

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น” ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๘๒ คน มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอต่อไปนี้

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

๔.๔ ผลการวิเคราะห์แนวทางแนวทางการส่งเสริมต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น

๔.๕ สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดขอนแก่น

๔.๖ สรุปองค์ความรู้จากการวิจัย

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และ รายได้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวน และ ค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=๓๘๒)		
สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๗๔	๔๕.๕๔
หญิง	๒๐๘	๕๔.๔๕
รวม	๓๘๒	๑๐๐.๐
อายุ		
๑๘-๓๐	๘๘	๒๓.๐๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๑๗	๓๐.๖๒

ตารางที่ ๔.๑ (ต่อ)

(n=๓๘๒)

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
๔๑ - ๕๐ ปี	๘๔	๒๑.๙๘
๕๑ ขึ้นไป	๙๓	๒๔.๓๕
รวม	๓๘๒	๑๐๐.๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๙๖	๕๑.๓๑
มัธยมศึกษา/ปวช.	๑๒๖	๔๓.๙๘
ปริญญาตรี	๔๒	๑๐.๙๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๘	๔.๗๑
รวม	๓๘๒	๑๐๐.๐
อาชีพ		
เกษตรกรรวม	๕๖	๑๔.๖๕
ค้าขาย	๗๖	๑๙.๘๙
รับราชการ/รับจ้าง	๘๔	๒๑.๙๘
อื่นๆ	๑๖๖	๔๓.๔๕
รวม	๓๘๒	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง “ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอสวยสำราญ จังหวัดเพชรบูรณ์” จำแนกได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิงจำนวน ๒๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๖๙ และเป็นชายจำนวน ๑๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๑

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๒ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๓๕ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙๘ และน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๓

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๑ รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช.จำนวน ๑๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙๘ รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๙๙ และน้อยที่สุด คือการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๑

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพอิสระ จำนวน ๑๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๕ และรับจ้างทั่วไปจำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔๒ รองลงมา คือ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙๘ และพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘๙ และน้อยที่สุด คือ นิสิต/นักศึกษา จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๕

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้งหมด ๔ ด้าน ได้แก่ ๑. ประสิทธิภาพด้านการเงิน ๒. ด้านประสิทธิภาพด้านผู้รับบริการ ๓. ด้านประสิทธิภาพด้านกระบวนการภายใน ๔. ด้านประสิทธิภาพด้านการเรียนรู้และพัฒนา แสดงด้วยค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

(n=๓๘๒)

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์	ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ประสิทธิภาพด้านการให้บริการ	๓.๓๙	๐.๔๒	ปานกลาง
๒. ประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๔.๐๖	๐.๓๑	มาก
๓. ประสิทธิภาพด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๓.๗๘	๐.๕๓	มาก
๔. ด้านประสิทธิภาพด้านการเรียนรู้และพัฒนา	๓.๙๑	๐.๕๑	มาก
รวม	๓.๘๒	๐.๕๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๒$, $S.D. = ๐.๕๕$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ($\bar{X} = ๔.๐๖$, $S.D. = ๐.๓๑$) รองลงมา คือ ด้านประสิทธิภาพด้านการเรียนรู้และพัฒนา ($\bar{X} = ๓.๙๑$, $S.D. = ๐.๕๑$) รองลงมา ประสิทธิภาพด้านการให้บริการ ($\bar{X} = ๓.๓๙$, $S.D. = ๐.๔๒$) และอันดับสุดท้าย คือ ประสิทธิภาพด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = ๓.๗๘$, $S.D. = ๐.๕๓$)

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ประสิทธิภาพการให้บริการ
(n=๓๘๒)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานตาม แผนพัฒนา		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.ที่ตั้งสำนักงานมีความเหมาะสมและสะดวกปลอดภัย ในการเดินทาง	๓.๑๐	๐.๗๔	ปานกลาง
๒.สำนักงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุบริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ตสำหรับประชาชน	๓.๓๔	๐.๘๒	ปานกลาง
๓.สำนักงานมีการจัดสถานที่สำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ ไว้เป็นกรณีพิเศษ	๓.๘๗	๐.๖๙	มาก
๔.สำนักงานมีการจัดป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาการ บริการต่างๆ	๔.๕๗	๐.๕๐	มากที่สุด
๕.สำนักงานมีแบบฟอร์มต่างๆ วัสดุบริการอย่างเพียงพอ	๒.๘๕	๐.๕๗	ปานกลาง
๖.สำนักงานมีเครื่องมือ และอุปกรณ์เทคโนโลยี ที่มีความ ทันสมัย	๓.๐๔	๐.๔๓	ปานกลาง
๗.มีบอร์ดแสดง / ประกาศ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับองค์การ บริหารส่วนตำบลบ่อรัง ที่ประชาชนสนใจ	๓.๓๗	๐.๖๕	ปานกลาง
๘.สามารถดำเนินการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล บ่อรัง ได้อย่างต่อเนื่องทุกขั้นตอนโดยไม่ติดขัด	๓.๐๑	๐.๔๕	ปานกลาง
๙.ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรังมีการนำเทคโนโลยี การสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ เช่น คอมพิวเตอร์	๓.๒๗	๐.๕๒	ปานกลาง
๑๐.มีการจัดเจ้าหน้าที่วัสดุบริการกับผู้ใช้บริการ หรือมี เจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำด้านการบริการต่างๆ และการได้รับ บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเท่าเทียม	๓.๔๙	๐.๗๒	ปานกลาง
รวม	๓.๓๙	๐.๔๒	ปานกลาง

จากตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน
ตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ประสิทธิภาพ
ด้านการให้บริการ ($\bar{X}$ = ๓.๓๙, S.D. = ๐.๔๒) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สำนักงานมีการจัดป้าย
แสดงขั้นตอนระยะเวลาการบริการต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๕๗, S.D. = ๐.๕๐) รองลงมา คือ
สำนักงานมีการจัดสถานที่สำหรับผู้สูงอายุและคนพิการไว้เป็นกรณีพิเศษ อยู่ในระดับมาก

($\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.69$) และผลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในประสิทธิผลการดำเนินการให้บริการข้อ
ที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ **ด้านประสิทธิผลด้าน
ผู้รับบริการ**

ประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตาม แผนพัฒนา		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.องค์การบริหารส่วนตำบล มีบริการให้บริการ ตามลำดับขั้นตอน	๓.๑๓	๐.๖๗	ปานกลาง
๒.องค์การบริหารส่วนตำบล มีระยะเวลาในการ ให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๑๖	๐.๗๗	ปานกลาง
๓.องค์การบริหารส่วนตำบล มีขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ ไม่ซับซ้อน	๓.๖๑	๐.๘๑	มาก
๔.องค์การบริหารส่วนตำบล มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตรงกับความต้องการของท่าน	๔.๕๗	๐.๕๐	มากที่สุด
๕.องค์การบริหารส่วนตำบล มีแผนผังบอกขั้นตอน การให้บริการเหมาะสม	๔.๕๓	๐.๓๑	มากที่สุด
๖.ท่านได้รับบริการที่สะดวกและมีความรวดเร็ว	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด
๗.องค์การบริหารส่วนตำบล มีการสื่อสาร และ อธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๘๔	๐.๓๖	มากที่สุด
๘.องค์การบริหารส่วนตำบล มีการเตรียมวัสดุ อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ	๔.๘๘	๐.๓๒	มากที่สุด
๙.อาคารสถานที่ที่มีการแบ่งสัดส่วนอย่างเป็นระบบ และมีป้ายบอกอย่างชัดเจน	๓.๕๒	๐.๖๐	มาก
๑๐.ความเพียงพอของเก้าอี้ที่ผู้รับบริการนั่ง รอรับ บริการมีห้องน้ำที่เพียงพอและสะอาด	๓.๕๑	๐.๗๑	มาก
รวม	๔.๐๖	๐.๓๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง อำเภอกันทรวิชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๖$, $S.D. = ๐.๓๑$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประชาชนให้ข้อมูลระดับมากที่สุด คือท่านได้รับบริการที่สะดวกและมีความรวดเร็ว ($\bar{X} = ๔.๘๙$, $S.D. = ๐.๓๑$) รองลงมา คือองค์การบริหารส่วนตำบล มีขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = ๓.๖๑$, $S.D. = ๐.๘๑$) ซึ่งอยู่ในระดับมากและระดับสุดท้าย คือ องค์การบริหารส่วนตำบล มีการให้บริการตามลำดับขั้นตอน ($\bar{X} = ๓.๑๓$, $S.D. = ๐.๖๗$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง อำเภอกันทรวิชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ประสิทธิภาพด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ประสิทธิภาพด้านโครงสร้างพื้นฐาน	(n=๓๘๒)		
	ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนา		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.ท่านและครอบครัวได้รับความสะดวกสบาย ด้านความปลอดภัย ในการเดินทางสัญจรไป – มา เพิ่มขึ้น	๓.๑๑	๐.๖๑	ปานกลาง
๒.องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง มีการดูแลบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพใช้การตลอดเวลา ทำให้ท่านเกิดความสะดวกในชีวิตประจำวัน	๓.๑๔	๐.๗๘	ปานกลาง
๓.ท่านมีความพึงพอใจในการช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง	๓.๑๙	๐.๘๑	ปานกลาง
๔.องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง มีการดูแลบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าส่องสว่างให้อยู่ในสภาพใช้การตลอดเวลา ทำให้ท่านเกิดความสะดวกในชีวิตประจำวัน	๔.๓๘	๐.๔๙	มาก
๕.ท่านและครอบครัวมีระบบน้ำประปาที่สะอาดและเพียงพอต่อการอุปโภค – บริโภค	๔.๐๙	๐.๗๖	มาก
๖.องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง มีการดูแลบำรุงรักษาระบบน้ำประปาให้อยู่ในสภาพใช้การตลอดเวลา ทำให้ท่านเกิดความสะดวกในชีวิตประจำวัน	๔.๐๑	๐.๗๒	มาก

