆ กล่าวคือมีสมาชิกมาจากการเลือกตั้งของประชาชน มีฝ่ายนิติบัญญัติ มีฝ่ายบริหาร มีพนักงานประจำ มีพื้นที่ มีงบประมาณ มีอำนาจหน้าที่ มีภารกิจในการให้บริการสาธารณะต่างๆ ตามที่รัฐบาลกลางกระจายอำนาจให้ และมีอิสระในการบริหารงานภายใต้กฎหมายกำหนดทำหน้าที่ที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล ก็ได้แก่ การพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้มีความเจริญ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ ทางบกจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสาธารณูปโภคพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นให้มีความเป็นอยู่ที่ดี และการดูแล ตลอดจนการบำรุงรักษา อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การที่รัฐบาลได้กระจายอำนาจในการปกครองให้ท้องถิ่นดำเนินการ ก็เนื่องจากรัฐบาลมีภาระหน้าที่รับผิดชอบมากมาย ไม่สามารถที่จะปกครองดูแลให้บริการสาธารณะต่างๆ แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง และลดปัญหาความซ้ำซ้อน ปัญหาความล่าช้า อันเกิดจากการสั่งงานจากส่วนกลาง^๖

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ตั้งอยู่ในชนบทเป็นส่วนใหญ่ มีจำนวนมากครอบคลุมพื้นที่เกือบทุกตำบลหมู่บ้าน หากองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเข้มแข็งสามารถบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพสามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างครอบคลุม ก็จะส่งผลให้ประชาชนในท้องถิ่นหรือชนบท ซึ่งเป็นประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ ได้รับการดูแลเอาใจใส่พัฒนาแก้ไข บรรเทาปัญหาต่างๆ อย่างทัน่วงที อันจะนำไปสู่ความอยู่ดีมีสุขของประชาชน ทั้งประเทศและในทางตรงกันข้าม หากองค์การบริหารส่วนตำบลบริหารงานบกพร่องขาดศักยภาพ ก็จะทำให้เกิดความเสียหายเกิดความสูญเสียแก่บ้านเมืองและประเทศชาติอย่างใหญ่หลวง^๗

ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งเคยปฏิบัติงานร่วมกับองค์กร/หน่วยงานดังกล่าวนี้เป็นประจำ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีศักยภาพยิ่งขึ้น โดยเลือกพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี เป็นพื้นที่ทำการศึกษาวิจัย เนื่องจากเห็นว่า เป็นอำเภอที่มีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นตัวเมือง ทั้งนี้ สภาพการเป็นอยู่ของประชาชน ก็มีการประกอบอาชีพในลักษณะใกล้เคียงกับจังหวัดอื่นๆ ซึ่งเหมาะสมที่จะเป็นพื้นที่ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้เป็นอย่างดี

^๖ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, “ข้อมูลพื้นฐานอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี”, (สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานส่วนท้องถิ่น, ๒๕๔๖), หน้า ๘. (อรรถาธิบาย).

^๗ เรื่องเดียวกัน.

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๓.๑ ระดับประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับไหน

๑.๓.๒ ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี เป็นอย่างไร

๑.๓.๓ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี มีอะไรบ้าง

๑.๔ ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี” ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

๑.๔.๑ ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการมุ่งศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยจำแนกรอบข้อมูลที่จะศึกษาเป็น ๕ ด้าน คือ

- ๑) ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล
- ๒) ด้านการมีส่วนร่วม
- ๓) ด้านการบริหารงบประมาณ
- ๔) ด้านการให้บริการสาธารณะ
- ๕) ด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านตัวแปร

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านตัวแปรของการวิจัยไว้ ๒ ประเภท คือ

๑. ตัวแปรต้น (Independent Variables) ผู้วิจัยแบ่งข้อมูลของตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน

๒. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ใน ๕ ด้าน คือ

- ๑) ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล
- ๒) ด้านการมีส่วนร่วม
- ๓) ด้านการบริหารงบประมาณ
- ๔) ด้านการให้บริการสาธารณะ
- ๕) ด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑) ประชากร ได้แก่ คณะผู้บริหารงานในเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี รวมจำนวนทั้งสิ้น ๖๓๗ คน

๒) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คณะผู้บริหารงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน ๑๓๐ คน จำแนกเป็นนายกเทศมนตรี ๕ คน รองนายกเทศมนตรี ๑๐ คน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ๕ คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ๑๐ คน สมาชิกสภาเทศบาล และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รวมถึงเจ้าพนักงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่องค์กร ๑๐๐ คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเปรียบเทียบตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan)^๕ ดังปรากฏในตารางที่ ๓.๑

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะเขตภายในพื้นที่เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน ๑๐ แห่ง จากจำนวนทั้งสิ้น ๑๓ แห่ง โดยแบ่งออกเป็นเขตเทศบาลนคร ๑ แห่ง เทศบาลเมือง ๑ แห่ง เทศบาลตำบล ๓ แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล ๕ แห่ง ได้แก่ ๑) เทศบาลนครอุบลราชธานี ๒) เทศบาลเมืองแจระแม ๓) เทศบาลตำบลอุบล ๔) เทศบาลตำบลปทุม ๕) เทศบาลตำบลขามใหญ่ ๖) องค์การบริหารส่วนตำบลไรร้อย ๗) องค์การบริหารส่วนตำบลกระโสบ ๘) องค์การบริหารส่วนตำบลกุดลาด ๙) องค์การบริหารส่วนตำบลปะอว และ ๑๐) องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ

^๕อ้างถึงใน สงศรี ชมพูนุช, **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**, (นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยมหาสารคามวิทยาเขตศรีธรรมราช, ๒๕๕๔), หน้า ๑๑๓.

๑.๔.๕ ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการศึกษา ค้นคว้าและวิจัย ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ รวมเป็นระยะเวลา ๖ เดือน

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน คือ คณะผู้บริหารงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

๑.๖.๑ ประสิทธิภาพ หมายถึง การที่คณะผู้บริหารงานภายในเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี มีความสามารถในการปฏิบัติงานภายในองค์กร/หน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ และให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๑.๖.๒ องค์การ หมายถึง หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน ๑๐ แห่ง ได้แก่ เทศบาลนคร ๑ แห่ง เทศบาลเมือง ๑ แห่ง เทศบาลตำบล ๓ แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล ๕ แห่ง

๑.๖.๓ เพศ หมายถึง ลักษณะเพศชายหรือเพศหญิงของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ภายในเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

๑.๖.๔ อายุ หมายถึง การมีอายุบรรลุนิติภาวะของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๖.๕ วุฒิการศึกษา หมายถึง ระดับจบการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๖.๖ ตำแหน่ง หมายถึง การดำรงตำแหน่งอยู่ภายในหน่วยงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ตามกฎระเบียบของสภาตำบล และตามกฎหมายอื่นๆ

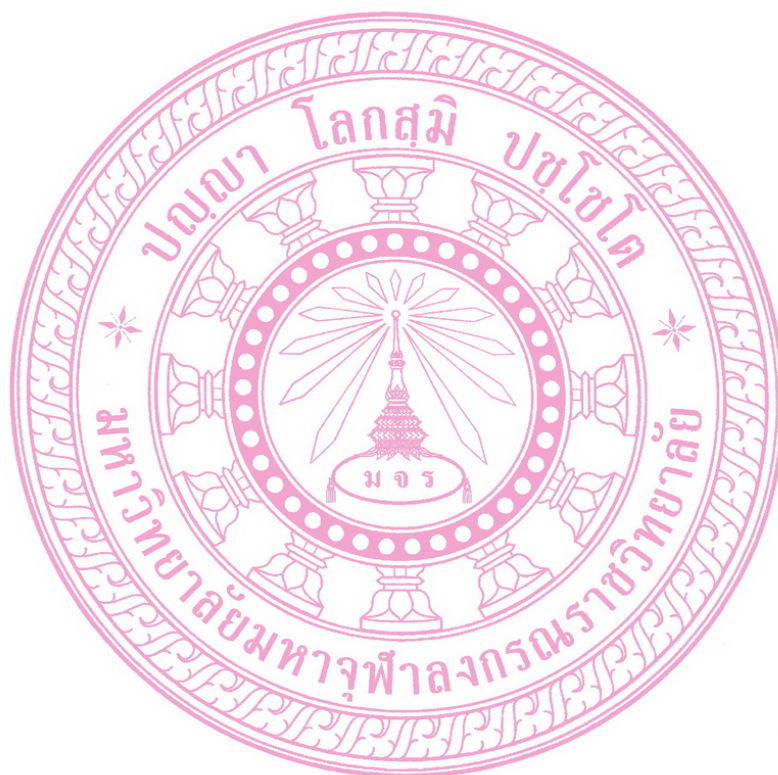
๑.๖.๗ ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงาน การให้บริการ การอำนวยความสะดวก การดูแล และการรักษาความปลอดภัยให้แก่ประชาชนภายในหน่วยงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

๑.๗ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๗.๑ ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

๑.๗.๒ ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี

๑.๗.๓ ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี



บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี” โดยผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- ๒.๑ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
- ๒.๒ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๔ ข้อมูลพื้นที่วิจัย : อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี
- ๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

๒.๑.๑ ความหมายของประสิทธิภาพ

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามไว้ดังนี้

ติน ปรัชญพฤทธิ์ ได้ให้ความหมายไว้ในหนังสือ “ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์” ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นก็คือ การลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุ และบุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่ม ความแม่นยำ ความเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น^๑

ทิพาดี เมฆสุวรรณ ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพไว้ว่า มีความหมายรวมถึงผลผลิตและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิมประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่

^๑ติน ปรัชญพฤทธิ์, ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓๐.

การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ^๒

ระพี แก้วเจริญ และจิตยา สุวรรณขุ ได้กล่าวถึง ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง คล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ^๓

ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน^๔

วิทยา ด้านอรรถกถา ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน^๕

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญ ลักขิตานนท์ และสมชาย หิรัญกิตติ ได้ให้ความหมายไว้ในหนังสือศัพท์การบริหารว่า ประสิทธิภาพ มีหลายความหมาย ดังนี้

๑) ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการด้วยการใช้พลังงาน เวลา วัสดุ หรือปัจจัยอื่น ๆ ต่ำที่สุด

๒) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด^๖

สมพงษ์ เกษมสิน ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การทำงานที่ต้องให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่า งานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ ก็พิจารณาได้จากผลงาน^๗

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่า ทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา

^๒ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๘), หน้า ๒.

^๓ระพี แก้วเจริญ และจิตยา สุวรรณขุ, การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในระดับบริหารอาวุโส, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี, ๒๕๑๐), หน้า ๕.

^๔ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์ดับบลิวเคชั่นส์, ๒๕๔๖), หน้า ๖๖๗.

^๕วิทยา ด้านอรรถกถา, การบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : เอิร์ดเวย์ เอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๔๖), หน้า ๓๔.

^๖ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์ และสมชาย หิรัญกิตติ, ศัพท์การบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า ๙๑-๙๒.

^๗สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๑๙), หน้า ๑๒.

ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพ จึงหมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพ และความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงานและงบประมาณน้อย^๙

อุทัย หิรัญโต ได้กล่าวถึงคำว่า “ประสิทธิภาพ” ในวงการธุรกิจ หรือการจัดการที่ได้รับ ผลกำไรหรือขาดทุน สำหรับในการบริหารราชการในทางปฏิบัติวัดได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพที่ใช้ ในวงราชการ จึงหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดความพึงพอใจและประโยชน์แก่สังคม แต่ประสิทธิภาพในวงราชการจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคม จึงไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไร เพราะงานบางอย่าง ถ้าทำประหยัดอาจจะมีประสิทธิภาพ ลักษณะการบริหารที่มีประสิทธิภาพ คือ การบรรลุเป้าหมาย แต่การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ คือ การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผล อย่างรวดเร็ว งานเสร็จทันเวลา ถูกต้อง เป็นต้น^๙

คาร์เตอร์ วี กู๊ด (Carter v. Good) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถสำเร็จที่ทำให้ เกิดความสำเร็จตามความปรารถนาโดยใช้เวลา และความพยายาม เล็กน้อย ก็สามารถให้ผลงานที่ได้สำเร็จลงอย่างสมบูรณ์^{๑๐}

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิต และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เพื่อให้ได้ผลการ ดำเนินงานที่ได้กำหนดไว้ และเพื่อผลกำไรขององค์กร และประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัย และกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำหนดการ แสดงประสิทธิภาพ ของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่าย ในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรสูงกว่าต้นทุนเท่าไร ยิ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพ มากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะ การใช้เงิน วัสดุ คน และเวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความ จำเป็น รวมถึงการใช้กลยุทธ์ หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว และมีคุณภาพ

^๙สัญญา สัญญาวิวัฒน์, ทฤษฎีองค์กรประสิทธิภาพ, **รวมบทความสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา**, (กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๑๑๔.

^๙อุทัย หิรัญโต, **หลักการบริหารบุคคล**, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๕), หน้า ๑๒๐-๑๒๓.

^{๑๐}Carter V., Good, **Dictionary of Education**, (New York: McGraw-Hill Book Company, 1973), p. 193.

๒.๑.๒ แนวคิดการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

แนวคิดในเรื่องการทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้นได้มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปปัจจัยที่สำคัญในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ หรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการทำงานที่น่าสนใจ ดังนี้

คาร์ทซ์ และคาห์น (Kartz and Kahn) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์การในระบบเปิด (Open System) ได้เสนอแนวคิดโดยได้ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบต่อประสิทธิผลขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้นๆ ปัจจัยต่างๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ซึ่งเป็นความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย^{๑๑}

เฮิร์ซเบิร์ก (Hertzberg) ได้เสนอแนวคิดโดยการนำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจ และมีประสิทธิภาพได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงาน และไม่พอใจในการทำงาน พบว่า บุคคลที่พอใจในการทำงานนั้น ประกอบด้วยปัจจัยดังนี้^{๑๒}

- ๑) การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
- ๒) การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานเสร็จ
- ๓) ลักษณะเนื้อหาของงานที่น่าสนใจ
- ๔) การได้รับความรับผิดชอบมากขึ้น
- ๕) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- ๖) การที่ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

- ๑) นโยบายการบริหารขององค์กร
- ๒) การควบคุมบังคับบัญชา

^{๑๑}Kartz and Kahn, *The Social Psychology of Organization*, (New York: John Wiley & Sons, 1987), p. 121.

^{๑๒}Hertzberg, *Motivation Moral and Money*, (New York: Psychology Co., 1968), p. 24.

- ๓) สภาพการทำงาน
- ๔) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน
- ๕) ค่าตอบแทน
- ๖) สถานภาพ
- ๗) การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว
- ๘) ความปลอดภัย

สมยศ นาวิการ ได้กล่าวถึง แนวคิดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กร คือ^{๑๓}

- ๑) กลยุทธ์ (Strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งในองค์กร โอกาส และอุปสรรค
- ๒) โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การทำงาน
- ๓) ระบบ (System) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย
- ๔) แบบ (Style) แบบของการบริหารของผู้บริหาร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
- ๕) บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์กร
- ๖) ความสามารถ (Skill)
- ๗) ค่านิยม (Share Value) ค่านิยมของคนในองค์กร

สรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานให้มีประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบสำคัญที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือสำเร็จตามเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ ได้แก่ การกำหนด กลยุทธ์ ระบบโครงสร้างองค์กร รูปแบบการบริการบุคลากร ค่านิยมของคนในองค์กร ความต้องการทั่วไปรวมถึงสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ถ้าได้รับการตอบสนองการทำงานก็มีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองการทำงานก็ไม่มีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

๒.๑.๓ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ชื่น สุขศิริ ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานออกเป็น ๒ ประเภท คือ ปัจจัยทางกายและปัจจัยทางใจ^{๑๔}

^{๑๓}สมยศ นาวิการ, การตัดสินใจของผู้บริหาร, (กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ, ๒๕๔๕), หน้า ๕.

^{๑๔}ชื่น สุขศิริ, จิตวิทยาอุตสาหกรรม, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุตรไพศาล, ๒๕๓๙), หน้า ๑๒๕-

๑) ปัจจัยทางกาย ประกอบด้วย

(๑) การฝึกฝน คนที่ทำงานโดยไม่มีการพักผ่อน ย่อมทำให้เกิดร่างกายอ่อนเพลีย ความชำนาญลดน้อยลงไป ประสิทธิภาพในการทำงานจะต่ำลง ซึ่งการพักผ่อนจะก่อให้เกิดผลดี ผลผลิตจะเพิ่มขึ้นทั้งปริมาณและคุณภาพ อุบัติเหตุในโรงงานลดลง สามารถกำจัด ความเบื่อหน่าย และสิ่งไม่น่าสนใจออกไปได้ รวมถึงความตึงเครียดลดน้อยลง

(๒) ช่วงเวลาการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรทำงาน เกินกว่า ๘ ชั่วโมง ต่อหนึ่งวัน หรือประมาณสัปดาห์ละ ๔๐ ชั่วโมง หากทำงานมากกว่านี้ ประสิทธิภาพสุขอนามัย กำลังและความสามารถจะลดน้อยลงไป

(๓) สุขภาพอนามัย ซึ่งถ้าสุขภาพร่างกายไม่ดี ย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างแน่นอน

(๔) อากาศ สภาพอากาศ ในสถานที่ทำงาน ถ้ามีความเหมาะสมและถูกสุขลักษณะ ในเรื่องช่องถ่ายเทอากาศ ความสะอาด อุณหภูมิ รวมถึงแสงสว่างและท่อระบายน้ำ ย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

๒) ปัจจัยทางใจ ประกอบด้วย

(๑) แรงจูงใจ ซึ่งถ้าบุคคลใดขาดแรงจูงใจ ความสุขสบายทางกายดังกล่าวข้างต้นก็ไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ แรงจูงใจของคนงาน ได้แก่ การสนองความต้องการหน้าที่การงานมั่นคง สุขภาพอนามัย โอกาสการส่งเสริมหรือให้รางวัลต่างๆ

(๒) ความเบื่อหน่าย ซึ่งเกิดมาจากใจ และทำให้ร่างกายและจิตใจ สูญเสียพลังซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลขัดต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

(๓) การปฏิบัติงาน ระหว่างการปฏิบัติงานต้องไม่มีอะไรมารบกวน ในกรณีนี้จำเป็นต้องป้องกันและกำจัดเสียงรบกวน อุปสรรคและสิ่งรำคาญใจต่างๆ ออกไปเพื่อที่จะได้ทำงานอย่างเต็มที่

(๔) การปรับอารมณ์ในการทำงาน อุบัติเหตุต่างๆ เกิดขึ้นเพราะความไม่ใส่ใจไม่ตั้งใจ ทำอย่างจริงจังสาเหตุเหล่านี้เกิดขึ้นเพราะปรับอารมณ์ไม่ได้มาตั้งแต่แรก การปรับอารมณ์ได้นั้น สภาพของงานต้องดี พอใจได้ และคนงานสามารถแก้ปัญหาส่วนตัวได้

(๕) ความแตกต่างทางความสนใจและบุคลิกลักษณะในกรณีที่อาชีพสอดคล้องกับความสนใจของผู้ปฏิบัติงาน ก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สอดคล้องประสิทธิภาพก็จะลดน้อยลงไป

ธงชัย สันติวงษ์ กล่าวว่าปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเรามีดังนี้

๑) ลักษณะนิสัยทำทางของพนักงาน ลักษณะนิสัยทำทาง หมายถึง ลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความคิดและการปฏิบัติตัวต่อสภาพแวดล้อมรอบๆ ตัว ซึ่งประกอบด้วยลักษณะทำทางเฉพาะของแต่ละบุคคล แรงจูงใจ ทศนคติ ค่านิยม ความสามารถ ความรู้สึกนึกคิดของตนเอง อารมณ์ รวมทั้งความเฉลียวฉลาด และลักษณะของพฤติกรรมของบุคคลอื่น ที่ปรากฏให้เห็น

๒) ความสามารถและเขาวนปัญญา ความสามารถ หมายถึง ความชำนาญ เชี่ยวชาญในด้านต่างๆ ซึ่งมีอยู่ในแต่ละบุคคล สำหรับเขาวนปัญญานั้น หมายถึง แนวโน้มหรือศักยภาพที่เกี่ยวกับความชำนาญที่สามารถพัฒนาให้เพิ่มขึ้นในแต่ละคน ซึ่งคนเราแต่ละคน ล้วนแต่มีความสามารถและเขาวนปัญญาแตกต่างกันไปในแต่ละด้าน ความสามารถ ความชำนาญ เขาวนปัญญาหรือศักยภาพที่จะเพิ่มพูนความชำนาญนั้น ก็คือ กลไกความนึกคิดและความคิดริเริ่มของแต่ละบุคคลนั่นเอง

๓) ทศนคติ หมายถึง คุณลักษณะที่มีความมั่นคงอย่างต่อเนื่องในด้านความคิด ความรู้สึกแนวทางในการปฏิบัติของพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือต่อความคิดของแต่ละบุคคล และต่อกลุ่มชน ส่วนค่านิยม หมายถึง ทศนคติที่มีลักษณะที่จะพยายามประเมินเกี่ยวกับสิ่งของ ความคิด ตัวบุคคลที่จะประเมินไปในทางใดทางหนึ่งว่าเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดีเสมอ

๔) การจูงใจ หมายถึง ชุตของทศนคติที่มีอยู่ในตัวเองแต่ละบุคคลซึ่งใช้สำหรับตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ โดยมีเป้าหมายและทิศทางที่แน่นอน แรงจูงใจเป็นสิ่งที่อยู่ในจิตใจของคนเรา ซึ่งมีแรงผลักดันและมีทิศทางที่ใช้กำกับพฤติกรรมของมนุษย์ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการนั้นๆ อิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับการสร้างสมประสบการณ์และเปลี่ยนแปลงลักษณะของแต่ละบุคคล จะแสดงให้เห็นถึงความสามารถ ทศนคติ แรงจูงใจ และลักษณะทำทางภายนอก นับแต่อิทธิพลพื้นฐานด้านครอบครัวของตนเอง การศึกษาในโรงเรียน การเข้าสังคม ตลอดจนเพื่อนฝูงและหน่วยงานต่างๆ ที่เคยร่วมทำงานด้วยกันมา ปัจจัยเหล่านี้ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อลักษณะของบุคคล และมีผลกระทบเกี่ยวเนื่องไปถึงกิจกรรมหรือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ ด้วย^{๑๔}

สุนันทา เลาพันธ์ ได้กล่าวถึงเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพดังต่อไปนี้คือ

๑) ความแตกต่างระหว่างบุคคล บุคคลแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันออกไป ซึ่งพื้นฐานความแตกต่างของบุคคลมีดังต่อไปนี้ คือ

^{๑๔} รัชชัย สันติวงษ์, **การบริหารงานบุคคล**, พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, ๒๕๓๗), หน้า ๒๑-๒๔.

(๑) บุคคลแต่ละคนมีความสามารถในการต่อสู้และอดทนต่อความเหน็ดเหนื่อย ยากลำบากแตกต่างกันออกไป บางคนเมื่อได้รับงานหนักก็เริ่มถอยหนี เนื่องจากสภาพจิตใจและร่างกายไม่พร้อม แต่บางคนสามารถต่อสู้งานหนักได้ทั้งร่างกายและจิตใจของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด

(๒) บุคคลที่มีความรักและสนใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน บางคนรักและชอบทำงาน เขาจะเลือกทำงานที่ท้าทาย มีความหมายหรือน่าสนใจสำหรับเขา ซึ่งเปิดโอกาสให้เขาแสดงออกถึงความรับผิดชอบเฉพาะตัว แต่ในขณะที่บางคนชอบทำงานง่ายๆ สบายๆ ซึ่งไม่ต้องใช้ความสามารถทางสติปัญญาและความรับผิดชอบมากนัก

(๓) บุคคลชอบลักษณะของการเป็นผู้นำแตกต่างกัน บางคนชอบเสรีภาพในการทำงาน เขาก็จะทำงานได้ดีเมื่อเขาอยู่กับผู้นำแบบประชาธิปไตย แต่บางคนอาจชอบผู้นำแบบเผด็จการ ซึ่งเขาจะทำงานได้ดีเมื่อมีการใช้อำนาจควบคุม นอกจากนี้แต่ละบุคคลยังมีความต้องการในระดับการควบคุม ที่แตกต่างกันออกไปอีก โดยบางคนชอบการควบคุมอย่างใกล้ชิด ขณะที่บางคนชอบการควบคุมอย่างกว้างๆ

(๔) บุคคลมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นไม่เหมือนกัน บางคนช่างพูดช่างเจรจา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่น ในขณะที่บางคนมีนิสัยเย็บขริม ชอบที่จะอยู่คนเดียว ไม่ค่อยเข้าสังคม ซึ่งเรื่องดังกล่าวเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ดังนั้น แต่ละคนทำงานชนิดเดียวกันจึงได้ผลไม่เท่ากัน

(๕) บุคคลมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายไม่เท่ากัน บางคนมีความรับผิดชอบต่องานสูง เนื่องจากมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในเรื่องของผลงาน โดยมองความก้าวหน้าของตนเอง ในขณะที่บางคนมีความรับผิดชอบต่องานน้อยและไม่มีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน

๒) แรงจูงใจในการทำงาน ในสมัยก่อนเชื่อกันว่า แรงจูงใจสามารถเกิดขึ้นในแต่ละบุคคลด้วยการให้เงิน หรือไม่ก็ทำให้คนคนนั้นมีความสุข ความสะดวกสบาย แต่ต่อมาพบว่า ยังมีปัจจัยอื่นๆ อีกมากมายที่สามารถเพิ่มแรงจูงใจให้กับบุคคลทำงานได้อีก ดังต่อไปนี้คือ

(๑) การจัดงานที่ทำท้าทายความสามารถให้แต่ละบุคคลทำ โดยงานที่ทำทายนั่นอาจต้องแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

(๒) การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการวางแผนขององค์การ ซึ่งหากบุคคลใดได้มีส่วนร่วมในการวางแผนหรือกำหนดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทางหนึ่ง

(๓) การให้การยกย่องและสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งอะไร ก็มีความต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่มหรือผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน แต่การยกย่องต้องทำด้วยความจริงใจและมีขอบเขต

(๔) การให้ความรับผิดชอบและอำนาจมากขึ้นรวมทั้งการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ก็จะมีผลให้เกิดแรงจูงใจให้คนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๕) การให้ความมั่นคงปลอดภัย ความหวาดกลัวต่อสิ่งต่างๆ ของแต่ละบุคคล เช่น การไม่ให้งานทำ การสูญเสียตำแหน่งเป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในจิตใจของคนเรา ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงมีความสำคัญ

(๖) การให้ความอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวของเขาเอง โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง

(๗) การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว การมีโอกาสร่วมการฝึกอบรม ติวงาน การหมุนเปลี่ยนงานที่รับผิดชอบ รวมถึงการสร้างสมประสบการณ์จาก การใช้เครื่องมือต่างๆ ล้วนแต่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งนั้น

(๘) การให้รางวัลเกี่ยวกับเงิน

(๙) การให้โอกาสแข่งขันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในตำแหน่งผู้บริหาร ซึ่งจะทำให้เกิดแรงกระตุ้นที่จะสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓) เรื่องความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องาน ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นภาวะความคิดที่อยู่ในจิตใจของคนเรา ความพอใจต่องานไม่ใช่สิ่งเดียวกับแรงจูงใจ ในสมัยก่อนเชื่อว่า ความพอใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงาน เมื่อคนเรามีความพอใจ เขาก็จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงสรุปได้ว่า ความพอใจต่องานนำมาซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง เรื่องคนเราปฏิบัติงานไปแล้ว บุคคลนั้นจะรู้ว่า ตนเองมีความพึงพอใจต่องานหรือไม่ โดยดูจากผลรางวัลที่ตนเองคาดหวังไว้ จนกระทั่งปัจจุบัน ก็ยังไม่มีข้อยุติว่า ความพอใจต่องานก่อให้เกิดการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความพอใจต่องาน สำหรับแนวคิดเรื่องการทำงานนำไปสู่ความพึงพอใจในนั้น มีดังนี้

(๑) การทำงานนำมาซึ่งรางวัลที่เหมาะสมและเป็นธรรม สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจ

(๒) ความพึงพอใจเมื่อเสริมด้วยความมีค่าของรางวัลและโอกาสที่จะได้รับจะนำไปสู่ความพยายามในการทำงาน

(๓) ความพยายามในความทุ่มเทให้กับงาน ความสามารถและคุณสมบัติส่วนตัว และความเข้าในบทบาทของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่บรรลุผลสำเร็จ

๔) ขวัญกำลังใจ สมัยก่อนกล่าวกันว่า เงื่อนไขที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารงาน คือ ถ้าพนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานดี จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิต และผลผลิตที่สูงขึ้น แต่ในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้น ก็จะกล่าวกันว่า เนื่องจากพนักงานขาดขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงาน แต่ต่อมาในระยะหลัง นักวิจัยได้นำหลักการทางพฤติกรรมมาศึกษาเรื่อง

ขวัญและกำลังใจ พบว่า ขวัญและกำลังใจไม่ได้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตหรือทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นเสมอไป ขณะที่พนักงานที่มีขวัญกำลังใจต่ำ แต่ประสิทธิภาพในการผลิตกลับสูงขึ้นได้^{๑๖}

๒.๑.๔ แนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน

ปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์การให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ คือ การที่องค์การมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีคุณธรรมและมีศักยภาพสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการที่จะให้บุคลากรที่มีคุณภาพ มีคุณธรรมและมีศักยภาพนั้น ก็คือ การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งได้มีผู้ให้คำนิยามการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานอย่างน่าสนใจ ดังนี้

ความหมายของการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานนี้ ความจริงก็เป็นเรื่องที่มีชื่อแบบสมัยใหม่ ถ้าจะจับเข้ากับหลักธรรมะทางพระพุทธศาสนาหรือตีความมาจากรากศัพท์ภาษาบาลี พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต) ได้ให้ความหมายของ“ประสิทธิภาพ”ว่า คำว่า “ประสิทธิภาพ” สามารถหาตัวศัพท์ในภาษาบาลีได้อยู่ แต่ก็ไม่ใช่เป็นคำแบบดั้งเดิม ที่ใช้ คือ เอารูปศัพท์มาประกอบกัน คำว่า “สิทธิ” แปลว่า ความสำเร็จ ถ้าเติม “ป” เข้าไปข้างหน้าก็เป็น“ปสิทธิ” แปลว่า ความสำเร็จทั่ว แล้วก็มี ภาพ หรือภาวะเข้าไป ก็จะได้ความหมายว่า ภาวะแห่งความสำเร็จทั่ว หรือภาวะที่ทำให้สำเร็จผลอย่างดี^{๑๗}

กันตยา เพิ่มผล ได้กล่าวถึงการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่า

การพัฒนา หมายถึง การปรับปรุง เสริมแต่งให้ดีขึ้น เป็นการเปลี่ยนแปลงไปในด้านที่ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่หรือเคยปฏิบัติอยู่ ตลอดจนการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ข้อบกพร่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ประสิทธิภาพ หมายถึง ขนาดและความสามารถของความสำเร็จ หรือบรรลุผลตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์การ

การทำงาน หมายถึง การกระทำของบุคคลที่มีประสงค์ เพื่อสนองความต้องการ หรือเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ หรือเพื่อจัดปัญหาต่างๆ ที่จะก่อให้เกิดความคับข้องใจในชีวิต

ดังนั้น คำว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน จึงหมายถึง การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลหรือตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้นเพื่อให้

^{๑๖} สุนันทา เลาพันธ์, **การพัฒนางาน**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา จำกัด, ๒๕๓๑), หน้า ๘-๑๑.

^{๑๗} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), **การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน**, (กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา, ๒๕๔๐), หน้า ๑.

บรรลุปเป้าหมายของตนและองค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์กรเกิดความพึงพอใจ และสงบสุขในที่สุด^{๑๘}

ชูป กาญจนประการ ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในระบบราชการว่า ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิด หรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานระบอบประชาธิปไตย ในอันที่จะให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุดคุ้มกับการได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารของประเทศ และจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน^{๑๙}

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้กล่าวถึง ความมีประสิทธิภาพขององค์กร ไว้ว่าองค์กรจะมีประสิทธิภาพเกิดขึ้นได้โดยอาศัยสมาชิกภายในองค์กรและการจัดวางระบบการทำงาน รวมทั้งการจัดโครงสร้างการบริการตลอดจนผู้นำที่มีประสิทธิภาพ สถานการณ์จะเกิดขึ้นได้โดย มีการติดต่อสื่อสารที่ดี ของทั้งภายในองค์กรกับสภาพแวดล้อมภายนอก องค์กรและการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์กร ทำให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้และมีประสิทธิภาพ เพราะความเข้าใจกัน ความสามารถสื่อความหมายให้ตรงกัน เป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กร

มีความคล่องตัวของการทำงานในองค์กร ความคล่องตัวของการบริหารงานระหว่างฝ่ายต่างๆ สามารถติดต่อถึงกันได้ โดยไม่มีขั้นตอนที่สลับซับซ้อน ความคล่องตัวของพนักงานในการปฏิบัติงานมีอิสระในการทำงานและการตัดสินใจในงานบางอย่าง

มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นความสามารถขององค์กรที่จะกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของพนักงาน จะช่วยให้ประสิทธิภาพขององค์กรดีขึ้น และการมีความผูกพันกับองค์กร หมายถึง ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความเข้าใจกัน ความมีมนุษยสัมพันธ์ต่อกัน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย ลุล่วงไปด้วยดี เพราะสมาชิกร่วมกันทำงาน และมีความสนิทสนมกลมเกลียวกัน^{๒๐}

^{๑๘} กัญญา เพิ่มผล, **การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน**, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๑), หน้า ๒.

^{๑๙} ชูป กาญจนประการ อ่างใน ทวีศักดิ์ สุขเจริญ, “ประสิทธิภาพการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ศึกษากรณีอำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ”, **ภาควิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๖), หน้า ๔-๖

^{๒๐} ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ, ๒๕๕๔), หน้า ๙๘-๙๙.

พะยอม วงศ์สารศรี กล่าวว่า การพัฒนา หมายถึง การทำให้มีคุณภาพมากขึ้นในกรณีเกี่ยวกับบุคคล ก็คือ การดำเนินการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่ดี ต่อการปฏิบัติงาน ที่ตนรับผิดชอบให้มีคุณภาพ ประสบผลสำเร็จ เป็นที่น่าพอใจแก่องค์กร^{๒๑}

สมใจ ลักษณะ กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินการใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะของการเปรียบเทียบ ระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไร ก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงถึงการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเสียเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม สามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว^{๒๒}

จากคำดังกล่าวมาข้างต้น **สรุปได้ว่า** การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานของบุคคลให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนและองค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์กรเกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

๒.๑.๕ ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นคำที่ถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับคำทั้ง ๒ นี้ไว้ในความหมายต่างๆ ดังนี้

มิลเลต (Millet) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพว่า (Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวล มนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (Human Satisfaction and Benefit Produced)

ไซมอน (Simon) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกัน คือ ถ้าพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้น ตามทัศนะนี้ประสิทธิภาพนี้ จึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และ

^{๒๑}พะยอม วงศ์สารศรี, การบริหารทรัพยากรมนุษย์, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ม.ป.ป.), หน้า ๓.