ประสิทธิผลด้านโครงสร้างพื้นฐาน	(n=๓๘๒)		
	ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตาม		
	แผนพัฒนา		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๗.ท่านมีความพึงพอใจต่อสภาพการใช้งานของถนนในเขตตำบล	๓.๙๔	๐.๖๖	มาก
๘.องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง มีการให้บริการซ่อมแซมปรับปรุง มีความรวดเร็ว	๓.๙๗	๐.๖๘	มาก
๙.องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง มีไฟฟ้าสาธารณะหมู่บ้านมีความสว่างเพียงพอ	๓.๙๙	๐.๗๐	มาก
๑๐.ประชาชนได้รับประโยชน์ในด้านการสัญจรไปมาและความปลอดภัย	๓.๙๖	๐.๗๐	มาก
รวม	๓.๗๘	๐.๕๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ประสิทธิภาพด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X}=3.78, S.D.=0.53$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง มีการดูแลบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าส่องสว่างให้อยู่ในสภาพใช้การตลอดเวลา ทำให้ท่านเกิดความสะดวกในชีวิตประจำวัน ($\bar{X}=4.38, S.D.=0.49$) รองลงมา คือ ท่านมีความพึงพอใจในการช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนในการใช้เส้นทาง ($\bar{X}=3.99, S.D.=0.81$) อยู่ระดับปานกลางและท่านและครอบครัวได้รับความสะดวก สบาย ด้านความปลอดภัย ในการเดินทางสัญจรไป – มา เพิ่มมากขึ้น ($\bar{X}= 3.96, S.D.=0.70$)

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอสว่างวีรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านประสิทธิภาพด้านการเรียนรู้
และพัฒนา

ด้านประสิทธิภาพด้านการเรียนรู้และพัฒนา	(n=๓๘๒)		
	ระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานตาม		
	แผนพัฒนา		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.มีการส่งบุคลากรให้ไปฝึกอบรมความชำนาญเฉพาะด้านเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในด้านนั้น ๆ เช่น กีฬา คอมพิวเตอร์ เป็นต้น	๓.๑๑	๐.๖๑	ปานกลาง
๒.องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง มีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรทำผลงานทางวิชาการหรือทำงานวิจัย	๓.๑๔	๐.๗๘	ปานกลาง
๓.องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง มีนโยบายในการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรด้านการศึกษา	๓.๑๙	๐.๘๑	ปานกลาง
๔.องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง มีการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากรในองค์กรอย่างทั่วถึง	๔.๓๘	๐.๔๙	มาก
๕.องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการศึกษาแก่บุคลากรในองค์กร	๔.๐๙	๐.๗๖	มาก
๖.องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง มีระบบจัดการองค์ความรู้เพื่อให้บุคลากรในองค์กรเกิดการเรียนรู้ที่เหมาะสม	๔.๐๑	๐.๗๒	มาก
๗.องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง มีการสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรได้ศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น	๓.๙๔	๐.๖๖	มาก
๘.องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง มีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเกิดการเรียนรู้ที่เหมาะสม	๓.๙๗	๐.๖๘	มาก
๙.องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง มีงบประมาณในการจัดการศึกษาให้กับบุคลากรในองค์กรอย่างเพียงพอ	๓.๙๙	๐.๗๐	มาก
๑๐.องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง มีการประเมินบุคลากรหลังการให้การศึกษา	๓.๙๖	๐.๖๘	มาก
รวม	๓.๗๘	๐.๕๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ด้านประสิทธิภาพด้านการเรียนรู้และพัฒนา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.78$, $S.D.=0.53$) จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมให้ข้อมูลระดับมากที่สุด คือ มีการจัดการศึกษา เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากรในองค์กรอย่างทั่วถึง ($\bar{X}=4.38$, $S.D.=0.49$) รองลงมา คือ มีงบประมาณในการจัดการศึกษาให้กับบุคลากรในองค์กรอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.99$, $S.D.=0.70$) และ ระดับสุดท้าย คือ มีการส่งให้ไปฝึกอบรมความชำนาญเฉพาะด้านเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในด้านนั้น ๆ เช่น กีฬา คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ($\bar{X}=3.11$, $S.D.=0.61$) ซึ่งอยู่ระดับปานกลาง

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มี เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามเพศ

(n=๓๘๒)

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง	เพศ				t	Sig.
	ชาย(๑๗๔ คน)		หญิง(๒๐๘ คน)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
๑.ประสิทธิผลด้านการให้บริการ	๓.๔๕	๐.๔๐	๓.๕๒	๐.๔๒	๑.๗๑๗	๐.๐๘๗
๒.ประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๓.๕๒	๐.๔๒	๓.๔๗	๐.๔๓	๑.๒๗๙	๐.๒๐๒
๓.ประสิทธิผลด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๓.๕๐	๐.๕๒	๓.๕๕	๐.๔๙	-๑.๑๓๗	๐.๒๕๖
๔.ด้านประสิทธิผลด้านการเรียนรู้และพัฒนา	๓.๓๗	๐.๓๘	๓.๓๓	๐.๔๓	๐.๘๕๐	๐.๓๙๖
รวม	๓.๔๖	๐.๒๖	๓.๔๓	๐.๒๗	๐.๙๕๙	๐.๓๓๘

จากตารางที่ ๔.๗ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test แบบข้อมูล ๒ กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า ประชาชนมี เพศ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig.=๐.๓๓๘) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมี

เพศต่างกัน มีต่างก็มีประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอยะยี่บุรี จังหวัดเพชรรบุรี ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มี อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิผลการดำเนินงานตาม แผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอยะยี่บุรี จังหวัดเพชรรบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอยะยี่บุรี จังหวัดเพชรรบุรี จำแนกตามอายุ

(n=๓๘๒)

ประสิทธิผลการ ดำเนินงานตาม แผนพัฒนาของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลบ่อไร่	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	ms	F	Sig.
๑.ประสิทธิผล ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๐.๙๑๑	๓	๐.๓๐๔	๑.๗๒๒	๐.๑๖๒
	ภายในกลุ่ม	๖๖.๖๘๑	๓๗๙	๐.๑๗๖		
	รวม	๖๗.๕๙๓	๓๘๒			
๒.ประสิทธิผล ด้านความพึง พอใจของ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	๐.๓๗๐	๓	๐.๑๒๓	๐.๖๗๒	๐.๕๗๐
	ภายในกลุ่ม	๖๙.๔๗๙	๓๗๙	๐.๑๘๔		
	รวม	๖๙.๘๔๙	๓๘๒			
๓.ประสิทธิผล ด้านโครงสร้าง พื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	๐.๒๗๖	๓	๐.๐๙๒	๐.๓๕๘	๐.๗๘๔
	ภายในกลุ่ม	๙๗.๓๗๘	๓๗๙	๐.๒๕๘		
	รวม	๙๗.๖๕๔	๓๘๒			
๔.ประสิทธิผล ด้านการเรียนรู้ และพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	๑.๕๗๑	๓	๐.๕๒๔	๓.๐๘๗*	๐.๐๒๗
	ภายในกลุ่ม	๖๔.๑๑๕	๓๗๙	๐.๑๗๐		
	รวม	๖๕.๖๘๖	๓๘๒			
รวม	ระหว่าง กลุ่ม	๐.๒๙๑	๓	๐.๐๙๗	๑.๓๑๗	๐.๒๖๘
	ภายในกลุ่ม	๒๗.๘๐๗	๓๗๙	๐.๐๗๔		
	รวม	๒๘.๐๙๘	๓๘๒			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๘ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = ๐.๒๖๘) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ แตกต่างกัน ได้แก่ประสิทธิผลด้านการเรียนรู้และพัฒนา ส่วนด้านอื่นๆไม่แตกต่างกัน ดังนั้นการเปรียบเทียบการแตกต่างโดยรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD)ด้านการเข้าร่วมติดตามประเมินผลกิจกรรมพัฒนา ดังรายละเอียดในตารางที่ ๔.๙ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบการแตกต่างโดยรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ของประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ประสิทธิผลด้านการเรียนรู้และพัฒนา (n=๓๘๒)

		อายุ			
อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๓๑ - ๔๐ ปี	๔๑ - ๕๐ปี	๕๑ - ๖๐ ปี
		๓.๒๙	๓.๓๙	๓.๓๐	๓.๔๔
๑๘ - ๓๐ ปี	๓.๒๙		-๐.๑๐	-๐.๐๑	-๐.๑๕*
๓๑ - ๔๐ ปี	๓.๓๙			๐.๐๑	-๐.๐๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๓.๓๐				-๐.๑๔*
๕๑ ปีขึ้นไป	๓.๔๔				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ประชาชนที่มีอายุระหว่าง ๑๘ - ๓๐ ปี, อายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี มีประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ด้านประสิทธิผลด้านการเรียนรู้และพัฒนา น้อยกว่าอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี และอายุตั้งแต่ ๕๑ ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพ การดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัด เพชรบูรณ์ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๐การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ แตกต่างกัน**จำแนกตามระดับ การศึกษา**

(n = ๓๘๒)

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	ms	F	Sig.
๑.ประสิทธิผลด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๑.๔๐๕	๓	๐.๗๐๓	๔.๐๒๔*	๐.๐๑๙
	ภายในกลุ่ม	๖๖.๑๘๗	๓๗๙	๐.๑๗๕		
	รวม	๖๗.๕๙๓	๓๘๒			
๒.ประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	๐.๔๘๖	๓	๐.๒๔๓	๑.๓๒๗	๐.๒๖๗
	ภายในกลุ่ม	๖๙.๓๖๔	๓๗๙	๐.๑๘๓		
	รวม	๖๙.๘๕๙	๓๘๒			
๓.ประสิทธิผลด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	๐.๕๑๕	๓	๐.๒๕๘	๑.๐๐๕	๐.๓๖๗
	ภายในกลุ่ม	๙๗.๑๓๙	๓๗๙	๐.๒๕๖		
	รวม	๙๗.๖๕๔	๓๘๒			
๔.ประสิทธิผลด้านการเรียนรู้และพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	๐.๒๑๙	๓	๐.๑๐๙	๐.๖๓๓	๐.๕๓๑
	ภายในกลุ่ม	๖๕.๔๖๗	๓๗๙	๐.๑๗๓		
	รวม	๖๕.๖๘๖	๓๘๒			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๐.๑๖๗	๓	๐.๐๘๓	๑.๑๓๑	๐.๓๒๔
	ภายในกลุ่ม	๒๗.๙๓๑	๓๗๙	๐.๐๗๔		
	รวม	๒๘.๐๙๘	๓๘๒			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๐ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่าประชาชนมีการศึกษามีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอลือชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน (Sig. = ๐.๒๐๒) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอลือชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ แตกต่างกัน ได้แก่ด้านประสิทธิผลด้านการเงิน ส่วนด้านอื่นๆไม่แตกต่างกัน ดังนั้นการเปรียบเทียบการแตกต่างโดยรายคู่โดยวิธีผลต่างก็นัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ประสิทธิผลด้านการให้บริการ ดังรายละเอียดในตารางที่ ๔.๑๑ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบการแตกต่างโดยรายคู่โดยวิธีผลต่างก็นัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ของประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอลือชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ประสิทธิผลด้านการให้บริการ

ระดับการศึกษา การศึกษา	$\bar{X}$	ระดับการศึกษา			
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช.	ปริญญาตรี	สูง กว่า ปริญญาตรี
		๓.๓๗	๓.๓๗	๓.๕๐	-
ประถมศึกษา	๓.๓๗	-	๐.๐๐	-๐.๑๓*	-
มัธยมศึกษา/ปวช.	๓.๓๗	-	-	-๐.๑๓*	-
ปริญญาตรี	๓.๕๐				-
สูงกว่าปริญญาตรี	-				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอลือชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ประสิทธิผลด้านการให้บริการ สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มี อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามอาชีพ

(n = ๓๘๒)

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	ms	F	Sig.
๑. ประสิทธิภาพด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๐.๒๑๓	๔	๐.๐๕๓	๐.๒๙๘	๐.๘๗๙
	ภายในกลุ่ม	๖๗.๓๘๐	๓๗๗	๐.๑๗๙		
	รวม	๖๗.๕๙๓	๓๘๑			
๒. ประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	๐.๑๘๙	๔	๐.๐๔๗	๐.๒๕๕	๐.๙๐๖
	ภายในกลุ่ม	๖๙.๖๖๑	๓๗๗	๐.๑๘๕		
	รวม	๖๙.๘๕๙	๓๘๑			
๓. ประสิทธิภาพด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	๐.๐๘๒	๔	๐.๐๒๑	๐.๐๘๐	๐.๙๘๙
	ภายในกลุ่ม	๙๗.๕๗๑	๓๗๗	๐.๒๕๙		
	รวม	๙๗.๖๕๔	๓๘๑			
๔. ประสิทธิภาพด้านการเรียนรู้และพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	๐.๐๕๕	๔	๐.๐๑๔	๐.๐๗๙	๐.๙๘๙
	ภายในกลุ่ม	๖๕.๖๓๑	๓๗๗	๐.๑๗๔		
	รวม	๖๕.๖๘๖	๓๘๑			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๐.๐๔๑	๔	๐.๐๑๐	๐.๑๓๗	๐.๙๖๙
	ภายในกลุ่ม	๒๘.๐๕๗	๓๗๗	๐.๐๗๔		
	รวม	๒๘.๐๙๘	๓๘๑			

จากตารางที่ ๔.๑๑ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่าประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = ๐.๙๖๙) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการ

ดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอลือชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๓ ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอลือชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตามสมมติฐานที่ ๑-๕ ดังต่อไปนี้

(n = ๓๘๒)

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ค่า	ค่า	ค่า	ผลการศึกษา	
			t-test	F-test	Sig.	ยอมรับ	ปฏิเสธ
๑.	เพศ	ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา	๐.๙๕๙		๐.๓๓๘	-	✓
๒.	อายุ	ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา	-	๓.๐๘๗*	๐.๐๒๗	✓	-
๓.	ระดับการศึกษา	ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา	-	๐.๑๓๗	๐.๙๖๙	✓	-
๔.	อาชีพ	ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา	-	๐.๑๓๗	๐.๙๖๙	-	✓

จากตารางที่ ๔.๑๖ สรุปได้ว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนา ๓ ปี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอลือชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์จำแนกได้ดังนี้

ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอลือชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอลือชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอยะบือ จังหวัดยะลา โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประชาชนที่มี อาชีพ ต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอยะบือ จังหวัดยะลา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๔.๔ ผลการวิเคราะห์แนวทางและข้อเสนอแนะประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอยะบือ จังหวัดยะลา

ตารางที่ ๔.๑๔ ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอยะบือ จังหวัดยะลา ประสิทธิภาพด้านการให้บริการ

ลำดับ	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน
๑.	เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการหลายด้าน เพราะว่าอัตราเงินเดือนยังคงสภาพ มีการโดนตัดหรือเรียกเข้าดักเตือน	๑๔
๒.	ความสะดวกแก่ผู้ไปติดต่อราชการยังไม่ชัดเจน เช่น ป้ายบอกทางไปสำนักงาน ป้ายที่จอดรถสำหรับประชาชน ป้ายทางเข้าห้องน้ำ	๑๑
๓.	ขาดจุดบริการสำหรับประชาชน เช่น มุมหนังสือ เอกสารประชาสัมพันธ์ สำหรับรองรับประชาชนระหว่างการให้บริการ	๑๔
ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
๑	ควรปรับปรุงเรื่องมนุษยสัมพันธ์ให้มากขึ้น ยิ่งขึ้น เช่น พูดจาให้สุภาพ เหมาะสม ให้ความใส่ใจกับประชาชนผู้มารับบริการให้มาก เตรียมข้อมูลไว้	๗
๒	ตอบประชาชนผู้มารับบริการให้มากยิ่งขึ้น มาปฏิบัติงานให้ตรงเวลา ควรเพิ่มงบประมาณทำป้ายต่าง ๆ เพื่อบอกทางไปสำนักงาน ป้ายที่จอดรถสำหรับประชาชน ป้ายทางเข้าห้องน้ำ ให้เพียงพอ	๕
๓	ควรเพิ่มงบประมาณที่จุดบริการ เช่น มุมหนังสือ เอกสารประชาสัมพันธ์ต่างๆ สำหรับประชาชน	๓

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัญหา ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอยะบือ จังหวัดยะลา ประสิทธิภาพด้านการเงินที่เป็นไปตามประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ และมุ่งเน้นที่ปัญหา คือ เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการหลายด้าน เพราะว่าอัตรา

เงินเดือนยังคงสภาพ มีการโดนตัดหรือเรียกเข้าหักเดือน จำนวน ๑๔ คน รองลงมาคือควรมีการจัดทำป้ายต่าง ๆ เพื่อบอกทางไปสำนักงาน ป้ายที่จอดรถ สำหรับประชาชน ป้ายทางเข้าห้องน้ำจำนวน ๕ คน และควรเพิ่มจุดบริการ เช่น มุมหนังสือ เอกสารประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ สำหรับประชาชน ๓ คน ข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอยะบือบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ประสิทธิภาพด้านการเงินที่มุ่งเน้นมาก คือ ควรปรับปรุงเรื่องมนุษยสัมพันธ์ให้มากขึ้น เช่น พุดจาให้สุภาพเหมาะสม ให้ความใส่ใจกับประชาชนผู้มารับบริการให้มาก เตรียมข้อมูลไว้ ควรเพิ่มงบประมาณทำป้ายต่าง ๆ เพื่อบอกทางไปสำนักงาน ป้ายที่จอดรถ สำหรับประชาชน ป้ายทางเข้าห้องน้ำ ให้เพียงพอ และควรเพิ่มงบประมาณที่จุดบริการ เช่น มุมหนังสือ เอกสารประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ สำหรับประชาชน

ตารางที่ ๔.๑๕ ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอยะบือบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ประสิทธิภาพด้านพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน
๑.	การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึง และ ไม่ทันต่อ เหตุการณ์แผนผังขั้นตอนการให้บริการและป้ายบอกช่องทางขอรับบริการไม่ชัดเจนเทคโนโลยีสมัยใหม่มีไม่เพียงพอ	๑๕
๒.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเฉพาะเวลาราชการ เมื่อนอกเวลาราชการ ขาดความกระตือรือร้น ขาดความเต็มใจในการให้บริการ	๑๔
๓.	เจ้าหน้าที่สื่อสารไม่ค่อยชัดเจน ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในข้อมูลการรับบริการ	๑๓
ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
๑	การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่ว ถึงและให้ทันต่อเหตุการณ์ มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการ การติดต่อและป้ายบอกช่องทางที่มีความชัดเจน ง่ายต่อการขอรับบริการ	๑๐
๒	ควรมีการจัดอบรมให้พนักงานได้เข้าใจ คำว่า Service mind	๔
๓	ควรมีการให้ข้อมูลกับประชาชน ที่มีรายละเอียดเพิ่มมากขึ้น ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	๒

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัญหาของประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอยะฮีบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ประสิทธิภาพด้านผู้รับบริการและมุ่งเน้นที่ปัญหา คือ การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึง และ ไม่ทันต่อ เหตุการณ์แผนผังขั้นตอนการให้บริการและป้ายบอกช่องทางขอรับบริการไม่ชัดเจนเทคโนโลยีสมัยใหม่มีไม่เพียงพอ และ เจ้าหน้าที่ให้บริการเฉพาะเวลาราชการ เมื่อนอกเวลาราชการ ขาดความกระตือรือร้น ขาดความเต็มใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่สื่อสารไม่ค่อยชัดเจน ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในข้อมูลการรับบริการ

ข้อเสนอแนะจากปัญหาดังกล่าวมากที่สุด คือ การให้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่ว ถึงและให้ทันต่อเหตุการณ์ มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการ การติดต่อและป้ายบอกช่องทางที่มีความชัดเจน ง่ายต่อการขอรับบริการ ควรจะมีการจัดอบรมให้พนักงานได้เข้าใจ คำว่า Service mind ควรมีการให้ข้อมูลกับประชาชน ที่มีรายละเอียดเพิ่มมากขึ้น ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ตารางที่ ๔.๑๖ ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอยะฮีบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ประสิทธิภาพด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ลำดับ	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน
๑.	เจ้าหน้าที่ยังประสานงานไม่ดีเท่าที่ควรทำให้ต้องทำ งานซ้ำซ้อนเสียเวลา	๑๒
๒.	เจ้าหน้าที่ให้บริการบางครั้งให้ความสำคัญกับประชาชนไม่เท่าเทียมกันขาดความเอาใจใส่ต่อโครงการหรือกิจกรรมที่ปฏิบัติ	๑๕
๓.	เจ้าหน้าที่ขาดการสอบถามความต้องการของประชาชน	๑๔
ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
๑.	ควรจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ประสานงานกันให้ดียิ่งขึ้น เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น	๑๒
๒.	ควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อปรับทัศนคติเกี่ยวกับ การเห็นความสำคัญของประชาชนทุกคน และการดูแลเอาใจใส่ต่อโครงการหรือกิจกรรมที่ปฏิบัติ	๑๒
๓.	ควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อฝึกการซักถามปัญหาและความต้องการของประชาชนที่มาขอรับบริการ	๗

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัญหาของประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอยะบือ จังหวัดเพชรบูรณ์ ประสิทธิภาพด้านการกระบวนการภายใน และ มุ่งเน้นที่ปัญหา คือ เจ้าหน้าที่ยังประสานงานไม่ดีเท่าที่ควรทำให้ต้องทำงานซ้ำซ้อนเสียเวลา เจ้าหน้าที่ให้บริการบางครั้งให้ความสำคัญกับประชาชนไม่เท่าเทียมกันขาดความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ขาดการสอบถามความต้องการของประชาชน

ข้อเสนอแนะจากปัญหาดังกล่าวมากที่สุด คือควรจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ประสานงานกันให้ดียิ่งขึ้น เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อปรับทัศนคติเกี่ยวกับ การเห็นความสำคัญของประชาชนทุกคน และการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้รับบริการ และควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อฝึกการซักถามปัญหาและความต้องการของประชาชนที่มาขอรับบริการ