^{๒๒}สมใจ ลักษณะ, การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, ๒๕๔๖), หน้า ๖-๗.

ถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของรัฐ ก็ควรบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตร ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = EFFICIENCY คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = OUTPUT คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = INPUT คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = SATISFACTION คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

ประสิทธิภาพในวงการธุรกิจ หมายถึง การจัดการที่ได้รับผลกำไร หรือขาดทุนสำหรับการบริหารงานราชการในทางปฏิบัติวัดประสิทธิภาพได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพ ในวงราชการ จึงหมายรวมถึงผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและประโยชน์แก่มวลมนุษย์ ดังนั้น ประสิทธิภาพในทางราชการจะต้องพิจารณาถึง คุณค่าทางสังคมจึงไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไร เพราะงานบางอย่าง ถ้าจะทำการประหยัดอาจไม่มีประสิทธิภาพก็ได้^{๒๓}

อุทัย หิรัญโต ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูงสุด โดยที่ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

วิทยากร เชียงกุล ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นสิ่งที่บ่งบอกผลงานของคนงาน (ปฏิบัติงาน) ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งใช้เป็นเครื่องวัดว่า มีการใช้ทรัพยากรขององค์กรหรือหน่วยงานเหมาะสมเพียงไร^{๒๔}

จินตลักษณ์ วัฒนสินธุ์ ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิผล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล การวัดประสิทธิภาพ โดยทั่วไปจะวัดเป็นอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยนำเข้าในการผลิตหรือค่าใช้จ่ายต่อหน่วย และมักเป็นเรื่องเศรษฐกิจ เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพแบบนี้ อาจคลาดเคลื่อนได้ เพราะไม่ได้คำนึงถึงด้านคุณภาพ แต่คำนึงถึงปริมาณในรูปของกำไร หรือผลผลิตสูงสุดเพียงด้านเดียว ดังนั้น การวัดประสิทธิภาพ จึงต้องวัดความแตกต่างด้านคุณภาพของผลผลิตด้วย^{๒๕}

^{๒๓}อุทัย หิรัญโต, **เทคนิคการบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๕), หน้า ๑๒๓.

^{๒๔}วิทยากร เชียงกุล, **พจนานุกรมศัพท์เศรษฐกิจ**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน, ๒๕๔๐), หน้า ๑๗๓.

^{๒๕}จินตลักษณ์ วัฒนสินธุ์, **การบริหารและการพัฒนาองค์กร**, ใน เอกสารประกอบการสอน **ชุดวิชาการบริหารและพัฒนาองค์กร (หน่วยที่ ๒)**, (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๐), หน้า ๗๐.

สรุปได้ว่า คำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน จะเห็นได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร งานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

๒.๒ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ปัจจุบันการให้บริการเป็นภารกิจหลักขององค์การทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชนที่จะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่อประชาชน ด้วยมาตรฐานที่ดีและคุณภาพที่ดี การที่จะสร้างให้เกิดสิ่งดังกล่าวนี้ได้จำเป็นต้องนำแนวคิดทางทั้งด้านจิตวิทยา ด้านมานุษยวิทยา และด้านพุทธศาสนา มาประยุกต์เข้าด้วยกันเพื่อเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการ และพัฒนาทักษะการให้บริการ กับเพื่อก่อให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น ทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ คือ ความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการอันเป็นภารกิจสำคัญ

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายจากนักวิชาการหลายท่านที่ได้นิยามไว้ดังนี้

๒.๒.๑ ความหมายของการให้บริการ

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ สนใจดูแลเอาใจใส่อย่างมีเมตตาจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีนักวิชาการผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

พิเชษฐ วงศ์เกียรติขจร ได้ให้ความหมาย การให้บริการไว้ว่า การบริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการ ซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต้อนรับประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้^{๒๖}

กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง ได้ให้ความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน “การบริการ” ว่าเป็นการรับใช้อำนวยความสะดวกให้ช่วยเหลือเกื้อกูล ซึ่งเมื่อนำเอาคำว่า บริการมาผนวกกับคำว่า “ประชาชน” เป็น “การบริการประชาชน” หมายถึง การรับใช้ประชาชน การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และเกื้อกูลประชาชนนั่นเอง ถือว่า

^{๒๖}พิเชษฐ วงศ์เกียรติขจร, แนวคิด ยุทธศาสตร์ การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในยุคโลกาภิวัตน์, (กรุงเทพมหานคร : ปัญญาชน, ๒๕๕๒), หน้า ๘๑.

การบริการประชาชนเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคนจะต้องบริการให้ประชาชนได้รับความพอใจมากที่สุด^{๒๗}

เกศลินี กลั่นบุญย์ ได้ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะกำหนดเงื่อนไขของการมารับบริการ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ^{๒๘}

ฉัตรยาพร เสมอใจ ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าจากความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งออกเป็น ๒ รูปแบบ คือ^{๒๙}

๑) ผลิตรายการบริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่ง เพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนัดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่างๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่างๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ

๒) การบริการส่วนบุคคล เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

ชินจิตร แจ้งเจนกิจ ได้กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่นโดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้นๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใดๆ^{๓๐}

นริศพิศ พุ่งกาวิ ได้ให้ความหมายและขอบเขตการให้บริการด้านการตลาดว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องลำบาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนและจับต้องไม่ได้ ลูกค้าหรือ

^{๒๗} กองวิชาการและแผนงาน, กรมการปกครอง, “การให้บริการประชาชนในงานอำเภอแบบเบ็ดเสร็จ”, *วารสารข้าราชการ*, ปีที่ ๒๙ ฉบับที่ ๕ (พฤษภาคม ๒๕๒๗): หน้า ๒๓-๒๔.

^{๒๘} เกศลินี กลั่นบุญย์, “ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๐).

^{๒๙} ฉัตรยาพร เสมอใจ, *การจัดการและการตลาดบริการ*, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส. เอเซียเพรส จำกัด, ๒๕๔๗), หน้า ๑๔.

^{๓๐} ชินจิตร แจ้งเจนกิจ, *ตลาดบริการและตลาดองค์กร*, ใน *เอกสารประกอบการศึกษาสำหรับนักศึกษามิเนโมปีเอ รุ่น ๒/๒๕๔๐*, หน้า ๑.

ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็น ได้ยิน ตมกลิ่น สัมผัสได้ก่อนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งผู้ขายส่วนใหญ่จะทำการขายบริการไม่สามารถแยกจากผู้ขายบริการได้ ตลอดจนผู้ขายบริการคนหนึ่งคนใดไม่สามารถขายบริการในตลาดได้ ตลอดจนผู้ขายบริการคนหนึ่งคนใดไม่สามารถขายบริการในตลาดหลายแห่งได้ในเวลาเดียวกัน เช่น บริการของพนักงานต้อนรับของโรงแรม A จะคอยให้บริการ ข่าวสารอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ามาใช้บริการในโรงแรมด้วยอัธยาศัยและไมตรีจิตที่ดี ในเวลานั้นเขาจะไม่สามารถให้บริการเช่นนี้กับโรงแรมอื่นๆ ได้

การกำหนดคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการเป็นสิ่งที่ยากลำบากยิ่ง แม้คนให้บริการจะเป็นบุคคลคนเดียวกัน แต่ต่างเวลา ต่างสถานที่ ต่างโอกาสก็ย่อมทำให้คุณภาพการบริการไม่เหมือนกัน เช่น ช่างทำผม ถ้าหากวันนี้อารมณ์เสียหรือเจ็บป่วย จะทำให้ประสิทธิภาพของการให้บริการลดลงจากวันก่อน

ผู้บริหารของตลาดบริการไม่ต้องยุ่งยากใจในเรื่องสินค้าคงคลัง เพราะหลังจากกระบวนการบริการผ่านพ้นไปแล้วก็จะมีสินค้าคงคลัง เนื่องจากการบริการเก็บรักษาไว้ไม่ได้หรือเก็บไว้ในโกดังหรือห้องโชว์แสดงสินค้าไม่ได้อีกเช่นกัน แต่การบริการบางอย่างก็มีสินค้าไว้ประกอบการบริการ เช่น บริการเช่ารถยนต์ การทำสวนอาหาร ซึ่งผู้บริหารต้องคำนึงถึงสินค้าคงคลังของสินค้าที่ประกอบการบริการว่า จะมีผลมากน้อยเพียงพอหรือไม่

เนื่องจากการบริการเป็นการขายตรงให้กับผู้ซื้อในขณะนั้น และยังเก็บรักษาไว้ไม่ได้ซึ่งมีความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นสำหรับการบริการที่เป็นฤดูกาล เช่น การบริการท่องเที่ยวโรงแรมสวนสนุก เป็นต้น ซึ่งข้อจำกัดเกี่ยวกับฤดูกาลจะทำให้มีค่าใช้จ่ายมากเกิดขึ้นในระหว่างนอกฤดูกาล ซึ่งส่วนใหญ่เป็นค่าใช้จ่ายคงที่ทั้งสิ้น^{๓๑}

เบญจพร พุฒคา ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง งานหรือกิจกรรม หรือการถือปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สรุปว่า งานบริการ คือ การทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's Satisfaction) ลูกค้าทุกคนมีความแตกต่างกันไป ดังนั้น การบริการที่ดีเพื่อให้พอใจจึงเป็นงานที่มีคุณภาพ^{๓๒}

^{๓๑} นริทิพย์ พุ่งกาวิ, **การตลาดบริการ**, (คณะพาณิชย์ศาสตร์ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๗), หน้า ๑.

^{๓๒} เบญจพร พุฒคา, “ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลจันทบุรี เบกษา”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๗).

ปรีชา เมียนเพชร ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ^{๓๓}

ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ว่า หมายถึง การปฏิบัติ รับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ^{๓๔}

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ ได้กล่าวว่า การบริการที่ดีคือการส่งมอบทั้งความรู้สึกรและการให้บริการสิ่งที่ดีแก่ผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจนั้นๆ เพราะเมื่อประชาชนมารับบริการจากเรา สิ่งที่ประชาชนต้องการคือความถูกต้อง รวดเร็ว ความสะดวกสบาย การให้ความสำคัญ อ่อน นุ่ม ไม่ตรีจิตและมิตรภาพ^{๓๕}

วิฑูรย์ สิมะโชติ ได้กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบแก่ผู้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้นๆ การบริการ หมายถึง สิ่งสัมผัสสัมผัสต้องได้ยากและสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการทำเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่งๆให้แก่ผู้รับบริการ (เป็นการส่งมอบการปฏิบัติของผู้ให้บริการเพื่อประชาชนแก่ผู้รับบริการ) ซึ่งการบริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้นๆหรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น^{๓๖}

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการของลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม โรงภาพยนตร์ เป็นต้น สรุปได้ว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้^{๓๗}

ศิริพร ตันติพูนวินัย ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง งานที่ทำเพื่อผู้อื่น ทำแล้วผู้อื่นได้ผลประโยชน์และความพึงพอใจ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจ

^{๓๓}ปรีชา เมียนเพชร, “การรับบริการการเลี้ยงโคนมและผลิตภัณฑ์นมของเกษตรกรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดพัทลุง”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเกษตรศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๓๒). หน้า ๑๒

^{๓๔}ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒, หน้า ๖๐๗.

^{๓๕}วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น, ๒๕๓๙), หน้า ๖.

^{๓๖}วิฑูรย์ สิมะโชติ, คุณภาพ คือ ความอยู่รอด, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส.ส.ท. จำกัด, ๒๕๔๓), หน้า ๒๐๒.

^{๓๗}ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : พัฒนาศึกษา, ๒๕๔๖), หน้า ๓๓๔.

ของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งผู้กระทำมีความสุขในงานด้วย และการบริการไม่สามารถจัดเก็บได้ การบริการมีได้เหมือนกันทุกอย่าง^{๓๘}

สมิต สัณณูกร กล่าวว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้านความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการกระทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวกก็เป็น การให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการสามารถดำเนินการได้หลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ^{๓๙}

สุขุม นวลสกุล ได้กล่าวว่า คำว่า บริการ น่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภาคภูมิใจ เพราะคำว่า บริการ หมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่น ให้คนอื่นมีความสุข ความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าจะมีความสุขที่ตัวเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้น ถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่า งานของเราคือการบริการแล้วละก็ งานที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริง ๆ นั้น ต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้นั้นมาให้บริการเขาได้ ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจ หรือองค์กร ไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มี^{๔๐}

สมชาติ กิจยรรยง ได้ให้ความหมายของการบริการในความหมายโดยรวมว่าหมายถึง การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวกเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน^{๔๑}

สมบัติ อิศรานุรักษ์ ได้กล่าวว่า “ระบบบริการภาคเอกชนและประชาชนที่ดีในภาครัฐ คือภาครัฐจะมีการบริการภาคเอกชนและประชาชน ที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ลดภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ของผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้นระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน จึงมีสาระสำคัญที่ครอบคลุมมิติต่างๆของการบริการที่เป็นเลิศของภาครัฐ ซึ่งหมายถึงเกณฑ์มาตรฐาน ๑๐ เกณฑ์ดังนี้^{๔๒}

^{๓๘}ศิริพร ตันติพูนวินัย, “กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ”, ใน เอกสารประกอบการประชุม วิชาการเรื่องกลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน, (คณะพยาบาลศาสตร์ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๕๙.

^{๓๙}สมิต สัณณูกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ, (กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, ๒๕๔๒), หน้า ๑๓.

^{๔๐}อ้างถึงใน อนงค์ เอื้อวัฒนา, “ความพึงพอใจของผู้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล อำนาจเจริญ”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารโรงพยาบาล, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๒).

^{๔๑}สมชาติ กิจยรรยง, ยุทธวิธีครองใจลูกค้า, (กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

^{๔๒}สมบัติ อิศรานุรักษ์, การพัฒนาคุณภาพบริการประชาชน, (กรุงเทพมหานคร : ธนาเพรส จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๕๒-๕๔.

๑) ประสิทธิภาพ หน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการให้บริการแก่ภาคเอกชนและประชาชนด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิผล สร้างมาตรฐานในการให้บริการโดยพยายามทำให้ต้นทุนในการบริการลดลง ใช้กำลังคนเท่าเดิมในขณะที่มีผลงานเพิ่มขึ้น ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน และประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด

๒) คุณภาพ หน่วยงานภาครัฐจะต้องให้บริการแก่ภาคเอกชนและประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและรอบคอบ สร้างพึงพอใจและสนองความต้องการแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงจุด เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์อันปลายและเกิดผลสัมฤทธิ์

๓) ความทั่วถึง หน่วยงานภาครัฐจะต้องกระจายทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยจะต้องครอบคลุมพื้นที่เป้าหมาย กลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มรวมถึงประชาชนทั่วไป ผู้ว่างงาน นักเรียน ทหารปลดประจำการ คนพิการ ผู้พิการและผู้ประกอบการเพื่อลดความเหลื่อมล้ำของสังคม และต้องขยายผลไปสู่พื้นที่ใกล้เคียงได้อีกด้วย

๔) ความเสมอภาค หน่วยงานของรัฐจะต้องอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชน โดยวางตนเป็นกลางแก่ทุกฝ่าย เพื่อลดช่องว่างความไม่เท่าเทียมกันของสังคม ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ เพศ ฐานะทางสังคม ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น

๕) ความเป็นธรรม หน่วยงานภาครัฐจะต้องให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกันทุกเพศ ทุกวัย ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกพื้นที่ โดยปราศจากความลำเอียง ไม่มีอคติ ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ขยายโอกาสให้ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการรับบริการ

๖) สอนความต้องการ หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างระบบงานที่เน้นปฏิบัติงานได้จริง มีความสัมฤทธิ์ผลและสรุบบุคลากร ทำหน้าที่เป็นตัวแทนประชาชนรู้ถึงปัญหาที่แท้จริง สร้างความศรัทธา ไม่ผลักภาระให้แก่ประชาชน รวมทั้งสร้างความสะดวกสบายและความเป็นธรรมในการบริการแก่ประชาชนด้วย

๗) สอนตอบความพึงพอใจ หน่วยงานภาครัฐจะต้องทำการสำรวจความต้องการรับฟังความคิดเห็น และรับรู้ถึงสภาพปัญหาต่างๆของประชาชนในแต่ละพื้นที่เพื่อจะให้บริการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มเป้าหมายให้เป็นประโยชน์จากการร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐตั้งแต่เริ่มโครงการ

๘) ความต่อเนื่อง หน่วยงานภาครัฐจะต้องสามารถให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องไม่ขาดตอน รวมทั้งสร้างทางเลือกการให้บริการที่หลากหลายแก่ประชาชนโดยการใช้เครือข่ายที่ภาครัฐประสานงานกับภาคเอกชน ตลอดจนพัฒนารูปแบบการบริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับความพอใจ

๙) ความสะดวกสบาย หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างระบบบริการโดยเน้นความสะดวกสบายมีความพร้อมเพรียงของข้อมูล สร้างอุดมการณ์ในการรับใช้ประชาชนให้เกิดขึ้นภายในจิตใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมที่จะบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี เป็นกันเอง

๑๐) ความพร้อมให้บริการ หน่วยงานภาครัฐจะต้องพัฒนาบุคลากรให้มีจรรยาวิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่องานและต่อประชาชน ปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพ ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา โดยการให้บริการอย่างไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยด้วยความสุภาพ เรียบร้อย และยิ้มแย้มแจ่มใส

สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา ได้อธิบายถึง การบริการ คือ กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ถูกเสนอขาย หรือจัดไว้ให้ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการขายสินค้า^{๔๓}

สุจิตรา ขานีวิทย์กรณ ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของบริการว่า “ถ้าเราอุปมาอุปไมยว่า สินค้า คือ รูปธรรม บริการนั้น คือ นามธรรม ด้วยสาเหตุที่ว่า บริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติ (Performance) อันแสดงออกในรูปของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งแน่นอนว่า ไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้ ซึ่งคุณสมบัติที่สำคัญของบริการมี ๒ ประการ” คือ

ก. ผู้ใช้บริการมักมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลาย ๆ อย่าง เช่น โรงแรม สถานเสริมความงาม โรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการที่ให้

ข. บริการไม่มีบริการคงคลัง อันเนื่องมาจากลักษณะที่จับต้องไม่ได้ดังกล่าว

๑. การบริการมีได้เหมือนกันสนิทหมดทุกอย่างหรือทุกกรณี ความคล้ายคลึงกันเป็นการบรรยายที่ถูกต้องกว่า ความสับสนมิได้จำกัดอยู่เพียงเท่านั้น หากยังรวมถึงการจ้างงานด้วยว่า ผู้ที่ทำงานในภาคบริการล้วนแล้วแต่เป็นผู้ที่มีทักษะ มีความรู้ความสามารถสูงทั้งสิ้น

๒. เนื่องจากบริการไม่สามารถจัดเก็บตลอดจนขนส่งบริการได้ จึงมีข้อจำกัดต่อขนาดของกิจการ กล่าวคือผู้ให้บริการจะสามารถให้บริการแก่ลูกค้าเฉพาะพื้นที่หรือเป็นแห่งไป เช่น ร้านเสริมสวย ร้านขายของชำ สามารถรองรับลูกค้าจากหลายๆ ที่ได้ในเวลาเดียวกัน จึงไม่จำเป็นต้องตั้งอยู่ใกล้ตัวลูกค้า หรืออยู่ศูนย์กลางธุรกิจเพื่อความสะดวกของลูกค้าเสมอไป

๓. งานบริการเป็นตัวที่ไม่มีสินค้า ไม่มีการผลิต สิ่งที่ได้รับบริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

^{๔๓} ธีรนิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา, การตลาดบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์, (กรุงเทพมหานคร : แอคทีฟพริ้นท์, ๒๕๕๙), หน้า ๖.

๔. งานบริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันทีที่ผู้รับบริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติ ในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา เมื่อนัดเวลาใดก็ต้องตรงตามเวลานัด

คริสเตียน กรอนรูส (Christian Gronroos) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า^{๔๔}

นอกจากนี้ **คริสเตียน กรอนรูส (Christian Gronroos)** ยังได้ให้คำจำกัดความ การบริการว่า หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือหลายกิจกรรมที่มีลักษณะไม่มากนักน้อย ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นว่าในทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้าและลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า^{๔๕}

เลซตินิน (Lehtinen) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ^{๔๖}

ฟิลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler) ได้กล่าวถึงการบริการว่า เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ ๔ ประการ ดังนี้

๑. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

๑.๑ สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

๑.๒ บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

๑.๓ เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

^{๔๔}C. Gronroos, *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*, (Lexington, MA: Lexington Books, 1997), p. 99.

^{๔๕}C. Gronroos, *Service Management and Marketing*, (Lexington, MA: Lexington Books, 1990), p 27.

^{๔๖}อ้างใน อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, *Service Psychology จิตวิทยาบริการ*, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘).

๑.๔ วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

๑.๕ สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

๑.๖ ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

๒. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่น ๆ ให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

๓. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

๔. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า^{๔๗}

สแตตัน (Staton) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการทำให้เกิดความพึงพอใจ ด้วยลักษณะเฉพาะของตัวเอง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับขายสินค้า หรือบริการใดๆ^{๔๘}

กล่าวโดยสรุปว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือการปฏิบัติใดๆ ก็ตาม ของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น หรือผู้รับบริการให้ได้รับความสุขความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเองไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

๒.๒.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีของนักจิตวิทยาในการให้บริการเพื่อผสมผสานเข้าด้วยกันในการที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการ และการพัฒนาทักษะ

^{๔๗} คอทเลอร์ ฟิลิป, **หลักการตลาด**, แปลโดย วารุณี ตันติวงศ์วานิช, (กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, ๒๕๕๕), หน้า ๒๙.

^{๔๘} W.J. Staton, **Fundamentals of marketing**, (New York: McGraw-Hill Book, 1987), p. 441.

การให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการจากนักวิชาการหลายท่านที่ได้กล่าวไว้ดังนี้

กุลธน ธนาพงศธร ได้กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่^{๔๙}

๑) หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องสนองตอบความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

๓) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นอย่างเห็นได้ชัด

๔) หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้จ่ายไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่ได้รับ

๕) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

ชูวงศ์ ฉายะบุตร ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เรียกว่า หลัก Package Service โดยมีเป้าหมาย ดังนี้^{๕๐}

๑. มุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรได้รับบริการเป็นสำคัญมีลักษณะ ดังนี้

๑.๑ ผู้ให้บริการต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยต้องจัดการให้บริการที่ครอบคลุมและทั่วถึง

๑.๒ การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

๑.๓ ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน

^{๔๙} วีระ จุฑาคุปต์, “ความเห็นของลูกความต่อการให้บริการสำนักงานทนายความ : ศึกษากรณีสำนักงานกฎหมายวีระ จุฑาคุปต์”, *ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๘).

^{๕๐} ชูวงศ์ ฉายะบุตร, *การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง*, (กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๓๖), หน้า ๑๑-๑๔.

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการอาจกระทำได้ใน ๓ ลักษณะคือ

๒.๑ การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และกล้าที่จะตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

๒.๒ การกระจายอำนาจหรือการมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนโดยใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด

๒.๓ การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อจะทำให้การบริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

๓. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ก็คือการบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน ๒ ครั้ง นอกจากนี้ ยังหมายความว่าความถึงจุดหมายที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับอีกด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่า เป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ เช่น ผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านแล้วพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ ก็ควรดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

๔. ความกระตือรือร้นในการบริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการเจ้าหน้าที่จะต้องรีบดำเนินการโดยไม่ชักช้าและใช้เวลาให้น้อยที่สุด

๕. การให้บริการด้วยความถูกต้อง นอกจากเจ้าหน้าที่ต้องรีบดำเนินการให้แล้ว ผลงานที่ออกมาจะต้องถูกต้องสมบูรณ์ประชาชนสามารถนำไปใช้ทำธุรกรรมต่างๆ ได้โดยไม่ต้องกลับมาแก้ไขใหม่อีก

๖. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและทางราชการ

๗. การบริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนจะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

บี.เอ็ม.เวอร์มา (B.M. Verma) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง เพนเชนสกี โทมัส (Penchansky Thomas) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้^{๕๑}

๑. ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

^{๕๑}Suchitra Punyarathbandhu-Bhakdi, **Delivery of public service in Asian Countries: Cases in development administration**, (Bangkok: Thammasat University Press, 1986), p. 1.

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
๓. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ความสารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

จอห์น ดี มิลเลทท์ (John D. Millett) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน ดังนี้^{๕๒}

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การบริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆจะต้องมีไว้คอยให้บริการอย่างเพียงพอ Millett เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการได้สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

^{๕๒} J.D. Millett, **Management in the public service**, (New York: McGraw-Hill Book Company, 1954), pp. 397-400.

เคทซ์ อิลิฮู และ เบรนด้า แดเนท (Katz Elihu and Brenda Danet) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ^{๕๓}

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

แม็กซ์ เวบเบอร์ (Max Webber) ได้ให้หลักการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษ เพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือการให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Webber ได้อธิบายว่า พฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และเกลียดชัง” (Sine ira et Studio-Without hatred or Passion)^{๕๔}

สรุปได้ว่า ความหมายของคำว่า หลักการให้บริการ หมายถึง การให้บริการนั้นเป็นการดำเนินงานที่เป็นระบบและต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เพื่อให้ความช่วยเหลือตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ อันเป็นวิธีการที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการควรคำนึงถึงหลักการให้บริการที่ดี ที่จะต้องมีคุณลักษณะดังนี้ คือ

^{๕๓}E. Katz and D. Brenda, *Bureaucracy and the public*, (New York: Basic Books, 1973), p.19.

^{๕๔}พิทยา บวรวัฒนา, *รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. ๑๘๘๗ - ค.ศ. ๑๙๗๐)*, พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒-๒๓.

ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทันต่อเวลา และมีปริมาณเพียงพอ สอดคล้องกับความต้องการกับผู้มารับบริการอีกด้วย

๒.๒.๓ ประเภทของงานบริการ

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ในทุกองค์การต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไป โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ^{๕๕}

๑) การบริการเชิงธุรกิจ (Business Service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการบริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจ โรงแรม ร้านอาหาร สายการบิน ต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษีหรือการนัดแผนโบราณแบบสปาร์ เป็นต้น

๒) การบริการสาธารณะ (Public Service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า ประปา เป็นต้น

นอกจากนี้ วันเพ็ญ ส่งเสริมทรัพย์ ยังได้กล่าวว่า การจัดให้มีบริการสาธารณะมีหลักเกณฑ์สำคัญ ๓ ประการคือ^{๕๖}

๑. การบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นต้องดำเนินการไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องบริการสาธารณะเป็นกิจการสาธารณะที่มีความจำเป็นแก่การดำรงชีวิตของประชาชน และประชาชนทุกคนมีความต้องการในกิจการบริการสาธารณะตลอดเวลา ฝ่ายปกครองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะและจัดให้ดำเนินไปอย่างปกติโดยต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ดังนั้น การจัดทำบริการสาธารณะของฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถดำเนินการเป็นช่วงๆ โดยไม่มีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องได้หลักในเรื่องที่ว่าบริการสาธารณะจะต้องมีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องนี้ มิได้ใช้เฉพาะกับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐเท่านั้น แต่รวมถึงการที่เอกชนผู้ได้รับมอบหมายจากฝ่ายปกครองให้จัดทำบริการสาธารณะแทน ไม่ว่าจะเป็นการมอบอำนาจโดยผลของกฎหมายหรือโดยสัญญาก็ตาม หากเอกชนผู้จัดทำบริการสาธารณะดำเนินกิจการบริการสาธารณะอย่างไม่สม่ำเสมอต่อเนื่อง เอกชนผู้จัดทำ

^{๕๕} อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, **จิตวิทยาบริการ**, หน้า ๒๐๗.

^{๕๖} อ้างถึงใน พระศักดิ์ จิตตสุโก (ลุ่มย์), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

บริการสาธารณะนั้นจะต้องถูกลงโทษตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขของสัญญาเช่นกัน ส่วนประชาชนผู้ได้ประโยชน์จากบริการสาธารณะย่อมมีสิทธิที่จะเรียกร้องให้ฝ่ายปกครองจัดการแก้ไขบริการสาธารณะที่ขัดข้องนั้นเพื่อให้ดำเนินไปตามปกติ

๒. บริการสาธารณะที่จัดทำต้องให้เอกชนมีสิทธิได้รับประโยชน์โดยเท่าเทียมกัน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๔๐ ได้บัญญัติไว้ในมาตรา ๓๐ ว่า บุคคลย่อมเสมอภาคกันในกฎหมาย และได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน บริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้น

โดยอาศัยอำนาจทางกฎหมาย ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องมีสิทธิและโอกาสได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะ และเข้าสู่บริการสาธารณะอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันรัฐจะจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยเฉพาะไม่ได้

๓. การจัดทำบริการสาธารณะต้องปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะนั้นฝ่ายปกครองสามารถทำได้โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากบุคคลใด เพราะฝ่ายปกครองมีอำนาจตามกฎหมายที่จะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ฝ่ายเดียว เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา และจะต้องมีการปรับปรุงให้เข้ากับการพัฒนาการของความต้องการของส่วนรวมของประชาชน การแก้ไขปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะดังกล่าวต้องทำโดยกฎหมายหรือมีกฎหมายให้อำนาจกระทำได้ แม้การแก้ไขเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งก็ตาม บุคคลนั้นจะอ้างสิทธิประโยชน์ที่เคยได้รับจากบริการสาธารณะมาขัดขวางการเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะโดยกฎหมายมิได้

จากที่ผู้วิจัยได้ค้นคว้ารวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับประเภทของการให้บริการของนักวิชาการที่ได้กล่าวมาแล้ว สามารถนำมาสรุปได้ว่า ปัจจุบันในสังคมการให้บริการนั้นมุ่งเน้นให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการให้บริการนั้นแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๑. การบริการเชิงธุรกิจ เป็นการให้บริการที่มุ่งหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ และต้องสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการเพื่อผลประโยชน์ของธุรกิจของตนด้วย

๒. การบริการสาธารณะ เป็นการบริการที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน และประชาชนทุกคนในสังคมมีสิทธิได้รับประโยชน์เท่าเทียมกัน มิได้มุ่งแสวงหาผลกำไรแต่ให้บริการเพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เป็นต้น

๒.๒.๔ ลักษณะของการให้บริการ

การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ (Service Product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (Goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่เกี่ยวข้องหรือมีตัวสินค้าแต่อย่างใด ในการขายสินค้าโดยปกติก็มักจะมีการบริการควบคู่การขายไปด้วยนั้น ซึ่งมักจะเป็นบริการ

หลังการขาย (Product Support Service) ไม่จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์บริการแต่ไม่ว่าจะเป็นบริการประเภทใดก็ตามก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ๕ ด้าน ได้แก่^{๕๗}

๑. ผู้รับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการและโน้มน้าให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง แต่การบริการใดๆ จะได้ผลตรงก็ต่อเมื่อต้องได้รับความสนใจจากผู้รับบริการ ดังนั้น การรับรู้การบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ) ได้กล่าวถึงหัวใจการบริการสู่ความสำเร็จหรือที่อยู่ในสูตรสำเร็จว่า V-SERVE ซึ่งได้แก่^{๕๘}

V คือ Vision หรือการมีวิสัยทัศน์แห่งการบริการ (Service Vision) เป็นการมองการบริการจากมุมมองของผู้ใช้บริการ การยึดผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลางแห่งงานบริการ การสดับรับฟังผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ การให้บริการที่สร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ให้บริการ รวมทั้งการวางแผนบนพื้นฐานของข้อมูลที่ได้จากการฟังเสียงของผู้บริการจะนำมาซึ่งความสำเร็จให้แก่งานบริการได้

S คือ Skills หรือทักษะในงานบริการ ซึ่งพนักงานผู้ให้บริการต้องได้รับการฝึกฝนเพื่อให้การบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะการมีทักษะในการสื่อสาร ทักษะในการรับมือและจัดการกับข้อร้องทุกข์ของลูกค้า

E คือ Empathy หรือความเข้าใจผู้มาใช้บริการ ต้องเข้าใจขนาดสามารถเข้าไปนั่งในใจของผู้ใช้บริการ สามารถใช้บริการอย่างแตกต่างกันเป็นรายบุคคลได้ ต้องสามารถสร้าง

การบริการที่เกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้อยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้การบริการแบบนั่งอยู่ในใจของผู้ใช้บริการได้ที่ต้องมีการสะสมข้อมูล เพื่อการเรียนรู้ตัวตนที่แท้จริงของผู้ใช้บริการและพยายามสร้างบริการแบบเจาะจงตรงใจ

R คือ Responsiveness หรือการตอบสนองอย่างเต็มใจและรวดเร็ว ทำให้ผู้ให้บริการรู้สึกได้ว่า ผู้ให้บริการ คือ เพื่อนที่ดี พร้อมจะสร้างจุดแห่งการสัมผัสในงานบริการ (touch points) ทุกๆ จุดให้เป็นประสบการณ์ที่ดีเสมอ รวมถึงการใช้วิธีการที่ถูกต้องในการกอบกู้การบริการเมื่อเกิดความผิดพลาดใดๆ ขึ้นกับการบริการ

V คือ Vigor หรือการสร้างความเข้มแข็งในงานบริการ บริการที่ดีเกิดจากพนักงานที่มีความเข้มแข็งทั้งกายและใจ ความเข้มแข็งดังกล่าวเริ่มต้นตั้งแต่จุดแรกคือ การคัดเลือกพนักงาน

^{๕๗} อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, จิตวิทยาด้านบริการ, หน้า ๒๘-๓๑.

^{๕๘} อ้างถึงใน วิทยา ด้านธำรงกุล, หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๔๗), หน้า ๗-๘.