ตารางที่ ๔.๑๗ ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอยะบือ จังหวัดเพชรบูรณ์ ประสิทธิภาพด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ลำดับ	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน
๑.	พนักงานไม่เข้าใจในการประยุกต์ใช้หลักธรรม เพื่อสร้างความพัฒนาต่อองค์กร	๗
๒.	พนักงานไม่มีพนักงานมีความรู้ในการประยุกต์ใช้หลักธรรม เพื่อสร้างความพัฒนาต่อองค์กร	๗
๓.	พนักงานไม่มีความรู้ในประยุกต์ใช้หลักธรรมไปปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความพัฒนาต่อองค์กร	๑๐
ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
๑.	ควรส่งเสริมให้พนักงานหลักธรรม เพื่อสร้างความพัฒนาต่อองค์กร	๗
๒.	ควรส่งเสริมให้พนักงานศรัทธาได้มีความรู้เรื่องการประยุกต์ใช้หลักธรรม เพื่อสร้างการพัฒนาต่อองค์กร	๗
๓.	องค์กรควรมีการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในด้านการกระบวนการตัดสินใจในการวางแผนพัฒนา ประยุกต์ใช้หลักธรรม เพื่อสร้างการพัฒนาต่อองค์กร	๖

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัญหาของประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอยะบือ จังหวัดเพชรบูรณ์ ประสิทธิภาพด้านการเรียนรู้และพัฒนา และ มุ่งเน้นที่ปัญหา คือ พนักงานไม่เข้าใจในการประยุกต์ใช้หลักธรรม เพื่อสร้างความพัฒนาต่อองค์กร รองลงมา คือพนักงานไม่มีพนักงานมีความรู้ในการประยุกต์ใช้หลักธรรม เพื่อสร้างความพัฒนาต่อองค์กร และ พนักงานไม่มีความรู้ในการประยุกต์ใช้หลักธรรมไปปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความพัฒนาต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะจากปัญหาดังกล่าวมากที่สุด คือ ควรส่งเสริมให้พนักงานหลักธรรม เพื่อสร้างความพัฒนาต่อองค์กร ควรส่งเสริมให้พนักงานได้มีความรู้เรื่องการประยุกต์ใช้หลักธรรม เพื่อสร้างการพัฒนาต่อองค์กร อันดับสุดท้าย คือองค์การควรมีการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในด้านกระบวนการตัดสินใจในการวางแผนพัฒนา ประยุกต์ใช้ธรรม เพื่อสร้างการพัฒนาต่อองค์กร

๔.๕ สรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอยะบือ จังหวัดเพชรบูรณ์

การสัมภาษณ์นี้มีจุดมุ่งหมายในการศึกษารวบรวมข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ อำเภอยะบือ จังหวัดเพชรบูรณ์ ใน ๔ ด้าน คือ ๑) ประสิทธิภาพด้านการให้บริการ ๒) ประสิทธิภาพด้านพึงพอใจของผู้รับบริการ ๓) ประสิทธิภาพด้านโครงสร้างพื้นฐาน และ ๔) ประสิทธิภาพด้านการเรียนรู้และพัฒนา ซึ่งสรุปบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน ๗ ท่าน ดังนี้

๑.พระมหาถาวร ถาวรเมธี,ดร.	ตำแหน่งเจ้าคณะอำเภอยะบือ
๒.พระครูสุวรรณพัชราร	ตำแหน่งเจ้าคณะตำบลบ่อไร่
๓.พระอธิการวิเชียร วิสุทโธ	ตำแหน่งเจ้าอาวาสวัดบ้านใหม่
๔. นางหทัยรัตน์ ทองใจสด	ตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่
๕. นายผดุงศักดิ์ หนูสวัสดิ์	ตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่
๖. นางณอม วงศรีหล้า	ตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๗
๗. นายคำมูล บุญญานุสนธิ์	ตำแหน่งชาวบ้านหมู่ที่ ๗

๑. ประสิทธิผลด้านการให้บริการ รับความคิดเห็นและความพอใจเพื่อการดำเนินงานด้านการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนพอใจกับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรังในด้านที่เป็นวัตถุประสงค์ของภายนอก คือด้านอาคารสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าด้านที่เป็นบุคคลคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า ด้านอาคารสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อปรับปรุงแก้ไข ก็เกิดประสิทธิภาพขึ้นมา สามารถมองเห็น หรือสัมผัสได้ชัดเจน แต่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งเป็นบุคคล ไม่มีเครื่องมือที่วัดได้ชัดเจนจากภายนอก หรือสัมผัสได้ว่าไม่อยู่ในระดับที่คงที่สม่ำเสมอ^๑ มาร่วมทำแผนโดยการสอบถามปัญหา กับประชาชนแล้วก็จะได้นำไปบรรจุในแผน โดยการสอบถามความต้องการของประชาชน เมื่อสรุปได้ แล้วจึงลงแผนอีกครั้งหนึ่ง และผู้นำหมู่บ้านนำแผนที่บรรจุไปประกาศเสียงตามสายให้ประชาชนในชุมชนรับทราบแล้วจึงจัดทำงบประมาณไปปฏิบัติ^๒ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนา ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการวางแผนงบประมาณเพื่อพัฒนาในแต่ละชุมชน และความรู้ประเด็นต่างๆที่จัดทำขึ้น โดยกระบวนการต่างๆที่จัดให้มีขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ประชาชน ได้แสดงบทบาทด้วยความเข้าใจ และมีองค์ความรู้ที่จะสร้างชุมชนที่เข้มแข็ง รวมถึงกระบวนการต่างๆ ที่จะเป็นการส่งเสริมให้ประชาชน รับรู้และรู้สึกได้ถึงการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนตามแผนพัฒนาที่ได้วางไว้ เช่น การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ในทุกช่องทางที่หลากหลาย เป็นต้น^๓ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนา มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย คัทเอ้าท์โฆษณา สื่ออิเล็กทรอนิกส์ การสื่อสารออนไลน์ วิทยุกระจายเสียงชุมชน วารสารประชาสัมพันธ์ ติดตามการรับรู้ด้วยการโทร ในการจัดสรรงบประมาณในแต่ละพื้นที่ เพื่อติดตามประเมินผลหลังจากนำงบประมาณ และแผนไปปฏิบัติแล้ว^๔ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีแนวทางพัฒนาชุมชนโดยการจัดทำงบประมาณไปปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาที่เร่งด่วนได้ก่อนปัญหาอื่นที่เกิดขึ้นในชุมชน^๕ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนา คือ ชุมชนมีส่วนได้รับรู้ข้อมูลของแผนพัฒนาทุกครั้งทุกๆ แผน ทางชุมชนได้รับหนังสือและเอกสารของแผนพัฒนาทุกครั้งที่มีโครงการต่างๆ มายังชุมชน และ องค์การบริหารส่วนตำบลควรส่งให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน และควรจัดงบประมาณในการปฏิบัติงานมาอย่างเพียงพอ^๖ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของอบต นั้นจะสำเร็จได้ต้องมี ปัจจัยหลักคืองบประมาณในการจัดซื้อสิ่งของที่นำมาปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้^๗

สรุปว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของอบต นั้นจะสำเร็จได้ต้องมี ปัจจัยหลักคืองบประมาณในการจัดซื้อสิ่งของที่นำมาปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้และกระบวนการตัดสินใจ

^๑ สัมภาษณ์ พระมหาถาวร ถาวรเมธี,ดร.,เจ้าคณะอำเภอวิเชียรบุรี,๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

^๒ สัมภาษณ์ พระอธิการวิเชียร วิสุทฺโธ,ตำแหน่งเจ้าอาวาสวัดบ้านใหม่, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

^๓ สัมภาษณ์ พระครูสุวรรณพัชรพร, เจ้าคณะตำบลบ่อรัง, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๘

^๔ สัมภาษณ์ นางหทัยรัตน์ ทองใจสด,นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๘

^๕ สัมภาษณ์ นายผดุงศักดิ์ หนูสวัสดิ์,ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๘

^๖ สัมภาษณ์ นางถนอม วงศรีหล้า,ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๗ ,๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๘

^๗ สัมภาษณ์ นายคำมูล บุญญานุสนธิ์,ชาวบ้านหมู่ที่ ๗,๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๘

ควรให้องค์การบริหารส่วนตำบลประกาศเสียงตามสายหรือส่งมาทางผู้ใหญ่บ้านหรือประธานชุมชนในรูปแบบสื่อต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาของ องค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบัน และ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีแนวทางพัฒนาชุมชนโดย การจัดทำงบประมาณไปปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาที่เร่งด่วนได้ก่อนปัญหาอื่นที่เกิดขึ้นในชุมชนจะเป็น การส่งเสริมให้ประชาชน รับรู้และรู้สึกได้ถึงมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนตามแผนพัฒนาที่ได้วาง ไว้ เช่น การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ในทุกช่องทางที่หลากหลาย เป็นต้น ประสิทธิภาพการ ดำเนินงานตามแผนพัฒนาของอบต. นั้นจะสำเร็จได้ต้องมี ปัจจัยหลักคืองบประมาณในการจัดซื้อ สิ่งของที่นำมาปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้

๒. ประสิทธิภาพด้านพึงพอใจของผู้รับบริการ การบริการที่เป็นรูปธรรม คือ ลักษณะที่ ปรากฏให้เห็นถึง สิ่งอำนวยความสะดวก ในด้านของสถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ ในการติดต่อสื่อสาร ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกและรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น^๘ ลักษณะการให้บริการความเป็นรูปธรรมนั้น ถือ เป็นเรื่องสำคัญยิ่งในการสร้างการบริการเพื่อให้ ผู้รับบริการเกิดการรับรู้ว่าจะได้รับการบริการที่ดีหรือไม่ ดูจากสภาพแวดล้อมที่จัดไว้ บ่งบอกถึงความ ตั้งใจของผู้ให้บริการที่จะเต็มใจบริการประชาชนหรือไม่ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องใส่ใจในเรื่องความ เป็นรูปธรรมมาอันดับหนึ่ง^๙ ฐานะผู้บริหารจะต้องแสดงความจริงใจ ต่อประชาชน ต่อการบริการที่เป็น รูปธรรม สามารถจับต้องได้ ประชาชนสามารถมองเห็นชัดเจนว่าองค์กรพร้อมที่จะอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหากับประชาชนทุกระดับได้^{๑๐} ในองค์การบริหารส่วน ตำบลบ่อริง ได้ให้บริการที่เป็นรูปธรรม เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อราชการ ให้ เกิดความประทับใจ รู้สึกถึงความห่วงใย จากในผู้ให้บริการ เพื่อให้เกิดความอบอุ่นใจทุกครั้งที่มาใช้ บริการ^{๑๑} การอำนวยความสะดวก ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ บุคลากร เอกสารที่เกี่ยวข้อง จำเป็นที่ต้องจัด ไว้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดความสะดวกในการทำงาน ทั้งในหน่วยงานและการให้บริการแก่ ประชาชน^{๑๒} การจัดเตรียมการให้บริการประชาชน นั้น ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวก ในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็น สถานที่ ควรมีที่นั่งสำหรับบริการประชาชน มีน้ำดื่ม มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการ รวมถึง บรรยากาศที่รู้สึกถึงความสบาย ปลอดภัย รู้สึกถึงการที่จะได้รับการที่ดี ที่มีมาตรฐาน และ ความเอาใจใส่จากผู้ให้บริการ ซึ่งนั่นหมายถึงบุคลากรที่ให้บริการ ต้องมีความเต็มใจบริการซึ่งถือ เป็น รูปธรรมอย่างหนึ่งที่สำคัญมาก^{๑๓} การที่จะเป็นผู้ให้บริการที่ดี ได้นั้น นอกจากจะมีสถานที่ ที่ดีเอื้อต่อ การบริการแล้ว ควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือและมั่นใจได้ว่า จะได้รับการ บริการที่สะดวกรวดเร็ว และบุคลากร ซึ่งถือเป็นผู้ให้บริการ ควรมีการแต่งกายที่ดูดี มีความเหมาะสม

^๘ สัมภาษณ์ พระมหาถาวร ถาวรเมธี,ดร.,เจ้าคณะอำเภอวิเชียรบุรี, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

^๙ สัมภาษณ์ พระพระอธิการวิเชียร วิสุทโธ,เจ้าอาวาสวัดบ้านใหม่, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๑๐} สัมภาษณ์ พระครูสุวรรณพัชราท, เจ้าคณะตำบลบ่อริง, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๑๑} สัมภาษณ์ นางหทัยรัตน์ ทองใจสด,นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อริง ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๑๒} สัมภาษณ์ นายผดุงศักดิ์ หนูสวัสดิ์,ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อริง, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๑๓} สัมภาษณ์ นางถนอม วงศรีหล้า,ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๗ ,๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๘

เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกถึง ผู้ให้บริการนั้นให้เกียรติกับผู้มารับบริการ และก็เป็นรูปธรรมที่สามารถวัดได้ และรับรู้ได้ชัดเจนถึงการบริการที่ดีในระดับหนึ่ง^{๑๔}

สรุปว่า ด้านพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพขององค์กร ลักษณะภายนอกของพนักงาน รวมถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการต่าง ๆ ที่ให้แก่ผู้รับบริการ ต้องแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการ สามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้ชัดเจน เช่น สถานที่ที่ให้บริการมีความสะดวก สบายและเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีความสวยงาม และทันสมัย และการจัดสถานที่ หรือสิ่งของ ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ เป็นหลักเบื้องต้น ที่องค์กรทุกองค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในด้านการบริการ เพราะหากสถานที่ไม่มีความเหมาะสม หรือขาดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ กับผู้เข้ามาใช้บริการ ทำให้ความไม่มั่นใจต่อองค์กรนั้นๆ และทำให้ทัศนคติไม่ดีเกิดขึ้นได้ และยังหมายถึง การที่จะได้รับการบริการที่ล่าช้าอีกด้วย

๓. ประสิทธิภาพด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน เพราะเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจเต็มกำลังความสามารถของคนที่ทำได้ทั้งทางด้านกำลังกายและกำลังใจโดยที่ไม่นิ่งเฉยตายต่อฐานะของผู้มารับบริการ และปฏิบัติด้วยความทันทั่วทั้งที่ เข้าถึงการรับบริการที่ง่ายสะดวกและรวดเร็ว^{๑๕} ผู้บริหารจะต้องมีหลักการ ในการตอบสนองความต้องการ เพื่อเอื้อต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารจะต้องมีหลักการ ในการตอบสนองความต้องการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อเอื้อต่อการให้บริการของพนักงาน ผู้บริหารควรให้อำนาจในการตัดสินใจบางอย่างกับเจ้าหน้าที่ เพื่อที่จะได้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทันที ทั้งนี้ต้องมีการประสานงานและมีข้อตกลงร่วมกัน จะทำให้การบริการด้านนี้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น^{๑๖} เจ้าหน้าที่ไม่จำเป็นต้องตั้งรับหรือคอยให้ประชาชนมาบอก แต่องค์กรหรือเจ้าหน้าที่ควรทำงานด้วยการทำงานเชิงรุก คือการทำให้การบริการกระจายไปได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างง่ายอีกด้วย^{๑๗} เจ้าหน้าที่ควรหาวิธีการ และเทคนิคต่าง ๆ ที่จะทำให้ประชาชนหรือผู้มารับการบริการนั้น เกิดความง่ายที่สุด เกิดความสบายต่อการใช้บริการขององค์กรมากที่สุด^{๑๘} ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรดำเนินการตอบสนองความต้องการ ด้วยความเต็มใจในทุก ๆ ด้าน ทั้งนี้โดยไม่ขัดต่อหลักกฎหมาย และหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี^{๑๙} การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่และองค์กร ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องแสดงออกถึงผู้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะการทำงานที่ดี เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ รวมถึงการสื่อสารที่ดี ที่ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการอีกด้วย^{๒๐} การทำหน้าที่ด้วยความตั้งใจจริงเป็นเครื่องผูกใจและได้รับการยอมรับจากผู้อื่น รวมถึง

^{๑๔} สัมภาษณ์ นายคำมูล บุญญาสนธิ,ชาวบ้านหมู่ที่ ๗,๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๑๕} สัมภาษณ์ พระมหาถาวร ถาวรเมธี,ดร.,เจ้าคณะอำเภอวิเชียรบุรี, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๑๖} สัมภาษณ์ พระอธิการวิเชียร วิสุทฺโธ,เจ้าอาวาสวัดบ้านใหม่, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๑๗} สัมภาษณ์ พระครูสุวรรณพัชราร, เจ้าคณะตำบลบ่อรัง, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๘} สัมภาษณ์ นางหทัยรัตน์ ทองใจสด,นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๑๙} สัมภาษณ์ นายผดุงศักดิ์ หนูสวัสดิ์,ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๒๐} สัมภาษณ์ นางถนอม วงศรีหล้า,ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๗,๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๘