บริการ การพัฒนาฝีมืออบรม การจ่ายค่าตอบแทน การให้อำนาจแก่พนักงาน รวมไปถึงการมีผู้นำที่เข้มแข็งในงานบริการ และการสร้างวัฒนธรรมที่เข้มแข็งเพื่อการขับเคลื่อนบริการที่เป็นเลิศการสร้าง ความเข้มแข็งนี้เกี่ยวข้องกับการบริการภายใน (Internal Service) เป็นส่วนใหญ่

E คือ Evaluation หรือการประเมินผลการบริการ เป็นการตรวจสอบว่าบริการที่ส่งมอบให้ผู้ส่งมอบให้ผู้ให้บริการสร้างความสุขและความประทับใจให้ลูกค้าได้มากน้อยเพียงใด นอกจากนั้น คือการผูกใจผูกใจบริการหรือกับกิจการที่มีความเป็นเลิศในบริการเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้มีความเป็นเลิศยิ่งกว่าและการรักษาผู้ให้บริการไว้ได้อย่างยาวนาน

สรุปการให้บริการมีจำเป็นมากเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังในงานบริการที่คาดหวัง การได้รับความช่วยเหลือ ทำให้เกิดความประทับใจ โดยผู้ให้บริการต้องมี

หลักการในการทำงานและรับรู้หลักการให้บริการ บริการด้วยความยุติธรรมให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวดเร็วและมีการพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

สรุปได้ว่า งานการให้บริการนั้น เป็นงานที่ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ที่สามารถสัมผัสและเลือกซื้อก่อนได้ กล่าวได้ว่าเมื่อใดที่ผู้ซื้อบริการหรือผู้รับบริการตัดสินใจเข้ารับบริการนั้นแล้วจึงจะสามารถสัมผัสถึงงานบริการนี้ได้ นอกจากนี้งานบริการยังมีสถานะความไม่คงเส้นคงวา เนื่องจากคุณภาพของการให้บริการจะขึ้นอยู่กับตัวผู้ให้บริการ สถานที่ และเวลาที่ให้บริการด้วยการแก้ปัญหาในเรื่องนี้ คือ หน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการนั้นจะต้องสร้างกระบวนการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันพร้อมทั้งจัดอบรมพัฒนาทักษะบุคลากรให้มีประสิทธิภาพตอบสนองบริการที่ดี

๒.๒.๕ คุณภาพการให้บริการ

ฟิลิธส์ พิตพัฒนโกคากุล ได้กล่าวว่า การให้บริการอย่างมีคุณภาพ (Service Quality) มิใช่เป็นการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า แต่เป็นการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่ได้รับบริการไปแล้วเกิดความพึงพอใจ เพราะว่าการให้บริการที่ดีที่สุดอาจต้องลงทุนสูงในการหาคนทำงาน การฝึกอบรมพนักงาน การตกแต่งร้าน การซื้อเทคโนโลยีมาใช้ รวมทั้งลูกค้ามีหลายกลุ่ม หากเราให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้าที่มีใช้กลุ่มเป้าหมายของบริษัท อาจเกิดผลเสียได้ เช่น ขาดทุนเพราะลูกค้ากลุ่มเป้าหมายอาจไม่ใช้บริการเลยก็เป็นได้ ตัวอย่างเช่น ธุรกิจธนาคารตามสาขาต่างๆหากลงทุนให้บริการลูกค้าอย่างดีที่สุด เช่น มีกาแฟสดให้ดื่ม มีห้องให้ดูหนัง ฟังเพลง เล่นอินเทอร์เน็ต แนนนอนลูกค้าย่อมรู้สึกดีและบอกว่าบริการมีคุณภาพ แต่ความเป็นจริงทางธุรกิจธนาคารอาจสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้ แต่อาจไม่ประสบความสำเร็จ

ทางธุรกิจก็เป็นได้ ดังนั้น การให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ เราต้องหาสมดุลระหว่างความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายกับการลงทุนให้เจอ^{๕๙}

พาราสูรามาน วี. เอ. ไชแทมล์ และ แอล. แอล. เบอร์รี่ (A. Parasuraman, V.A. Zeithaml and L.L. Berry) ได้ศึกษา “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” ซึ่งได้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Qualitative Study) โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายและการสัมภาษณ์ผู้บริหารในเชิงลึกในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ จากการสัมภาษณ์ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายได้ค้นพบว่า ไม่ว่าบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใดก็ตาม ผู้บริโภคจะมี

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้ายๆ กัน โดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของบริการเป็น ๑๐ มิติ (SERVQUAL) ได้แก่^{๖๐}

๑. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย

๑.๑ ความสม่ำเสมอ (Consistency)

๑.๒ ความพึ่งพาได้ (Dependability)

๒. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ

๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน

๓. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

๓.๑ ความสามารถในการให้บริการ

๓.๒ ความสามารถในการสื่อสาร

๓.๓ ความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ

๔. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย

๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายจนซับซ้อนเกินไป

^{๕๙} พลิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล, “เทคนิคการสร้างระบบบริการเป็นเลิศ”, (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๔๙), หน้า ๒๙.

^{๖๐} A. Parasuraman, V.A. Zeithaml and L.L. Berry, A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, Journal of Marketing, Vol. 49, 1985, pp. 79-81.

- ๔.๒ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- ๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
- ๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
๕. อธิปไตยไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย
- ๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
- ๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- ๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
- ๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
- ๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
๗. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจากชื่อของบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า เป็นต้น
๘. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
๙. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
- ๙.๑ การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
- ๙.๒ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการ
- ๙.๓ การให้ความสนใจแก่ผู้ให้บริการ
๑๐. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย
- ๑๐.๑ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ
- ๑๐.๒ ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ
- ๑๐.๓ การแต่งกายของพนักงาน
- ๑๐.๔ สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการ
- แต่อย่างไรก็ดี การรับรู้คุณภาพของบริการทั้ง ๑๐ มิติดังนั้น อาจจะมีบางส่วนที่ซ้ำกัน (Overlapping) หากจะจัดกลุ่มให้เหลือเพียงมิติที่ใช้วัดคุณภาพของการบริการที่ไม่มีส่วนที่ซ้ำกันนี้ ก็จะต้องทำการวิจัยต่อไป

ต่อมา พาราสูรามาน วี. เอ. ไชแธมล์ และ แอล. แอล. เบอรี่ (A. Parasuraman, V.A. Zeithaml and L.L. Berry) ได้ทำการศึกษาอีกครั้งโดยรวมมิติที่มีความใกล้เคียงกันให้เป็นมิติเดียวกัน คือ มิติด้านความมีศักยภาพ (Competence) มิติด้านความมีอริยาบถไมตรี (Courtesy) มิติด้านความมั่นคง (Security) รวมเป็นมิติใหม่ที่ชื่อว่า มิติด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และรวม

มิติด้านการเข้าถึงบริการ (Accessibility) มิติด้านการสื่อสาร (Communication) และมิติด้านความเข้าใจ (understanding) เป็นมิติที่ชื่อว่า มิติด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) โดยเป็นมิติการรับรู้คุณภาพการบริการ ๕ มิติ^{๖๑} เรียกตัวย่อว่า R.A.T.E.R. ได้แก่^{๖๒}

๑. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้ โดยมีทั้งความน่าเชื่อถือและถูกต้องแม่นยำ

๒. ความมั่นใจ (Assurance) คือ ความรู้และความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน ตลอดจนความสามารถของพนักงานในการทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจ

๓. เป็นสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) คือ รูปลักษณ์ทางกายภาพ และแสดงให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่างๆ และบุคลากร

๔. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือ ความห่วงใย และความสนใจเอาใจใส่ลูกค้า รวมทั้งมีความเข้าใจลูกค้า

๕. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการได้อย่างทันท่วงที

สรุปได้ว่า ปัจจุบันทั้งในองค์การภาครัฐและเอกชนต่างมุ่งเน้นถึงคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น การบริการจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อผู้ที่ให้บริการค่านึงถึงว่าจะทำอย่างไรให้บริการของตนเองนั้นเกิดประสิทธิภาพ มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและเป็นประโยชน์มากที่สุด ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นแก่ผู้มาใช้บริการ และกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

๒.๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อกับประชาชนหรือผู้มารับบริการโดยตรง หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะไว้ ดังนี้

ชาญชัย แสวงศักดิ์ ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะนั้นจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขดังต่อไปนี้^{๖๓}

^{๖๑} อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, จิตวิทยาบริการ, หน้า ๒๖๓.

^{๖๒} จอร์จ เควิก, บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา Service Unusual, แปลโดย สมวงศ์ พงศ์สถาพร, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ ดีเอ็มจี, ๒๕๔๘), หน้า ๘๓-๘๔.

^{๖๓} ชาญชัย แสวงศักดิ์, องค์การมหาชน : องค์การของรัฐที่มีใช้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, ๒๕๔๒), หน้า ๒-๑๑.

๑. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึงกรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเองอันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ รวมทั้งกรณีที่รัฐได้มอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้แก่เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

๒. กิจกรรมดังกล่าว จะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

๓. กระบวนการและกิจการ

๔. ผลการผลิตหรือตัวบริการ

๕. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

เทพศักดิ์ บุญยรัตน์ ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่าการที่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วน คือ ^{๖๔}

๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ

๒. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร

๓. กระบวนการและกิจกรรม

๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ

๕. ช่องทางการให้บริการ

๖. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ ได้ทำการรวบรวมความหมายของบริการสาธารณะตามที่มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

รีน ชาพัส (Rene' Chapus) ได้กล่าวว่า กิจกรรมใดจะเป็นบริการสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้นเพื่อสาธารณะประโยชน์

จิน เดอ โซโต (Jean de Soto) ได้กล่าวว่า คำนิยามของบริการสาธารณะอาจแยกออกเป็นสองลักษณะโดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางด้านกฎหมาย กล่าวคือ

^{๖๔}เทพศักดิ์ บุญยรัตน์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต*, (คณะพัฒนาลังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖).

ก. ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะได้แก่ สิ่งที่รัฐจะต้องทำเพื่อสนองความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

ข. ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไขสามประการ คือ

๑) เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศหรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้

๒) มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนร่วม

๓) เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน^{๖๕}

ในประเทศไทยนั้น คำว่า บริการสาธารณะ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความ หรือความหมายของบริการสาธารณะ จะเห็นได้ว่า ได้รับอิทธิพลมาจากศาสตราจารย์ ดร.ประยูร กาญจนดุล^{๖๖} ที่ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่า บริการสาธารณะหมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน

ปฐม มณีโรจน์ ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Provides) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ^{๖๗}

ประยูร กาญจนดุล ได้กล่าวถึงแนวความคิดเรื่องการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้^{๖๘}

๑. บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการของรัฐหรือความควบคุมของฝ่ายปกครอง

๒. บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน

^{๖๕}อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, “หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ”, (กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, ๒๕๔๓), หน้า ๓-๕.

^{๖๖}ประยูร กาญจนดุล, คำบรรยายกฎหมายปกครอง, พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า ๑๐๘.

^{๖๗}ดนัย วงศ์อมรรตพันธ์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภานายความตามหลักสังกัดเหตุ ๔”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒).

^{๖๘}ประยูร กาญจนดุล, กฎหมายปกครอง, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน, ๒๕๔๑), หน้า ๒๕.

๓. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินงานบริการสาธารณะย่อมแก้ไข เปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นแห่งกาลสมัย

๔. บริการสาธารณะ ต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักหากต้องหยุดชะงักด้วยเหตุผลใด ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

๕. เอกชนย่อมมีสิทธิ์ที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกัน

ปรัชญา เวสารัชช์ ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ คือ ^{๖๙}

๑. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ดังนี้

๑.๑ การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

๑.๒ ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

๑.๓ ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมกน้อย คือ ให้บริการไม่มากและไม่น้อยเกินไป

๑.๔ ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

๒. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นาทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมิตินาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

นอกจากนี้ **ปรัชญา เวสารัชช์** ยังได้กล่าวถึงกระบวนการบริการ ซึ่งเป็นเงื่อนไขของการขอรับบริการไว้ว่า คือ คุณสมบัติหรือสิ่งที่ประชาชนต้องการเพื่อให้ได้รับการบริการ ได้แก่

๑. แบบฟอร์ม โดยทั่วไปหน่วยบริการมักจะกำหนดให้ผู้ขอรับบริการให้ข้อมูลเพื่อประกอบการขอรับบริการ ซึ่งแบบฟอร์มที่ประชาชนต้องกรอกนั้นควรมีลักษณะที่เรียบง่ายให้ลงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

^{๖๙} ปรัชญา เวสารัชช์, บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ), (กรุงเทพมหานคร : บริษัทกราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด, ๒๕๔๐), หน้า ๖.

๒. ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการรับบริการ จะต้องผ่านเจ้าหน้าที่ที่ก๊อโต๊ะ เดินก๊อรอบ ซึ่งขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม คือ ให้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (บริการจุดเดียว) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

๓. ระยะเวลา ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชน ผู้ที่มาติดต่อมีไ้คนว่างงาน หรือไม่มีอะไรจะทำ คนส่วนใหญ่ต่างมีภารกิจที่ต้องทำงาน ในขณะที่เจ้าหน้าที่เองก็ใช้เวลา นั้นทำงานเช่นกัน ดังนั้น เมื่อการขอรับบริการไม่ใช้หน้าที่หลักของประชาชนจึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้และดำเนินการร้องเรียน หากประชาชนไม่ได้รับบริการตามที่ ต้องการหรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่ร้องขอได้ ก็ควรที่จะมีทางเลือกให้กับผู้มาติดต่อนั้น เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยชี้แจงอธิบาย เป็นต้น

พิทักษ์ ตรุษทิม ได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ คือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือ หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของ ประชาชนโดยรวม ยึดความตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การ บริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการ ให้บริการ ดังนี้^{๗๐}

๑. ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรได้รับ

๒. การกำหนดระเบียบปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวน อำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุม มากกว่าส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการ ตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

๓. จากการที่ข้าราชการมองว่า ตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจ และมีกฎระเบียบเป็น เครื่องมือที่ปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของ เจ้าขุนมูลนาย

^{๗๐}พิทักษ์ ตรุษทิม, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร, (คณะพัฒนาลังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖).

ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชนการดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความคิดเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร ก็คือ มุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อาศัยอยู่ในข่ายที่ควรได้รับการเป็นสำคัญซึ่งลักษณะ ดังนี้

๑. ข้าราชการต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรได้รับการทุกคน

๒. การกำหนดระเบียบวิธีการปฏิบัติการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ เป็นต้น โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่สมควรจะได้รับอย่างสะดวกรวดเร็ว

๓. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการมีฐานะหรือศักดิ์เท่าเทียมกันกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่ สร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่ถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่ได้รับบริการจากรัฐ

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B.M.Verma) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการให้เป็นไปตามแผนงานและเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) มีการมองว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่า มีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ^{๗๑}

เจมส์ เอส. แมคคูลลูธ (James S. McCullough) ได้มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย ๓ องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการส่งมอบให้แก่

^{๗๑} Suchitra Punyarathbandhu-Bhakdi, *Delivery of public services in Countries: Cases in development administration*, p. 50.

ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้^{๗๒}

ปกรณ ศรีดอนไผ่ ได้สรุปทฤษฎีการบริหาร ของนักวิชาการหลายท่านไว้ ดังนี้

๑) ทฤษฎีการบริหารระบบราชการ (Bureaucratic Management) ทฤษฎีนี้บางท่านก็เรียกว่า ทฤษฎีองค์การแบบราชการ เป็นทฤษฎีที่ Max Weber นักสังคมวิทยาและนักรัฐศาสตร์ชาวเยอรมันผู้คิดค้นขึ้นตั้งแต่คริสต์ศตวรรษที่ ๑๙ โดยที่เขามีความเชื่อว่า บุคคลทั้งหลายมีทั้งข้อเสียและขยัน การที่ผู้บริหารจะให้กลุ่มบุคคลร่วมมือปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ดั่งนั้น จะต้องมีการจัดองค์การหรือหน่วยงานแบบ “ระบบราชการ” จะต้องมีการจัดองค์การมีการลดหลั่นในสายบังคับบัญชา มีกฎเกณฑ์ กำหนดการปฏิบัติงาน มีการกำหนดตำแหน่งหน้าที่ ตัวบุคคล ผู้ดำรงตำแหน่ง และมีการเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงาน โดยหลักคุณวุฒิและยึดความสามารถเป็นสำคัญ แนวคิดของ Max Weber จึงก่อให้เกิดทฤษฎีองค์การแบบราชการ หรือการบริหารแบบระบบราชการขึ้น ทฤษฎีประกอบด้วยหลัก ๖ ประการ คือ

- (๑) หลักกฎหมายและเหตุผล
- (๒) หลักสายการบังคับบัญชา
- (๓) หลักระบบคุณธรรม
- (๔) หลักการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างมีแบบแผน
- (๕) หลักการฝึกอบรมและพัฒนา
- (๖) หลักการไม่ยึดหลักตัวบุคคล

๒) ทฤษฎีการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) การบริหารแบบวิทยาศาสตร์ เป็นการบริหารงานที่มีระบบ มีเหตุผล มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานไว้อย่างแน่นอน เลือกรวิธิตีที่ดีที่สุดในการทำงาน และกำหนดเครื่องมือควบคุมในการทำงานไว้อย่างเหมาะสม^{๗๓}

เทเลอร์ (Frederick W. Taylor) บิดาแห่งการบริหารที่มีหลักเกณฑ์ได้พัฒนาการบริหารที่มีหลักเกณฑ์ซึ่งมีพื้นฐานอยู่ในหลักการ (Principles) ที่สำคัญ ๔ ประการ คือ^{๗๔}

^{๗๒} สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร, **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขต**, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๑-๘.

^{๗๓} อ้างถึงใน ปกรณ ศรีดอนไผ่, “บทบาทวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารโรงเรียน ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการหน้าสายวิชาและครูในเขตการศึกษา ๖”, **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๒๓).

^{๗๔} อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, **องค์การและการบริหาร**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๑, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๓), หน้า ๔๗-๔๘.

๑. ต้องมีการคิดค้นและกำหนดวิธีที่ดีที่สุด (One Best Way) สำหรับงานแต่ละอย่างคือ ต้องมีการกำหนดวิธีการทำงานที่ดีที่สุดที่ช่วยให้สามารถทำงานเสร็จลุล่วงไปด้วยดีตามวัตถุประสงค์ มาตรฐานของงานจะต้องมีการจัดวางเอาไว้ โดยมีหลักเกณฑ์ที่ได้พิสูจน์มาแล้วว่าเป็นวิธีที่ดีที่สุดจริง และในเวลาเดียวกันการจ่ายผลตอบแทนแบบจูงใจต่างๆ ก็จ่ายให้ตามผลผลิตทั้งหมด

๒. ต้องมีคัดเลือกและพัฒนาคนงาน โดยตระหนักถึงความสำคัญและคุณค่าของการรู้จักงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับคนงาน นอกจากนี้ต้องมีการอบรมคนงานให้รู้จักวิธีการทำงานที่ถูกวิธีด้วย และในการคัดเลือกคนงานจะต้องมีการพิจารณาเป็นพิเศษที่จะให้ได้คนที่มีคุณสมบัติที่ดีที่สุดตรงตามงานที่จะให้ทำ

๓. ด้วยวิธีการพิจารณาอย่างรอบคอบเกี่ยวกับวิธีการทำงาน ควบคู่กับการพิจารณาคนงานนี้ คนงานจะไม่คัดค้านต่อวิธีทำงานใหม่ที่ได้กำหนดขึ้น เพราะโดยหลักเหตุผลคนงานทุกคนจะเห็นจริงถึงโอกาสที่เขาจะได้รับรายได้สูงขึ้นจากการทำงานถูกวิธีที่จะช่วยให้ได้ผลผลิต สูงขึ้น

๔. การประสานร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดระหว่างผู้บริหารและคนงาน ฝ่ายบริหารควรจะได้ประสานอย่างใกล้ชิดเป็นประจำกับคนงานที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน แต่ต้องไม่ใช่โดยการลงมือปฏิบัติงานที่ควรจะเป็นงานของคนงานเท่านั้น จากหลักการดังกล่าว พบว่าวิธีการต่างๆ ล้วนแต่เป็นวิธีการที่มีหลักเกณฑ์ตามหลักวิทยาศาสตร์ ทำให้เกิดทฤษฎีการบริหารขึ้นมาและได้เสนอแนะว่า ผู้บริหารต้องมีบทบาทเป็นจุดกลางของปัญหาและความสำเร็จของกลุ่มที่จะต้องรับผิดชอบเอาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของกลุ่มมาคิดวิเคราะห์และปรับปรุงหาทางออกให้ได้เป็นผลดีที่สุดสำหรับกลุ่ม ให้ดีขึ้นและมากขึ้นเรื่อยๆ

กูลิค และเออร์วิค (Gulick and Urwick) ได้สรุปกระบวนการบริหารไว้ว่า กระบวนการบริหารประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ ๗ ประการ เรียกโดยย่อว่า “Posdcorb Model” ซึ่งอธิบายความหมายได้ดังนี้

P = Planning หมายถึง การวางแผนงาน ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการใช้ความรู้วิชาการ และวิจารณ์ วิจัยเหตุการณ์ ในอนาคต แล้วกำหนดวิธีการถูกต้องอย่างมีเหตุผล

O = Organizing หมายถึง การจัดส่วนราชการหรือองค์กร

S = Staffing หมายถึง การจัดบุคคลมาปฏิบัติงานหรือการบริหารงานบุคคล

D = Directing หมายถึง การศึกษาวิธีการ อำนาจการ ควบคุม นิเทศงาน

Co = Coordinating หมายถึง ความร่วมมือ ประสานงาน

R = Reporting หมายถึงการรายงานผลการปฏิบัติงาน การประชาสัมพันธ์

B = Budgeting หมายถึง การเงิน งบประมาณ

สรุปได้ว่า การบริหารทั้งหน่วยงานราชการและภาคเอกชน ต้องมีแบบแผนตามหลักวิชาการ ผู้บริหารมีความจำเป็นอย่างที่ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์บริหารงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

แห่งความสำเร็จภายใต้สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน รวมถึงวัฒนธรรมองค์การ บุคลากรและงบประมาณเท่าที่มีอยู่

จากข้อมูลเชิงวิชาการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ว่า ทฤษฎีเสริมแรง หมายถึง ทฤษฎีที่กล่าวถึงพฤติกรรมของมนุษย์ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต ซึ่งทฤษฎีนี้จะเชื่อว่า การกระทำที่ไม่เหมาะสมจะทำให้เกิดการเสริมแรงในด้านลบ ส่วนการให้บริการสาธารณะนั้น หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นรัฐหรือเอกชนก็ได้ มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ขอบเขตของการให้บริการสาธารณะนั้นไม่ได้จำกัดอยู่เพียงหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่การให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์มุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนร่วม ไม่ใช่เพียงเพื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น อีกทั้งยังมุ่งประโยชน์ตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นหลักสำคัญอีกด้วยประการหนึ่ง

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการทบทวนเอกสารเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น มีมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ดังนี้

๒.๓.๑ หลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization)

การกระจายอำนาจการปกครอง หมายถึง การที่รัฐบาลยินยอมมอบอำนาจการปกครองและ การบริหารในกิจการต่างๆ ให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง โดยประชาชนในท้องถิ่นจะเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่ดังกล่าว ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจทั้งทางการเมืองและการบริหารในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายท้องถิ่นตนเอง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองจึงมีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน มีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบบริหารราชการท้องถิ่นของประเทศไทย ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล^{๗๕} การกระจายอำนาจการปกครองมีลักษณะสำคัญ^{๗๖} ดังนี้

๑. มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นนิติบุคคลแยกออกจากรัฐบาลกลาง
๒. มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมด หรือบางส่วน

^{๗๕} อุทัย หิรัญโต, การปกครองท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๖๓), หน้า ๒-๓.

^{๗๖} ประหยัด หงส์ทองคำ, การปกครองท้องถิ่นไทย, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๖๖), หน้า ๔-๕.

๓. มีอำนาจอิสระจากส่วนกลางภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย

๔. มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเอง

จะเห็นได้ว่า การกระจายอำนาจ มีจุดแข็ง ๔ ประการ^{๗๒} คือ

๑) ทำให้เกิดการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีขึ้น เพราะผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งย่อมทราบความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในท้องถิ่นได้ดี

๒) ทำให้การดำเนินการเป็นไปอย่างรวดเร็ว เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย ไม่ต้องขอคำปรึกษาหรือขอความเห็นชอบจากส่วนกลาง

๓) ทำให้แบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง

๔) ทำให้ประชาชนในท้องถิ่น มีความสนใจรู้จักรับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นของตนเอง เพราะประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงในการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนจุดอ่อนของการกระจายอำนาจ ก็คือ ทำให้รัฐบาลเสียเอกภาพและเป็นภัยต่อความมั่นคง

๒.๓.๒ ลักษณะของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง (Local Government) เป็นการปกครองที่ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น และการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองภายใต้กฎหมายของรัฐหรือประเทศนั้นๆ ดังนั้น ลักษณะของการปกครองท้องถิ่นที่สำคัญ มีดังนี้

๑. มีสถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย เช่น ประเทศไทยมีการกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ

๒. มีพื้นที่และระดับ (Area and Levels) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีพื้นที่การปกครองที่แน่นอนและชัดเจน และควรจะต้องมีการแบ่งระดับการปกครองท้องถิ่นว่ามีกี่ระดับ เช่น ขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ เป็นต้น เกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดพื้นที่และระดับของการปกครองท้องถิ่นมีมากมาย เช่น สภาพทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ความสำคัญในการปกครองตนเองของประชาชน ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้และความหนาแน่นของประชาชน เป็นต้น สำหรับประเทศไทยมีเกณฑ์การจัดตั้งและยกฐานะหน่วยการปกครองท้องถิ่น ๓ ประการ คือ รายได้ย้อนหลัง ๓ ปี ไม่รวมเงินอุดหนุนจากรัฐบาล และขนาดพื้นที่

^{๗๒} วิทยา นาภาศิริกุลกิจ, การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย เล่ม ๑, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๑๙), หน้า ๑๘.

๓. มีการกระจายอำนาจและหน้าที่ (Devolution of Power and Function) การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการกระจายอำนาจการปกครองไปในท้องถิ่น โดยการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นไว้ในกฎหมายอย่างชัดเจน ดังนั้น การที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีอำนาจและหน้าที่ที่มากนักน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองการปกครองที่สำคัญ

๔. ความเป็นนิติบุคคล (Artificial Person) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องเป็นองค์การนิติบุคคลโดยเอกเทศจากองค์การของรัฐบาลกลาง ทั้งนี้ เพื่อการดำเนินงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย และเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง เพราะหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณ ทรัพย์สิน หนี้สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเอง

๕. มีการเลือกตั้ง (Election) การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมาจากการเลือกตั้ง โดยประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญกล่าวคือ จะต้องให้สิทธิแก่ประชาชนในท้องถิ่นในการเลือกตั้งคณะเจ้าหน้าที่ผู้บริหารการปกครองท้องถิ่นทั้งหมด หรือบางส่วนเพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน (Political Participation)

๖. มีอำนาจอิสระ (Autonomy) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานรัฐบาลกลาง และมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย สามารถกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับ เพื่อกำกับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายหรือความต้องการของท้องถิ่นและสามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการในขอบเขตของกฎหมายโดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง

๗. มีงบประมาณของตนเอง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ (Revenue) จัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า

๘. มีการกำกับดูแลของรัฐ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองระดับรองของรัฐ และอยู่ในการกำกับดูแลของรัฐ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมและความมั่นคงแห่งรัฐ

๒.๓.๓ หน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

ถึงแม้ว่าการปกครองท้องถิ่นจะสามารถแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากกว่าการปกครองโดยรัฐบาลกลางก็ตาม แต่การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นให้เหมาะสมกับความสามารถและความพร้อมของท้องถิ่นถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะถ้ากำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบมากเกินไปอาจทำให้การปกครองท้องถิ่นไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ฉะนั้น เพื่อให้การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของหน่วย

การปกครองท้องถิ่นเป็นไปอย่างเหมาะสม จึงควรจะต้องคำนึงถึงประเด็นสำคัญ ๓ ประการ คือ ๑) กำลังเงิน ๒) กำลังคนและความสามารถของเครื่องมือเครื่องใช้ และ ๓) ประโยชน์ของท้องถิ่น

สำหรับการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น สามารถกระทำได้ ๒ ลักษณะ คือ

๑. บัญญัติไว้ในกฎหมายอันเป็นการทั่วไป เพื่อให้ทุกหน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นแบบอย่างเดียวกัน

๒. บัญญัติไว้ในกฎหมายอันเป็นการเฉพาะเจาะจงแต่ละหน่วยการปกครองท้องถิ่น เช่น การตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ ได้มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานครไว้เป็นการเฉพาะเจาะจง

ส่วนขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น พอสรุปได้^{๗๘} ดังนี้

๑) งานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่นและงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนท้องถิ่น (Environmental Service and Convenience or Communal Service) เช่น พิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น โบราณสถานท้องถิ่น การอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม การก่อสร้างถนน การก่อสร้างสะพาน การจัดสวนสาธารณะ และการกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

๒) งานเกี่ยวกับการป้องกันและรักษาความปลอดภัย (Protective Service) เช่น งานตำรวจ และงานดับเพลิง เป็นต้น

๓) งานเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม (Social Welfare Service) เช่น การจัดให้มีหน่วยสาธารณสุข การจัดให้มีศูนย์เยาวชน การจัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็ก คนชรา และคนพิการ การจัดให้มีห้องสมุดสำหรับประชาชนในท้องถิ่น เป็นต้น

๔) งานเกี่ยวกับการพาณิชย์ท้องถิ่น (The Trading or Commercial Service) งานประเภทนี้ เป็นกิจการที่ให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งหากปล่อยให้เอกชนเข้ามาดำเนินการ อาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควร เช่น การจัดตั้งสถานธนาณูปถัมภ์ การจัดตลาด การจัดบริการเดินรถและกิจการต่างๆ ที่มีรายได้ เป็นต้น

๒.๓.๔ องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ ๘ ประการ^{๗๙} คือ

^{๗๘} ชูวงศ์ ฉายะบุตร, การปกครองท้องถิ่นไทย, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมนิสิตเก่า รัฏฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๙), หน้า ๑๕.

^{๗๙} อุทัย หิรัญโต, การปกครองท้องถิ่น, หน้า ๒๒.

๑. สถานะตามกฎหมาย (Legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่อง การปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความ เข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้น เป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

๒. พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และ ระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อ ชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับ ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น ๒ ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาด ใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตร แห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affairs) ได้ให้ความเห็นว่า ควรมีประชากร ประมาณ ๕๐,๐๐๐ คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

๓. การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อย เพียงใด ขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมือง และการปกครองของรัฐบาล เป็นสำคัญ

๔. องค์การนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลาง หรือรัฐบาล แห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ ควบคุม ให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

๕. การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนใน ท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของ ประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

๖. อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการ ภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชา ของหน่วยงานทางราชการ

๗. งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่ กฎหมายให้อำนาจจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

๘. การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวมโดยการมีอิสระในการดำเนินงาน ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ได้หมายความว่า มีอิสระเต็มที่เลยทีเดียว คงหมายถึงเฉพาะ อิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวน อำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

การปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจ และอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง มีการเลือกตั้ง มีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

องค์การบริหารส่วนตำบล มีองค์ประกอบดังกล่าว คือ มีสถานะตามกฎหมายตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๒

มาตรา ๔๓ องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

มาตรา ๔๕ สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละสองคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น

ในกรณีเขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหกคน และในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงสองหมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละสามคน

มาตรา ๔๖ สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

(๒) พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบล ร่างข้อบังคับงบประมาณรายประจำปี และร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

(๓) ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล ตาม (๑) และกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

มาตรา ๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

มาตรา ๗๔-๗๙ รายได้และรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล

มาตรา ๙๐ ให้นายอำเภอมีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางราชการ ซึ่งเป็นการควบคุมดูแลของรัฐ

๒.๓.๕ องค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่มีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบล ที่อยู่นอกเขตเทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลถูกตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีความเป็นอิสระในการดำเนินงานภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีรายได้และทรัพย์สินของตนเอง ตั้งแต่พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ มีผลบังคับใช้จนถึงปัจจุบัน ได้มีการประกาศจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลรวมทั้งสิ้น จำนวน ๖,๗๔๔ แห่ง^{๕๐}

องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ ซึ่งได้บัญญัติถึงหลักเกณฑ์ในการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ในมาตรา ๔๐ ว่า สภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมามาติดต่อกัน ๓ ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ ๑๕๐,๐๐๐ บาท หรือตามเกณฑ์รายได้เฉลี่ยของสภาตำบลที่ได้มีประกาศของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้ สามารถจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

ในปัจจุบัน โครงสร้างอำนาจหน้าที่และรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยมีสาระสำคัญดังนี้

ฝ่ายการเมือง

๑. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ ๒ คน ซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น แต่ถ้าหากในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง ๑ หมู่บ้าน ก็ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน ๒ คน และในกรณีที่มีเพียง ๒ หมู่บ้านก็ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ ๓ คน อายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลกำหนดคราวละ ๔ ปี นับแต่วันเลือกตั้ง มีอำนาจหน้าที่ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาและให้ความเห็นชอบข้อบัญญัติตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและเพิ่มเติม ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบล กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

^{๕๐} สำนักงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น, กรมการปกครอง, ใน เอกสารสรุปการฝึกอบรมวิชาการจัดทำแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล และรูปแบบจัดทำงบประมาณแบบแผนงาน ๑ โครงการ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อสาธิตราชบัณฑิต, ๒๕๔๒), หน้า ๑๐-๑๒.

๒. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งอาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ไม่เกิน ๒ คน และเลขานุการ จำนวน ๑ คน โดยมีอำนาจหน้าที่ คือ บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามข้อบัญญัติและแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบ การบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำแผนพัฒนาตำบล งบประมาณรายจ่ายประจำปี หรือเพิ่มเติม เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบแล้วขออนุมัติต่อนายอำเภอ รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย ๒) ฝ่ายประจำ ซึ่งมีพนักงานส่วนตำบลมีหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาลหรือคณะผู้บริหารและดูแลให้มีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบและข้อกฎหมาย โดยในฝ่ายประจำได้กำหนดให้มีส่วนราชการต่างๆ คือ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนการคลัง ส่วนโยธา และส่วนราชการที่มีความจำเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ที่ต้องทำและอาจทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖

ความหมายของการวางแผน

ธงชัย สันติวงษ์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า การวางแผน หมายถึง กระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์ สำหรับเวลาล่วงหน้าและกำหนดสิ่งที่จะกระทำต่างๆ เพื่อที่จะให้บรรลุผลในวัตถุประสงค์ดังกล่าว นั่นคือ จะประกอบด้วยส่วนประกอบสำคัญ ๒ ส่วน คือ^{๘๑}

- ๑) การกำหนดวัตถุประสงค์
- ๒) การกำหนดแนวทางการกระทำ (Course of Action) หรือแผนงานต่างๆ ที่จะนำมาปฏิบัติเพื่อที่จะทำให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์เหล่านั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้กล่าวว่า การวางแผน (Planning) เกี่ยวข้องกับการกำหนด (การเลือก) ภารกิจ (Mission) และวัตถุประสงค์ (Objectives) ตลอดจนกิจกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น ซึ่งต้องอาศัยการตัดสินใจ การเลือกกระหว่างทางเลือกปฏิบัติในอนาคต ดังนั้น แผน (Plan) จะบอกเหตุผล (วิธีการ) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่เลือกไว้ การวางแผน (Planning) จะเป็นการสร้างสะพานเพื่อให้เดินไปถึงสิ่งที่ต้องการจากผลของการวางแผนจะได้แผนออกมา แผนจึงเป็นเครื่องมือ (วิธีการ) เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายการวางแผนเป็นขั้นแรกของกระบวนการบริหาร เป็นกระบวนการใน

^{๘๑} ธงชัย สันติวงษ์, การวางแผน, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๘), หน้า ๒๑.