ความรู้ความสามารถที่มีในตนเอง มีความจำเป็นที่ต้องสร้างให้เกิดปรากฏแก่สายตาผู้มารับบริการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจ ในความสามารถของเจ้าหน้าที่ เพื่อจะมาให้บริการในโอกาสต่อไป^{๒๑}

สรุปว่า ประสิทธิภาพด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพราะเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจเต็มกำลังความสามารถของตนที่จะทำได้ทั้งทางด้านกำลังกายและกำลังใจโดยที่ไม่นิ่งเฉยคอยต่อธุระของผู้มารับบริการ และปฏิบัติด้วยความทันท่วงที เข้าถึงการรับบริการที่ง่ายสะดวกและรวดเร็ว ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ อย่างทันที ถูกต้องรวดเร็ว เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้ตามต้องการ และประชาชนสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งควรมีกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว และพนักงานที่ให้บริการต้องมีความรู้ และมีอัธยาศัยดีในการให้บริการ การเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเต็มที่ และตั้งใจให้บริการอย่างเต็มที่ มีการสื่อสารและให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

๔. ประสิทธิภาพด้านการเรียนรู้และพัฒนา ในด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ ที่จะเข้าใจผู้มารับบริการ ด้วยการเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ เพื่อที่จะซักถาม สอบถาม ความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ เพื่อนำมาพัฒนาต่อไป^{๒๒} การที่จะเข้าใจและรับรู้ความต้องการของประชาชนได้นั้น ต้องเป็นผู้ที่มีการฝึกทักษะ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยการพูดคุยกับผู้รับบริการ สอบถามปัญหา และความต้องการที่จะรับบริการตลอดเวลา เพื่อนำมาพัฒนาตนเอง^{๒๓} ผู้ที่จะรับรู้และเข้าใจต่อความต้องการของประชาชนได้ ควรสนทนากับผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีความเป็นกันเอง จนก่อให้เกิดความไว้วางใจ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึก และเชื่อใจ ทำให้กล้าที่จะเปิดเผยความต้องการของตนเองต่อการใช้บริการในครั้งต่อไป เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ และการพัฒนาชุมชน^{๒๔} ประชาชนทุกคน หรือผู้รับบริการทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการบริการที่ดีที่สุด จากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยการปฏิบัติด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ผู้ให้บริการควรใส่ใจต่อผู้รับบริการเพื่อที่จะได้รับรู้ และเข้าใจความต้องการของผู้มารับบริการของแต่ละคน ซึ่งมีความแตกต่างกันไป เป็นการเรียนรู้ และเข้าใจผู้รับบริการ เพื่อนำมาพัฒนาองค์กรต่อไป^{๒๕} การเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ จำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการต่างกัน จึงต้องมีความรู้และความสามารถที่จะแยกแยะ และเห็นความแตกต่างและเข้าใจรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนได้ เพื่อเพิ่มศักยภาพและพัฒนาในงาน^{๒๖} ธรรมชาติของมนุษย์นั้นย่อมมีความรู้สึกนึกคิด และมีความต้องการแตกต่างกันไป พนักงานควรที่จะศึกษาพื้นฐานของผู้มารับบริการ เพื่อเป็นข้อมูลทำให้ง่ายต่อการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการได้ เพื่อทำการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง^{๒๗} เจ้าหน้าที่ที่มีความใส่ใจและให้ความสำคัญกับประชาชน จะมีความพร้อมที่จะทำงาน

^{๒๑} สัมภาษณ์ นายคำมูล บุญญาสุนธี,ชาวบ้านหมู่ที่ ๗,๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๒๒} สัมภาษณ์ พระมหาถาวร ถาวรเมธี,ดร.,เจ้าคณะอำเภอวิเชียรบุรี, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๒๓} สัมภาษณ์ พระอธิการวิเชียร วิสุทโธ,เจ้าอาวาสวัดบ้านใหม่, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๒๔} สัมภาษณ์ พระครูสุวรรณพรพิชิต, เจ้าคณะตำบลบ่อเรียง, ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๒๕} สัมภาษณ์ นางพยัรัตน์ ทองใจสด,นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๘.

^{๒๖} สัมภาษณ์ นายผดุงศักดิ์ หนูสวัสดิ์,ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง, ๒๔ ธันวาคม ๒๕๕๘

^{๒๗} สัมภาษณ์ นางถนอม วงศรีหล้า,ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๗,๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๘

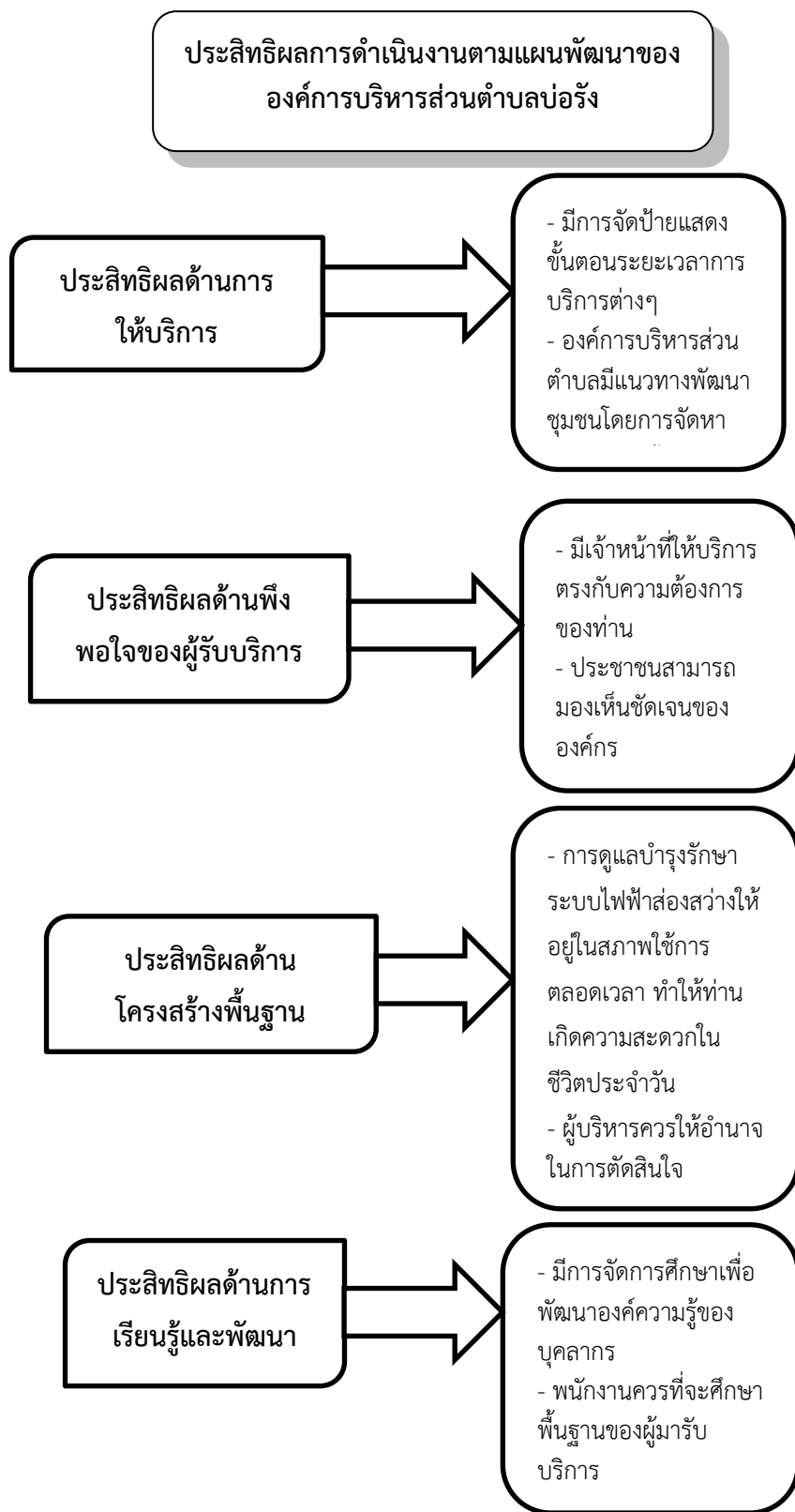
อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการ จนเข้าใจความต้องการผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี เป็นการเรียนรู้ในการปฏิบัติจริง เพื่อนำมาพัฒนาในการทำงาน^{๒๘}