การพิจารณาลักษณะองค์การในอนาคต การเลือกและปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในอนาคต^{๘๒}

แผน หมายถึง ข้อความที่แสดงการกระทำที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจง ซึ่งนำเสนอเพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

แผน เป็นวิธีการ หรือ การปฏิบัติ ซึ่งผู้บริหารตั้งใจที่จะใช้ให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ **อนันต์ เกตุวงศ์** ได้กล่าวว่า การวางแผน คือ การตัดสินใจล่วงหน้าในการเลือกทางเลือกเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นวัตถุประสงค์หรือวิธีการทำ โดยทั่วไป จะเป็นการตอบคำถามต่อไปนี้ คือ จะทำอะไร (What) ทำไมจึงทำ (Why) ใครบ้างที่จะทำ (Who) จะกระทำเมื่อไร (When) จะกระทำที่ไหน (Where) จะกระทำกันอย่างไร (How)^{๘๓}

ประชุม รอดประเสริฐ ได้กล่าวว่า การวางแผนเป็นกระบวนการที่บุคคลหรือหน่วยงานได้กำหนดขึ้นไว้ล่วงหน้าเพื่อการปฏิบัติงานในอนาคตจะประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Goals) ที่กำหนดไว้^{๘๔}

ชูศักดิ์ เทียงตรง ได้กล่าวว่า การวางแผน หมายถึง กระบวนการที่เกี่ยวกับการเตรียมการวินิจฉัยและตัดสินใจที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งในอนาคต เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยวิธีการที่ดีที่สุดองค์การบริหารจำเป็นต้องคำนึงถึงหลักประโยชน์ทุกด้านในสังคมและมีเป้าหมายสูงสุดคือ การจัดการบริการสาธารณะให้เป็นไปตามความต้องการของมวลสมาชิกในสังคมนั้นๆ เป็นสำคัญ การที่จะบริหารให้เกิดประสิทธิผลอย่างประหยัดและเป็นธรรมได้นั้นก็จำเป็นต้องมีการวางแผน^{๘๕}

๒.๓.๖ ความสำคัญของการวางแผน

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น^{๘๖}

๑) เป็นการลดความไม่แน่นอนและปัญหาความยุ่งยากซับซ้อนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

^{๘๒} ศิริวรรณ เสรีรัตน์, **องค์การและการจัดการ**, (กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์, ๒๕๔๕), หน้า ๑.

^{๘๓} อนันต์ เกตุวงศ์, **หลักการและเทคนิคการวางแผน**, พิมพ์ครั้งที่ ๗ (แก้ไขเพิ่มเติม), (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๔), หน้า ๗-๘.

^{๘๔} ประชุม รอดประเสริฐ, **นโยบายและการวางแผน : หลักการและทฤษฎี**, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : เนติการพิมพ์, ๒๕๓๓), หน้า ๓-๔.

^{๘๕} ชูศักดิ์ เทียงตรง, **การบริหารการปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบ**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๒๐), หน้า ๑๓.

^{๘๖} กรมการปกครอง, **คู่มือการปฏิบัติงานการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล**, (กรุงเทพมหานคร : อสารศึกษาดินแดน, ๒๕๔๓), หน้า ๓-๔.

- ๒) ทำให้เกิดการยอมรับแนวความคิดใหม่ๆ เข้ามาในองค์กร
- ๓) ทำให้การดำเนินการขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่ปรารถนา
- ๔) เป็นการลดความสูญเปล่าของหน่วยงานที่ซ้ำซ้อน
- ๕) ทำให้เกิดความแจ่มชัดในการดำเนินงาน เป็นตัวกำหนดจุดมุ่งหมายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในอนาคตอย่างเหมาะสมกับสภาพองค์การที่ดำเนินอยู่

๒.๓.๗ ประโยชน์ของการวางแผน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น^{๘๗}

- ๑) บรรลุจุดมุ่งหมาย การวางแผนทุกครั้งจะมีจุดหมายปลายทาง เพื่อให้องค์การบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้
- ๒) ประหยัด ก่อให้เกิดความเป็นระเบียบในงานต่างๆ ที่ทำ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่า นับว่าเป็นการลดต้นทุนที่ดี ก่อให้เกิดการประหยัดแก่องค์การ
- ๓) ลดความไม่แน่นอน การวางแผนช่วยลดความไม่แน่นอนในอนาคตเพราะการวางแผนเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการคาดการณ์เหตุการณ์ในอนาคต และได้หาแนวทางพิจารณาป้องกันเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นไว้แล้ว
- ๔) เป็นเกณฑ์การควบคุม การวางแผนช่วยให้ผู้บริหารได้กำหนดหน้าที่ การควบคุมขึ้น
- ๕) ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและการสร้างสรรค์ การวางแผนเป็นพื้นฐาน ด้านการตัดสินใจ และเป็นสิ่งที่จะช่วยให้เกิดแนวความคิดใหม่ๆ เนื่องจากเกิดจากการระดมปัญญาของคณะผู้ทำงาน
- ๖) พัฒนาแรงจูงใจ การวางแผนเป็นเครื่องมือฝึกและพัฒนาแรงจูงใจที่ดีสำหรับผู้บริหาร
- ๗) พัฒนาการแข่งขัน การวางแผนที่มีประสิทธิภาพ ทำให้องค์การมี การแข่งขันมากกว่าองค์การที่ไม่มีการวางแผนหรือมีการวางแผนที่ขาดประสิทธิภาพ
- ๘) ทำให้เกิดการประสานงานที่ดี การวางแผนทำให้งิจกรรมต่างๆ ที่จัดวางไว้ มุ่งไปที่จุดมุ่งหมายเดียวกัน

๒.๓.๘ หลักการจัดทำแผนแบบมีส่วนร่วม

กรมการปกครอง หลักการมีส่วนร่วมของประชาคม ประชาคม หมายถึง ประชาชนในชุมชนจะต้องดำเนินการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นแกนหลักของการพัฒนา โดยให้ประชาชนเป็นผู้ร่วมคิดกำหนดความต้องการ ให้ประชาชนร่วมดำเนินการและ ร่วมรับผิดชอบ ให้ประชาชนเป็นผู้รับผลประโยชน์^{๘๘}

^{๘๗} เรื่องเดียวกัน.

^{๘๘} อ้างแล้ว, หน้า ๑๔-๑๕.

แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องส่งเสริม ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

๑) ร่วมคิดกำหนดความต้องการ องค์การบริหารส่วนตำบลต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่มเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาหรือเป้าหมายการพัฒนาของ องค์การบริหารส่วนตำบล กล่าวคือ เป็นการหล่อหลอมความต้องการของประชาชนที่หลากหลาย เพื่อกำหนดเป็นภาพแห่งความสำเร็จที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต ที่อยู่บนพื้นฐานความเป็นไปได้และสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างแท้จริง

นอกจากนั้นจะต้องร่วมกันกำหนดแนวทางการทำงานที่สามารถนำไปสู่ความสำเร็จของวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายการพัฒนา ซึ่งจำเป็นต้องใช้ภูมิปัญญาของท้องถิ่น ประกอบกับแนวคิดวิทยาการใหม่ๆ ในการกำหนดยุทธศาสตร์ โดยจะต้องเลือกแนวทางที่ดีที่สุด เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และทิศทางการพัฒนาประเทศ

๒) ร่วมจัดทำแผนพัฒนา หลังจากการที่องค์การบริหารส่วนตำบลและประชาคมได้ร่วมกันคิด กำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ซึ่งเปรียบเทียบได้กำหนดจุดหมายที่จะเดินให้ถึงและกำหนดเส้นทางการเดินทางต่อไป จะต้องกำหนดวิธีการเดินไปสู่จุดหมายก็คือ การกำหนดแผนงานโครงการต่างๆ ซึ่งสามารถให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมได้ใน ๒ ลักษณะ

(๑) องค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งผู้แทนชุมชนกลุ่มอาชีพหรือกลุ่มอื่นๆ เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลในการพิจารณาความเหมาะสมของแผนพัฒนา/โครงการ

(๒) องค์การบริหารส่วนตำบลควรเปิดโอกาสให้ชุมชนระดับหมู่บ้านหรือกลุ่มต่างๆ ในท้องถิ่นได้เสนอแผนงาน/โครงการที่สอดคล้องกับปัญหาความต้องการของกลุ่มหรือชุมชนนั้น เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลได้พิจารณาใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดเป็นแผนงาน/โครงการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล

๓) ให้ประชาชนได้รับรู้ตรวจสอบและแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแผนงานโครงการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งระยะสั้นและระยะปานกลางโดยการจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นต่อร่างแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลก่อนจะเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาเห็นชอบ

๔) องค์การบริหารส่วนตำบลต้องใช้แผนงานพัฒนาเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อสนองตอบปัญหาความต้องการของประชาชนและเพื่อให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ มาตรา ๕๙ โดยใช้แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นแนวทางการจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

๕) ให้ประชาชนร่วมปฏิบัติ ติดตามและประเมินผล การนาแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ โดยเฉพาะกิจกรรมและโครงการที่ต้องใช้งบประมาณจะต้องผ่านกระบวนการจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณและได้รับความเห็นชอบจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและได้รับ การอนุมัติจาก นายอำเภอก่อน

องค์การบริหารส่วนตำบล กล่าวคือ เป็นการหล่อหลอมความต้องการของประชาชนที่หลากหลาย เพื่อกำหนดเป็นภาพแห่งความสำเร็จที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต ที่อยู่บนพื้นฐานความเป็นไปได้และสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างแท้จริง

นอกจากนั้นจะต้องร่วมกันกำหนดแนวทางการทำงานที่สามารถนำไปสู่ความสำเร็จของวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายการพัฒนา ซึ่งจำเป็นต้องใช้ภูมิปัญญาของท้องถิ่น ประกอบกับแนวคิดวิทยาการใหม่ๆ ในการกำหนดยุทธศาสตร์ โดยจะต้องเลือกแนวทางที่ดีที่สุด เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และทิศทางการพัฒนาประเทศ

๒) ร่วมจัดทำแผนพัฒนา หลังจากการที่องค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชนได้ร่วมกันคิด กำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ซึ่งเปรียบเทียบได้กำหนดจุดหมายที่จะเดินให้ถึงและกำหนดเส้นทางการเดินทางต่อไป จะต้องกำหนดวิธีการเดินไปสู่จุดหมายก็คือ การกำหนดแผนงานโครงการต่างๆ ซึ่งสามารถให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมได้ใน ๒ ลักษณะ

(๑) องค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งผู้แทนชุมชนกลุ่มอาชีพหรือกลุ่มอื่นๆ เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลในการพิจารณาความเหมาะสมของแผนพัฒนา/โครงการ

(๒) องค์การบริหารส่วนตำบลควรเปิดโอกาสให้ชุมชนระดับหมู่บ้านหรือกลุ่มต่างๆ ในท้องถิ่นได้เสนอแผนงาน/โครงการที่สอดคล้องกับปัญหาความต้องการของกลุ่มหรือชุมชนนั้น เพื่อให้ องค์การบริหารส่วนตำบลได้พิจารณาใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดเป็นแผนงาน/โครงการพัฒนาของ องค์การบริหารส่วนตำบล

๓) ให้ประชาชนได้รับรู้ตรวจสอบและแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแผนงานโครงการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งระยะสั้นและระยะปานกลางโดยการจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นต่อร่างแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลก่อนจะเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาเห็นชอบ

๔) องค์การบริหารส่วนตำบลต้องใช้แผนงานพัฒนาเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อสนองตอบปัญหาความต้องการของประชาชนและเพื่อให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ มาตรา ๕๙ โดยใช้แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นแนวทางการจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

๕) ให้ประชาชนร่วมปฏิบัติ ติดตามและประเมินผล การนำแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ โดยเฉพาะกิจกรรมและโครงการที่ต้องใช้งบประมาณจะต้องผ่านกระบวนการจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณและได้รับความเห็นชอบจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและได้รับ การอนุมัติจาก นายอำเภอก่อน

(๑) การร่วมปฏิบัติให้กลุ่มต่างๆ หรือประชาชนเป็นกลุ่มเป้าหมายของ การพัฒนาเข้าร่วมดำเนินการตามโครงการในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ สนับสนุนกิจกรรมของกลุ่มต่างๆ ให้กลุ่มเป็นผู้ดำเนินการเอง เป็นต้น

(๒) ให้ประชาชนได้ร่วมตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส โดยให้ผู้แทนชุมชนตามข้อเสนอของประชาคมร่วมเป็นกรรมการในกระบวนการจัดซื้อ-จัดจ้าง

(๓) การติดตามประเมินผลการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมปฏิบัติงานทำให้ทราบความก้าวหน้าของโครงการ ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นหลังสิ้นปีงบประมาณ องค์การบริหารส่วนตำบลจะจัดประชุมเพื่อชี้แจงผลการดำเนินงานและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ ประเมินผลประโยชน์ที่ได้รับจริง

กฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐

ได้บัญญัติถึงแนวทางนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ โดยรัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังต่อไปนี้

มาตรา ๘๗ (๑) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น

มาตรา ๘๗ (๒) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนใน การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งการจัดทำบริการสาธารณะ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

มาตรา ๑๖ ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่จัดแผนพัฒนาท้องถิ่นตนเองและต้องส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗

มาตรา ๑ กำหนดให้นายกองการบริหารส่วนตำบลรับผิดชอบในการบริหารราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหาร ส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับทางบัญญัติราชการ

มาตรา ๔๐ (๓) กำหนดให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ใน การควบคุม การปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ และข้อบังคับทางราชการ

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘

ได้กำหนดประเภทของแผนพัฒนาท้องถิ่นไว้ ๒ ประเภทซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ ๒๙

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา หมายความว่า แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนาขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ซึ่งแสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาในอนาคต โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนการบริหารราชการแผ่นดิน ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด อำเภอ และแผนชุมชนแผนพัฒนาสามปี หมายความว่า แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา อันมีลักษณะเป็นการกำหนดรายละเอียด แผนงาน โครงการพัฒนาที่จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี ซึ่งมีความต่อเนื่องและเป็นแผน ก้าวหน้าครอบคลุมระยะเวลาสามปีโดยมีการทบทวนเพื่อปรับปรุงเป็นประจำทุกปี

องค์กรจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

- ๑) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น
- ๒) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย

- ๑) ผู้บริหารท้องถิ่น ประธานกรรมการ
- ๒) รองนายกองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นนั้นทุกคน กรรมการ
- ๓) สมาชิกสภาท้องถิ่นที่สภาท้องถิ่นคัดเลือกจำนวน ๓ คน กรรมการ
- ๔) ผู้ทรงคุณวุฒิที่ผู้บริหารท้องถิ่นคัดเลือกจำนวน ๓ คน กรรมการ
- ๕) ผู้แทนภาคราชการและ/หรือรัฐวิสาหกิจ กรรมการที่ผู้บริหารคัดเลือกจำนวนไม่น้อย

กว่า ๓ คน

- ๖) ผู้แทนภาคประชาคมท้องถิ่น กรรมการคัดเลือกจำนวนไม่น้อยกว่า ๓ คน แต่ไม่เกิน

๖ คน กรรมการ

- ๗) ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรรมการ/เลขานุการ

- ๘) หัวหน้าส่วนที่มีหน้าที่จัดทำแผน ผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- ๑) กำหนดแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นโดยพิจารณาจาก

(๑) อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอำนาจหน้าที่ที่มีผลกระทบ ต่อประโยชน์สุขของประชาชน เช่น การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การผังเมือง เป็นต้น

(๒) ภารกิจถ่ายโอนตามกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ

(๓) ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ กลุ่มจังหวัด และจังหวัด โดยให้น้ำหนักดำเนินการใน ยุทธศาสตร์ที่สำคัญและมีผลกระทบต่อประชาชนโดยตรง เช่น การแก้ไขปัญหาความยากจน การป้องกันและ แก้ไขปัญหายาเสพติด เป็นต้น

(๔) กรอบนโยบาย ทิศทาง แนวทางการพัฒนาขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในเขต จังหวัด

(๕) นโยบายของผู้บริหารที่แถลงต่อสภาท้องถิ่น

(๖) แผนชุมชน

๒) ร่วมจัดทำร่างแผนพัฒนา เสนอแนะแนวทางการพัฒนา และการแก้ไขปัญหา เกี่ยวกับการจัดทำร่างแผนพัฒนา

ในการจัดทำร่างแผนพัฒนา ให้เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหาร ส่วนตำบล และ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง นำปัญหาความต้องการจากแผนชุมชนที่เกิน ศักยภาพของชุมชนที่จะดำเนินการเองได้มาพิจารณาบรรจุไว้ในแผนพัฒนา แต่หากเกินศักยภาพของ เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง ให้เสนอปัญหา ความต้องการไปยังองค์การบริหารส่วนจังหวัด และให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด นำมาพิจารณาบรรจุไว้ในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามอำนาจหน้าที่

๓) พิจารณาร่างแผนพัฒนาและร่างแผนการดำเนินงาน

๔) ให้ความเห็นชอบร่างข้อกำหนดขอบข่ายและรายละเอียดของงานแล้วเสนอผู้บริหาร ท้องถิ่น

๕) พิจารณาให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา

๖) แต่งตั้งที่ปรึกษา คณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานอื่นเพื่อช่วยปฏิบัติงานตามที่ เห็นสมควร

๗) ในกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลให้คณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ประสานกับประชาคมหมู่บ้านในการรวบรวม วิเคราะห์ปัญหา ความต้องการของประชาชนใน ท้องถิ่นและจัดทำเป็นโครงการหรือกิจกรรมเพื่อประกอบในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วน ตำบลด้วย

คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย

๑) ปลัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประธานกรรมการ

๒) หัวหน้าส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคน กรรมการ

๓) ผู้แทนประชาคมท้องถิ่นจำนวนสามคน กรรมการ

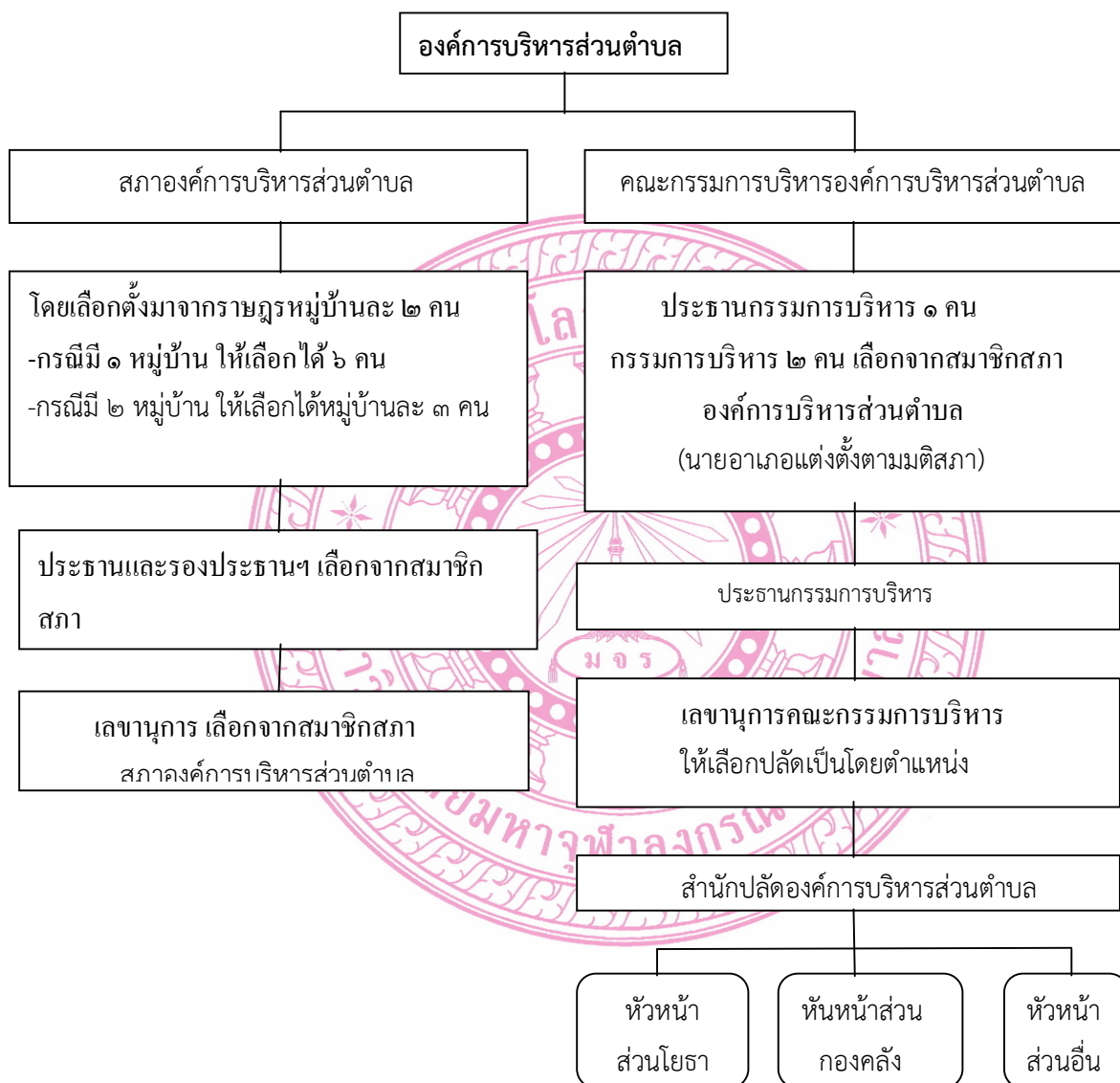
๔) หัวหน้าส่วนที่มีหน้าที่จัดทำแผน กรรมการ/เลขานุการ

๕) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนหรือพนักงาน ผู้ช่วยเลขานุการ

ส่วนท้องถิ่นที่ผู้บริหารท้องถิ่นมอบหมายคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่จัดทำร่างแผนพัฒนาให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาที่คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นกำหนด จัดทำร่างแผนการดำเนินงานและจัดทำร่างข้อกำหนดขอบข่ายและรายละเอียดของงานที่จะมอบหมายให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการ เพื่อเสนอคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ดังปรากฏในแผนภูมิที่ ๒.๑



โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล



แผนภูมิที่ ๒.๑ แสดงโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล^{๘๘}

^{๘๘}วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ และคณะ, โครงสร้างทางการเมืองและการปกครอง, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (ม.ป.ท., ๒๕๕๔), หน้า ๔๗๑.

๒.๓.๙ ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

ขั้นตอนที่ ๑ การเตรียมการจัดทำแผน

๑) หน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดทำแผนพัฒนา ชี้แจงผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ทราบวัตถุประสงค์ ความสำคัญและความจำเป็นในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี เพื่อให้ผู้บริหารทราบถึงภารกิจที่จะต้องดำเนินการต่อไปและดำเนินการเสนอโครงการจัดทำแผนพัฒนาสามปี

๒) หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งโครงการที่ได้รับอนุมัติให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ ได้แก่ คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น หน่วยงานภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ ประชาคม

ขั้นตอนที่ ๒ การคัดเลือกยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา

๑) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาจะสรุปยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา พร้อมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ปัญหา ความต้องการของท้องถิ่นรวมทั้งสรุปยุทธศาสตร์การพัฒนาของจังหวัด อำเภอ และนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น

๒) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น จัดการประชุมร่วมระหว่างคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ประชาคมท้องถิ่นและส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันพิจารณา โดยในการจัดทำแผนพัฒนาสามปีในครั้งแรก ให้เวทีการประชุมร่วมดังกล่าว คัดเลือกยุทธศาสตร์การพัฒนา แนวทางการพัฒนาที่สมควรนำมาใช้เป็นแนวทางการจัดทำแผนพัฒนาสามปีเพื่อเป็นกรอบในการพิจารณาจัดทำโครงการกิจกรรมในแผนพัฒนาสามปีต่อไป แต่สำหรับการจัดทำแผนพัฒนาสามปีครั้งต่อไป (เมื่อครบรอบหนึ่งปี) ให้เวทีประชุมร่วมพิจารณาทบทวนดูว่าจากยุทธศาสตร์ แนวทาง การพัฒนาที่ได้คัดเลือกและโครงการ/กิจกรรมที่กำหนดไว้ยังมีความเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งในขั้นตอนนี้ในการจัดทำแผนพัฒนาสามปีในปีต่อไปจะสามารถคัดเลือกยุทธศาสตร์การพัฒนา แนวทาง การพัฒนาที่จะนำมาใช้เป็นกรอบการจัดทำแผนพัฒนาสามปีได้ รวมทั้งกำหนดโครงการ/ กิจกรรมที่จะเพิ่มเติมหรือตัดทอนลงได้

๓) เมื่อได้แนวทางการพัฒนาแล้ว เวทีการประชุมร่วมพิจารณาว่าจะมีโครงการ/กิจกรรมอะไรบ้างที่ต้องดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแนวทาง การพัฒนาที่คัดเลือกมาใช้เป็นกรอบในการพัฒนา

๔) โครงการ/กิจกรรมที่พิจารณากำหนดอาจมีเป็นจำนวนมาก ดังนั้นในขั้นตอนนี้จะต้องมีดำเนินการ ดังนี้

(๑) พิจารณาความเกี่ยวเนื่องกันระหว่างยุทธศาสตร์หรือระหว่าง แนวทางการพัฒนา เช่น ใน “ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก” ได้กำหนด แนวทางการพัฒนา

สินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์” โดยเวทีประชุมร่วมได้กำหนด “โครงการพัฒนาด้านการตลาด” ซึ่งอาจมีความสัมพันธ์กับ “ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการท่องเที่ยว” ซึ่งได้

กำหนด “แนวทางการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ศิลปะ วัฒนธรรม” โดยได้กำหนดโครงการปรับปรุงสถานที่ประวัติศาสตร์ปราสาทเก่า” หากพิจารณาแล้ว จะเห็นได้ว่าโครงการทั้งสองที่มาจากยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะยุทธศาสตร์กัน แต่มีความเชื่อมโยงและสนับสนุนกันได้เชิง การเสริมสร้างรายได้แก่ประชาชนโดยการนำผลิตภัณฑ์มาขายให้นักท่องเที่ยว ซึ่งหากกำหนดในแผนพัฒนาสามปีแล้ว จะต้องกำหนดหัวเวลาการดำเนินงานที่สอดคล้องกัน

(๒) ให้พิจารณานำโครงการ/กิจกรรม จากแผนชุมชนที่เกิดขีดความสามารถในการดำเนินการของชุมชนที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนามาในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาสามปี

(๓) มีการจัดลำดับความสำคัญของโครงการ/กิจกรรมเพื่อที่จะบรรจุลงในแผนพัฒนาสามปีได้อย่างเหมาะสม และนอกจากนั้นยังเป็นการจัดลำดับโครงการไว้เพื่อทำแผนพัฒนาสามปีในช่วงถัดไปด้วย เนื่องจากในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์ การพัฒนาอาจจะต้องใช้เวลาต่อเนื่องนานกว่าสามปี ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องพิจารณาแนวทางการจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่ต่อเนื่องไปในระยะยาวด้วย ซึ่งอาจจะยังไม่สามารถระบุไว้ในช่วงสามปีของการจัดทำแผนพัฒนาได้ อาทิ โครงการจัดการขยะมูลฝอย อาจมีกิจกรรมหลากหลายที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนที่ ๓ การจัดทำร่างแผนพัฒนาสามปี

๑) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น จัดทำร่างแผนพัฒนาสามปี โดยมีเค้าโครงประกอบด้วย ๗ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ บทนำ

ส่วนที่ ๒ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ส่วนที่ ๓ ผลการพัฒนาท้องถิ่นในปีที่ผ่านมา

ส่วนที่ ๔ สรุปผลยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา

ส่วนที่ ๕ ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาในช่วงสามปี

ส่วนที่ ๖ บัญชีโครงการ/กิจกรรม

ส่วนที่ ๗ การติดตามและประเมินผลการนำแผนพัฒนาสามปีไปปฏิบัติ

๒) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น จัดเวทีประชาคม ซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ประชาคมท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเสนอร่างแผนพัฒนาสามปีและรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะแล้วนำไปปรับปรุงแผนพัฒนาสามปีให้สมบูรณ์ต่อไป

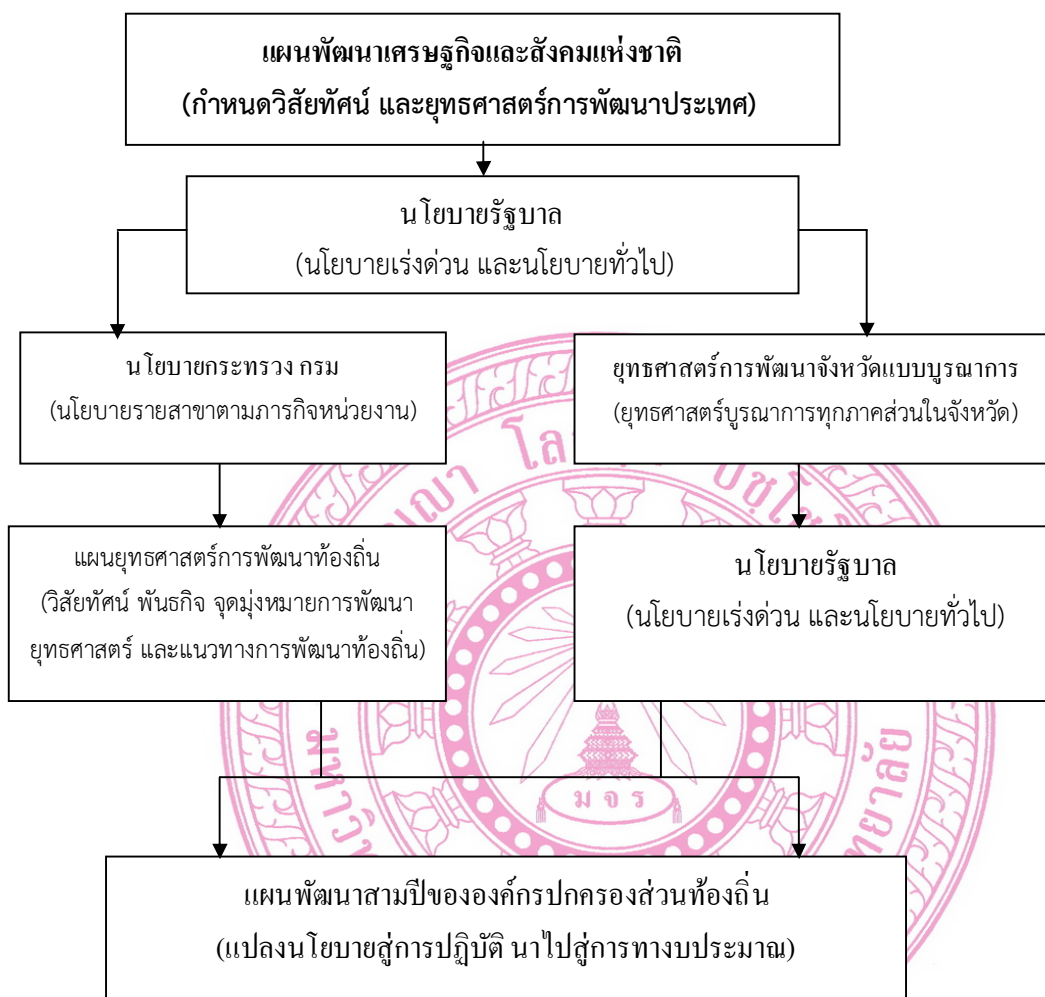
๓) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นร่วมนำแผนพัฒนาสามปีที่ปรับปรุงแล้วเสนอคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อพิจารณา

ขั้นตอนที่ ๔ การอนุมัติและประกาศใช้แผนพัฒนาสามปี

๑) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนพัฒนาสามปีเพื่อเสนอผู้บริหารท้องถิ่น

๒) ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติร่างแผนพัฒนาสามปีและประกาศใช้แผนพัฒนาสามปี โดยผ่านการให้ความเห็นชอบจากสภาท้องถิ่น





แผนภูมิที่ ๒.๒ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแผนพัฒนาระดับต่างๆ กับแผนพัฒนาท้องถิ่น^{๙๐}

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นคือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการต่างๆ และดำเนินการเพื่อประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์ของท้องถิ่น โดยมีการจัดตั้งองค์การขึ้นทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้ถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้

^{๙๐} กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, คู่มือโครงสร้างแผนพัฒนาท้องถิ่น, (ม.ป.ท., ม.ป.ป.), หน้า ๑๑. (อรรถาธิบาย).