สรุป ประสิทธิภาพด้านการเรียนรู้และพัฒนา หมายถึง ผู้ให้บริการมีความเข้าใจต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ ให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจ และความแตกต่างของผู้รับบริการ ตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ และการซักถามปัญหา และความต้องการของผู้รับบริการ การเรียนรู้ไม่ได้มีอยู่ในหนังสือแต่การปฏิบัติงานนั้นเป็นการเรียนรู้ที่ดีที่สุด เพราะการปฏิบัติงานนั้นต้องพัฒนาควบคู่ไปพร้อมกับการเรียนรู้ ประชาชนทุกคน หรือผู้รับบริการทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการบริการที่ดีที่สุด จากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยการปฏิบัติด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ผู้ให้บริการควรใส่ใจต่อผู้รับบริการเพื่อที่จะได้รับรู้ และเข้าใจความต้องการของผู้มารับบริการของแต่ละคน ซึ่งมีความแตกต่างกันไป เป็นการเรียนรู้ และเข้าใจผู้รับบริการ เพื่อนำมาพัฒนาองค์กรต่อไป

๔.๖ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากการวิจัยที่เรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยได้องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ คือ ทำประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อเรียง ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถสรุปเป็นแผนภาพองค์ความรู้ได้ดังนี้

^{๒๘} สัมภาษณ์ นายคำมูล บุญญานุสนธิ์,ชาวบ้านหมู่ที่ ๗,๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๘



แผนภาพที่ ๔.๑ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากแผนภาพที่ ๔.๑ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย คือ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอยะบوري จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยให้ความสำคัญในประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง จึงจะทำให้ประสิทธิภาพการพัฒนาชุมชนไปในทิศทางเดียวกันและเป็นไปตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง ที่วางไว้ และย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาและศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลที่จะเดินไปในทิศทางเดียวกัน จากการวิจัย ผู้วิจัยได้องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา ซึ่งจะเป็นแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมให้กับประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

๑. ประสิทธิภาพด้านการให้บริการ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง อำเภอยะบوري จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่จัดทำงบประมาณจากภายนอกมาดำเนินการเพิ่มเติม ในส่วนที่ได้รับจัดสรรจากส่วนกลางแล้วไม่เพียงพอ เพื่อการดำเนินงานที่คล่องมากขึ้น มาร่วมทำแผนโดยการสอบถามปัญหาเกี่ยวกับประชาชนแล้วก็จะได้นำไปบรรจุในแผน โดยการสอบถามความต้องการของประชาชน เมื่อสรุปได้แล้วจึงลงแผนอีกครั้งหนึ่ง และผู้นำหมู่บ้านนำแผนที่บรรจุไปประกาศเสียงตามสายให้ประชาชนในชุมชนรับทราบแล้วจึงจัดทำงบประมาณไปปฏิบัติ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนา คือ ชุมชนมีส่วนร่วมได้รับรู้ข้อมูลของแผนพัฒนาทุกครั้งทุกๆ แผน ทางชุมชนได้รับหนังสือและเอกสารของแผนพัฒนาทุกครั้งที่มีโครงการต่างๆ มายังชุมชน และองค์การบริหารส่วนตำบลควรส่งให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน และควรจัดงบประมาณในการปฏิบัติงานมาอย่างเพียงพอ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของ อบต. นั้นจะสำเร็จได้ต้องมี ปัจจัยหลักคืองบประมาณในการจัดซื้อสิ่งของที่นำมาปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้

๒. ประสิทธิภาพด้านพึงพอใจของผู้รับบริการ การบริการที่เป็นรูปธรรม คือ ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นถึง สิ่งอำนวยความสะดวก ในด้านของสถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกและรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น ลักษณะการให้บริการความเป็นรูปธรรมนั้น ถือ เป็นเรื่องสำคัญยิ่งในการสร้างการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดการรับรู้ว่าจะได้รับการบริการที่ดีหรือไม่ ดูจากสภาพแวดล้อมที่จัดไว้ บ่งบอกถึงความตั้งใจของผู้ให้บริการที่จะเต็มใจบริการประชาชนหรือไม่ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องใส่ใจในเรื่องความเป็นรูปธรรมมาอันดับหนึ่ง ฐานะผู้บริหารจะต้องแสดงความจริงใจ ต่อประชาชน ต่อการบริการที่เป็นรูปธรรม สามารถจับต้องได้ ประชาชนสามารถมองเห็นชัดเจนว่า องค์การพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การที่จะเป็นผู้ให้บริการที่ดี ได้นั้น นอกจากจะมีสถานที่ที่ดีเอื้อต่อการบริการแล้ว ควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือและมั่นใจได้ว่า จะได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว และบุคลากร ซึ่งถือเป็นผู้ให้บริการ ควรมีการแต่งกายที่ดี มีความเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกถึง ผู้ให้บริการนั้นให้เกียรติกับผู้มารับบริการ และก็เป็นรูปธรรมที่สามารถวัดได้ และรับรู้ได้ชัดเจนถึงการบริการที่ดีได้ระดับหนึ่ง

๓. ประสิทธิภาพด้านโครงสร้างพื้นฐาน เจ้าหน้าที่ควรหาวิธีการ และเทคนิคต่าง ๆ ที่จะทำให้ประชาชนหรือผู้มารับการบริการนั้น เกิดความง่ายที่สุด เกิดความสบายต่อการใช้บริการขององค์กรมากที่สุด ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรดำเนินการตอบสนองความต้องการด้วยความเต็มใจในทุก ๆ ด้าน ทั้งนี้โดยไม่ขัดต่อหลักกฎหมาย และหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่

ดี การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่และองค์กร ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องแสดงออกถึงผู้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะการทำงานที่ดี เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ รวมถึงการสื่อสารที่ดี ที่ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการอีกด้วย การทำหน้าที่ด้วยความตั้งใจจริงเป็นเครื่องผูกใจและได้รับการยอมรับจากผู้อื่น รวมถึงความรู้ความสามารถที่มีในตนเอง มีความจำเป็นที่ต้องสร้างให้เกิดปรากฏแก่สายตาผู้มารับบริการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจ ในความสามารถของเจ้าหน้าที่ เพื่อจะมาใช้บริการในโอกาสต่อไป

๔. ประสิทธิผลด้านการเรียนรู้และพัฒนา การเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ จำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการต่างกัน จึงต้องมีความรู้และความสามารถที่จะแยกแยะ และเห็นความแตกต่างและเข้าใจรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนได้ เพื่อเพิ่มศักยภาพและพัฒนาในงาน ธรรมชาติของมนุษย์นั้นย่อมมีความรู้สึกรู้คิด และมีความต้องการแตกต่างกันไป ผู้ให้บริการควรที่จะศึกษาพื้นฐานของผู้มารับบริการ เพื่อเป็นข้อมูลทำให้ง่ายต่อการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการได้ เพื่อทำการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง เจ้าหน้าที่ที่มีความใส่ใจและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ จะมีความพร้อมที่จะทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการ จนเข้าใจความต้องการผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี เป็นการเรียนรู้ในการปฏิบัติจริง เพื่อนำมาพัฒนาในการทำงาน ประชาชนทุกคน หรือผู้รับบริการทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการบริการที่ดีที่สุด จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยการปฏิบัติด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ผู้ให้บริการควรใส่ใจต่อผู้รับบริการเพื่อที่จะได้รับรู้ และเข้าใจความต้องการของผู้มารับบริการของแต่ละคน ซึ่งมีความแตกต่างกันไป เป็นการเรียนรู้ และเข้าใจผู้รับบริการ เพื่อนำมาพัฒนาองค์กรต่อไป