๒.๓.๑๐ ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นทำให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตย (พูนศักดิ์ วัฒนวิเศษกุล)

๑. องค์การปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน กล่าวคือองค์การบริหารการปกครองท้องถิ่นเป็นภาพจำลองของระบบการเมืองของชาติ มีกิจกรรมทางการเมืองโดยเฉพาะการเลือกตั้งเป็นการชักนำให้คนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเป็นการฝึกหัดการตัดสินใจทางการเมือง

๒. การสร้างประชาธิปไตยที่มั่นคงจะต้องเริ่มจากการสร้างประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นก่อนเพราะการพัฒนาทางการเมืองในวงกว้างจะนำไปสู่ความเข้าใจการเมืองระดับชาติโดยง่าย

๓. การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนเกิดความรู้แจ้งแจ่มแจ้งทางการเมือง (Political Maturity) กล่าวคือประชาชนจะรู้ถึงวิธีการเลือกตั้ง การตัดสินใจ การบริหารการเมืองท้องถิ่น การต่อสู้แข่งขันตามวิถีทางการเมือง ทำให้เกิดการรวมกลุ่มทางการเมืองในที่สุด

๔. การปกครองท้องถิ่นทำให้เกิดการเข้าสู่วิถีการเมืองของประชาชนด้วยเหตุที่การเมืองท้องถิ่นมีผลกระทบต่อประชาชนโดยตรงและใกล้ชิด และเกี่ยวพันต่อการเมืองระดับชาติ หากมีกิจกรรมทางการเมืองเกิดขึ้นอยู่เสมอก็จะมีผลทำให้เกิดความคึกคักและมีชีวิตชีวาต่อการปกครองท้องถิ่นประชาชนในท้องถิ่นจะมีความเกี่ยวพันและเข้าสู่ระบบการเมืองตลอดเวลา

๕. การเมืองท้องถิ่นเป็นเวทีสร้างนักการเมืองระดับชาติ นักการเมืองท้องถิ่นผ่านการเรียนรู้ทางการเมืองในท้องถิ่นทำให้คุณภาพของนักการเมืองระดับชาติสูงขึ้นด้วยเหตุที่ได้รับความนิยมศรัทธาจากประชาชนจึงทำให้ได้รับการเลือกตั้ง

ดังนั้น เมื่อพิจารณาถึงการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ จะเห็นได้ว่า เป็นไปตามแนวทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

สรุปได้ว่า หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล ไม่อยู่ในการบังคับบัญชา มีอำนาจปกครองตนเองมีองค์กรที่มาจากการเลือก โดยประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจในการกำหนดนโยบายในการวางแผนพัฒนาตนเองการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ควรมีอำนาจในการออกกฎข้อบังคับเพื่อกำกับให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบาย หรือความต้องการแห่งท้องถิ่นได้แก่ข้อบังคับทั้งปวงย่อมไม่ขัดต่อกฎหมายบ้านเมืองหรือข้อบังคับอื่นใดของรัฐ

๒.๔ ข้อมูลพื้นที่วิจัย : อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี^๑

อำเภอเมืองเป็นอำเภอที่มีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นชนบท สภาพการเป็นอยู่ของประชากรการประกอบอาชีพ มีลักษณะใกล้เคียงกับจังหวัดอื่นๆ อำเภอเมืองเป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดอุบลราชธานี

ทิศใต้ ติดกับอำเภอสว่างวีระวงศ์ อำเภอวารินชำราบ และอำเภอกันทรารมย์ (จังหวัดศรีสะเกษ)

ทิศเหนือ ติดกับอำเภอม่วงสามสิบ และอำเภอเหล่าเสือโก้ก

ทิศตะวันออก ติดกับอำเภอดอนมดแดง และอำเภอสว่างวีระวงศ์

ทิศตะวันตก ติดกับอำเภอโขงเจียม

ตั้งอยู่ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีพื้นที่ ๖๕๕,๖๘๒ ตารางกิโลเมตร อยู่ในจังหวัดอุบลราชธานี การปกครองแบ่งออกเป็น ๑๓ ตำบล ๑๕๕ หมู่บ้าน มีประชากร ๙๖,๒๒๓ คน รูปแบบการปกครองท้องถิ่น นอกจากองค์การบริหารส่วนตำบล แล้วยังมีเขตเทศบาล จำนวน ๔ แห่ง ประชากรส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม เช่น ทำนา ทำสวน เลี้ยงสัตว์ และอื่นๆ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมีปัญหาอุปสรรคมากมายทั้งด้านโครงสร้าง ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร และปัญหาอื่นๆ เช่น ปัญหาการขัดผลประโยชน์ ปัญหาทุจริตคอร์รัปชัน ความขัดแย้งต่างๆ ซึ่งทำภาพพจน์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยส่วนรวม มีภาพพจน์ที่ไม่ดีในความรู้สึกของประชาชน และประชาชนส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการปกครอง ไม่สนใจด้านการเมือง ขาดการมีส่วนร่วม สาเหตุครอบครัวมีฐานะยากจน ไม่สามารถส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในระดับสูงได้ และผู้ปกครอง เด็ก เยาวชนไม่เห็นความสำคัญของการศึกษาประชาชนส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกรรม มักเจอปัญหาการขาดแคลนแหล่งน้ำในการทำเกษตร

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๕.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ ในการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี” มีผู้ทำการศึกษาวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

ขวัญใจ มีทิพย์ ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีกองพันปฏิบัติการพิเศษ ๑ (คอมแมนโด) กองทัพอากาศ” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ กองพันปฏิบัติการพิเศษ ๑(Commando) กองทัพอากาศ พบว่า อยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ

^๑กรมการปกครอง, “กองราชการส่วนตำบล”, หน้า ๓-๗. (อัสสำเนา).

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ สำหรับปัจจัยด้านอื่น ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการวางแผน การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ (อัตราเงินเดือน และเงินเพิ่มพิเศษ) ระดับขั้นยศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ^{๙๒}

ดาเรศ ชูยก ได้ทำการศึกษา “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีมนำบลสามสัมพันธ์ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดยะลา” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีมนำบลสามสัมพันธ์มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อาชีพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน การประสานงานภายในทีม การได้รับการฝึกอบรมและได้รับการสนับสนุนด้านวิชาการ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง^{๙๓}

รัตน์ สงวนพงษ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ๒๘ - ๓๕ ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งประทวน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท โดยมีประสบการณ์ในการทำงาน ๑๐ ปีขึ้นไป ปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้าง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กรณีศึกษา ฝ่ายทะเบียนประวัติอาชญากร ๖ กองทะเบียนประวัติอาชญากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็น ดังนี้ ด้านข้อมูล ข่าวสาร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีแผนปฏิบัติงานที่มี ความเหมาะสม รองลงมาคือหน่วยงานของท่านมีการกำหนดแผนที่ชัดเจนและหน่วยงานมีนโยบาย ที่ชัดเจนและหน่วยงานมีเป้าหมายที่ชัดเจน ด้านเครื่องมือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หน่วยงานมีการมอบหมายหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่นำไปปฏิบัติอย่างชัดเจน มีการมอบหมายความ รับผิดชอบให้เจ้าหน้าที่นำไปปฏิบัติอย่างชัดเจน ด้านสิ่งกระตุ้นความต้องการ

^{๙๒}ขวัญใจ มีทิพย์, “ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีกองพันปฏิบัติการพิเศษ ๑ (คอมแมนโด) กองทัพอากาศ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๓).

^{๙๓}ดาเรศ ชูยก, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีมนำบลสามสัมพันธ์ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดยะลา”, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๙).

มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่หน่วยงานของท่านเป็นหน่วยงานที่ให้ความก้าวหน้า และความมั่นคง^{๙๔}

รสนิน เจียมเจริญ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของราชการสำนักงบประมาณ” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการทำงานด้านการวางแผนงบประมาณอยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดทำงบประมาณอยู่ในระดับสูง ประสิทธิภาพการทำงานด้านการบริหารจัดการงบประมาณอยู่ในระดับสูง ประสิทธิภาพการทำงานด้านการติดตามประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง และประสิทธิภาพการทำงานด้านการให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานอยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในการทำงาน การฝึกอบรม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ความก้าวหน้าในการทำงาน และศรัทธาต่อผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๙๕}

วันวิสาข์ เกิดผล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ” ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน คือ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน การเปิดเผยและเผชิญหน้า กระบวนการทำงานและการตัดสินใจ การตรวจสอบ ทบทวนผลงานและวิธีการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความร่วมมือและขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานในระดับปฏิบัติการที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน การศึกษาขั้นสูงสุด และขนาดของทีมงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๙๖}

สาธิต แก้วรากมุก ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีอำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย” ผลการวิจัยพบว่า ๑. ด้านเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง

^{๙๔}รัตน์ สงวนพงษ์, Wแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กรณีศึกษาฝ่ายทะเบียนประวัติอาชญากร ๖ กองทะเบียนประวัติอาชญากร, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๓).

^{๙๕}รสนิน เจียมเจริญ, “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของราชการสำนักงบประมาณ”, **ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๐).

^{๙๖}วันวิสาข์ เกิดผล, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ”, **สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (สาขาวิชาการจัดการ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๖).

๔๑-๕๐ ปี และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ๑-๔ ปี ๒. ด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารในระดับสูง ส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรม ๑-๒ ครั้ง ในด้านความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับมีความรู้มาก ความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานการปกครองบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ๓. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับประสิทธิภาพสูง โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผน ด้านการตัดสินใจ ด้านการบริหารงบประมาณและด้านการประเมินผล ๔. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระดับการศึกษารายได้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล และปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่ง การได้รับข้อมูลข่าวสาร การได้รับการฝึกอบรม สภาพแวดล้อมในการทำงานความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความศรัทธาต่อผู้นำหรือผู้บังคับบัญชา และความคาดหวังความก้าวหน้าในการทำงาน^{๙๗}

อรรถวุฒิ ตัญธนาวิทย์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย” ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา อายุราชการไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงานและการได้รับความยุติธรรมในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน^{๙๘}

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง **สรุปได้ว่า** ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของงานนั้น คือ การรับผิดชอบต่อหน้าที่ การเอาใจใส่ในการทำงานของบุคลากร

^{๙๗} สาทิต แก้วรากมูข, “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีอำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๖).

^{๙๘} อรรถวุฒิ ตัญธนาวิทย์, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย”, *ภาคินพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๕).

หากมีการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติหน้าที่แล้ว ย่อมจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพเป็นไปตามขอบข่ายงานและแผนการปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนดไว้อย่างแน่นอน

๒.๕.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ในการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี” มีผู้ทำการศึกษาวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

ทรงสิริ เณลิมชัยกิจ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี” ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สวนลุมพินีทั้ง ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วถูกต้องแม่นยำ ด้านความเพียงพอของทรัพยากรที่ให้บริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างมีคุณภาพด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยภาพรวมมีการปฏิบัติในระดับมาก ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน สวนลุมพินี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ จำนวนครั้ง ในการใช้บริการวันที่เข้าใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ และระยะเวลาในการเข้าใช้บริการพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๙๙}

นงเยาว์ กิจที่พึง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธร ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็น ๗ ด้าน คือด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ด้านการควบคุมและการจัดการจราจร ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม และด้านการบริหารงานและปกครองบังคับบัญชาและประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความพึงพอใจในระดับดี การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ลักษณะการมาติดต่อ ประสพการณ์ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ และช่วงเวลาที่มารับบริการแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการบนสถานีตำรวจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕

สำหรับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่พบคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรบริการด้วยความเสมอภาค การ

^{๙๙}ทรงสิริ เณลิมชัยกิจ, “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชานโยบายสาธารณะ : มหาวิทยาลัยนเรศวร, ๒๕๕๒).

ดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ สถานที่สำหรับผู้มาติดต่อราชการ และการจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรมของสถานีดำรวจ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบความเคลื่อนไหวของสถานีดำรวจให้สมกับคำว่า “โรงพักเพื่อประชาชน”^{๑๐๐}

พ.ต.ท. บุญชู รัตกัจฉากร ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจฯ ในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านการจัดระบบนั้นอยู่ในระดับที่ดี ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคลากร จัดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา ประสบการณ์ ในการมาเยี่ยมหรือประกันตัวผู้ต้องหา^{๑๐๑}

ประจันต์ ธารศิริสิน ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรปราการ” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ ในกิจกรรมบริการด้านสาธารณูปโภค โดยการออกไปให้บริการในพื้นที่ต่างๆ นั้น อยู่ในระดับพอใช้ ส่วนกิจกรรมบริการเฉพาะด้านที่ประชาชนเป็นผู้เปิดติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานเทศบาล อยู่ในระดับดี สรุปประสิทธิภาพในการทำงานของเทศบาลเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใช้ ผลการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า ปัจจัยภูมิหลังของประชาชน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ และลักษณะที่อยู่อาศัย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ ตามที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ ยกเว้นปัจจัยด้านเพศ และประสิทธิภาพในการทำงานของเทศบาลนครสมุทรปราการ ขึ้นอยู่กับการให้บริการแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล ซึ่งก็เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้^{๑๐๒}

ว่าที่ร้อยตรี วิชโรจน์ จิตรภิมย์ศรี ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ ๑ คือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวก

^{๑๐๐}นงเยาว์ กิจที่พึง, “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, (สาขาวิชาการจัดการทั่วไป : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ๒๕๔๘).

^{๑๐๑}พ.ต.ท. บุญชู รัตกัจฉากร, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของสถานีดำรวจนครบาลทองหล่อ” *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (สาขาวิชาพัฒนสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๕).

^{๑๐๒}ประจันต์ ธารศิริสิน, “ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรปราการ”, *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๓).

ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามแล้วได้พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ในภาพรวมนั้น ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑^{๑๐๓}

วัชรภรณ์ เกตุค่างพลู ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการบริการหอพักหญิงในเขตซอย ๗ ถึงซอย ๑๑ ถนนสุรนารายณ์ อำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา” ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง ๑๘ ปี ถึง ๒๐ ปี มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า ๓,๐๐๐ บาท และกว่าครึ่งของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาที่เช่า เป็นการเช่ารายเทอม และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภออื่นของจังหวัดนครราชสีมา ส่วนความคิดเห็นต่อการบริการหอพักหญิงของผู้ใช้บริการทั้ง ๔ ด้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีด้านรักษาความปลอดภัยภายในหอพัก มีระดับความเห็นด้วยมาก เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการดูแลรักษาความสะอาดภายในหอพัก ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในหอพัก และการบริการเสริมภายในหอพักตามลำดับ^{๑๐๔}

ศรุตฯ ไพฑูรย์สวัสดิ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส” การบริการเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้บริโภคในฐานะของผู้รับบริการ ความสำคัญของการบริการ สามารถแบ่งออกเป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้คือ

๑) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตและการทำงานอาชีพ การบริการจึงมีส่วนช่วยตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคล ดังที่พบเห็นขณะนี้ มีอยู่มากมายในรูปแบบของการจัดการการบริการเชิงพาณิชย์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท

^{๑๐๓}ว่าที่ร้อยตรี วิชโรจน์ จิตร์ภิรมย์ศรี, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี”, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘).

^{๑๐๔}วัชรภรณ์ เกตุค่างพลู, “ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการบริการหอพักหญิงในเขตซอย ๗ ถึงซอย ๑๑ ถนนสุรนารายณ์ อำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๑). บทคัดย่อ

๒) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ การดำเนินการให้บริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้า หรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้น จะมีส่วนช่วยให้การเนินการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่นๆ ได้ เพราะการบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดีเนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้าคุณภาพของการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ พนักงานก็จะเกิดความพอใจไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานอื่น แต่ในทางกลับกัน หากธุรกิจเสนอบริการที่ไม่ดี ทำให้ลูกค้าไม่พอใจจนกระทั่งลาออกได้ จะเห็นได้ว่าการบริการมีส่วนสำคัญต่อการรักษาพนักงานให้ทำงานกับกิจกรรมนั้นนาน

๓) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจในรูปแบบต่างๆ มากมาย จึงมีส่วนช่วยให้พนักงานบริการมีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการส่วนใหญ่ก็ตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพอใจสูงสุดให้แก่บริการต่างๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้^{๑๐๕}

พอจะสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการได้ว่า เป็นการนำงานบริการเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้บริโภคในฐานะของผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตและการงานอาชีพ การบริการจึงมีส่วนช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ดังที่พบเห็นขณะนี้มียุ่่มากมายในรูปแบบของการจัดการการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท ซึ่งการบริการที่ดีย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

๒.๕.๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลตม ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ จำแนกในแต่ละด้าน จะเห็นได้ว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงสุดในด้านมนุษยสัมพันธ์ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ และด้านการได้รับความรู้ ซึ่งผลรวมทั้งสามด้านพบว่าประชาชนมีระดับของความพอใจมาก พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในแต่ละด้านค่อนข้างมีแนวโน้มไม่แตกต่างกัน ระดับอายุต่างกัน จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละด้านต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษา

^{๑๐๕} ศรุตา ไพฑูรย์สวัสดิ์, “การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส”, วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, ๒๕๔๔).

ต่างกัน มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่างกัน รายได้ต่างกัน น่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และอาชีพต่างกัน อาจจะมี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละด้าน^{๑๐๖}

ณรงค์ จองใจนุรักษ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกงานของคนหางานที่ ใช้บริการสำนักงานจัดหางานของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลงานวิจัยพบว่า สำนักงานจัดหางาน ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของคนงานบางกลุ่มได้ เนื่องจากยังไม่มีตำแหน่งให้เลือกมากนัก และนายจ้างไม่ให้ความร่วมมือที่จะแจ้งข้อมูลที่แท้จริง ทำให้ไม่สามารถจัดหางานให้ตรงกับความต้องการได้ และปัญหาของสำนักงานจัดหางานเอกชนคือการติดต่อกลับ หรือติดต่อกลับล่าช้า ไม่สามารถหาคนที่ตรงกับความต้องการได้ และสถานประกอบการส่วนใหญ่ใช้บริการของสำนักงาน จัดหางานของเอกชนมากกว่าของรัฐ และมีความต้องการพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ความพึงพอใจในการใช้บริการจัดหางานของรัฐ พบว่านายจ้างที่มีอายุ ตำแหน่ง สถาน ที่ตั้งของสถานประกอบการที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานจัดหางาน แตกต่างกัน^{๑๐๗}

ประทุมพร พลายเมือง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่เทศบาล นครอุบลราชธานีมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ด้านการศึกษา ด้านการคลัง ด้านสำนักการช่าง ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วน การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลนครอุบลราชธานี พบว่า ตัวแปรที่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ระดับการศึกษา อาชีพรายได้ ส่วนตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการเทศบาลนครอุบลราชธานี คือ เพศ อายุ และสถานภาพสมรส^{๑๐๘}

^{๑๐๖} กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย”, **ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (สาขาการบริหารทั่วไป : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๓).

^{๑๐๗} ณรงค์ จองใจนุรักษ์ “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกงานของคนหางานที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต**, (คณะสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๐).

^{๑๐๘} ประทุมพร พลายเมือง, “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล นครอุบลราชธานี”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (สาขาสังคมเพื่อการพัฒนา : สถาบันราชภัฏสุรินทร์, ๒๕๕๖).

ประสิทธิ์ ศิริแสง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการตามลำดับก่อนหลังมากที่สุด และมีความพึงพอใจในด้านความเพ็ดเพลินจากรายการทีวีที่จัดบริการน้อยที่สุด การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการด้านทะเบียนรถ และด้านใบอนุญาตพบว่าประชาชนผู้มาขอรับบริการด้านทะเบียนรถ และด้านใบอนุญาตมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของการให้บริการพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการด้านทะเบียนรถ มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านความเพ็ดเพลินจากรายการทีวีที่จัดให้มากกว่าประชาชนผู้มาขอรับบริการด้านใบอนุญาต และประชาชนผู้มาขอรับบริการด้านใบอนุญาตมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านแบบฟอร์มและคำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มมากกว่าประชาชนผู้มาขอรับบริการด้านทะเบียนรถ ส่วนการให้บริการทางด้านอื่นๆ ประชาชนผู้มาขอรับบริการของทั้ง ๒ ด้าน มีความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกัน^{๑๐๙}

วิมลศรี ปัทมินทร์ ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดงานของรัฐ : ศึกษากรณีศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน” พบว่า ประชาชนทั้งผู้หางานทำและนายจ้างหรือเจ้าหน้าที่ของสถานประกอบการพึงพอใจศูนย์จัดหางานมากที่สุดในด้านระบบและกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านข้อมูลข่าวสาร ที่ได้รับการบริการ ผู้หางานทำมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่นายจ้างหรือเจ้าหน้าที่ของสถานประกอบการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จากผลการศึกษาดังกล่าว จึงควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น ด้านระบบและกระบวนการให้บริการ ควรมีการติดตามผลการให้บริการ ควรมีการติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการขยายเครือข่ายการบริการจัดหางาน โดยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ และระบบบริการจัดหางานผ่านอินเทอร์เน็ตให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น ด้านบุคลากรผู้ให้บริการควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะในเรื่องการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้มาขอรับบริการให้มีความรู้ความเข้าใจ ในการให้บริการอย่างถูกต้องชัดเจนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกควรจัดสถานที่นั่งสำหรับผู้หางานทำที่สามารถนั่งกรอกใบสมัคร เพิ่มที่นั่งให้เพียงพอและจัดหาสถานที่ให้นายจ้างหรือเจ้าหน้าที่ของสถานประกอบการให้สามารถสัมภาษณ์ผู้หางานได้โดยตรง โดยไม่ต้องให้ผู้หางานทำเดินทางไปสถานประกอบการ ส่วนในด้านข้อมูลข่าวสารที่

^{๑๐๙} ประสิทธิ์ ศิริแสง, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี”, ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขานโยบายสาธารณะ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๒).

ได้รับจากการให้บริการควรเพิ่มเอกสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน ข่าวตำแหน่งงานว่างอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ตลอดจนมีการปรับปรุงข้อมูลตำแหน่งงานว่างให้เป็นปัจจุบัน^{๑๑๐}

สมชัย เจริญวรเกียรติ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการ ณ สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง)” ผลการวิจัยพบว่า สินค้าหรือบริการที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจมาก ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการใช้บอร์ดไฟฟ้า ความสะอาดภายในสถานีการจัดพื้นที่ การตกแต่งสถานที่ การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการออกตั๋ว และจองตั๋วเดินทางภาพรวมความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ณ สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) อยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ ส่วนผู้ใช้บริการที่มีเพศ และจำนวนครั้งในการใช้บริการต่างก็มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ณ สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ใช้บริการที่มีอายุการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่อยู่ปัจจุบัน และสถานภาพสมรส ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ณ สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง) แตกต่างกัน^{๑๑๑}

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ คือ คุณภาพของการบริการ เป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว และมีวิธีการมากมายที่นำมาสู่การปรับปรุงการให้บริการสาธารณะโดยเน้นที่การบริการที่มีคุณภาพในรูปแบบของความคุ้มค่าของเงินที่ลงทุนไปมุ่งที่ประสิทธิภาพของการบริการกับเรื่องของการเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน และการมีทางเลือกให้กับประชาชนที่ มาให้บริการสาธารณะนั้นๆ เพราะการบริการสาธารณะเป็นการทำงานขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นที่เป็นไปเพื่อประโยชน์ของสาธารณชน โดยเฉพาะเป็นการไม่มุ่งหวังกำไรแต่อย่างใด

๒.๖ กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

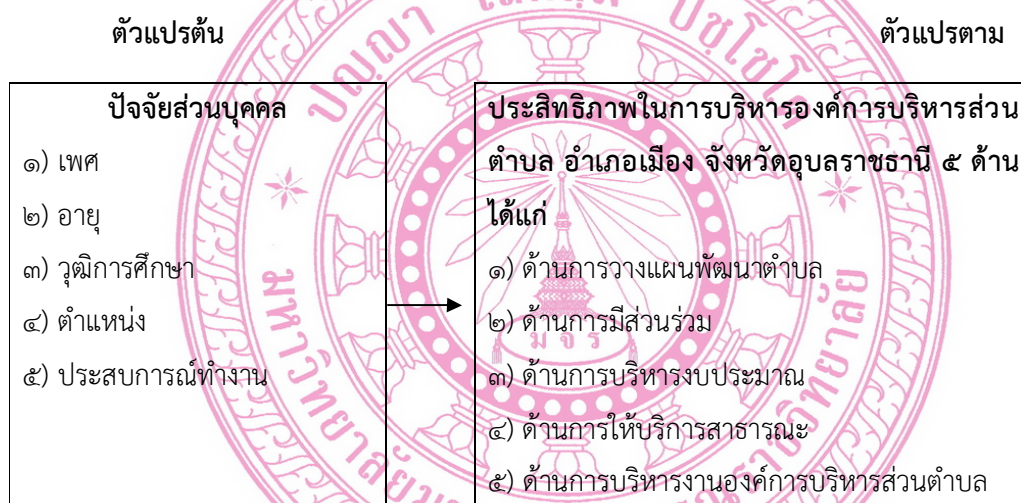
^{๑๑๐} วัฒนศรี ปัทมินทร์ , “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐ : ศึกษากรณีศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน”, *ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๗).

^{๑๑๑} สมชัย เจริญวรเกียรติ, “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการ ณ สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง)”, *สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, (สาขาการตลาด : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๔๗).

โดยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ใน ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล ๒) ด้านการมีส่วนร่วม ๓) ด้านการบริหารงบประมาณ ๔) ด้านการให้บริการสาธารณะ และ ๕) ด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล ดังแผนภูมิที่ ๒.๓ ต่อไปนี้



แผนภูมิที่ ๒.๓ แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี” ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

- ๓.๑. รูปแบบการวิจัย
- ๓.๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๕. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้เครื่องมือแบบสอบถาม

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๒.๑ ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ คณะผู้บริหารงานในเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน ๒๓๗ คน

๓.๒.๒ กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Simple Random Sampling) มาจากคณะผู้บริหารงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล รวมถึงเจ้าพนักงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ขององค์กร ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ภายในเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของ (Krejcie and Morgan)^๑ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๓๐ คน ดังตารางที่ ๓.๑ ต่อไปนี้

^๑อ้างถึงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ, พิมพ์ครั้งที่ ๙, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี, ๒๕๕๑), หน้า ๔๙.

ตารางที่ ๓.๑ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	ชุมชน	ประชากร/บุคคลากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
๑.	เทศบาลนครอุบลราชธานี	๑๒๐	๑๓
๒.	เทศบาลเมืองแฉะแม	๘๐	๑๓
๓.	เทศบาลตำบลอุบล	๗๐	๑๓
๔.	เทศบาลตำบลปทุม	๙๗	๑๓
๕.	เทศบาลตำบลขามใหญ่	๙๕	๑๓
๖.	องค์การบริหารส่วนตำบลไธ้อย	๕๐	๑๓
๗.	องค์การบริหารส่วนตำบลกระโสม	๒๙	๑๓
๘.	องค์การบริหารส่วนตำบลกุดลาด	๓๓	๑๓
๙.	องค์การบริหารส่วนตำบลปะอาว	๓๘	๑๓
๑๐.	องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ	๓๕	๑๓
รวมทั้งสิ้น		๖๓๗	๑๓๐

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ มีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

๓.๓.๑ ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

๑) ศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จากเอกสารและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒) กำหนดกรอบแนวคิด ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

๓) กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย โดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

๔) สร้างเครื่องมือการวิจัย

๕) นำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

๖) นำเครื่องมือการวิจัยไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Reliability)

๓) นำเครื่องมือที่ได้จากการไปทดลองแจก (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน ๓๐ ชุด มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา

๔) จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้จริง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

๕) รวบรวมแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์

๓.๓.๒ ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นตามกรอบของการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

๑.แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดตรวจเช็ครายการ (Check list) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน ๕ ข้อ คือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน ๕ ด้าน ประกอบด้วย ๑) ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล ๒) ด้านการมีส่วนร่วม ๓) ด้านการบริหารงบประมาณ ๔) ด้านการให้บริการสาธารณะ ๕) ด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้น้ำหนักของคะแนน^๒ ดังนี้

๕ หมายถึง	มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับ	ปฏิบัติมากที่สุด
๔ หมายถึง	มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับ	ปฏิบัติมาก
๓ หมายถึง	มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับ	ปฏิบัติปานกลาง
๒ หมายถึง	มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับ	ปฏิบัติน้อย
๑ หมายถึง	มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับ	ปฏิบัติน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี มีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open Ended Question) ให้เลือกตอบแบบเสรี

^๒ชุดิ ระบอบ และคณะ, **ระเบียบวิธีวิจัย**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๒), หน้า ๑๐๘.

๓.๓.๓ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑. แบบสอบถาม (Questionnaire) มีขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

๑.๑ ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างไว้

๑.๒ หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จไปเสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม จำนวน ๕ ท่าน ได้แก่

๑) อาจารย์ พระมหาสม กลยาโณ, ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาสังคมวิทยา และมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๒) รศ.ดร.เอื้อมทิพย์ ศรีทอง หัวหน้าภาควิชาสังคมศาสตร์-คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

๓) ผศ.ดร.ชัยยันต์ ชีโนกุล นักวิชาการอิสระ

๔) อาจารย์ ผดุง วรรณทอง อาจารย์ประจำภาควิชาสังคมวิทยา และมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๕) อาจารย์ เดช ชูจันทร์ อาจารย์ประจำภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระและโครงสร้างของคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้ และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) ได้ค่ามากกว่า ๐.๕ ขึ้นไปทุกข้อ

๑.๓ หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๓๐ ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)^๓ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๘๒๙

๑.๔ นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบ และจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้แจกกลุ่มตัวอย่างจริง ที่ใช้ในการวิจัยต่อไป

^๓สิน พันธุ์พินิจ, เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท จูนพับลิชชิ่ง จำกัด, ๒๕๔๗), หน้า ๑๙๑.

๓.๔ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม

๑) ขอหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อเรียนนายกเทศมนตรีและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ขออนุญาตเข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในเขตพื้นที่เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

๒) นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเก็บข้อมูล โดยนำแบบสอบถามจำนวน ๑๓๐ ฉบับ ไปแจกคณะผู้บริหารงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล รวมถึงเจ้าพนักงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานอยู่ภายในเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน ๑๐ แห่ง โดยแบ่งออกเป็นเขตเทศบาลนคร ๑ แห่ง เทศบาลเมือง ๑ แห่ง เทศบาลตำบล ๓ แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล ๕ แห่ง ได้แก่ ๑) เทศบาลนครอุบลราชธานี ๒) เทศบาลเมืองแจระแม ๓) เทศบาลตำบลอุบล ๔) เทศบาลตำบลปทุม ๕) เทศบาลตำบลขามใหญ่ ๖) องค์การบริหารส่วนตำบลไธสง ๗) องค์การบริหารส่วนตำบลกระโสม ๘) องค์การบริหารส่วนตำบลกุดลาด ๙) องค์การบริหารส่วนตำบลปะอาว และ ๑๐) องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ทั้งหมดจำนวน ๑๓๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

๓) นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ต่อไป

๓.๕ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และพรรณนาระดับประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของคณะผู้บริหารที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่าที (T-Test) ในกรณีที่มีตัวแปรต้น ๒ กลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่ ๓ กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่า มีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's)

เกณฑ์การพิจารณาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และการหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๕๑ – ๕.๐๐	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๕๑ – ๔.๕๐	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๒.๕๑ – ๓.๕๐	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๕๑ – ๒.๕๐	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๐๐ – ๑.๕๐	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นคำถามปลายเปิด วิเคราะห์โดยการเขียนเป็น ความถี่และร้อยละ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique)

ประกอบ กรรณสูตร, สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : ด้านสุทธาการพิมพ์, ๒๕๔๒), หน้า ๑๐๘.

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี” ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๓๐ คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวินโดวส์ เพื่อวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's post hoc comparison) ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอดังต่อไปนี้

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและใช้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และการแปลความหมายจากค่าร้อยละ

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ใช้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลเป็นความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน คือ คณะผู้บริหารงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหาร แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบตัวแปร ๒ ตัว ใช้การทดสอบค่าที (t-test) ส่วนการเปรียบเทียบตัวแปร ๓ ตัว ขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และถ้าพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของ (Scheffe's post hoc comparison)

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และเรียงลำดับความถี่ (Frequency)

๔.๕ องค์ความรู้จากการวิจัย

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และการแปลความหมายจากค่าร้อยละ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๗	๔๓.๘
หญิง	๗๓	๕๖.๒
รวม	๑๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘ และเพศหญิง จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒

ตารางที่ ๔.๒ แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๒๘	๒๑.๕
๓๑ – ๓๙ ปี	๔๖	๓๕.๔
๔๐ – ๔๙ ปี	๔๑	๓๑.๕
๕๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๑.๕
รวม	๑๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีอายุระหว่าง ๓๑-๓๙ ปี จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕ และรองลงมา คือ ต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕ และ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕

ตารางที่ ๔.๓ แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๓. วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๓๘	๒๙.๒
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๕๗	๔๓.๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๓๕	๒๖.๙
รวม	๑๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีวุฒิศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘ รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒ และน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๙

ตารางที่ ๔.๔ แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๔. ตำแหน่ง		
นายกเทศมนตรีและนายก อบต.	๑๐	๗.๗
รองนายกเทศมนตรี และรองนายก อบต.	๓๒	๒๔.๖
สมาชิกสภาเทศบาล และสมาชิก อบต. เจ้าพนักงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ขององค์กร	๘๘	๖๗.๗
รวม	๑๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาล และสมาชิก อบต. และเจ้าพนักงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ขององค์กร จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๗ รองลงมา คือ รองนายกเทศมนตรี และรองนายก อบต. จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖ และน้อยที่สุด คือ นายกเทศมนตรีและนายก อบต. จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗

ตารางที่ ๔.๕ แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๕. ประสบการณ์การทำงาน		
๕ ปี	๕๗	๕๓.๘
๖-๙ ปี	๔๕	๓๔.๖
๑๐-๑๔ ปี	๑๑	๘.๕
๑๕-๑๙ ปี	๑๑	๘.๕
๒๐ ปี	๖	๔.๖
รวม	๑๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีประสบการณ์การทำงาน ๕ ปี จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘ รองลงมา คือ ๖-๙ ปี จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๖ ๑๐-๑๔ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕ ๑๕-๑๙ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕ และ น้อยที่สุด คือ ๒๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๖

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ใช้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลเป็นความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ได้ผลวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

ข้อที่	ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล	๔.๒๔	๐.๘๐	มาก
๒.	ด้านการมีส่วนร่วม	๔.๑๘	๐.๖๓	มาก
๓.	ด้านการให้บริหารงบประมาณ	๔.๒๒	๐.๗๑	มาก
๔.	ด้านการให้บริการสาธารณะ	๔.๐๙	๐.๗๖	มาก
๕.	ด้านการให้บริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล	๔.๐๔	๐.๗๖	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		๔.๑๕	๐.๕๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๕$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล ($\bar{X} = ๔.๒๔$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริหารงบประมาณ ($\bar{X} = ๔.๒๒$) ด้านการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = ๔.๑๘$) ด้านการให้บริการสาธารณะ ($\bar{X} = ๔.๐๙$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการให้บริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล ($\bar{X} = ๔.๐๔$)

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการบริหาร
องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี **ด้านการวางแผน
พัฒนาตำบล และจำแนกเป็นรายชื่อ**

ข้อที่	ประสิทธิภาพ ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	การมีส่วนร่วมในการเสนอโครงการในแผนพัฒนาตำบล	๔.๒๖	๐.๘๓	มาก
๒.	พิจารณาคัดเลือก จัดลำดับ โครงการเพื่อบรรจุในแผนพัฒนา ตำบล	๔.๒๐	๐.๘๓	มาก
๓.	จัดกิจกรรมการป้องกันและระงับโรคติดต่อและต่อต้านยาเสพติด	๔.๑๒	๐.๘๑	มาก
๔.	ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย	๔.๐๖	๐.๗๖	มาก
๕.	ให้ความร่วมมือกับส่วนราชการต่าง ๆ ในการปฏิบัติการให้ เป็นไปตามอำนาจหน้าที่	๔.๒๒	๐.๗๖	มาก
๖.	นำข้อมูลต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาประกอบการ พิจารณาวางแผนเพื่อประสิทธิภาพการพัฒนาฯ	๔.๒๐	๐.๖๓	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		๔.๑๘	๐.๖๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๘$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในการเสนอโครงการในแผนพัฒนาตำบล ($\bar{X} = ๔.๒๖$) รองลงมา คือ ให้ความร่วมมือกับส่วนราชการต่างๆ ในการปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ ($\bar{X} = ๔.๒๒$) รองลงมา คือ พิจารณาคัดเลือก จัดลำดับ โครงการเพื่อบรรจุในแผนพัฒนาตำบล ($\bar{X} = ๔.๒๐$) รองลงมา คือ นำข้อมูลต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาประกอบการพิจารณาวางแผนเพื่อประสิทธิภาพการพัฒนาฯ ($\bar{X} = ๔.๒๐$) รองลงมา คือ จัดกิจกรรมการป้องกันและระงับโรคติดต่อและต่อต้านยาเสพติด ($\bar{X} = ๔.๑๒$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ($\bar{X} = ๔.๐๖$)

ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการมีส่วนร่วม และจำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อที่	ประสิทธิภาพ ด้านการมีส่วนร่วม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	มีการร่วมเสนอปัญหาความต้องการของท้องถิ่นผ่านตัวแทนหมู่บ้าน ผู้นำท้องถิ่น สมาชิก อบต. หรือเจ้าหน้าที่ อบต.	๔.๓๑	๐.๘๖	มาก
๒.	มีการร่วมวางแผนนโยบาย/แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม	๔.๒๑	๐.๘๑	มาก
๓.	มีการร่วมคิดหาวิธีการที่จะได้งบประมาณเพื่อดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนพัฒนาตำบล	๔.๒๔	๐.๘๑	มาก
๔.	เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาองค์กร	๔.๒๔	๐.๘๐	มาก
๕.	จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมความรู้แก่ประชาชนในองค์ฯ	๔.๑๖	๐.๘๑	มาก
๖.	ส่งเสริมฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น	๔.๑๖	๐.๘๐	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		๔.๒๒	๐.๗๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการมีส่วนร่วม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๒$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ มีการร่วมเสนอปัญหาความต้องการของท้องถิ่นผ่านตัวแทนหมู่บ้าน ผู้นำท้องถิ่น สมาชิก อบต. หรือเจ้าหน้าที่ อบต. ($\bar{X} = ๔.๓๑$) รองลงมา คือ มีการร่วมคิดหาวิธีการที่จะได้งบประมาณเพื่อดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนพัฒนาตำบลและเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาองค์กรฯ ($\bar{X} = ๔.๒๔$) รองลงมาคือ มีการร่วมวางแผนนโยบาย/แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = ๔.๒๑$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมความรู้แก่ประชาชนในองค์ฯ และ ส่งเสริมฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น ($\bar{X} = ๔.๑๖$)

ตารางที่ ๔.๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการบริหาร
องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการบริหาร
งบประมาณและจำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อที่	ประสิทธิภาพ ด้านการบริหารงบประมาณ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	ใช้งบประมาณเพื่อการบริหารพัฒนาองค์กรอย่างประหยัดและคุ้มค่า	๔.๒๑	๐.๘๖	มาก
๒.	รอบปีที่แล้วสามารถจัดเก็บรายได้เพิ่ม	๔.๐๑	๐.๘๔	มาก
๓.	การจัดซื้อ จัดจ้าง จัดทำโครงการต่าง ๆ ด้วยความประหยัดเกิดประโยชน์สูงและโปร่งใส	๔.๒๐	๐.๘๖	มาก
๔.	ดูแลบำรุงรักษา พัสตุดุริฎฐณ์ให้สามารถใช้งานได้	๓.๙๖	๐.๘๒	มาก
๕.	ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัดเกิดประโยชน์สูง	๔.๑๒	๐.๙๒	มาก
๖.	มีการร่วมคิดหาวิธีการที่จะได้งบประมาณเพื่อดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนพัฒนาตำบล	๔.๐๖	๐.๘๖	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		๔.๐๙	๐.๗๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการบริหารงบประมาณ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๙$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีแหล่งน้ำใช้ในครัวเรือนและชุมชน ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้อย่างเพียงพอตลอดปี ($\bar{X} = ๔.๒๑$) รองลงมา คือ การจัดซื้อ จัดจ้าง จัดทำโครงการต่าง ๆ ด้วยความประหยัดเกิดประโยชน์สูงและโปร่งใส ($\bar{X} = ๔.๒๐$) ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัดเกิดประโยชน์สูง ($\bar{X} = ๔.๑๒$) มีการร่วมคิดหาวิธีการที่จะได้งบประมาณเพื่อดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนพัฒนาตำบล ($\bar{X} = ๔.๐๖$) รอบปีที่แล้วสามารถจัดเก็บรายได้เพิ่ม ($\bar{X} = ๔.๐๑$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ดูแลบำรุงรักษา พัสตุดุริฎฐณ์ให้สามารถใช้งานได้ ($\bar{X} = ๓.๙๖$)

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการบริหาร
องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการให้บริการ
สาธารณะและจำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อที่	ประสิทธิภาพ ด้านการให้บริการสาธารณะ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	จัดหาน้ำสำหรับอุปโภคบริโภค แก่ประชาชนในตำบลอย่างเพียงพอ	๔.๑๗	๐.๘๓	มาก
๒.	จัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลและมีการทำลายอย่างถูกต้องตามสุขลักษณะ	๓.๘๖	๐.๘๔	มาก
๓.	เข้าประชุมทุกครั้งที่มีการประชุม	๔.๑๒	๐.๙๐	มาก
๔.	ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ	๓.๙๘	๐.๘๑	มาก
๕.	เอาใจใส่ต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	๔.๑๐	๐.๘๗	มาก
๖.	จัดบริการสาธารณะต่าง ๆ ได้ครอบคลุมและทั่วถึง	๔.๐๐	๐.๘๔	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		๔.๐๔	๐.๗๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการให้บริการสาธารณะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = ๔.๐๔) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จัดหาน้ำสำหรับอุปโภคบริโภค แก่ประชาชนในตำบลอย่างเพียงพอ ($\bar{X}$ = ๔.๑๗) รองลงมา คือ เข้าประชุมทุกครั้งที่มีการประชุม ($\bar{X}$ = ๔.๑๒) รองลงมา คือ เอาใจใส่ต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ($\bar{X}$ = ๔.๑๐) รองลงมา คือ จัดบริการสาธารณะต่างๆ ได้ครอบคลุมและทั่วถึง ($\bar{X}$ = ๔.๐๐) รองลงมา คือ ดูแลรักษา สภาพแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ($\bar{X}$ = ๓.๙๘) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ จัดเก็บขยะมูล ฝอยและสิ่งปฏิกูลและมีการทำลายอย่างถูกต้องตามสุขลักษณะ ($\bar{X}$ = ๓.๘๖)

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการบริหารงาน องค์การบริหารส่วนตำบลและจำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อที่	ประสิทธิภาพ ด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วน ตำบล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.	ปฏิบัติการให้เป็นไปตามกฎหมายแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๔๐	๐.๙๑	มาก
๒.	ให้การสนับสนุนการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็ก)	๔.๒๒	๐.๘๗	มาก
๓.	แจ้งผลการดำเนินการตามโครงการต่างๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ	๔.๓๑	๐.๘๙	ปานกลาง
๔.	การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างมีแบบแผน	๔.๑๕	๐.๘๗	มาก
๕.	มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานไว้อย่างแน่นอน	๔.๒๔	๐.๙๐	มาก
๖.	ได้ให้ความสำคัญของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ	๔.๑๖	๐.๙๒	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		๔.๒๕	๐.๘๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๕$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ปฏิบัติการให้เป็นไปตามกฎหมายแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = ๔.๔๐$) รองลงมา คือ แจ้งผลการดำเนินการตามโครงการต่างๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ ($\bar{X} = ๔.๓๑$) รองลงมา คือ มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานไว้อย่างแน่นอน ($\bar{X} = ๔.๒๔$) รองลงมา คือ ได้ให้ความสำคัญของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ($\bar{X} = ๔.๑๖$) รองลงมา คือ การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างมีแบบแผน ($\bar{X} = ๔.๑๕$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ให้การสนับสนุนการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็ก) ($\bar{X} = ๔.๒๒$)

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

๔.๓.๑ สมมติฐาน คือ ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบตัวแปร ๒ ตัว ใช้การทดสอบค่าที (t-test) ส่วนการเปรียบเทียบตัวแปร ๓ ตัวขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และถ้าพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของ (Scheffe's post hoc comparison) ได้ผลวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๑๒ การทดสอบสมมติฐานที่ว่า คณะผู้บริหารที่มีเพศ ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน (n=๑๓๐)

ประสิทธิภาพ	ชาย		หญิง		t	S
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
๑. ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล	๔.๑๙	๐.๖๖	๔.๑๕	๐.๖๑	๐.๔	๐.๓๗
๒. ด้านการมีส่วนร่วม	๔.๒๕	๐.๘๒	๔.๑๘	๐.๖๑	๐.๕๓	๐.๓๐
๓. ด้านการบริหารงบประมาณ	๔.๑๙	๐.๘๓	๔.๐๑	๐.๗๐	๑.๓๗	๐.๓๕
๔. ด้านการให้บริการสาธารณะ	๔.๑๑	๐.๘๔	๔.๙๙	๐.๖๘	๑.๐๕	๐.๖๘
๕. ด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล	๔.๑๔	๐.๙๕	๔.๓๓	๐.๖๖	-๑.๓๔	๐.๒๙
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๑๘	๐.๗๐	๔.๑๓	๐.๔๘	๐.๕๖	๐.๓๘

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า คณะผู้บริหารที่มีเพศ ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ ๐.๐๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คณะผู้บริหารที่มีเพศ ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพ ในทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งปฏิเสธการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's)

ตารางที่ ๔.๑๓ การทดสอบสมมติฐานที่ว่า คณะผู้บริหารที่มีอายุ ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน อันประกอบด้วยอายุ ๑. ต่ำกว่า ๓๐ ปี ๒. ๓๑-๓๙ ปี ๓. ๔๐-๔๙ ปี และ ๔. ๕๐ ปีขึ้นไป

(n=๑๓๐)

ประสิทธิภาพ	อายุ								S
	๑		๒		๓		๔		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
๑. ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล	๓.๙๗	๐.๗๘	๔.๑๘	๐.๕๑	๔.๒๖	๐.๖๖	๔.๒๗	๐.๕๘	๐.๒๗
๒. ด้านการมีส่วนร่วม	๓.๘๘	๐.๘๔	๔.๓๑	๐.๕๕	๔.๒๓	๐.๗๖	๔.๓๕	๐.๔๙	๐.๐๔*
๓. ด้านการบริหารงบประมาณ	๓.๗๕	๐.๙๘	๔.๑๒	๐.๕๘	๔.๒๓	๐.๗๖	๔.๒๒	๐.๖๕	๐.๐๕
๔. ด้านการให้บริการสาธารณะ	๓.๖๙	๐.๘๕	๔.๑๗	๐.๖๕	๓.๙๙	๐.๗๘	๔.๓๖	๐.๖๒	๐.๐๑*
๕. ด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล	๔.๒๗	๐.๘๘	๔.๒๘	๐.๘๑	๔.๒๐	๐.๗๓	๔.๒๐	๐.๘๙	๐.๙๕
ค่าเฉลี่ยรวม	๓.๙๑	๐.๗๕	๔.๒๑	๐.๓๙	๔.๑๙	๐.๖๔	๔.๒๘	๐.๕๓	๐.๑๑

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า คณะผู้บริหารที่มีอายุ ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการให้บริการสาธารณะ แตกต่างกัน ส่วนด้านการวางแผนพัฒนาตำบล ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๑๔ การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี **ด้านการมีส่วนร่วม** เป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) **จำแนกตามอายุ**

(n=๑๓๐)

อายุ	อายุ			
	ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๓๑-๓๙ ปี	๔๐-๔๙ ปี	๕๐ ปีขึ้นไป
๑. ต่ำกว่า ๓๐ ปี	-	๐.๔๓*	-	๐.๔๗*
๒. ๓๑-๓๙ ปี	-๐.๔๓*	-	-	-
๓. ๔๐-๔๙ ปี	-	-	-	-
๔. ๕๐ ปีขึ้นไป	-๐.๔๗*	-	-	-

***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕**

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า คณะผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง ๓๐ ปี กับคณะผู้บริหารที่มีอายุ ๓๑-๓๙ ปี และคณะผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง ๓๐ ปี กับประชาชนที่มีอายุ ๕๐ ปี มีผลต่อประสิทธิภาพด้านการมีส่วนร่วม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๕ การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี **การให้บริการสาธารณะ** เป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) **จำแนกตามอายุ**

(n=๑๓๐)

อายุ	อายุ			
	ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๓๑-๓๙ ปี	๔๐-๔๙ ปี	๕๐ ปีขึ้นไป
๑. ต่ำกว่า ๓๐ ปี	-	๐.๔๗*	-	๐.๖๗*
๒. ๓๑-๓๙ ปี	-๐.๔๗*	-	-	-
๓. ๔๐-๔๙ ปี	-	-	-	-
๔. ๕๐ ปีขึ้นไป	-๐.๖๗*	-	-	-

***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕**

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า คณะผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง ๓๐ ปี กับคณะผู้บริหารที่มีอายุ ๓๑-๓๙ ปี และคณะผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง ๓๐ ปี กับคณะผู้บริหารที่มีอายุ ๕๐ ปี มีผลต่อประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๖ การทดสอบสมมติฐานที่ว่า คณะผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษา ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน อันประกอบด้วยวุฒิการศึกษา ๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี ๒. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ ๓. สูงกว่าปริญญาตรี

(n=๑๓๐)

ประสิทธิภาพ	วุฒิการศึกษา						S
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า		สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
๑. ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล	๔.๐๗	๐.๗๕	๔.๑๔	๐.๖๒	๔.๓๔	๐.๕๖	๐.๑๖
๒. ด้านการมีส่วนร่วม	๔.๑๕	๐.๗๘	๔.๑๒	๐.๗๑	๔.๔๔	๐.๕๙	๐.๐๙
๓. ด้านการบริหารงบประมาณ	๔.๐๔	๐.๘๑	๓.๙๙	๐.๘๒	๔.๓๐	๐.๕๖	๐.๑๓
๔. ด้านการให้บริการสาธารณะ	๓.๘๒	๐.๗๗	๓.๙๘	๐.๗๙	๔.๓๕	๐.๕๗	๐.๐๐*
๕. ด้านการบริหารงานองค์บริหารส่วนตำบล	๔.๑๘	๐.๘๒	๔.๑๖	๐.๘๖	๔.๔๔	๐.๖๔	๐.๒๔
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๑๗	๐.๖๕	๔.๐๘	๐.๖๐	๔.๓๘	๐.๔๒	๐.๐๒*

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า คณะผู้บริหารที่มีระดับวุฒิการศึกษา ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คณะผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษา ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการให้บริการสาธารณะ และรวมทุกด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนด้านการวางแผนพัฒนาตำบล ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๑๗ การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวม เป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) จำแนกโดยรวมทุกด้าน

(n=๑๓๐)

วุฒิการศึกษา	วุฒิการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	๐.๐๒*	๐.๓๒*
๒. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-๐.๐๒*	-	-
๓. สูงกว่าปริญญาตรี	-๐.๓๒*	-	-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า คณะผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๘ การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ด้านเทคโนโลยีภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) จำแนกตามระดับวุฒิการศึกษา

(n=๑๓๐)

วุฒิการศึกษา	วุฒิการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	๐.๑๖*	๐.๕๓*
๒. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-๐.๑๖*	-	-
๓. สูงกว่าปริญญาตรี	-๐.๕๓*	-	-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า คณะผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการให้บริการสาธารณะ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๙ การทดสอบสมมติฐานที่ว่า คณะผู้บริหารที่มีตำแหน่ง ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน อันประกอบด้วยตำแหน่ง ๑. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ๒. รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และ ๓. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

(n=๑๓๐)

ประสิทธิภาพ	ตำแหน่ง						F
	นายกองค์การฯ		รองนายกองค์การฯ		สภาองค์การฯ		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
๑. ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล	๔.๕๕	๐.๕๖	๔.๓๑	๐.๔๘	๔.๐๘	๐.๖๘	๐.๐๓*
๒. ด้านการมีส่วนร่วม	๔.๔๕	๐.๖๑	๔.๕๖	๐.๕๑	๔.๑๐	๐.๗๖	๐.๐๒*
๓. ด้านการบริหารงบประมาณ	๔.๓๕	๐.๕๖	๔.๓๑	๐.๕๘	๓.๙๘	๐.๗๙	๐.๐๖
๔. ด้านการให้บริการสาธารณะ	๔.๔๑	๐.๕๑	๔.๒๗	๐.๖๕	๓.๙๐	๐.๗๙	๐.๐๑*
๕. ด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล	๔.๕๕	๐.๕๕	๔.๑๙	๐.๙๑	๔.๒๓	๐.๗๘	๐.๔๖
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๔๖	๐.๔๗	๔.๓๑	๐.๓๗	๔.๐๖	๐.๖๔	๐.๐๒*

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า คณะผู้บริหารที่มีตำแหน่ง ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คณะผู้บริหารที่มีตำแหน่ง ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการให้บริการสาธารณะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๒๐ การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี **ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล** เป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) จำแนกตามตำแหน่ง

(n=๑๓๐)

ตำแหน่ง	ตำแหน่ง		
	นายกองค์การฯ	รองนายกองค์การฯ	สภาองค์การฯ
๑. นายกเทศมนตรีและนายก อบต.	-	๐.๓๒*	๐.๔๖*
๒. รองนายกเทศมนตรี และรองนายก อบต.	-๐.๓๒*	-	-
๓. สมาชิกสภาเทศบาล และสมาชิก ๔. อบต. เจ้าพนักงานของรัฐ หรือ เจ้าหน้าที่ขององค์กร	-๐.๔๖*	-	-

***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕**

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า คณะผู้บริหารที่มีตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล กับรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่น ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๑ การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี **ด้านการมีส่วนร่วม** เป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) จำแนกตามตำแหน่ง

(n=๑๓๐)

ตำแหน่ง	ตำแหน่ง		
	นายกองค์การฯ	รองนายกองค์การฯ	สภาองค์การฯ
๑. นายกองค์การฯ	-	๐.๐๑*	-
๒. รองนายกองค์การฯ	-๐.๐๑*	-	๐.๓๕*
๓. สภาองค์การฯ	-	-๐.๓๕*	-

***นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕**

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า คณะผู้บริหารที่มีตำแหน่งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล กับสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการมีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๒ การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการให้บริการสาธารณะ เป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) จำแนกตามตำแหน่ง

(n=๑๓๐)

ตำแหน่ง	ตำแหน่ง		
	นายกองค์การฯ	รองนายกองค์การฯ	สภาองค์การฯ
๑. นายกองค์การฯ	-	๐.๑๔*	๐.๕๐*
๒. รองนายกองค์การฯ	-๐.๑๔*	-	-
๓. สภาองค์การฯ	-๐.๕๐*	-	-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า คณะผู้บริหารที่มีตำแหน่งสภาองค์การบริหารส่วนตำบล กับ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ด้าน การให้บริการสาธารณะ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่น ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๓ การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี รวมทุกด้าน เป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) จำแนกตามตำแหน่ง

(n=๑๓๐)

ตำแหน่ง	ตำแหน่ง		
	นายกองค์การฯ	รองนายกองค์การฯ	สภาองค์การฯ
๑. นายกองค์การฯ	-	๐.๑๔*	-
๒. รองนายกองค์การฯ	-๐.๑๔*	-	๐.๒๕*
๓. สภาองค์การฯ	-	-๐.๒๕*	-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า คณะผู้บริหารที่มีตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล กับรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทุกด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๔ การทดสอบสมมติฐานที่ว่า คณะผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน อันประกอบด้วยประสบการณ์การทำงาน ๑. ๕ ปี ๒. ๖-๙ ปี ๓. ๑๐-๑๔ ปี ๔. ๑๕-๑๙ ปี และ ๕. ๒๐ ปีขึ้นไป

(n=๑๓๐)

ประสบการณ์การทำงาน		ประสิทธิภาพในการบริหาร					รวม
		การวางแผนพัฒนาตำบล	การมีส่วนร่วม	การบริหารงบประมาณ	การให้บริการสาธารณะ	การบริหารงานองค์การ	
๕ ปี	$\bar{X}$	๔.๑๑	๔.๐๙	๓.๙๒	๓.๘๖	๔.๓๐	๔.๐๖
	S.D.	๐.๗๕	๐.๘๘	๐.๙๓	๐.๘๙	๐.๘๕	๐.๗๕
๖-๙ ปี	$\bar{X}$	๔.๒๒	๔.๓๖	๔.๒๒	๔.๑๕	๔.๑๖	๔.๒๒
	S.D.	๐.๕๒	๐.๕๒	๐.๕๓	๐.๕๗	๐.๗๙	๐.๓๗
๑๐-๑๔ ปี	$\bar{X}$	๔.๔๐	๔.๒๕	๔.๐๖	๔.๐๓	๔.๑๙	๔.๑๙
	S.D.	๐.๔๕	๐.๕๖	๐.๘๕	๐.๗๓	๐.๙๐	๐.๕๒
๑๕-๑๙ ปี	$\bar{X}$	๓.๙๖	๔.๑๒	๔.๒๒	๔.๑๒	๔.๐๙	๔.๑๐
	S.D.	๐.๖๖	๐.๖๔	๐.๕๔	๐.๗๓	๐.๖๔	๐.๔๗
๒๐ ปีขึ้นไป	$\bar{X}$	๔.๓๓	๔.๔๔	๔.๔๗	๔.๖๓	๔.๖๙	๔.๕๑
	S.D.	๐.๒๑	๐.๒๙	๐.๓๒	๐.๒๘	๐.๑๙	๐.๑๗
F		๐.๔๓	๐.๓๕	๐.๑๙	๐.๐๙	๐.๕๕	๐.๓๔

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่า คณะผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คณะผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงาน ไม่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการให้บริการสาธารณะ และด้านการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งปฏิเสธการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's)

๔.๔ ผลการวิเคราะห์ถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังอุบลราชธานี ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และเรียงลำดับความถี่ (Frequency)

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกเป็นรายด้าน จำนวน ๕ ด้าน คือ ๑) ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล หมายถึง แผนพัฒนา ๒) ด้านการมีส่วนร่วม หมายถึง คณะผู้บริหาร และประชาชน ๓) ด้านการบริหารงบประมาณ ซึ่งหมายถึง งบประมาณที่ใช้ในการพัฒนา ๔) ด้านการให้บริการสาธารณะ หมายถึงเอาใจใส่ต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และ ๕) ด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในด้านอื่นๆ ดังปรากฏในตารางที่ ๔.๒๕-๔.๒๙

ตารางที่ ๔.๒๕ ผลการวิเคราะห์ถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังอุบลราชธานี ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล หมายถึง แผนในการพัฒนาตำบล

(n=๑๓๐)

ข้อที่	ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล	ความถี่	ร้อยละ
๑.	ปัญหา อุปสรรค ควรพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร ให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยทันเหตุการณ์ โดยพัฒนาระบบ Internet ตำบลให้สามารถใช้การได้ดีและทั่วถึงรวดเร็วควรจัดให้มีเอกสารสิ่งพิมพ์สื่อประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบโดยตรงมากยิ่งขึ้น และประชาชนไม่สนใจในการพัฒนาเท่าที่ควร และให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาวางแผนเกี่ยวกับโครงการในการพัฒนาของหมู่บ้านให้ชัดเจน	๖๕	๕๐
๒.	ข้อเสนอแนะ ควรเอาใจใส่ในการพัฒนาให้ได้ประโยชน์ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลลงพื้นที่สำรวจข้อมูลให้ชัดเจนที่แน่นอนแล้วมาวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล	๖๕	๕๐
รวม		๑๓๐	๑๐๐

ตารางที่ ๔.๒๖ ผลการวิเคราะห์ถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประสิทธิภาพ
ในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังอุบลราชธานี ด้านการมี
ส่วนร่วม หมายถึง การมีส่วนร่วมในการวางแผน

(ก=๑๓๐)

ข้อที่	ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประสิทธิภาพใน การบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล	ความถี่	ร้อยละ
๑.	ปัญหา อุปสรรค ส่งเสริมให้โอกาสกิจกรรมวิธีการต่าง ๆ เกี่ยวกับ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานมากขึ้น จัด กิจกรรม อบต. เคลื่อนที่หรือการประชุมสัญจรอย่างต่อเนื่อง และ ประชาชนให้ความมั่นใจในการพัฒนาน้อยมาก และขาดความรู้ความ เข้าใจกับองค์การบริหารส่วนตำบล เพราะเจ้าหน้าที่ไม่ค่อย ประสานงานกับชุมชน และขาดการประชาสัมพันธ์ระหว่างองค์กร ภาครัฐ และภาคเอกชน และประชาชน ขาดการทำกิจกรรมส่งเสริม ความรู้ให้แก่ประชาชน	๑๐๐	๗๖.๙๒
๒.	ข้อเสนอแนะ ให้มีกิจกรรมระหว่างองค์กร กับประชาชน เจ้าหน้าที่ ขององค์กรต้องลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน ควรจัดกิจกรรมส่งเสริม ความรู้ให้กับชาวบ้าน ให้มีความรู้ความเข้าใจในการวางแผนพัฒนา ตำบล และมีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการรวมกัน	๗๐	๕๓.๘๔
รวม		๑๓๐	๑๐๐

ตารางที่ ๔.๒๗ ผลการวิเคราะห์ถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประสิทธิภาพ
ในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังอุบลราชธานี ด้านการ
บริหารงบประมาณ หมายถึง การใช้งบประมาณเพื่อการพัฒนา

(ก=๑๓๐)

ข้อที่	ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประสิทธิภาพใน การบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล	ความถี่	ร้อยละ
๑.	ปัญหา อุปสรรค การพัฒนาบุคลากร ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพิ่ม ทักษะความรู้แก่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างจริงจัง และต่อเนื่องและขยายโอกาสให้บุคลากรที่มีโอกาสได้รับการศึกษา ในระดับที่สูงขึ้น แลงบประมาณในการบริหารจัดการของทาง องค์การบริหารส่วนตำบลไม่เพียงพอตอนนโยบายของชาวบ้าน และ ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงความเดือดร้อนของชาวบ้าน นำโครงการที่มี ประโยชน์เดือดร้อนที่สุดมาพิจารณา	๒๐	๖๖.๖๖
๒.	ข้อเสนอแนะ ให้ผู้บริหารคำนึงถึงประโยชน์ส่วนร่วมให้มากที่สุดในการ ใช้งบประมาณให้คุ้มค่าในส่วนร่วม คำนึงถึงประชาชนให้มาก และจัดสรรงบประมาณให้มากกว่านี้ เพราะทุกในการพัฒนาขึ้นอยู่กับ กับงบประมาณ	๑๐	๓๓.๓๓
รวม		๓๐	๑๐๐

ตารางที่ ๔.๒๘ ผลการวิเคราะห์ถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังอุบลราชธานี ด้านการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การเอาใจใส่ต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

(ก=๑๓๐)

ข้อที่	ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล	ความถี่	ร้อยละ
๑.	ปัญหา อุปสรรค บริการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอยให้ถูกสุขลักษณะให้มีความสำคัญกับการดูแลบำรุงรักษาลนถนนทาง คูลคลอง ปรับปรุงภูมิทัศน์สภาพแวดล้อมและส่งเสริมการรวมกลุ่มของราษฎรโดยจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจังและต่อเนื่อง และประชาชนไม่เข้าใจกับแผนพัฒนา และเจ้าหน้าที่ไม่พบความรู้ให้แก่ประชาชนด้านการอุปโภคกับสุขภาพของประชาชน เช่น ขยะมูลฝอยมลพิษเป็นอันตรายต่อชุมชน และให้ลงพื้นที่พบชาวบ้านว่าความต้องการของชาวบ้านต้องการอะไรมากที่สุด เช่น ไฟฟ้า แสงสว่างในชุมชน ประปาหมู่บ้านให้มีใช้สม่ำเสมอ	๕๕	๖๔.๒๘
๒.	ข้อเสนอแนะ จัดส่งเสริมหรืออบรมให้ความรู้แก่ประชาชนพัฒนา ด้านสาธารณูปโภค เช่น จัดหาที่ดินขยะให้เป็นที่เป็นทาง และให้ฝ่ายผู้บริหารดูแลเอาใจใส่ชุมชนให้มากขึ้น	๒๕	๓๕.๗๑
รวม		๗๐	๑๐๐

ตารางที่ ๔.๒๙ ผลการวิเคราะห์ถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังอุบลราชธานี ด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล

(ก=๑๓๐)

ข้อที่	ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล	ความถี่	ร้อยละ
๑.	ปัญหา อุปสรรค การพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยทันเหตุการณ์ การพัฒนาบุคลากรได้รับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานมากขึ้น และส่งเสริมการรวมกลุ่มของราษฎรโดยจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจังและต่อเนื่อง และให้องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าหน้าที่ผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่ไปตามแบบแผนพัฒนาตำบลให้ประชาชน ให้เท่าเทียมกัน ส่วนผู้บริหารขาดการประชาสัมพันธ์อยากให้ผู้บริหารนำไปประชาสัมพันธ์กับหมู่บ้านให้ทั่วถึง และงบประมาณมีเพียงพอในด้านการพัฒนาแต่ฝ่ายบริหารจัดสรรไม่ตรงกับโครงการ หรือความต้องการของประชาชน	๖๐	๔๖.๑๕
๒.	ข้อเสนอแนะ เจ้าหน้าที่ควรเป็นผู้ที่ควรชี้แนะแนวทางให้ประชาชน เข้าใจในคำว่าพัฒนา มีความรักความสามัคคีในชุมชนเจ้าหน้าที่หรือผู้บริหารมีการพัฒนาที่จริงจังต่อประชาชน และข้อสัถย์ต่อหน้าที่อยากให้ฝ่ายบริหารวิเคาะโครงการที่จะพัฒนาให้แน่ชัด ก่อนที่จะจัดงบประมาณ	๗๐	๕๓.๘๔
รวม		๑๓๐	๑๐๐

๔.๕ องค์ความรู้จากการวิจัย

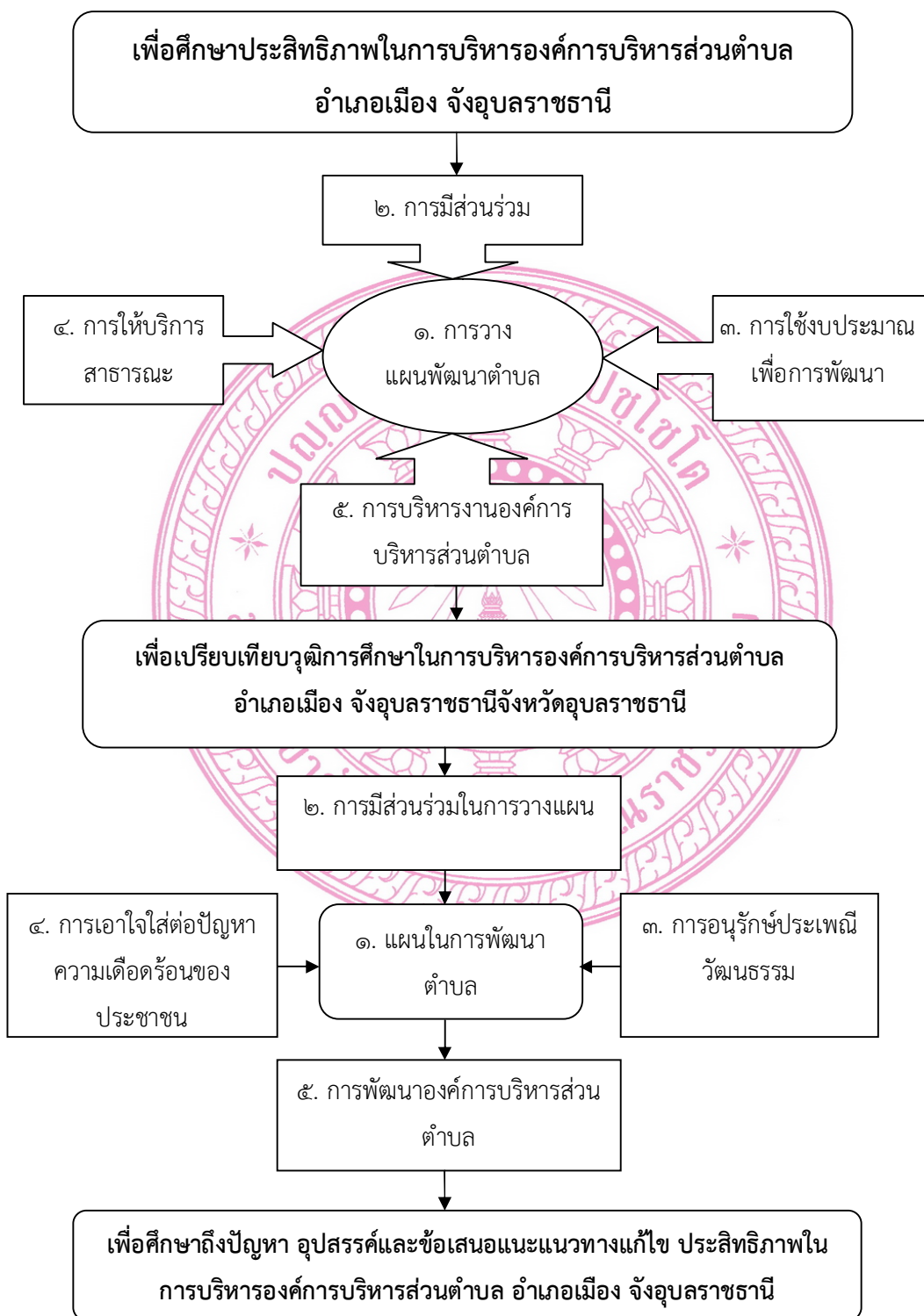
จากการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี” ผู้วิจัยได้รับองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ คือ

๑) ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ทั้ง ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการให้บริการสาธารณะ และด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล จากแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด

๒) ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จากแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยพิจารณาจากความถี่และค่าร้อยละที่มีมากที่สุดและน้อยที่สุด

๓) ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยพิจารณาจากรายชื่อที่มีจำนวนความถี่มากที่สุด

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปเป็นแผนภูมิองค์ความรู้จากการวิจัยได้ ดังแผนภาพที่ ๔.๑ ต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๑ แสดงองค์ความรู้จากการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี” ผู้วิจัยสามารถจะสรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

๑) ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ทั้ง ๕ ด้าน สรุปโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ดังนี้

๑.๑) ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล จากการศึกษาพบว่า มีส่วนร่วมในการเสนอโครงการในแผนพัฒนาพิจารณาคัดเลือกจัดลำดับโครงการเพื่อบรรจุในแผนพัฒนาตำบลจัดกิจกรรมการป้องกันและระงับโรคติดต่อและต่อต้านยาเสพติดให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยให้ความร่วมมือกับส่วนราชการต่างๆในการปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่นำข้อมูลต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลมาประกอบกลับการพิจารณาวางแผนเพื่อประสิทธิภาพการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

๑.๒) ด้านการบริหารงบประมาณ จากการศึกษาพบว่า ใช้งบประมาณเพื่อการบริหารพัฒนาองค์การอย่างประหยัดคุ้มค่าและรอบปีที่แล้วสามารถเก็บรายได้เพิ่มการจัดซื้อจัดจ้างจัดทำโครงการต่างๆด้วยความประหยัดเกิดประโยชน์สูงและโปร่งใสดูแลบำรุงรักษาพัสดุครุภัณฑ์ให้สามารถใช้การได้ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัดเกิดประโยชน์สูงมีการร่วมคิดหาวิธีการที่จะได้งบประมาณเพื่อดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนพัฒนาตำบล

๑.๓) ด้านการมีส่วนร่วม จากการศึกษาพบว่า มีการร่วมเสนอความต้องการของท้องถิ่นผ่านตัวแทนหมู่บ้านผู้นำท้องถิ่นสมาชิก อบต. หรือเจ้าหน้าที่ อบต. มีการร่วมวางแผนนโยบาย/แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม มีการร่วมคิดหาวิธีการที่จะได้งบประมาณเพื่อดำเนินโครงการและกิจกรรมตามแผนพัฒนาตำบล/เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้กิจกรรมส่งเสริมความรู้แก่ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล และส่งเสริมฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น

๑.๔) ด้านการให้บริการสาธารณะ จากการศึกษาพบว่า เอาใจใส่ต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจัดหาน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคแก่ประชาชนในตำบลอย่างเพียงพอจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลและมีการทำลายอย่างถูกต้องตามสุขลักษณะ ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติจัดบริการสาธารณะต่างๆได้ครอบคลุมและทั่วถึง

๑.๕) ด้านการให้บริการงานองค์การบริหารส่วนตำบล จากการศึกษาพบว่า ปฏิบัติการไปตามกฎหมายแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันให้การสนับสนุนการศึกษาแจ้งผลการดำเนินการตามโครงการต่างๆให้ประชาชนได้รับทราบการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างมีแบบแผนมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานไว้อย่างแน่นอนได้ให้ความสำคัญของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

๒) ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ดังนี้

๒.๑) เพศ จากการศึกษาพบว่า ส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘ และเพศหญิง จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒

๒.๒) อายุ จากการศึกษาพบว่า ส่วนมากมีอายุระหว่าง ๓๑-๓๙ ปี จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕ และรองลงมา คือ ต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕ และ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕

๒.๓) วุฒิการศึกษา จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีวุฒิสถาบันระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘ รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒ และน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๙

๒.๔) ตำแหน่ง จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลและ สมาชิก อบต. เจ้าพนักงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ขององค์กร จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๗ รองลงมา คือ รองนายกเทศมนตรี และรองนายก อบต. จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖ และน้อยที่สุด คือ นายกเทศมนตรีและนายก อบต. จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗

๒.๕) ประสบการณ์การทำงาน จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีประสบการณ์การทำงาน ๕ ปี จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘ รองลงมา คือ ๖-๙ ปี จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๖ ๑๐-๑๔ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕ ๑๕-๑๙ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕ และน้อยที่สุด คือ ๒๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๖

๓) ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี สรุปได้ดังนี้

๓.๑) ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล หมายถึง แผนในการพัฒนาตำบล จากการศึกษพบว่า ควรพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร ให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยทันเหตุการณ์ โดยพัฒนาระบบ Internet ตำบลให้สามารถใช้การได้ดีและทั่วถึงรวดเร็วควรจัดให้มีเอกสารสิ่งพิมพ์สื่อประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบโดยตรงมากยิ่งขึ้น และประชาชนไม่สนใจในการพัฒนาเท่าที่ควร และให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาวางแผนเกี่ยวกับโครงการในการพัฒนาของหมู่บ้านให้ชัดเจน และควรเอาใจใส่ใน

การพัฒนาให้ได้ประโยชน์ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลลงพื้นที่สำรวจข้อมูลให้ชัดเจนที่แน่นอนแล้วมาวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล

๓.๒) **ด้านการมีส่วนร่วม หมายถึง การมีส่วนร่วมในการวางแผน** จากการศึกษาพบว่า ส่งเสริมให้โอกาสกิจกรรมวิธีการต่างๆ เกี่ยวกับเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานมากขึ้น จัดกิจกรรม อบต. เคลื่อนที่หรือการประชุมสัญจรอย่างต่อเนื่อง และประชาชนให้ความมั่นใจในการพัฒนาน้อยมาก และขาดความรู้ความเข้าใจกับองค์การบริหารส่วนตำบล เพราะเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยประสานงานกับชุมชน และขาดการประชาสัมพันธ์ระหว่างองค์กรภาครัฐ และภาคเอกชน และประชาชน ขาดการทำกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้แก่ประชาชน และให้มีกิจกรรมระหว่างองค์กรกับประชาชน เจ้าหน้าที่ขององค์กรต้องลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับชาวบ้าน ให้มีความรู้ความเข้าใจในการวางแผนพัฒนาตำบล และมีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการรวมกัน

๓.๓) **ด้านการบริหารงบประมาณ หมายถึง การใช้งบประมาณเพื่อการพัฒนา** จากการศึกษาพบว่า การพัฒนาบุคลากร ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพิ่มทักษะความรู้แก่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างจริงจังและต่อเนื่องและขยายโอกาสให้บุคคลากรที่มีโอกาสได้รับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น และงบประมาณในการบริหารจัดการของทางองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เพียงพอต่อนโยบายของชาวบ้าน และผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงความเดือดร้อนของชาวบ้าน นำโครงการที่มีประโยชน์เดือดร้อนที่สุดมาพิจารณา และให้ผู้บริหารคำนึงถึงประโยชน์ส่วนร่วมให้มากที่สุดในการใช้งบประมาณให้คุ้มค่าในส่วนร่วม คำนึงถึงประชาชนให้มาก และจัดสรรงบประมาณให้มากกว่านี้ เพราะทุกในการพัฒนาขึ้นอยู่กับงบประมาณ

๓.๔) **ด้านการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การเอาใจใส่ต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน** จากการศึกษาพบว่า บริการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอยให้ถูกสุขลักษณะให้ความสำคัญกับการดูแลบำรุงรักษาถนนหนทาง คูคลอง ปรับปรุงภูมิทัศน์สภาพแวดล้อมและส่งเสริมการรวมกลุ่มของราษฎรโดยจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจังและต่อเนื่อง และประชาชนไม่เข้าใจกับแผนพัฒนา และเจ้าหน้าที่ไม่พบความรู้ให้แก่ประชาชนด้านการอุปโภคกับสุขภาพของประชาชน เช่นขยะมูลฝอยมลพิษเป็นอันตรายต่อชุมชน และให้ลงพื้นที่พบชาวบ้านว่าความต้องการของชาวบ้านต้องการอะไรมากที่สุด เช่น ไฟฟ้า แสงสว่างในชุมชน ประปาหมู่บ้านให้มีใช้สม่ำเสมอ และจัดส่งเสริมหรืออบรมให้ความรู้แก่ประชาชนพัฒนาด้านสาธารณสุขโรค เช่น จัดหาที่ถึงขยะให้เป็นที่เป็นทาง และให้ฝ่ายผู้บริหารดูแลเอาใจใส่ชุมชนให้มากขึ้น

๓.๕) **ด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล** จากการศึกษาพบว่า การพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยทันเหตุการณ์ การพัฒนาบุคลากรได้รับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ

บริหารงานมากขึ้น และส่งเสริมการรวมกลุ่มของราษฎรโดยจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจังและต่อเนื่อง และให้องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าหน้าที่ผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่ไปตามแบบแผนพัฒนาตำบลให้ประชาชน ให้เท่าเทียมกัน ส่วนผู้บริหารขาดการประชาสัมพันธ์อยากให้ผู้บริหารนำไปประชาสัมพันธ์กับหมู่บ้านให้ทั่วถึง และงบประมาณมีเพียงพอในด้านการพัฒนาแต่ฝ่ายบริหารจัดสรรไม่ตรงกับโครงการ หรือความต้องการของประชาชน และเจ้าหน้าที่ควรเป็นผู้ที่ควรชี้แนะแนวทางให้ประชาชนเข้าใจในคำว่าพัฒนา มีความรักความสามัคคีในชุมชนเจ้าหน้าที่หรือผู้บริหารมีการพัฒนาที่จริงจังต่อประชาชน และซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ อยากให้ฝ่ายบริหารวิเคราะห์โครงการที่จะพัฒนาให้แน่ชัด ก่อนที่จะจัดงบประมาณ



บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี” โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ๒) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี และ ๓) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ คณะผู้บริหารงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล รวมถึงเจ้าพนักงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ขององค์กร ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ภายในเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน ๑๓๐ คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยการเปิดตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของ (Krejcie and Morgan)^๑ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๓๐ คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุด (Scheffe's post hoc comparison) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

^๑อ้างถึงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ, พิมพ์ครั้งที่ ๙, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี, ๒๕๕๑), หน้า ๔๙.

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ได้ผลการวิจัย ดังนี้

๕.๑.๑ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน ได้ดังนี้

๑) เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘ และเพศหญิง จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒

๒) อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีอายุระหว่าง ๓๑-๓๙ ปี จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕ และรองลงมา คือ ต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕ และ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕

๓) วุฒิการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีวุฒิมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘ รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒ และน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๙

๔) ตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีตำแหน่ง สมาชิกสภาเทศบาลและสมาชิก อบต. เจ้าพนักงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ขององค์กร จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๗ รองลงมา คือ รองนายกเทศมนตรี และรองนายก อบต. จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖ และน้อยที่สุด คือ นายกเทศมนตรีและนายก อบต. จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗

๕) ประสบการณ์การทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีประสบการณ์การทำงาน ๕ ปี จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘ รองลงมา คือ ๖-๙ ปี จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๖ ๑๐-๑๔ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕ ๑๕-๑๙ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕ และน้อยที่สุด คือ ๒๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๖

๕.๑.๒ ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน เพื่อนำไปสู่การทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

๑) เพศ พบว่า คณะผู้บริหารที่มีเพศ ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ ๐.๐๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คณะผู้บริหารที่มีเพศ ต่างกัน

มีผลต่อประสิทธิภาพ ในทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งปฏิเสธการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's)

๒) **อายุ** พบว่า คณะผู้บริหารที่มีอายุ ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการให้บริการสาธารณะ แตกต่างกัน ส่วนด้านการวางแผน พัฒนาตำบล ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

๒.๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า คณะผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง ๓๐ ปี กับคณะผู้บริหารที่มีอายุ ๓๑-๓๙ ปี และคณะผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง ๓๐ ปี กับประชาชนที่มีอายุ ๕๐ ปี มีผลต่อประสิทธิภาพ ด้านการมีส่วนร่วม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่น ไม่แตกต่างกัน

๒.๒) คณะผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง ๓๐ ปี กับคณะผู้บริหารที่มีอายุ ๓๑-๓๙ ปี และคณะผู้บริหารที่มีอายุระหว่าง ๓๐ ปี กับคณะผู้บริหารที่มีอายุ ๕๐ ปี มีผลต่อประสิทธิภาพ ด้านการให้บริการสาธารณะ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

๓) **วุฒิการศึกษา** พบว่า คณะผู้บริหารที่มีระดับวุฒิการศึกษา ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คณะผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษา ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการให้บริการสาธารณะ และรวมทุกด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนด้านการวางแผนพัฒนาตำบล ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงาน องค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

๓.๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า คณะผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

๓.๒) เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า คณะผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการให้บริการสาธารณะ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

๔) **ตำแหน่ง** พบว่า คณะผู้บริหารที่มีตำแหน่ง ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คณะผู้บริหารที่มีตำแหน่ง ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการให้บริการสาธารณะ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

๔.๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า คณะผู้บริหารที่มีตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล กับรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

๔.๒) เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า คณะผู้บริหารที่มีตำแหน่งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล กับสภาองค์การบริหารส่วนตำบล มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการมีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

๔.๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า คณะผู้บริหารที่มีตำแหน่งสภาองค์การบริหารส่วนตำบล กับนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการให้บริการสาธารณะ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

๔.๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า คณะผู้บริหารที่มีตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล กับรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลรวมทุกด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

๕) **ประสบการณ์การทำงาน** พบว่า คณะผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คณะผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงาน ไม่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการให้บริการสาธารณะ และด้านการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งปฏิเสธการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's)

๕.๑.๓ สรุปปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

จากการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี” ครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานีซึ่งจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

๑) **ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล** หมายถึง **แผนในการพัฒนาตำบล** จากการศึกษาพบว่า ประชาชนไม่สนใจในการพัฒนาเท่าที่ควร และให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาวางแผนเกี่ยวกับโครงการในการพัฒนาของหมู่บ้านให้ชัดเจน และควรเอาใจใส่ในการพัฒนาให้ได้ประโยชน์ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลลงพื้นที่สำรวจข้อมูลให้ชัดเจนที่แน่นอนแล้วมาวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล

๒) **ด้านการมีส่วนร่วม** หมายถึง **การมีส่วนร่วมในการวางแผน** จากการศึกษาพบว่า ประชาชนให้ความมั่นใจในการพัฒนาน้อยมาก และขาดความรู้ความเข้าใจกับองค์การบริหารส่วนตำบล เพราะเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยประสานงานกับชุมชน และขาดการประชาสัมพันธ์ระหว่างองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน และประชาชน ขาดการทำกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้แก่ประชาชน และให้มีกิจกรรมระหว่างองค์กร กับประชาชน เจ้าหน้าที่ขององค์กรต้องลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้กับชาวบ้าน ให้มีความรู้ความเข้าใจในการวางแผนพัฒนาตำบล และมีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการรวมกัน

๓) **ด้านการบริหารงบประมาณ** หมายถึง **การใช้งบประมาณเพื่อการพัฒนา** จากการศึกษาพบว่า งบประมาณในการบริหารจัดการของทางองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เพียงพอต่อนโยบายของชาวบ้าน และผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงความเดือดร้อนของชาวบ้าน นำโครงการที่มีประโยชน์เดือดร้อนที่สุดมาพิจารณา และให้ผู้บริหารคำนึงถึงประโยชน์ส่วนร่วมให้มากที่สุดในการใช้งบประมาณให้คุ้มค่าในส่วนร่วม คำนึงถึงประชาชนให้มาก และจัดสรรงบประมาณให้มากกว่านี้ เพราะทุกในการพัฒนาขึ้นอยู่กับงบประมาณ

๔) **ด้านการให้บริการสาธารณะ** หมายถึง **การเอาใจใส่ต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน** จากการศึกษาพบว่า ประชาชนไม่เข้าใจกับแผนพัฒนา และเจ้าหน้าที่ไม่พบความรู้ให้แก่ประชาชนด้านการอุปโภคกับสุขภาพของประชาชน เช่นขยะมูลฝอยมลพิษเป็นอันตรายต่อชุมชน และให้ลงพื้นที่พบชาวบ้านว่าความต้องการของชาวบ้านต้องการอะไรมากที่สุด เช่นไฟฟ้า แสงสว่างในชุมชน ประปาหมู่บ้านให้มีใช้สม่ำเสมอ และจัดส่งเสริมหรืออบรมให้ความรู้แก่ประชาชนพัฒนาด้านสาธารณูปโภค เช่นจัดหาที่ทิ้งขยะให้เป็นที่เป็นทาง และให้ฝ่ายผู้บริหารดูแลเอาใจใส่ชุมชนให้มากขึ้น

๕) ด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล จากการศึกษาพบว่า ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าหน้าที่ผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่ไปตามแบบแผนพัฒนาตำบลให้ประชาชน ให้เท่าเทียมกัน ส่วนผู้บริหารขาดการประชาสัมพันธ์อยากให้ผู้บริหารนำไปประชาสัมพันธ์กับหมู่บ้านให้ทั่วถึง และงบประมาณมีเพียงพอในด้านการพัฒนาแต่ฝ่ายบริหารจัดสรรไม่ตรงกับโครงการ หรือความต้องการของประชาชน และเจ้าหน้าที่ควรเป็นผู้ที่ควรชี้แนะแนวทางให้ประชาชนเข้าใจในคำว่าพัฒนา มีความรักความสามัคคีกัน ในชุมชนเจ้าหน้าที่หรือผู้บริหารมีการพัฒนาที่จริงจังต่อประชาชน และซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ อยากรให้ฝ่ายบริหารวิเคราะห์โครงการที่จะพัฒนาให้แน่ชัด ก่อนที่จะจัดงบประมาณ

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี” มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

๕.๒.๑ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ทั้ง ๕ ด้าน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล รองลงมา คือ ด้านการให้บริหารงบประมาณ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการให้บริการสาธารณะ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการให้บริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล จะเห็นได้ว่า คณะผู้บริหารในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี มีประสิทธิภาพ ทั้ง ๕ ด้าน อยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้าน จะเห็นได้ว่า คณะผู้บริหารมีประสิทธิภาพในการบริหาร ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล รองลงมา ด้านการให้บริหารงบประมาณ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการให้บริการสาธารณะ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการให้บริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะคณะผู้บริหารส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในด้านการวางแผนพัฒนาตำบลเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร และเก็บเกี่ยวความรู้เพื่อการพัฒนา อยู่ในระดับมาก และคณะผู้บริหารส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในด้านการมีส่วนร่วม โดยมีการร่วมเสนอปัญหาความต้องการของท้องถิ่นผ่านตัวแทนหมู่บ้าน ผู้นำท้องถิ่น สมาชิก อบต. หรือเจ้าหน้าที่ อบต. อยู่ในระดับมาก คณะผู้บริหารส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในด้านการบริหารงบประมาณ โดยใช้งบประมาณเพื่อการบริหารพัฒนาองค์การอย่างประหยัดและคุ้มค่า และการจัดซื้อ จัดจ้าง จัดทำโครงการต่าง ๆ ด้วยความประหยัดเกิดประโยชน์สูงและโปร่งใส อยู่ในระดับมาก และคณะผู้บริหารส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในด้านการให้บริการสาธารณะ โดยจัดหาน้ำสำหรับอุปโภคบริโภค แก่ประชาชนในตำบลอย่างเพียงพอ และจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลและมีการทำลายอย่างถูกต้องตามสุขลักษณะ อยู่ในระดับมาก คณะผู้บริหารส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติการให้เป็นไปตามกฎหมายแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียม

กัน และแจ้งผลการดำเนินการตามโครงการต่างๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ดาเรศ ชูยก**^๒ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีมตำบลสามพันไร่ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดยะลา” เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีมนตำบลสามพันไร่ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีมนตำบลสามพันไร่มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อาชีพ ระดับการศึกษาประสบการณ์ทางาน การประสานงานภายในทีม การได้รับการฝึกอบรมและได้รับการสนับสนุนด้านวิชาการ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้แก่ เพศ อายุ ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ซึ่งไม่แตกต่างกัน ชัดแย้งกับงานวิจัยของ **ขวัญใจ มีทิพย์**^๓ ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีกองพันปฏิบัติการพิเศษ ๑ (คอมแมนโด) กองทัพอากาศ” ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ กองพันปฏิบัติการพิเศษ ๑ (Commando) กองทัพอากาศ พบว่า อยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ สำหรับปัจจัยด้านอื่น ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการวางแผน การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ (อัตราเงินเดือนและเงินเพิ่มพิเศษ) ระดับชั้นยศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการพิเศษ ซึ่งไม่แตกต่างกัน และขัดแย้งกับงานวิจัยของ **รัตน์ สงวนพงษ์**^๔ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กรณีศึกษา ฝ่ายทะเบียนประวัติอาชญากร ๖ กองทะเบียนประวัติอาชญากร” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายทะเบียนประวัติอาชญากร ๖ สังกัด กองทะเบียนประวัติอาชญากรโดยในการศึกษาครั้งนี้ได้นำ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการ

^๒ดาเรศ ชูยก, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีมนตำบลสามพันไร่ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดยะลา”, **ภาคินพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๙).

^๓ขวัญใจ มีทิพย์, “ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีกองพันปฏิบัติการพิเศษ ๑ (คอมแมนโด) กองทัพอากาศ”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๓).

^๔รัตน์ สงวนพงษ์, “แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กรณีศึกษา ฝ่ายทะเบียนประวัติอาชญากร ๖ กองทะเบียนประวัติอาชญากร”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓).

ทำงานของ Gilbert เป็นกรอบในการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ฝ่ายทะเบียนประวัติอาชญากร ๖ สังกัด กองทะเบียนประวัติ อาชญากร จากัด จำนวน คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยวัด ระดับความคิดเห็นแบบประมาณค่า และนาข้อมูลที่รวบรวมได้ ทำการประมวลผลและคำนวณ อัตราส่วนร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ ๒๘ - ๓๕ ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งประทวน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท โดยมีประสบการณ์ในการทำงาน ๑๐ ปีขึ้นไป ปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้าง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กรณีศึกษา ฝ่ายทะเบียนประวัติอาชญากร ๖ กองทะเบียนประวัติอาชญากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็น ดังนี้ ด้านข้อมูล ข่าวสาร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีแผนปฏิบัติงานที่มี ความเหมาะสม รองลงมาคือหน่วยงานของท่านมีการกำหนดแผนที่ชัดเจนและหน่วยงานมีนโยบาย ที่ชัดเจนและหน่วยงานมีเป้าหมายที่ชัดเจน ด้านเครื่องมือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หน่วยงานมีการมอบหมายหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่นำไปปฏิบัติอย่างชัดเจน มีการมอบหมายความ รับผิดชอบให้เจ้าหน้าที่นำไปปฏิบัติอย่างชัดเจน ด้านสิ่งกระตุ้นความต้องการ มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ หน่วยงานของท่านเป็นหน่วยงานที่ให้ความก้าวหน้าและความมั่นคง ซึ่งแตกต่างกัน

๕.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบวุฒิการศึกษาที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน พบว่า คณะผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวม แตกต่างกัน ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนคณะผู้บริหารที่มีเพศ ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **รสนัน เจียมเจริญ^๕** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของราชการสำนักงานงบประมาณ” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการทำงานด้านการวางแผนงบประมาณอยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดทำงบประมาณอยู่ในระดับสูง ประสิทธิภาพการทำงานด้านการบริหารจัดการงบประมาณอยู่ในระดับสูง ประสิทธิภาพการทำงานด้านการติดตามประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง และประสิทธิภาพการทำงานด้านการให้

^๕รสนัน เจียมเจริญ, “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของราชการสำนักงานงบประมาณ”, **ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๐).

คาปรักษาแก่งหน่วยงานอยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับกับการทำงาน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในการทำงาน การฝึกอบรม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ความก้าวหน้าในการทำงาน และศรัทธาต่อผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันวิสาข์ เกิดผล^๒ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของราชการสำนักงานงบประมาณ” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการทำงานด้านการวางแผนงบประมาณอยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดทำงานงบประมาณอยู่ในระดับสูง ประสิทธิภาพการทำงานด้านการบริหารจัดการงบประมาณอยู่ในระดับสูง ประสิทธิภาพการทำงานด้านการติดตามประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง และประสิทธิภาพการทำงานด้านการให้คาปรักษาแก่งหน่วยงานอยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับกับการทำงาน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในการทำงาน การฝึกอบรม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ความก้าวหน้าในการทำงาน และศรัทธาต่อผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ แตกต่างกัน

๕.๒.๓ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า

๑) **ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล หมายถึง แผนในการพัฒนาตำบล** จากการศึกษาพบว่า ควรพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร ให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยทันเหตุการณ์ โดยพัฒนาระบบ Internet ตำบลให้สามารถใช้การได้ดีและทั่วถึงรวดเร็วควรจัดให้มีเอกสารสิ่งพิมพ์สื่อประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบโดยตรงมากยิ่งขึ้น และประชาชนไม่สนใจในการพัฒนาเท่าที่ควร และให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาวางแผนเกี่ยวกับโครงการในการพัฒนาของหมู่บ้านให้ชัดเจน และควรเอาใจใส่ในการพัฒนาให้ได้ประโยชน์ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลลงพื้นที่สำรวจข้อมูลให้ชัดเจนที่แน่นอนแล้วมาวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล

๒) **ด้านการมีส่วนร่วม หมายถึง การมีส่วนร่วมในการวางแผน** จากการศึกษาพบว่า ส่งเสริมให้โอกาสกิจกรรมวิธีการต่าง ๆ เกี่ยวกับเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานมากขึ้น จัดกิจกรรม อบต. เคลื่อนที่หรือการประชุมสัญจรอย่างต่อเนื่อง และประชาชนให้ความมั่นใจในการพัฒนาน้อยมาก และขาดความรู้ความเข้าใจกับองค์การบริหารส่วนตำบล เพราะเจ้า

^๒วันวิสาข์ เกิดผล, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ”, สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (สาขาการจัดการ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๔๖).

หน้าไม่ค่อยประสานงานกับชุมชน และขาดการประชาสัมพันธ์ระหว่างองค์กรภาครัฐ และภาคเอกชน และประชาชน ขาดการทำกิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้แก่ประชาชน และให้มีกิจกรรมระหว่างองค์กร กับประชาชน เจ้าหน้าที่ขององค์กรต้องลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ ให้กับชาวบ้าน ให้มีความรู้ความเข้าใจในการวางแผนพัฒนาตำบล และมีส่วนร่วมในการจัดทำ โครงการรวมกัน

๓) **ด้านการบริหารงบประมาณ** หมายถึง การใช้งบประมาณเพื่อการพัฒนา จาก การศึกษาพบว่า การพัฒนาบุคลากร ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพิ่มทักษะความรู้แก่บุคลากรของ องค์กรบริหารส่วนตำบลอย่างจริงจังและต่อเนื่องและขยายโอกาสให้บุคลากรที่มีโอกาสได้รับ การศึกษาในระดับที่สูงขึ้น และงบประมาณในการบริหารจัดการของทางองค์กรบริหารส่วนตำบลไม่ เพียงพอต่อนโยบายของชาวบ้าน และผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงความเดือดร้อนของชาวบ้าน นำ โครงการที่มีประโยชน์เดือดร้อนที่สุดมาพิจารณา และให้ผู้บริหารคำนึงถึงประโยชน์ส่วนร่วมให้มาก ที่สุดในการใช้งบประมาณให้คุ้มค่าในส่วนร่วม คำนึงถึงประชาชนให้มาก และจัดสรรงบประมาณให้ มากกว่านี้ เพราะทุกในการพัฒนาขึ้นอยู่กับงบประมาณ

๔) **ด้านการให้บริการสาธารณะ** หมายถึง การเอาใจใส่ต่อปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชน จากการศึกษาพบว่า บริการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอยให้ถูกสุขลักษณะให้ความสำคัญ กับการดูแลบำรุงรักษาดูถนนหนทาง คูคลอง ปรับปรุงภูมิทัศน์สภาพแวดล้อมและส่งเสริมการ รวมกลุ่มของราษฎรโดยจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจังและต่อเนื่อง และประชาชนไม่ เข้าใจกับแผนพัฒนา และเจ้าหน้าที่ไม่พบความรู้ให้แก่ประชาชนด้านการอุปโภคกับสุขภาพของ ประชาชน เช่นขยะมูลฝอยมลพิษเป็นอันตรายต่อชุมชน และให้ลงพื้นที่พบชาวบ้านว่าความต้องการ ของชาวบ้านต้องการอะไรมากที่สุด เช่นไฟฟ้า แสงสว่างในชุมชน ประปาหมู่บ้านให้มีใช้สม่ำเสมอ และจัดส่งเสริมหรืออบรมให้ความรู้แก่ประชุมชนพัฒนาด้านสาธารณสุขโรค เช่นจัดหาที่ทิ้งขยะให้เป็น ที่เป็นทาง และให้ฝ่ายผู้บริหารดูแลเอาใจใส่ชุมชนให้มากขึ้น

๕) **ด้านการบริหารงานองค์กรบริหารส่วนตำบล** หมายถึง การพัฒนาองค์การ บริหารส่วนตำบล จากการศึกษาพบว่า การพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยทันเหตุการณ์ การ พัฒนาบุคลากรได้รับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงาน มากขึ้น และส่งเสริมการรวมกลุ่มของราษฎรโดยจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจังและ ต่อเนื่อง และให้องค์กรบริหารส่วนตำบลเจ้าหน้าที่ผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่ไปตามแบบแผนพัฒนา ตำบลให้ประชาชน ให้เท่าเทียมกัน ส่วนผู้บริหารขาดการประชาสัมพันธ์อยากให้ผู้บริหารนำไป ประชาสัมพันธ์กับหมู่บ้านให้ทั่วถึง และงบประมาณมีเพียงพอในด้านการพัฒนาแต่ฝ่ายบริหารจัดการ ไม่ตรงกับโครงการ หรือความต้องการของประชาชน และเจ้าหน้าที่ควรเป็นผู้ที่ควรชี้แนะแนวทางให้ ประชาชนเข้าใจในคำว่าพัฒนาที่มีความรักความสามัคคีในชุมชนเจ้าหน้าที่หรือผู้บริหารมีการพัฒนาที่

จริงจังต่อประชาชน และซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ อยากให้ฝ่ายบริหารวิเคาะโครงการที่จะพัฒนาให้แน่ชัด ก่อนที่จะจัดงบประมาณ

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

- ๑) ประชาชนควรเป็นทั้งผู้รับและผู้ถ่ายทอดเทคโนโลยีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ที่มีอยู่ในครอบครัวและในท้องถิ่น
- ๒) ประชาชนควรมีการวางแผนรายรับ-รายจ่ายไว้ล่วงหน้าตลอดเวลา
- ๓) ประชาชนควรนำ ต้น/ไม้ไผ่ ต้น/ใบกล้วย ใบเตย ต้นกก หรือวัตถุดิบอื่นๆ ที่มีอยู่ในชุมชนท้องถิ่นมาใช้ประโยชน์อย่างประหยัด
- ๔) ประชาชนไม่ควรมีความรู้สึกอยากได้อะไรก็มีเงินฐานะและความสามารถของตนเอง
- ๕) ประชาชนในชุมชนควรมีความห่วงใย เอื้ออาทร คอยช่วยเหลือเกื้อกูลกันทั้งในยามทุกข์และสุข

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ดังนี้

- ๑) องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการส่งเสริมหรือจัดกิจกรรมร่วมกับประชาชนให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาชุมชน
- ๒) องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีแบบแผนในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- ๓) ประชาชนควรมีแหล่งน้ำใช้ในครัวเรือนและชุมชน ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ อย่างเพียงพอตลอดปี
- ๔) องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการแก้ไขปัญหาของประชาชน เมื่อมีปัญหา ก็ควร แก้ไขปัญหานั้นด้วยความจริงใจ

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี” ผู้วิจัยขอเสนอให้ผู้สนใจได้นำไปศึกษาวิจัยครั้งต่อไปในประเด็นดังต่อไปนี้

๑) ควรศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการบริหารงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้ เพื่อจะได้พัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

๒) ควรศึกษาวิจัยเชิงวิเคราะห์เกี่ยวกับการบริหารงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเข้ามาช่วยในการพัฒนาชุมชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเปลี่ยนขนาดพื้นที่ในการศึกษาวิจัยให้กว้าง หรือใหญ่กว่าเดิม

๓) ควรศึกษารูปแบบการประยุกต์ใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการบริหารงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น



บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย:

(๑) หนังสือ:

กรมการปกครอง. คู่มือการปฏิบัติงานการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล.

กรุงเทพมหานคร : อาสารักษาดินแดน, ๒๕๔๓.

กันตยา เพิ่มผล. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๔๑.

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. การบริหารและการพัฒนาองค์การ. ใน เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารและพัฒนาองค์การ(หน่วยที่ ๒). นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๐.

ฉัตรยาพร เสมอใจ. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ส. เอเซียเพรส จำกัด, ๒๕๔๗.

ชุตี ระบอบ และคณะ. ระเบียบวิธีวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๒.

ชวงษ์ ฉายะบุตร. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร : สมาคมนิสิตเก่ารัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

_____. การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๓๖.

ชูศักดิ์ เทียงตรง. การบริหารการปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๒๐.

ชื่นจิตร แจ่มเจนกิจ. ตลาดบริการและตลาดองค์กร. ใน เอกสารประกอบการศึกษาสำหรับนักศึกษา มินิเอ็มบีเอ รุ่น ๒/๒๕๔๐.

ชื่น สุขศิริ. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สูตรไพศาล, ๒๕๓๙.

ติน ปรัชญพฤทธิ์. ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ทิพาวัต เมฆสวรรค์. การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๘.

ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ ๑๑. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๓.

_____. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร : บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, ๒๕๓๗.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- _____ ชงชัย สันติวงษ์. การวางแผน. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๘.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ. พิมพ์ครั้งที่ ๙. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บิสซิเนส อาร์แอนด์ดี, ๒๕๕๑.
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. การตลาดบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: แอคทีฟ พรินท์ , ๒๕๕๙.
- นริศทิพย์ พุ่งกาวิ. การตลาดบริการ. คณะพาณิชยศาสตร์ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๗.
- ประกอบ วรรณสูตร. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : ด่านสุทธาการพิมพ์, ๒๕๕๒.
- ประชุม รอดประเสริฐ. นโยบายและการวางแผน: หลักการและทฤษฎี. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : เนติการพิมพ์, ๒๕๓๓.
- ประหยัด หงส์ทองคำ. การปกครองท้องถิ่นไทย. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๖.
- ปรัชญา เวสารัชช. บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพมหานคร : บริษัท กราฟฟิค ฟอรัม (ไทยแลนด์) จำกัด, ๒๕๕๐.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ, ๒๕๕๔.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสภา, ๒๕๕๐.
- พะยอม วงศ์สารศรี. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, ม.ป.ป.
- พิเชษฐ์ วงศ์เกียรติ์ขจร. แนวคิด ยุทธศาสตร์ การบริหารการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร : ปัญญาชน, ๒๕๕๒.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. “เทคนิคการสร้างระบบบริการเป็นเลิศ”. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๕๙.
- พิทยา บวรวัฒนา. รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. ๑๘๘๗ - ค.ศ. ๑๙๗๐). พิมพ์ครั้งที่ ๑๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๘.
- ระพี แก้วเจริญ และ จิตยา สุวรรณชัย. การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือน ในระดับบริหารอาวุโส. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี, ๒๕๑๐.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์ดับเบิลยูเคชั่นส์, ๒๕๔๖.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : เอิร์ดเวย์ เอ็ดดูเคชั่น, ๒๕๔๖.
- วิทยา นภาศิริกุลกิจ. การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย เล่ม ๑. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๑๙.
- วิทยากร เชียงกุล. พจนานุกรมศัพท์เศรษฐกิจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน, ๒๕๔๐.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. คุณภาพ คือ ความอยู่รอด. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ส.ส.ท. จำกัด, ๒๕๔๓.
- วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ และคณะ. โครงสร้างทางการเมืองและการปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ ๒. ม.ป.ท., ๒๕๕๔.
- วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น, ๒๕๓๙.
- ศิริพร ตันติพูนวินัย. “กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ”. ใน เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน. คณะพยาบาลศาสตร์ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : พัฒนาศึกษา, ๒๕๔๖.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ และสมชาย หิรัญกิตติ. ศัพท์การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : วีระฟิล์ม และโซเท็กซ์, ๒๕๔๕.
- สงศรี ชมพูนุช. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโคกราช, ๒๕๕๔.
- สมใจ ลักษณะ. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, ๒๕๔๖.
- สมชาติ กิจยรรยง. ยุทธวิธีครองใจลูกค้า. กรุงเทพมหานคร : เอ็กเปอร์เน็ท, ๒๕๔๓.
- สมพงษ์ เกษมสิน การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๑๙.
- สมบัติ อิศรานุรักษ์. การพัฒนาคุณภาพบริการประชาชน. กรุงเทพมหานคร : ธนาเพรส จำกัด, ๒๕๕๐.
- สมยศ นาวิการ. การตัดสินใจของผู้บริหาร. กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ, ๒๕๔๕.
- สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน, ๒๕๔๒.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. **ทฤษฎีองค์กรประสิทธิภาพ. รวมบทความสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา.**

กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยาคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔.

สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการ**

ให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขต. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.

สำนักงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น. กรมการปกครอง. ใน **เอกสารสรุปการฝึกอบรมวิชาการ**

จัดทำแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล และรูปแบบจัดทำงบประมาณแบบแผนงาน ๑ โครงการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อสาธิตาธิปไตย, ๒๕๔๒.

สิน พันธุ์พินิจ. **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์.** กรุงเทพมหานคร : บริษัท จานพับลิชชิ่ง จำกัด, ๒๕๔๗.

สุนันทา เลาพันธ์. **การพัฒนาองค์การ.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา จำกัด, ๒๕๓๑.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. **Service Psychology จิตวิทยาบริการ.**

กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘.

อนันต์ เกตุวงศ์. **หลักการและเทคนิคการวางแผน.** พิมพ์ครั้งที่ ๗ (แก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพมหานคร :

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๔.

อุทัย หิรัญโต. **เทคนิคการบริหาร.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๕.

_____. **หลักการบริหารบุคคล.** กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๕.

(๒) บทความในวารสาร:

กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. “การให้บริการประชาชนในงานอำเภอแบบเบ็ดเสร็จ”,

วารสารข้าราชการ. ปีที่ ๒๙ ฉบับที่ ๕ (พฤษภาคม, ๒๕๒๓): ๒๓-๒๔.

(๓) หนังสือแปล:

คอตเลอร์ ฟิลิป. **หลักการตลาด.** แปลโดย วารุณี ตันตวงศ์วานิช. กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน เอ็ดดู

เคชั่น อินโดไชน่า, ๒๕๔๕.

(๔) วิทยานิพนธ์:

กองพันปฏิบัติการพิเศษ ๑ คอมแมนโด กองทัพอากาศ”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.**

สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๓.

บรรณานุกรม (ต่อ)

กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย”. **ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาการบริหารทั่วไป : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๓.

เกศสินี กลั่นบุศย์. “ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อการบริการของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนสังคม**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๐.

ขวัญใจ มีทิพย์. “ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีกองพันปฏิบัติการพิเศษ ๑ คอมแมนโด กองทัพอากาศ”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๓.

ณรงค์ จอใจอนุรักษ์. “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกงานของคนหางานที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต**. คณะสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๐.

दनัย วงศ์อมรอักรพันธ์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสภานายความตามหลักสังกัด ๕”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

ดาเรศ ชูยก. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีมตำบลสามัคคี ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดยะลา”. **ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. คณะพัฒนสังคมและสิ่งแวดล้อม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๙.

ทรงสิริ เถลิ้มชัยกิจ. “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสวนลุมพินี”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ : มหาวิทยาลัยนเรศวร, ๒๕๕๒.

ทวีรัตน์ สุขเจริญ. “ประสิทธิภาพการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ศึกษากรณีอำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ”. **ภาควิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. คณะพัฒนสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๖.

เทพศักดิ์ บุญยรัตน์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลการนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต**. คณะพัฒนสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นงเยาว์ กิจที่พึง. “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ๒๕๔๘.
- เบญจพร พุฒคา. “ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลจันทบุรี เบกษา”. **วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต**. สาขาวิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๔๗.
- ปกรณ ศรีดอนไผ่. “บทบาทวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารโรงเรียน ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการหน้าสายวิชาและครูในเขตการศึกษา ๖”. **วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๒๓.
- ประจันต์ ธารศิริสิน. “ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมือง จังหวัดสมุทรปราการ”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ และการท่องเที่ยว : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๓.
- ประทุมพร พลายเมือง. “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชาสังคมเพื่อการพัฒนา : สถาบันราชภัฏสุรินทร์, ๒๕๔๖.
- ประสิทธิ์ ศิริแสง. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี”. **ภาคินพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขานโยบายสาธารณะ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๒.
- ปรีชา เมียนเพชร. “การรับบริการการเลี้ยงโคนมและผลิตภัณฑ์นมของเกษตรกรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดพัทลุง”. **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเกษตรศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๓๒.
- พ.ต.ท. บุญชู รัตจินากร. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชาพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๕.
- พระสักรัย จิตตสุโก (ลุ่มดี). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหัวตุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิทักษ์ ตรุษทิม. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา”. **วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต**. คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๖.
- รสลิน เจียมเจริญ. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของราชการสำนักงบประมาณ”. **ภาคินพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๐.
- รัตน์ สงวนพงษ์, “แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กรณีศึกษาฝ่ายทะเบียนประวัติอาชญากร ๖ กองทะเบียนประวัติอาชญากร”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๓).
- ว่าที่ร้อยตรี วิชโรจน์ จิตรภิมย์ศรี. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตามนโยบายจุดเดียว เบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี”. **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณะ**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘.
- วัชรภรณ์ เกตุค้ำพล. “ความคิดเห็นผู้ใช้บริการต่อการบริการหอพักหญิงในเขตซอย ๗ ถึงซอย ๑๑ ถนนสุนารายณ์ อำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ,๒๕๕๑.
- วันวิสาข์ เกิดผล. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัท ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ”. **สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. สาขาวิชาการจัดการ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๖.
- วิมลศรี ปัทมินทร์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐ : ศึกษากรณีศูนย์ จัดหางาน กรมการจัดหางาน”. **ภาคินพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๗.
- วีระ จุฑาคุปต์. “ความเห็นของลูกความต่อการให้บริการสำนักงานทนายความ : ศึกษากรณีสำนัก กฎหมายวีระ จุฑาคุปต์”. **ภาคินพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๘.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ศรุดา ไพฑูรย์สวัสดิ์. “การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส”.

วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, ๒๕๕๔.

สมชัย เจริญวรเกียรติ. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการ ณ สถานีรถไฟกรุงเทพ (หัวลำโพง)”. **สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.** สาขาวิชาการตลาด : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๓.

สาธิต แก้วรากมุก, “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วน ตำบล : ศึกษากรณีอำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา บัณฑิต.** (คณะพัฒนาศึกษา : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๖).

อนงค์ เอื้อวัฒนา. “ความพึงพอใจของผู้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอานาจเจริญ”. **วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารโรงพยาบาล,** (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๕๒).

อรรณภูมิ ตัญญาวิทย์, “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย”. **ภาคินพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๕.

(๕) เอกสารอัดสำเนา และเอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่:

กรมการปกครอง. “กองราชการส่วนตำบล”. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๔๒. (อัดสำเนา)

กรมการปกครอง. “การกระจายอำนาจ”. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, ๒๕๓๙. (อัดสำเนา)

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น “คู่มือโครงสร้างแผนพัฒนาท้องถิ่น”. ม.ป.ท., ม.ป.ป. (อัดสำเนา)

(๖) บทความ/สาระสังเขปออนไลน์:

วิกิพีเดีย สารานุกรม. **เทศบาลนครอุบลราชธานี**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://th.wikipedia.org/wiki/> [สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๐ ก.พ. ๒๕๕๖].

บรรณานุกรม (ต่อ)

๒. ภาษาอังกฤษ:

(I) Books

Good Carter V. **Dictionary of Education**. New York: McGraw-Hill Book Company, 1973), p. 193.

Gronross C. **Service Management and Marketing**. Lexington, MA: Lexington Books, 1990.

Gronroos C. **Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition**. Lexington, MA: Lexington Books, 1997.

Hertzberg. **Motivation Moral and Money**. New York: Psychology Co., 1968.

Kartz and Kahn. **The Social Psychology of Organization**. New York: John Wiley & Sons, 1987.

Katz E. and Brenda D. **Bureaucracy and the public**. New York: Basic Books, 1973.

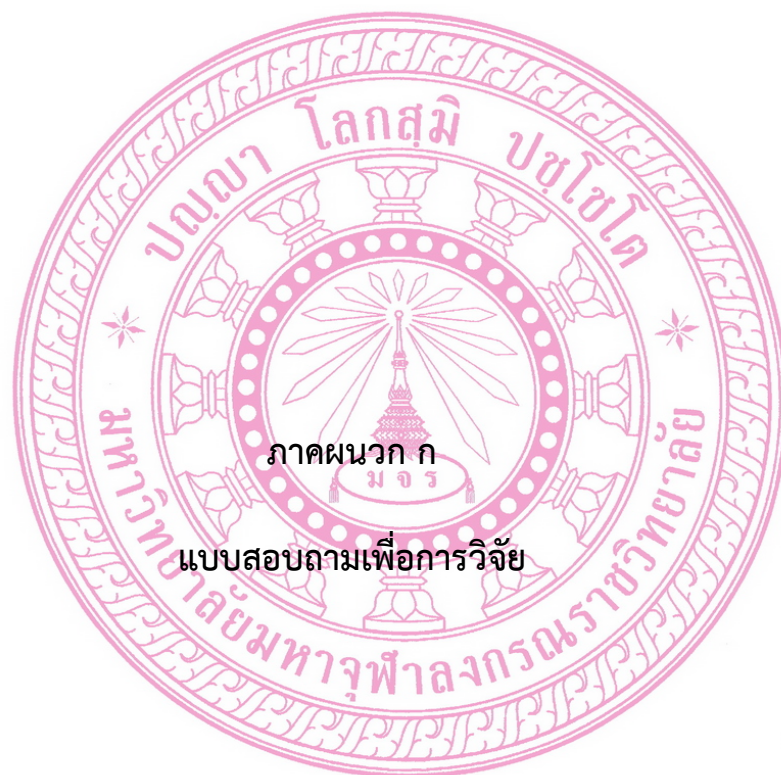
Millett J.D. **Management in the public service**. New York: McGraw-Hill Book Company, 1954.

Suchitra Punyarathbandhu-Bhakdi. **Delivery of public service in Asian Countries: Cases in development administration**. Bangkok: Thammasat University Press, 1986.

Staton W.J. **Fundamentals of marketing**. New York: McGraw-Hill Book, 1987.



ภาคผนวก





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล
อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

คำชี้แจง :

๑. แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มุ่งสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลทางวิชาการสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามนี้ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ ตรงกับความคิดเห็นของท่าน เพื่อจะได้คำตอบที่สมบูรณ์ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการวิจัย และอาจนำไปใช้ในอนาคตได้ ข้อมูลที่ได้จากความคิดเห็นของท่านมีคุณค่าและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการ วิจัยครั้งนี้ ดังนั้น จึงขอความกรุณาจากท่านโปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อความโดยละเอียด และ โปรดตอบแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริงโดยครบถ้วนทุกข้อ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเก็บคำตอบของ ท่านไว้เป็นความลับอย่างยิ่ง และนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น ไม่ใช้รายบุคคล

๒. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล
อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และ
ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัด
อุบลราชธานี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับการอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากท่านด้วยดี

พระถาวร วีรบุญโณ (ศักดิ์สิทธิ์)

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาสังคม

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : แบบสอบถาม มีทั้งหมด ๕ ข้อ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับท่าน

๑. เพศ

☐ ๑. ชาย

☐ ๒. หญิง

๒. อายุ

☐ ๑. ต่ำกว่า ๓๐ ปี

☐ ๒. อายุ ๓๐ – ๓๙ ปี

☐ ๓. อายุ ๔๐ – ๔๙ ปี

☐ ๔. ๕๐ ปี ขึ้นไป

๓. วุฒิการศึกษา

☐ ๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ๒. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ ๓. สูงกว่าปริญญาตรี

๔. ตำแหน่ง

☐ ๑. นายกเทศมนตรีและนายก อบต.

☐ ๒. รองนายกเทศมนตรี และรองนายก อบต.

☐ ๓. สมาชิกสภาเทศบาล และสมาชิก อบต. เจ้าพนักงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ขององค์กร

๕. ประสบการณ์การทำงาน

☐ ๑. ๕ ปี

☐ ๒. ๖ – ๙ ปี

☐ ๓. ๑๐ – ๑๔ ปี

☐ ๔. ๑๕ – ๑๙ ปี

☐ ๕. ๒๐ ปีขึ้นไป

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

คำชี้แจง : แบบสอบถามมีทั้งหมด ๕ ด้าน กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

๕ หมายถึง	มีการพึงตนเองอยู่ในระดับ	มากที่สุด
๔ หมายถึง	มีการพึงตนเองอยู่ในระดับ	มาก
๓ หมายถึง	มีการพึงตนเองอยู่ในระดับ	ปานกลาง
๒ หมายถึง	มีการพึงตนเองอยู่ในระดับ	น้อย
๑ หมายถึง	มีการพึงตนเองอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล	ระดับความคิดเห็น				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล					
๑. มีส่วนร่วมในการเสนอโครงการในแผนพัฒนาตำบล					
๒. พิจารณาคัดเลือก จัดลำดับ โครงการเพื่อบรรจุในแผนพัฒนาตำบล					
๓. จัดกิจกรรมการป้องกันและระงับโรคติดต่อและต่อต้านยาเสพติด					
๔. ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย					
๕. ให้ความร่วมมือกับส่วนราชการต่าง ๆ ในการปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่					
๖. นำข้อมูลต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาประกอบการพิจารณาวางแผนเพื่อประสิทธิภาพการพัฒนา					
๒. ด้านการมีส่วนร่วม	๕	๔	๓	๒	๑
๗. มีการร่วมเสนอปัญหาความต้องการของท้องถิ่นผ่านตัวแทนหมู่บ้าน ผู้นำท้องถิ่น สมาชิกอบต. หรือเจ้าหน้าที่ อบต.					
๘. มีการร่วมวางแผนนโยบาย/แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม					
๙. มีการร่วมคิดหาวิธีการที่จะได้งบประมาณเพื่อดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนพัฒนาตำบล					
๑๐. เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาองค์กรฯ					
๑๑. จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมความรู้แก่ประชาชนในองค์กรฯ					
๑๒. ส่งเสริมฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น					

๓. ด้านการบริหารงบประมาณ	ระดับความคิดเห็น				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑๓. ใช้งบประมาณเพื่อการบริหารพัฒนาองค์กรอย่างประหยัดและคุ้มค่า					
๑๔. รอบปีที่แล้วสามารถจัดเก็บรายได้เพิ่ม					
๑๕. การจัดซื้อ จัดจ้าง จัดทำโครงการต่าง ๆ ด้วยความประหยัดเกิดประโยชน์สูงและโปร่งใส					
๑๖. ดูแลบำรุงรักษา พัสตครุภัณฑ์ให้สามารถใช้การได้					
๑๗. ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัดเกิดประโยชน์สูง					
๑๘. มีการร่วมคิดหาวิธีการที่จะได้งบประมาณเพื่อดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนพัฒนาตำบล					
๔. ด้านการให้บริการสาธารณะ	๕	๔	๓	๒	๑
๑๙. จัดหาน้ำสำหรับอุปโภคบริโภค แก่ประชาชนในตำบลอย่างเพียงพอ					
๒๐. จัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลและมีการทำลายอย่างถูกต้องตามสุขลักษณะ					
๒๑. เข้าประชุมทุกครั้งที่มีการประชุม					
๒๒. ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ					
๒๓. เอาใจใส่ต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน					
๒๔. จัดบริการสาธารณะต่าง ๆ ได้ครอบคลุมและทั่วถึง					
๕. ด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล	๕	๔	๓	๒	๑
๒๕. ปฏิบัติการให้เป็นไปตามกฎหมายแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน					
๒๖. ให้การสนับสนุนการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็ก)					
๒๗. แจ้งผลการดำเนินการตามโครงการต่างๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ					
๒๘. การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างมีแบบแผน					
๒๙. มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานไว้อย่างแน่นอน					
๓๐. ได้ให้ความสำคัญของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ					

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ
 แนวทางแก้ไขประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี
คำชี้แจง : แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง
 จังหวัดอุบลราชธานี

๑. ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล

ปัญหา อุปสรรค

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

๒. ด้านการมีส่วนร่วม

ปัญหา อุปสรรค

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

๓. ด้านการบริหารงบประมาณ

ปัญหา อุปสรรค

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

๔. ด้านการให้บริการสาธารณะ

ปัญหา อุปสรรค

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

๕. ด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล

ปัญหา อุปสรรค

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

ผู้วิจัยขอเจริญพร และอนุโมทนาขอบคุณอย่างยิ่ง ที่ท่านได้อนุเคราะห์และสละเวลา
ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานอย่างยิ่ง ที่กำลัง
พัฒนาเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในครั้งต่อไปในอนาคต

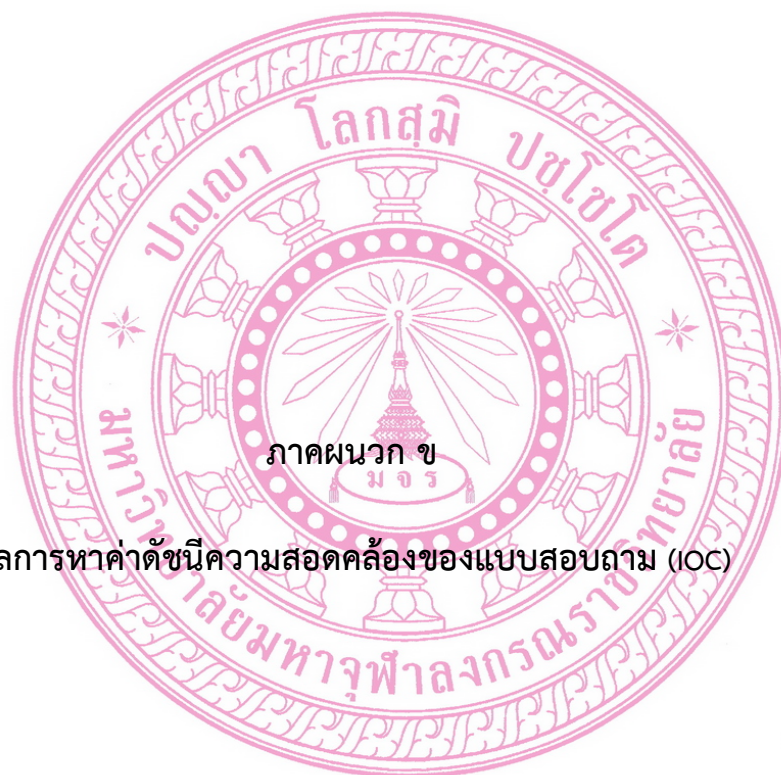


พระถาวร วีรปณโณ (ศักดิ์สิทธิ์)

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาสังคม

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ข

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการ
บริหารองค์การส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ข้อที่	รายการ	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ ๑-๕					สรุป/แปลผล	
		๑	๒	๓	๔	๕	ค่า IOC	แปลผล
	๑. ด้านการวางแผนพัฒนาตำบล							
๑.๑	การมีส่วนร่วมในการเสนอโครงการใน แผนพัฒนาตำบล	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๒	พิจารณาคัดเลือก จัดลำดับ โครงการ เพื่อบรรจุในแผนพัฒนาตำบล	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๓	จัดกิจกรรมการป้องกันและระงับ โรคติดต่อและต่อต้านยาเสพติด	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๔	ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย	+๑	+๑	+๑	+๑	๐	๐.๘๐	ใช้ได้
๑.๕	ให้ความร่วมมือกับส่วนราชการต่าง ๆ ในการปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจ หน้าที่	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๑.๖	นำข้อมูลต่างๆ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลมาประกอบการพิจารณา วางแผนเพื่อประสิทธิภาพการพัฒนาฯ	+๑	+๑	+๑	+๑	๐	๐.๘๐	ใช้ได้

ข้อที่	รายการ	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ ๑-๕					สรุป/แปลผล	
		๑	๒	๓	๔	๕	ค่า IOC	แปลผล
	๒. ด้านการมีส่วนร่วม							
๒.๑	มีการร่วมเสนอปัญหาความต้องการ ของท้องถิ่นผ่านตัวแทนหมู่บ้าน ผู้นำ ท้องถิ่น สมาชิกอบต. หรือเจ้าหน้าที่ อบต.	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒.๒	มีการร่วมวางแผนนโยบาย/แผนงาน/ โครงการ/กิจกรรม	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้

๒.๓	มีการร่วมคิดหาวิธีการที่จะได้งบประมาณเพื่อดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนพัฒนาตำบล	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒.๔	เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาองค์กร	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒.๕	จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมความรู้แก่ประชาชนในองค์ฯ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๒.๖	ส่งเสริมฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น	+๑	+๑	+๑	+๑	๐	๐.๘๐	ใช้ได้

ข้อที่	รายการ	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ ๑-๕					สรุป/แปลผล	
		๑	๒	๓	๔	๕	ค่า IOC	แปลผล
	๓. ด้านการบริหารงบประมาณ							
๓.๑	ใช้งบประมาณเพื่อการบริหารพัฒนาองค์กรอย่างประหยัดและคุ้มค่า	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓.๒	รอบปีที่แล้วสามารถจัดเก็บรายได้เพิ่ม	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓.๓	การจัดซื้อ จัดจ้าง จัดทำโครงการต่าง ๆ ด้วยความประหยัดเกิดประโยชน์สูงและโปร่งใส	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓.๔	ดูแลบำรุงรักษา พัสตุดูครุภัณฑ์ให้สามารถใช้การได้	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๓.๕	ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัดเกิดประโยชน์สูง	+๑	+๑	+๑	+๑	๐	๐.๘๐	ใช้ได้
๓.๖	มีการร่วมคิดหาวิธีการที่จะได้งบประมาณเพื่อดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนพัฒนาตำบล	+๑	+๑	+๑	+๑	๐	๐.๘๐	ใช้ได้

ข้อที่	รายการ	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ ๑-๕					สรุป/แปลผล	
		๑	๒	๓	๔	๕	ค่า IOC	แปลผล
	๔. ด้านการให้บริการสาธารณะ							
๔.๑	จัดหาน้ำสำหรับอุปโภคบริโภค แก่ประชาชนในตำบลอย่างเพียงพอ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๔.๒	จัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลและมีการทำลายอย่างถูกต้องตามสุขลักษณะ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๔.๓	เข้าประชุมทุกครั้งที่มีการประชุม	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๔.๔	ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๔.๕	เอาใจใส่ต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๔.๖	จัดบริการสาธารณะต่าง ๆ ได้ครอบคลุมและทั่วถึง	+๑	+๑	+๑	+๑	๐	๐.๘๐	ใช้ได้

ข้อที่	รายการ	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ ๑-๕					สรุป/แปลผล	
		๑	๒	๓	๔	๕	ค่า IOC	แปลผล
	๕. ด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล							
๕.๑	ปฏิบัติการให้เป็นไปตามกฎหมายแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๕.๒	ให้การสนับสนุนการศึกษา(ศูนย์พัฒนาเด็ก)	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๕.๓	แจ้งผลการดำเนินการตามโครงการต่างๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๕.๔	การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างมีแบบแผน	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๕.๕	มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานไว้อย่างแน่นอน	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๑.๐๐	ใช้ได้
๕.๖	ได้ให้ความสำคัญของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ	+๑	+๑	+๑	+๑	๐	๐.๘๐	ใช้ได้



ค่าความเชื่อมั่นและอำนาจการจำแนกของแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหาร
องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)					
Item-total Statistics					
ข้อที่	รายการ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1.	A1	24.77	36.530	.133	.932
2.	A2	24.70	31.528	.423	.928
3.	A3	24.77	31.082	.508	.929
4.	A4	24.80	27.572	.647	.925
5.	A5	24.57	31.564	.537	.927
6.	A6	24.53	31.706	.472	.928
7.	B1	24.50	28.534	.777	.924
8.	B2	24.63	30.447	.570	.927
9.	B3	24.70	30.52	.525	.925
10.	B4	24.60	29.076	.665	.925
11.	B5	24.13	25.568	.643	.925
12.	B6	24.30	30.308	.580	.926
13.	C1	24.63	30.171	.539	.927
14.	C2	24.87	29.333	.518	.928
15.	C3	24.93	32.447	.426	.929
16.	C4	24.03	32.891	.342	.928
17.	C5	24.00	30.885	.453	.925
18.	C6	24.30	27.475	.665	.926
19.	D1	25.37	29.413	.572	.924
20.	D2	25.53	24.590	.720	.924
21.	D3	24.70	24.865	.717	.924
22.	D4	24.40	27.551	.694	.925

23.	D5	24.10	28.554	.605	.926
24.	D6	24.30	26.271	.708	.924
25.	E1	24.30	33.490	.399	.928
26.	E2	24.30	34.257	.293	.930
27.	E3	24.30	31.757	.434	.928
28.	E4	24.30	30.323	.515	.927
29.	E5	24.30	33.195	.343	.929
30.	E6	24.30	32.557	.486	.927
Reliability Coefficients					
N of Cases = 30.0			N of Cases = 30.0		
Alpha = .929					



ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือความเที่ยงตรง ตามเนื้อหา (Content Validity) จำนวน ๕ ท่าน ดังนี้

๑. อาจารย์ พระมหาสม กลยาโณ, ดร.

ตำแหน่งหน้าที่การงาน อาจารย์ประจำภาควิชาสังคมวิทยา และมานุษยวิทยา,มหาวิทยาลัย
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๒. รศ.ดร.เอี่ยมทิพย์ ศรีทอง

ตำแหน่งหน้าที่การงาน หัวหน้าภาควิชาสังคมศาสตร์-คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

๓. ผศ.ดร.ชัยยันต์ ชีโนกุล

ตำแหน่งหน้าที่การงาน นักวิชาการอิสระ

๔. อาจารย์ ผดุง วรรณทอง

ตำแหน่งหน้าที่การงาน อาจารย์ประจำภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๕. อาจารย์ เดช ชูจันออด

ตำแหน่งหน้าที่การงาน อาจารย์ประจำภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย



ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพ
ของเครื่องมือในการวิจัย

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๔/๒๑๒



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอร้งน้อย
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
 โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓
 www.mcu.ac.th

๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุมัติเคราะห้ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์
 เรียน รศ.ดร.เอื้อมทิพย์ ศรีทอง
 สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย พระถาวร ณาญา วีรปัญญา รหัสประจำตัวนิสิต ๕๕๐๑๔๐๔๒๑๕ นิสิตปริญญาโทหลักสูตร
 พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้
 ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอมือง จังหวัด
 อุบลราชธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนา
 สังคม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเชิญท่านเป็น
 ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้

โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
 ราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อ
 ทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนิษฐ์ ศรีทอง)
 ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาวิชาการพัฒนาสังคม

ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา
 คณะสังคมศาสตร์
 โทร/โทรสาร ๐-๒๔๓๓-๒๑๓๓ ต่อ ๒๑๒๒

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๔/๒๑๓



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๔ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอบางบาล
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุมัติตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์
เรียน ผศ.ดร.ชัยยันต์ ชีโนกุล
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย พระถาวร ญาชา วีรปญโญ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๕๐๑๔๐๔๒๑๕ นิสิตปริญญาโทหลักสูตร
พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้
ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอมือง จังหวัด
อุบลราชธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนา
สังคม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอเชิญท่านเป็น
ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้

โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อ
ทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โกนันท์ ศรีทอง)
ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการพัฒนาสังคม

① ได้ตรวจแก้ไขเครื่องมือ
ที่ ๑๖๗๗ ทำวิทยานิพนธ์
ได้แล้ว, ไม่ได้อีก

② ไม่ได้ยื่นให้
แนวคิดปัญหา และขอแก้ไขให้พอควร
ใน คสค. หัว ๆ ขยายบริบท

เอนรี ฟาย (HENRY FAYOL) นศ 70-74
ในคสค. ฟาย ดำเนินการไป 100 ปี แล้ว

พหุวิทยา ฟาย ได้ถูกดัดแปลงไปหมด ในปัจจุบัน (ด้วยเครื่อง) ทำได้
ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา ควร กับ พหุวิทยา ~~๑๐๐~~ - พหุวิทยา ๑๐๐
คณะสังคมศาสตร์ อาจ เป็น CENTRALIZATION ยาก
โทร/โทรสาร ๐-๒๔๓๓-๒๑๓๓ ต่อ ๒๑๒๒

SPRIT DE CORPS ยาก
DECEIVED VALUE ยาก
COMMANDING ยาก



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา

โทร. (ภายใน) ๒๑๒๒, ๘๒๗๘, ๘๒๗๙

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๔/๑๘๙

วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุมัติโครงการตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

นมัสการ พระมหาสม กลยาโณ, ดร.

ด้วย พระถาวร ฉายา วีรบุญโญ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๕๐๑๔๐๔๒๑๕ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขออนุญาตท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้

โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงนมัสการมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โกนิฐ ศรีทอง)

ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาสังคม



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา

โทร. (ภายใน) ๒๑๒๒, ๘๒๗๘, ๘๒๗๙

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๔/๑๙๐

วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน อาจารย์ผดุง วรรณทอง

ด้วย พระถาวร ฉายา วีรบุญโญ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๕๐๑๔๐๔๒๑๕ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินการตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้

โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนิษฐ์ ศรีทอง)

ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาสังคม



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา โทร. (ภายใน) ๒๑๒๒, ๘๒๗๘, ๘๒๗๙

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๔/๑๘๘

วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุมัติตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน อาจารย์เดช ชูจันทร์

ด้วย พระถาวร ฉายา วีรบุญญ รัชสประจำตวันสิต ๕๕๐๑๔๐๔๒๑๕ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้

โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนิษฐ์ ศรีทอง)

ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการพัฒนาสังคม



หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง
ของแบบสอบถาม (Try out)

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๔/๒๓๔



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอลำทะเมนชัย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัย
เรียน นายบุญยืน สิทธิพันธ์ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์วงค์
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามที่ใช้ในการทำวิจัย จำนวน ๓๐ ฉบับ

ด้วย พระถาวร ฉายา วิรปญฺโญ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๕๐๑๔๐๔๒๑๕ นิสิตปริญญาโทหลักสูตร
พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้
ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอมือง จังหวัด
อุบลราชธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้
จำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณา
อนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวัดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งจะเป็น
ประโยชน์ในทางวิชาการต่อไป

หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช
วิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทาง
วิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

วันที่ 16 พฤศจิกายน ๒๕๕๖

ขอแสดงความนับถือ

ได้รับทราบความอนุเคราะห์แล้ว
ดร. โทณ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. โทณ ศรีทอง)
ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการพัฒนาสังคม

(นายบุญยืน สิทธิพันธ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์วงค์

ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา
คณะสังคมศาสตร์
โทร/โทรสาร ๐-๒๔๓๓-๒๑๓๓ ต่อ ๒๑๒๒



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๔/๒๓๕



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
www.mcu.ac.th

๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย
เรียน นางสาวสมปรารถนา วิกรัยเจตเจริญ นายกเทศมนตรีเทศบาลนครอุบลราชธานี
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามที่ใช้ในการทำวิจัย จำนวน ๑๓ ฉบับ

ด้วย พระถาวร ฉายา วิรปญโญ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๕๐๑๔๐๔๒๑๕ นิสิตปริญญาโทหลักสูตร
พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้
ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมือง จังหวัด
อุบลราชธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ นิสิตมี
ความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรด
พิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการแจกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยเพื่อเป็นประโยชน์ในทางวิชาการต่อไป

โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
ราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อ
ทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวสมปรารถนา วิกรัยเจตเจริญ)
นายกเทศมนตรีเทศบาลนครอุบลราชธานี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โกนิจ ศรีทอง)
ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการพัฒนาสังคม

ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา
คณะสังคมศาสตร์
โทร/โทรสาร ๐-๒๔๓๓-๒๑๓๓ ต่อ ๒๑๒๒



ที่ อบ ๕๒๐๐๑/ ๕๓๕๐

สำนักงานเทศบาลนครอุบลราชธานี
ถนนศรีณรงค์ อบ ๓๔๐๐๐

๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

เรื่อง อนุญาตให้แจกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนสังคม

อ้างถึง หนังสือ ที่ อบ ศธ ๖๑๐๕.๔/๒๓๕ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

ตามหนังสือที่อ้างถึง มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตปริญญาโทหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนสังคม ร่าย พระภาวนา ธาตุ วัชรปญโญ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๕๐๑๔๐๔๒๑๕ แจกแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัย “ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี” นั้น

เทศบาลนครอุบลราชธานีพิจารณาแล้วไม่ขัดข้อง อนุญาตให้นิสิตของมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยรายดังกล่าว แจกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวสมปรารถนา วิกรัยเจตเจริญ)
นายกเทศมนตรีนครอุบลราชธานี

สำนักปลัดเทศบาล

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

โทร. ๐-๔๕๒๔-๖๐๖๐-๓ ต่อ ๑๖๒

โทรสาร ๐-๔๕๒๕-๕๒๓๒

“นครแห่งธรรม นครแห่งเทียน นครแห่งการพัฒนา นครแห่งความเข้มแข็ง”

ที่ ศร ๖๑๐๕.๔/๒๓๙



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอน้อย
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐
 โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๔ ๘๐๓๔
 www.mcu.ac.th

๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย
 เรียน นายอำนาจ สุวะมาศ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทรน้อย
 สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามที่ใช้ในการทำวิจัย จำนวน ๑๓ ฉบับ

ด้วย พระถาวร ฉายา วีรปัญญา รัชสประจำตวนิสิต ๕๕๐๑๔๐๔๒๑๕ นิสิตปริญญาโทหลักสูตร
 พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้
 ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมือง จังหวัด
 อุบลราชธานี” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ นิสิตมี
 ความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรด
 พิจารณานุญาตให้นิสิตดำเนินการแจกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยเพื่อเป็นประโยชน์ในทางวิชาการต่อไป
 โครงการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ
 ราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อ
 ทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โกนิษฐ์ ศรีทอง)
 ผู้อำนวยการหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาวิชาการพัฒนาสังคม

ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา
 คณะสังคมศาสตร์
 โทร/โทรสาร ๐-๒๔๓๓-๒๑๓๓ ต่อ ๒๑๒๒

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ : พระถาวร วีรปณโณ (ศักดิ์สิทธิ์)

ว/ด/ป : ๐๑ มิถุนายน ๒๕๓๓

ภูมิลำเนาเดิม : บ้านคันทะ เมืองปากเซ แขวงจำปาสัก ประเทศลาว

การศึกษา : ๓๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ ปริญญาพุทธศาสตรบัณฑิต (พธ.บ)
คณะสังคมศาสตร์ สาขาวิชารัฐศาสตร์ วิชาเอกการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

อุปสมบท : ๐๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๕ ณ วัดบ้านคันทะ เมืองปากเซ แขวงจำปาสัก

สังกัด : มหานิกาย

ปีที่เข้าศึกษา : พ.ศ. ๒๕๕๕ หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต (พธ.ม.) สาขาวิชา
การพัฒนาสังคม รุ่น ๑ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ที่อยู่ปัจจุบัน : ๗๔ วัดใหม่ทองเสน ถนนทหาร แขวงนครชัยศรี เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร
๑๐๓๐๐

E-mail : thavonesaksith@hotmail.com

Tel. : ๐๘๖-๘๗๕-๓๐๔๗ LAOS ๒๒-๗๑-๘๑๓๖